

**PERAN KEPALA TATA USAHA SEBAGAI ADMINISTRATOR DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SMP IT BAITUL JANNAH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

Miftahul Anwar

NPM: 1611030179

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442H/2020M**

**PERAN KEPALA TATA USAHA SEBAGAI ADMINISTRATOR DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI SMP IT BAITUL JANNAH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

Miftahul Anwar
NPM: 1611030179

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag
Pembimbing II : Sri Purwanti Nasution, M.Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442H/2020M**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi ketatausahaan di SMP IT Baitul Jannah, Kemiling Bandar Lampung dalam melaksanakan tugas administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, dan administrasi kesiswaan. Tata usaha penting dilakukan dalam mempermudah subsistem sekolah seperti bagian administrasi kesiswaan, administrasi personel, dan lainnya. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan, dalam memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara, Untuk menganalisa data yang diperoleh, peneliti menggunakan uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi teknik. Berdasarkan hasil dari penelitian, terdapat 3 sub bagian administrasi yaitu, administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, serta administrasi kesiswaan. Dalam memberikan layanan administrasi ketatausahaan, kinerja tata usaha sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kinerja bentuk layanan administrasi, seperti administrasi kepegawaian mengenai pencatatan pegawai tetap atau kontrak ke buku induk pegawai sekolah, administrasi persuratan dan pengarsipan mengenai surat masuk dan keluar, serta pengarsipan dalam bentuk manual dan file di dalam komputer, sedangkan administrasi kesiswaan mengenai pencatatan siswa, penginputan data siswa ke dapodik sekolah, dan penerimaan peserta didik baru. Agar kualitas mutu layanan administrasi sekolah dapat meningkat dengan baik. *Pertama*, kepala tata usaha untuk lebih memberikan motivasi, serta menempatkan staf administrasi sesuai dengan bidang keahliannya agar relevan dengan pelaksanaan tugas-tugas dalam bidang pelayanan administrasi sekolah. *Kedua*, tenaga administrasi diberikan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kompetensi dalam layanan administrasi agar tidak ketinggalan kualitas tenaga administrasi dengan sekolah lain.

Kata Kunci : Tata Usaha, Administrasi, Pelayanan.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miftahul Anwar

NPM : 1611030179

Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Peran Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 01 April 2020

Penulis,

Materai Rp. 6000,-

Miftahul Anwar
NPM. 1611030179



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721)703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Nama : MIFTAHUL ANWAR

NPM : 1611030179

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag

Sri Purwanti Nasution, M.Pd

NIP. 196704201998031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd

NIP. 196407111991032003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PERAN KEPALA TATA USAHA SEBAGAI ADMINISTRATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMP IT BAITUL JANNAH BANDAR LAMPUNG”**. Disusun oleh, **MIFTAHUL ANWAR, NPM :1611030179**, Jurusan : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Selasa/12 Mei 2020, Pukul 13.00-14.30 WIB**, Dalam Jaringan Aplikasi Zoom/Google Meet.

TIM MUNAQASYAH

Ketua : **Dr. H. Agus Jatmiko, M.Pd**

Sekretaris : **Indarto, M.Sc**

Pembahas Utama : **Dr. H. Amirudin, M.Pd.I**

Pembahas Pendamping I : **Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag**

Pembahas Pendamping II : **Sri Purwanti Nasution, M.Pd**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd

NIP. 196408281988032002

MOTTO

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ۝ ١١

“Artinya :Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah mengkehendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS. Ar-Ra’d:11).”¹



¹ Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, (Banten : Penerbit Kalim,1897) h, 251.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Atas berkat rahmat dan hidayah-Nya maka dengan tulus ikhlas dan kerendahan hati serta perjuangan dengan jerih payah, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Kasian dan Ibu Sulyani tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta senantiasa mendoakan keberhasilan penulis, membesarkan, dan mendidik dan ilmu agama yang sangat berguna di dunia bahkan sampai akhirat kelak.
2. Untuk adikku Ridho Fahmi dan Zuliza Salsabila yang selalu mendo'akan, dan memberi semangat, serta memberikan Motivasi dalam menyelesaikan penulisan Skripsi.
3. Untuk sahabat dan teman seperjuangan, serta teman-teman MPI C 2016 yang selalu mengarahkan dan membersamai penulis selama Kuliah di UIN Raden Intan Lampung.
4. Almamaterku UIN Raden Intan Lampung yang Kubanggakan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Miftahul Anwar, dilahirkan di Pesawaran tepatnya di Desa Sukamandi kecamatan Way Lima kabupaten Pesawaran pada tanggal 30 Mei 1999, Anak pertama dari Tiga bersaudara dari pasangan Bapak Kasian dan Ibu Sulyani.

Penulis mulai menempuh pendidikan tingkat dasar pada tahun 2004 di SDN 3 Cimanuk dan Madrasah Ibtidaiyah Mat'laul Anwar Sumber Agung kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran lulus pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan tingkat pertama ditempuh di MTs Negeri 1 Pesawaran dan lulus pada tahun 2013. Selanjutnya penulis meneruskan pendidikan menengah atas di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pesawaran lulus pada tahun 2016, selanjutnya pada tahun 2016 penulis melanjutkan Strata Satu (S1) diperguruan tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Pada tahun 2019 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Jembrana kecamatan Waway Karya kabupaten Lampung Timur, Kemudian melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMP Negeri 4 Bandar Lampung.

Bandar Lampung, 16 Maret 2020
Yang Membuat,

Miftahul Anwar
NPM:1611030179

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PERAN KEPALA TATA USAHA SEBAGAI ADMINISTRATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMP IT BAITUL JANNAH BANDAR LAMPUNG TAHUN 2019/2020". Shalawat beriring salam semoga selalu tetap terlimpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Dan keluarga serta para sahabat dan pengikutnya yang senantiasa melaksanakan sunnahnya, dan semoga kita selaku umatnya mendapatkan syafaatnya di hari kiamat kelak, amin yarobalalamin.

Adapun penyusunan skripsi ini dibuat sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program Strata Satu (S1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Bandar Lampung dan Alhamdulillah telah dapat penulis selesaikan. Dalam upaya penulisan ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta dengan tidak mengurangi rasa hormat dibawah ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Hj. Eti Hadiati, M.Pd dan Bapak Dr. Oki Dermawan, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

3. Bapak Drs. Yosep Aspat Alamsyah, M.Ag, selaku Pembimbing I (satu) di tengah kesibukanya, beliau telah meluangkan waktu, tenaga, dan fikiranya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Ibu Sri Purwanti Nasution M.Pd, selaku Pembimbing II (dua) yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga terwujud karya ilmiah sebagaimana yang diharapkan.
5. Seluruh Dosen, Pegawai, dan seluruh staf karyawan di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
6. Bapak Zue Laike Losi S.Pd selaku Kepala sekolah, Bapak, Ibu guru serta peserta didik di SMP IT Baitul Jamah Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk penelitian dan berkenan memberi bantuan selama peneliti melakukan penelitian.
7. Pimpinan Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung beserta stafnya yang memberikan yang luas selama menelaah berbagai literatur yang dibutuhkan selama penulisan skripsi ini.
8. Untuk Alsya Oza Nidita, terima kasih atas doa dan dukungan, serta motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan, Huda anggi Pratama, Ashydiqqi Putra, Rekan Grup Pemuda Sukses, Rekan perjuangan ujian kompre, Umi, Cindy, Dokta Ela, Anggun, terima kasih atas doa dan dukungan, serta motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

10. Sahabat-sahabat ku seperjuangan MPI 2016, beserta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Semoga atas motivasi dan do'a dari semua pihak baik yang tercantum maupun yang tidak tercantum menjadi catatan ibadah di sisi Allah SWT, Amin.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan ilmu dan teori-teori yang penulis kuasai, kepada pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran agar skripsi ini akan lebih baik dan sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat memberikan bantuan kepada penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.



Bandar Lampung 16 Maret 2020
Penulis,

Miftahul Anwar
NPM:1611030179

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	5
C. Latar Belakang Masalah.....	6
D. Fokus dan Sub Fokus penelitian.....	19
E. Rumusan Masalah.....	21
F. Tujuan Penelitian.....	21
G. Signifikansi Penelitian.....	22
H. Metode Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian.....	23
2. Subjek dan Tempat Penelitian.....	24
3. Sumber Data Penelitian.....	25
4. Metode Pengumpulan Data.....	26
5. Uji Keabsahan Data.....	28
6. Teknik Analisis Data.....	29

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kepala Bagian Tata Usaha.....	31
1. Pengertian Kepala Tata Usaha.....	31
2. Pengertian Tata Usaha.....	36
3. Ruang Lingkup Tata Usaha.....	38
4. Tugas dan Fungsi Tata Usaha.....	41
5. Kriteria Kepala Tata Usaha.....	45

B. Mutu Layanan Adminstrasi Pendidikan	49
1. Pengertian Mutu Layanan Administrasi.....	49
2. Kualitas Mutu Layanan Administrasi	52
C. Tinjauan Pustaka	55

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Sekolah SMP IT Baitul Jannah.....	59
1. Identitas Sekolah SMP IT Baitul Jannah	59
2. Profile Sekolah SMP IT Baitul Jannah	59
3. Keadaan Sarana dan Prasarana SMP IT Baitul Jannah.....	64
4. Data Tenaga pendidik SMP IT Baitul Jannah.....	64
5. Data Jumlah Peserta Didik SMP IT Baitul Jannah	66
6. Struktur Organisasi Sekolah SMP IT Baitul Jannah	67
B. Deskripsi Data Penelitian.....	69

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Temuan Penelitian.....	82
1. Peran Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah	82
B. Pembahasan Penelitian.....	92
1. Peran Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	113
B. Rekomendasi.....	114

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1. Tabel 1.1	Peran Tata Usaha Sebagai Administrator di SMP IT Baitul Jannah Kemiling Bandar Lampung	17
2. Tabel 1.2	Metode Pengumpulan Data (Informasi).....	27
3. Tabel 3.1	Data Sarana dan Prasarana SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung TA. 2019/2020	64
4. Tabel 3.2	Data Tenaga Pendidik SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung TA. 2019/2020	67
5. Tabel 3.3	Data Peserta Didik SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung TA. 2019/2020	70
6. Tabel 3.4	Lembar instrumen observasi tata usaha pelaksanaan administrasi kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	72
7. Tabel 3.5	Lembar instrumen observasi tata usaha pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	76
8. Tabel 3.6	Lembar instrumen observasi tata usaha pelaksanaan administrasi kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.....	80
9. Tabel 4.1	Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.....	92
10. Tabel 4.2	Pelaksanaan Administrasi Persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	97
11. Tabel 4.3	Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	103
12. Tabel 4.4	Pelaksanaan peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Strukur organisasi SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung Tahun ajaran 2019/2020	68
2. Gambar Gedung sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung tahun ajaran 2019/2020.....	147
3. Ruang Tunggu Tamu Sekolah SMP IT Baitul Jannah.....	148
4. Ruangan Administrasi Tata Usaha Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	148
5. Lemari penyimpanan arsip surat-menyurat SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	149
6. Ruang Guru SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.....	149
7. Proses Wawancara Kepala Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.....	150
8. Proses Wawancara Kepala Bagian Tata usaha SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.....	150
9. Proses pelayanan tata usaha dalam surat-menyurat SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	151
10. Proses penginputan data siswa ke dapodik sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	151
11. Suasana pelaksanaan PPDB SMP IT baitul Jannah Bandar Lampung.....	152
12. kegiatan ekstrakurikuler dan pemberian hadiah siswa berprestasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.....	153
13. Gambar brosur penerimaan peserta didik baru dan masa orientasi siswa SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	154
14. Rapat kerja guru SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung dan pemberian reward dalam rangka hari guru nasional	154

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Pedoman Observasi Tata Usaha di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	118
Lampiran 2	Pedoman Wawancara Tata Usaha di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	122
Lampiran 3	Daftar Kisi- kisi Dokumentasi Tata Usaha di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	146
Lampiran 4	Dokumentasi Foto Hasil Penelitian Tata Usaha di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung	147
Lampiran 5	Kartu Konsultasi bimbingan Skripsi	154



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul skripsi ini, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan skripsi ini. Dengan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi disinterprestasi terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Adapun judul skripsi ini adalah “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung”. Untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah judul sebagai berikut:

1. Peran

Istilah peran dalam “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.¹

Adapun pengertian Peran Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang

¹ [Http://Kbbi .web.id/Peran/di](http://Kbbi.web.id/Peran/di), (Bandar Lampung 06 Oktober) p, 16.20.

ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Keperibadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus di jalankan.

2. Kepala Tata Usaha

Menurut kamus besar bahasa indonesia kepala adalah “memimpin dan mengepalai”. Kekepalaan mempunyai konotasi kedudukan dalam hireraki organisasi, yang di dalamnya mengandung tugas dan wewenang serta tanggung jawab yang dilakukan secara formal untuk mebawahi dan memberikan perintah terhadap kelompok orang-orang tertentu atau bawahan, dan dalam bidang tertentu pula.

Sedangkan tata usaha menurut kamus besar bahasa indonesia adalah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di suatu perusahaan negara dan sebagainya. Menurut Liang Gie Tata Usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.²

3. Administrator

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Administrator mempunyai arti direktur perusahaan, pengurus, penata usaha, atau orang yang mempunyai kemampuan memerintah dengan baik.³ Adapun administrator adalah orang-orang yang bertugas untuk mengurus hal-hal yang berkaitan dengan administrasi. adapun Pengertian administrasi dalam arti luas berasal dari bahasa inggris “ad” dan

² Lantip diat Prasojo, *Jurnal pengembangan Tata Usaha berbasis Teknologi informasi*.

³ [Http://Kbbi.web.id/Administrator/di](http://Kbbi.web.id/Administrator/di), (Bandar Lampung 28 Desember) p, 18.20.

“*Ministro*” yang mempunyai arti *ad* “Kepada” dan *Ministro* “Melayani”, yang berarti suatu proses dan kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.⁴

4. Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat, keunggulan, sehingga kualitas adalah ukuran relatif kebaikan. Definisi kualitas dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut pandang produsen maka kualitas adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan dan dari sudut pelanggan maka kualitas untuk memenuhi tuntutan pelanggan.⁵

5. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. 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

⁴ Ramayulis, Manajemen dan kepemimpinan Pendidikan Islam, (Jakarta: Kalam Mulia, 2017), h. 3.

⁵ Ibid, h. 138.

pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁶

6. Administrasi

Dalam arti sempit, kata administrasi sama dengan tata usaha (*office work*), yaitu kegiatan tulis menulis di kantor (*clerical work*) yang dilakukan secara sistematis, dan mencakup kegiatan menerima, mencatat, mengagendakan, mengolah, menggandakan, mengirim, menghimpun menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem kerja, mengadakan standarisasi bentuk bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan kerjasama diantara personil yang ada pada suatu organisasi. Adapun menurut Sondang P. Siagian administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁷

7. Sekolah SMP IT Baitul Jannah

SMP Islam Terpadu Baitul Jannah Merupakan salah satu lembaga Formal menengah tingkat Pertama yang terletak di Jalan Pramuka No.43, Kemiling Permai, Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung. Yang dimana penulis akan melakukan penelitian di sekolah tersebut.

⁶ Ibid, h.129.

⁷ Ramayulis, Manajemen dan kepemimpinan Pendidikan islam, (Jakarta: Kalam Mulia,2017),h 3-4.

Berdasarkan Penjelasan diatas maka dapat di simpulkan judul skripsi “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi”, adalah Suatu kegiatan rangkaian menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, menyimpan data/informasi mengenai satu objek tertentu yang dilaksanakan secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan kualitas pelayanan administrasi adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan melalui suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan. Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

B. Alasan Memilih Judul

Dalam pemilihan judul yang diajukan oleh peneliti, memiliki masalah yang perlu dikaji secara ilmiah lebih lanjut. Adapun alasan penulis memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala sekolah serta kurikulum peserta didik yang senantiasa

berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar. 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 sarana prasarana, dan administrasi keuangan.

Di setiap sekolah tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan- pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik sangat mempengaruhi kualitas pelayanan lembaga.⁸

2. Alasan Subjektif

- a. Dalam skripsi ini, judul tersebut sangat dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di fakultas Tarbiyah dan Keguruan dan tersedianya literature yang menunjang seperti jurnal, artikel dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data

⁸ Amiruddin, "Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah". *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.07, No.01, Juni 2017, h.128.

dalam usaha menyelesaikan skripsi ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian.


- b. Dalam melakukan penelitian lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam melakukan penelitian.

C. Latar Belakang Masalah

Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional tersebut diperlukan sumber daya pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana. Sebagai sumber daya pendidikan, tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Tenaga Administrasi Sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi sekolah pada jenjang SD/MI, SMP/MTS, dan SMA/MA/SMK/MAK, atau bentuk lain yang sederajat.⁹

⁹ *Direktorat Jendral Guru dan tenaga kependidikan kemendikbud*, panduan kerja tenaga administrasi sekolah, Jakarta :2017.

Dalam satuan pendidikan pemimpin bukan hanya kepala sekolah tetapi juga guru, wali kelas, pengawas, dan kepala bagian. Salah satunya adalah kepala bagian administrasi sekolah dalam hal ini adalah tata usaha.¹⁰ Tata usaha merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah.¹¹ Administrasi sekolah tidak hanya menyangkut soal tata usaha sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya.¹²



Tata Usaha (TU) merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini termasuk organisasi seperti madrasah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investasi barang. Bila dilihat dari pengertian di atas, maka tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat saja, tetapi menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. TU menjadi penting karena dapat membantu dan mempermudah subsistem yang lain seperti bagian kesiswaan, administrasi personel, dan lainnya. Dalam hal ini ada istilah yang disebut dengan mekanisme bantu artinya kegiatan TU sekolah dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan (kepala sekolah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat

¹⁰ Departemen P. Dan K., *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h. 18.

¹¹ Wenny Fitriah Azizah, "*Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta*". Skripsi Sarjana Kependidikan Islam, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Kalijaga, 2016), h.1.

¹² M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 13

memperlancar dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses administrasi, dengan data yang diperlukan. Apabila manajemen TU berjalan dengan baik maka kegiatan yang menyangkut pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat berjalan dengan baik pula. Untuk itu, diperlukan staf TU yang profesional dan kompeten di bidangnya.¹³

Fungsi TU adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. “Adapun Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah secara teoritis tugas yang dilakukan tata usaha adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan administrasi kepegawalan.
- b. Melaksanakan administrasi keuangan.
- c. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana.
- d. Melaksanakan administrasi sekolah dan masyarakat.
- e. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan administrasi kesiswaan.
- g. Melaksanakan administrasi kurikulum.
- h. Melaksanakan administrasi layanan khusus.
- i. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.¹⁴”

Kemampuan memberikan pelayanan prima tersebut harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Hal ini sesuai dalam Permendiknas No. 24 tahun 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi sekolah harus

¹³ Ahmad Salabi, “Manajemen ketatausahaan madrasah Aliyah, Fakultas Tarbiyah dan keguruan”, IAIN Antasari Banjarmasin, *Jurnal penelitian pendidikan insani*, Vol.16, No, 01 Juni 2014, H,-11.

¹⁴ Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

memiliki kemampuan atau kompetensi yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial (khusus Kepala Tenaga Administrasi Sekolah). Pelayanan prima adalah salah satu bagian dari kompetensi sosial yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah di samping kompetensi-kompetensi lainnya.¹⁵

Kepala urusan atau bagian tata usaha sekolah mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggung jawab kepada kepala sekolah meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- 
- a. Melaksanakan penyusunan program dan kegiatan lingkup ketatausahaan sekolah.
 - b. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan yang dilaksanakan.
 - c. Mengevaluasi kegiatan ketatausahaan yang dilaksanakan.
 - d. Melaporkan kepada atasan tentang pelaksanaan kegiatan ketatausahaan.
 - e. Melakukan koordinasi integrasi, pengendalian, sinkronisasi, penyelenggaraan dengan semua kasubag akademik, keuangan, kepegawaian, umum dan perlengkapan serta kesiswaan
 - f. Pemberdayaan dan peningkatan sumber daya manusia dan tenaga kependidikan.
 - g. Pelaksanaan tugas lain sesuai perintah pimpinan (kepala sekolah).¹⁶

¹⁵ Tri Yuliani, Peran Kepemimpinan Kepala sekolah dalam membina kompetensi sosial dalam pelayanan prima Tenaga administrasi Sekolah, *Jurnal Manajemen, kepemimpinan dan supervisi pendidikan*, Vol. 02, No,02, Desember 2016.

¹⁶ Departemen P. dan K., *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), h. 18.

Selama ini administrasi hanya dipandang sebagai kegiatan tulis menulis belaka dan pandangan orang demikian tentu tidak beralasan. Secara fisik kegiatan administrasi memang banyak didominasi dengan kegiatan tulis menulis, baik menggunakan alat tulis, mesin ketik dan juga komputer. Namun seiring adanya penerapan manajemen berbasis sekolah (MBS) saat ini, maka peran tenaga administrasi adalah sebagai tim pengelola data atau sebagai tim pengambilan keputusan, semakin tepat dan akurat data yang diberikan oleh tenaga administrasi maka semakin tinggi pula kualitas keputusan. Selain itu, tenaga administrasi juga berperan sebagai *public relation* sekolah, mereka juga harus aktif dalam memberikan layanan administratif baik akademik maupun non akademik kepada seluruh pihak yang berkepentingan.¹⁷

Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi.¹⁸ Ditinjau dari sudut asal usul kata (*etimologis*), maka administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *Administrare*, *Ad* berarti intensif, sedangkan *ministrare* berarti melayani, membantu memenuhi atau menyediakan. Tugas dari kegiatan ketatausahaan itu ialah hanya melakukan pencatatan tentang segala

¹⁷ Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", *Jurnal Didaktika*, Vol.17 No.2 (Februari 2013) h.61

¹⁸ Ibid, H,127.

sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi (kantor, sekolah organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin.¹⁹

فَيِّمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ
أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ۚ

“Artinya: Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik. (Q. S. Al-Kahfi: 2).”²⁰

“Dalam penafsiran mengenai Qs. Al-Kahfi ayat 2 mengenai Administrasi adalah, Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik. Dari Ibnu Abbas, ayat ini diturunkan sehubungan dengan keadaan orang-orang Yahudi yang menjadi sekutu orang-orang Quraisy (HR. Ibnu Jarir). Adapun keterkaitan dengan proses administrasi berkaitan dengan tata usaha yang mempunyai pengertian menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Dalam proses administrasi ayat ini sangat berkesinambungan yakni menghimpun, mencatat mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan dengan baik maka itu sebagai panduan bagi kepala sekolah dalam mengambil suatu keputusan dengan adanya data yang valid dan benar tanpa di manipulasi. Maka hal yang baik akan berdampak kepada suatu keputusan yang tidak salah sasaran dan juga merugikan berbagai pihak.”²¹

¹⁹ Ramayulis, Manajemen dan kepemimpinan Pendidikan islam, (Jakarta: Kalam Mulia,2017),h 3.

²⁰ Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, (Banten : Penerbit Kalim,1897) h, 294.

²¹ Tafsir Q.S Al-Kahfi Ayat 2.

Di samping itu, peran dalam menentukan mutu pelayanan sekolah, sebagai *public relation* sekolah. Menurut The Lian Gie dalam jurnal administrasi pendidikan Reszyi Febriani, tenaga tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:


- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.²²

Dimensi kualitas berkaitan dengan pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun internal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, maka organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Dalam kaitan ini lembaga pendidikan sebagai organisasi nirlaba atau organisasi dalam bentuk pelayanan jasa kepada konsumen, sangat memerlukan terjadinya interaksi yang tinggi antara pihak organisasi dengan pihak pelanggan, atau dengan pihak pemakai jasa. Ada lima aspek utama yang memberikan kualitas penyelenggaraan pendidikan yaitu, Keandalan (*Reliability*), daya tangkap (*Responsivines*), jaminan (*Guarante*), empati (*Empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*).²³

²² Reszyi Febriani, "Persepsi Guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha", *Jurnal Administrasi Pendidikan* (Vol 2 No 1, Juni 2014), h. 831.

²³ Ibid, h,171.

Konsep pelayanan tidak hanya di pakai dalam dunia usaha bisnis, tetapi dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.²⁴



Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Selanjutnya penampilan dari pegawai pemberi pelayanan merupakan tampak awal yang akan memberikan persepsi pertama tentang pelayanan yang akan diberikan selanjutnya. Moenir mengatakan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu:

- a) Tingkah laku yang sopan.
- b) Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c) Waktu penyampaian yang tepat dan

²⁴ Abdullah Taman, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa, *Jurnal Nominal*, Vol 2, No.1, 2013, h.101.

d) Keramah tamahan.²⁵

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Yang dimaksud dengan pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara guru dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Dalam Al-quran surat An-nisa ayat 86 Allah Swt Berfirman:

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ بِحَيَّةٍ فَحْيُوا بِأَحْسَنِ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ
عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ٨٦


“Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu (Q. S. An-nisa: 86).”²⁶

“Dalam penafsiran Q.S An-nisa ayat 86 mengenai Mutu pelayanan administrasi adalah Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. Adapun dalam ayat ini menyinggung soal sikap sesama umat islam dan menyatakan bahwa dalam interaksi dengan orang lain maka fondasinya harus kasih sayang dan penghormatan. Dalam istilah Alquran disebut *Mahabbah*

²⁵Ibid, h.607-831.

²⁶ Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, (Banten : Penerbit Kalim,1897) h, 92.

dan *Tahiyyah* baik itu berbentuk ucapan atau perbuatan. Saling mengucapkan salam saat bertemu dengan orang lain serta memberikan hadiah dalam pertemuan keluarga dan sahabat merupakan hal yang dianjurkan dalam islam. Islam memerintahkan umat islam agar menjawab salam dengan jawaban yang lebih baik, atau sama. Dengan ungkapan lain, berikanlah jawaban salam orang lain dengan lebih baik dan hangat serta balaslah hadiah mereka dengan hadiah yang lebih baik. Adapun keterkaitan dengan proses pelayanan administrasi berkaitan dengan memberikan sistem pelayanan jasa yang baik dan bersifat keramah tamahan agar terciptanya pelayanan yang prima dan unggul dalam bidang administrasi pendidikan. Karena dalam dunia pendidikan mutu pelayanan menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian suatu tujuan pendidikan”²⁷



Tata usaha (TU) dalam arti luas adalah administrasi, yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerja sama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Adapun administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah. Menurut J. Allan Thomas administratif atau membina pelayanan yang memberikan kepuasan kepada konsumen (peserta didik, masyarakat, atau *stakeholder*).²⁸

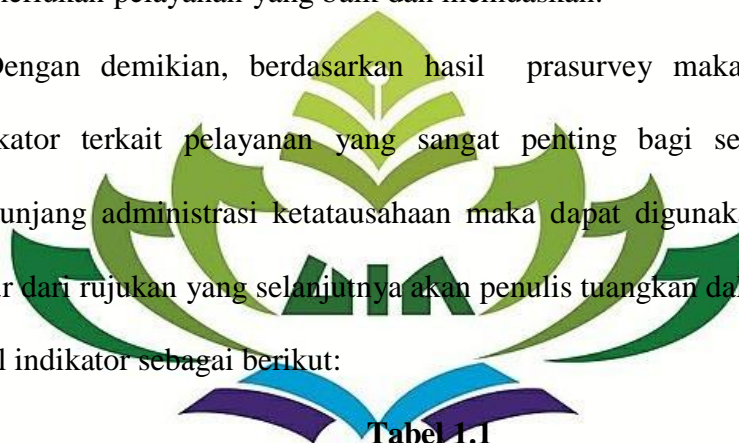
Keberadaan staf TU juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, telah ditetapkan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2008 tanggal 11 juni 2008 tentang Standar Staf Administrasi Sekolah. SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung Merupakan salah satu sekolah menengah pertama

²⁷ Tafsir Q.S An-Nisa Ayat 86.

²⁸ Daryanto, *.Administrasi Dan Manajemen Sekolah* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 40.

yang beralamatkan di Jalan Pramuka Kemiling, Bandar Lampung yang secara administrasi dipimpin oleh kepala sekolah dan di dalam ketatausahaan dikepalai oleh seorang kepala tata usaha. Kondisi ini memerlukan keterampilan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi keuangan, kesiswaan, kepegawaian peralatan sekolah dan lain sebagainya. Mengingat banyaknya warga sekolah yang memerlukan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil prasurvey maka beberapa indikator terkait pelayanan yang sangat penting bagi sekolah dan menunjang administrasi ketatausahaan maka dapat digunakan sebagai dasar dan rujukan yang selanjutnya akan penulis tuangkan dalam bentuk tabel indikator sebagai berikut:



Tabel 1.1
Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator
di SMP IT Baitul Jannah Kemiling Bandar Lampung

NO	Peran Kepala Bagian Tata usaha(TU)	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi kepegawaian dengan baik?	✓	
2	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi keuangan dengan baik?	✓	
3	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi sarana dan prasarana dengan baik ?	✓	
4	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi sekolah dengan baik?	✓	
5	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi persuratan dan pengarsipan dengan baik?	✓	
6	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi peserta didik dengan baik?	✓	

7	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi kurikulum dengan baik?	✓	
8	Kepala tata usaha melaksanakan tugas administrasi layanan khusus dengan baik?		✓
9	Kepala tata usaha melaksanakan tugas sistem informasi dan komunikasi (TIK) dengan baik?	✓	

Sumber data: Hasil Wawancara dengan Kepala Sekolah SMP IT Baitul Jannah Kemiling Bandar Lampung tentang Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi 03 Oktober 2019.

Berdasarkan pemaparan data di atas, maka tergambar bahwa peran tata usaha sudah berjalan dengan baik. Dalam hal ini pelayanan dalam proses administrasi juga harus perlu ditingkatkan. Namun, berdasarkan hasil pra penelitian pada tanggal 03 Oktober 2019 dengan kepala sekolah, Sekolah SMP IT Baitul Jannah adalah lembaga yang di kelola dalam yayasan yaitu Yayasan Baitul Jannah. Dalam hal ini administrasi mempunyai dua pembagian tata usaha dalam proses pelayanan administrasi, yaitu administrasi sekolah dan administrasi yayasan. dalam pelaksanaan administrasi di lembaga sekolah SMP IT Baitul Jannah melayani kebutuhan siswa dan siswi, dan kebutuhan dewan guru misalnya dari proses surat-menyurat dan lainnya, sedangkan untuk administrasi pelayanan keuangan seperti pembayaran administrasi sekolah dikelola oleh pihak yayasan Baitul Jannah. Karena sekolah ini berbeda dengan sekolah umum yang lainnya, ada pemisahan antara pihak yayasan dan sekolah dari proses tata usaha itu sendiri.²⁹

Pelayanan dalam bidang pendidikan mencakup dalam berbagai hal,

²⁹ Wawancara Pra Penelitian Kepala Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung tanggal 03 oktober 2019.

seperti pelayanan pembelajaran, dan yang paling merasakan pelayanan adalah siswa dan siswi, warga sekolah baik dari tenaga pendidik, pelayanan bimbingan konseling bagi siswa dan siswi, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan ataupun pelayanan tata usaha.

Kinerja tata usaha yang baik akan mempengaruhi proses jalannya pembelajaran di sekolah. Selain itu, dalam pengelolaan tata usaha yang baik dapat memberikan titik terang dalam setiap permasalahan yang dihadapi sekolah. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan administrasi memerlukan pemaparan lebih lanjut mengenai Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah, Kemiling Bandar Lampung.

D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menetapkan fokus penelitian ini yaitu Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah, Kemiling Bandar Lampung.

2. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dalam skripsi ini peneliti menetapkan sub fokus masalah penelitian ini yaitu berkaitan dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008, Tentang standar tenaga administrasi sekolah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan adminstrasi kepegawaian.

- b) Melaksanakan administrasi keuangan.
- c) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana.
- d) Melaksanakan administrasi sekolah dan masyarakat.
- e) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- f) Melaksanakan administrasi kesiswaan.
- g) Melaksanakan administrasi kurikulum.
- h) Melaksanakan administrasi layanan khusus.
- i) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 diatas, penelitian ini dibatasi menjadi tiga masalah yang akan diteliti, dikarenakan keterbatasan penulis maka tidak bisa meneliti permasalahan yang ada di lokasi penelitian. Adapun sub fokus penelitian ini yaitu pada standar administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, dan administrasi kesiswaan. Adapun alasan penulis yaitu dalam lembaga SMP IT Baitul Jannah Kemiling Bandar Lampung, berdasarkan hasil Prasurey wawancara dengan kepala sekolah bapak Zue Laike Losi, S.Pd menyatakan bahwa:

“Dalam lembaga ini ada dua pelayanan administrasi, yakni administrasi sekolah dan juga administrasi yayasan, adapun untuk administrasi sekolah ini hanya untuk melayani dari proses siswa dan siswi dan dewan guru seperti surat menyurat, sedangkan administrasi keuangan itu dikelola oleh yayasan baitul jannah, karena sekolah ini berbeda dengan sekolah umum yang lainnya, ada pemisahan antara pihak yayasan dan sekolah dari proses tata usaha itu sendiri.”³⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dalam pelaksanaan

³⁰ Wawancara Kepala Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung tanggal 03 oktober 2019.

pelayanan administrasi sekolah di SMP IT Baitul Jannah hanya melayani kebutuhan siswa dan siswi, serta tenaga pendidik, misalnya dari proses administrasi surat-menyurat, administrasi penerimaan peserta didik baru (PPDB), pencatatan tenaga pendidik yaitu pegawai kontrak maupun pegawai tetap yayasan. Sedangkan untuk administrasi pelayanan keuangan seperti pembayaran administrasi sekolah dikelola oleh pihak yayasan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian di sekolah SMP IT Baitul Jannah dalam proses tata usaha melaksanakan administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan dan administrasi kesiswaan.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian dan sub fokus penelitian diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung?
2. Bagaimana peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung?
3. Bagaimana peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung?

F. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis memiliki tujuan sehingga proses dari penelitian ini menjadi terarah dan tidak terjadi kesimpangsiuran dalam mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi Kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui bagaimana peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui bagaimana peran kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

G. Signifikasi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi ketatausahaan khususnya tentang sistem pelayanan administrasi pendidikan.
- b) Sebagai bahan pengalaman bagi penulis dalam menggambarkan pengetahuan tentang konsep peran kepala bagian tata usaha dalam sistem pelayanan administrasi.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran

dan dapat memberikan kontribusi yang baik, serta menjadi bahan masukan bagi instansi dalam rangka peningkatan serta perbaikan hasil kerja.

b) Sebagai bahan gambaran bagi penulis dalam melakukan penelitian.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian, sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.³¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti melakukan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/Kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h,24.

pada makna daripada generalisasi.³²

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Peran kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada obyek yang alami. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara alamiah, apa adanya dalam situasi normal serta tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya.³³

2. Subjek dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, yang beralamatkan di Jalan Pramuka No.43, Kemiling Permai, Kecamatan Kemiling, Bandar Lampung. Dan waktu penelitian ini berlangsung dari 29 Januari 2020 sampai 11 Februari 2020. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi partisipan/subjek sumber data (Informan/Responden) dalam penelitian ini berkaitan dengan peran kepala tata usaha dalam pelayanan administrasi. Adapun beberapa subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Madrasah SMP IT Baitul Jannah.
- b. Kepala Bagian Tata Usaha SMP IT Baitul Jannah.

³² Ibid, h,37-38.

³³ Ibid, h, 15.

- c. Tenaga Pendidik/ Guru SMP IT Baitul Jannah.

3. Sumber Data Penelitian

Menurut Lofland, yang dikutip oleh Moelong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.³⁴ Adapun sumber data terdiri atas dua macam yaitu:

- a. Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari wawancara, observasi dan pengamatan secara individu dengan kepala Madrasah, Kepala Bagian tata usaha, dan Tenaga Pendidik/Guru di SMP IT Baitul Jannah, Kemiling Bandar Lampung.

- b. Data sekunder

Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan, seperti dokumen-dokumen ketatausahaan dan dokumen terkait di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, maka pengumpulan data dapat

³⁴ Lexy J Moeloeng, *Metode penelitian kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2004)h, 157.

dilakukan dengan interview (wawancara), kuisioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan *natural setting* (kondisi alamiah).³⁵

Tabel 1.2
Metode Pengumpulan Data (Informasi)

No	Indikator	Sumber data	Metode	Instrumen
1	Peran Tata Usaha Sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi	a. kepala sekolah b. kepala tata usaha c. Tenaga Pendidik/guru	a. wawancara mendalam pengamatan b. wawancara mendalam c. observasi (pengamatan langsung) dan wawancara mendalam	a. pedoman wawancara b. pedoman wawancara c. observasi

a. Metode Interview (Wawancara)

Adapun Jenis interview (wawancara) yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yaitu suatu pelaksanaan interview Pada saat melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen, penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah di siapkan.³⁶ Sehingga dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Interview ini juga ditujukan kepada kepala sekolah, kepala bagian tata usaha, tenaga pendidik/guru, di SMP IT Baitul Jannah, Untuk memperoleh informasi mengenai Peran kepala Tata Usaha Sebagai Administrator

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h,225.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h,227-228.

dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah, Kemiling Bandar Lampung.

b. Metode Observasi

Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang sesuatu, karena apa yang di ucapkan orang belum tentu dengan apa yang dikerjakan.³⁷ Observasi dalam penelitian ini yang penulis gunakan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan Peran kepala Tata Usaha sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Kemiling, Bandar Lampung, kepala sekolah, kepala bagian tata usaha, staf tata usaha dan tenaga pendidik/guru.

Dengan demikian metode observasi metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang di teliti. Dan jenis metode observasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah observasi berperan serta (*Participant observation*), yaitu peneliti terlibat langsung dengan aktivitas yang akan diamati, yakni mengamati secara langsung Peran Kepala Tata Usaha sebagai Administrator di SMP IT Baitul Jannah Kemiling, Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h 145.

Adapun metode ini digunakan penulis untuk memperoleh data-data tentang dokumentasi seperti, sejarah berdirinya SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, daftar guru, daftar peserta didik, daftar pegawai, serta saran dan prasarana yang dimiliki juga data diperoleh dari sumber tertulis yang berhubungan dengan penelitian yaitu data yang terkait tentang Peran kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

5. Uji Keabsahan Data

Adapun triangulasi dibedakan menjadi tiga macam, diantaranya triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Dalam penelitian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan Triangulasi Teknik. Triangulasi teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi atau kuisioner. Data hasil wawancara dibandingkan dengan metode observasi, dengan kegiatan kepala sekolah, dan kepala bagian tata usaha, staf tata usaha yang ada di SMP IT Baitul Jannah, Kemiling Bandar Lampung. Dalam penelitian kualitatif langkah untuk mencapai kepercayaan itu adalah:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

6. Teknik Analisis Data

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 sistesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

a. Reduksi data (data reduction)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu, peneliti harus melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang

telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyaji dan data (data display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya.

c. Kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.³⁸

³⁸ Ibid, h, 405-412.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kepala Bagian Tata Usaha

1. Pengertian Kepala Bagian Tata Usaha

Kepemimpinan adalah upaya menetapkan arah, mengorganisir orang, memotivasi, membangkitkan semangat dan pencapaian perubahan. Sedangkan manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan dan penganggaran, pengorganisasian dan penugasan, pengontrolan dan penyelesaian masalah dan penetapan tingkat pencapaian.¹ Penegasan terhadap eksistensi seorang Kepala Madrasah sebagai manajer dalam suatu lembaga pendidikan dapat dinilai dari kompetensi mengelola kelembagaan yang mencakup menyusun sistem administrasi kepala sekolah mengembangkan kebijakan operasional sekolah mengembangkan pengaturan sekolah yang berkaitan kualifikasi, spesifikasi, prosedur kerja, pedoman kerja, petunjuk kerja dan sebagainya. melakukan analisis kelembagaan untuk menghasilkan struktur organisasi yang efisien dan efektif mengembangkan unit-unit organisasi sekolah atas dasar fungsi.²

Dengan fungsinya sebagai pimpinan administrasi dan supervisor (administrator), memiliki hubungan yang sangat erat dengan berbagai aktifitas pengelolaan administrasi yang bersifat pencatatan,

¹ Yosep Aspat Alamsyah, Membumikan sifat rasul dalam kepemimpinan, *Jurnal Al-idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 07 No.02, Desember 2017, h.130.

² Sri Purwanti Nasution, Peranan Kepala Madrasah terhadap Kinerja guru, *Jurnal Al-idharah: Jurnal SKependidikan Islam*, Vol. 06, No, 01, Desember 2016, h, 199.

dari mulut mereka, dan apa yang disembunyikan oleh hati mereka adalah lebih besar lagi. sungguh telah Kami terangkan kepadamu ayat-ayat (Kami), jika kamu memahaminya. (Q. S. Ali Imron: 118).”⁴

“Dalam penafsiran mengenai Qs. Al-Imron ayat 118 dalam tafsirnya menjelaskan bahwa Ibnu Abbas ada beberapa orang kaum muslimin yang menjalin hubungan dekat dengan beberapa orang yahudi mengingat mereka adalah orang-orang yang pernah saling bersumpah untuk mewarisi di masa jahiliyah lalu Allah SWT menurunkan ayat berisi larangan menjadikan sebagai teman dekat karena menjadi sebab munculnya godaan iman. Adapun keterkaitan dengan tata usaha yaitu berkaitan dengan kepemimpinan dalam tata usaha, karena administrasi sekolah itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat di dalam tugas-tugas pendidikan, dan memberikan keterangan yang berkaitan dengan proses tata usaha sebagai pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin dalam pengambilan keputusan.”⁵

Tata Usaha (TU) sekolah berfungsi sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan. Tenaga administrasi sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan.⁶ Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah secara teoritis tugas yang dilakukan kepala bagian tata usaha adalah sebagai berikut:

⁴ Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, (Banten : Penerbit Kalim,1897) h, 22.

⁵ Tafsir Qs. Al-Imron ayat 118.

⁶ Puardi, Upaya peningkatan kompetensi staf tata usaha dalam mengolah administrasi kepegawaian melalui pendampingan, *Jurnal Manajemen pendidikan*, Vol 03, No. 01, tahun 2018, H,193.

- a. Melaksanakan administrasi kepegawaian.
- b. Melaksanakan administrasi keuangan.
- c. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan administrasi sekolah dan masyarakat.
- e. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan administrasi kesiswaan
- g. Melaksanakan administrasi kurikulum
- h. Melaksanakan administrasi layanan khusus
- i. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.⁷

Kegiatan tata usaha harus menunjang kegiatan administratif manajemen. Oleh karena itu kegiatan-kegiatannya harus direncanakan, diarahkan, dikoordinasikan, dikontrol dan dikomunikasikan agar benar-benar berdaya guna. Menurut Hadari Nawawi berikut beberapa kegiatan tata usaha diantaranya adalah:

- 1) Penerimaan dan Pencatatan Peserta Didik Baru/Mahasiswa
- 2) Daftar Hadir atau Absensi
- 3) Dokumentasi Kelas/Sekolah dan laporan-laporan
- 4) Pengaturan Proses Pembelajaran
- 5) Agenda, Arsip dan Ekspedisi.⁸

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam

⁷ Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

⁸ Amiruddin, Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.07, No.01, Juni 2017, h.128.

kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

- a) Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, tanggung jawab.
- b) Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.
- c) Kompetensi teknik meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan, dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan TIK.
- d) Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) yaitu kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kegiatan laporan kerja, mengorganisasikan dan mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, dan membina staf.⁹

2. Pengertian Tata Usaha

⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, h, 3-10.

Tata usaha berasal dari dua kata yaitu Tata dan Usaha yang memiliki arti yaitu, Tata adalah suatu peraturan yang harus di taati, dan usaha adalah suatu dengan menggerakkan tenaga, dan pikiran untuk mencapai maksud tertentu. Jadi menurut arti kata, tata usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.¹⁰

Menurut Liang Gie Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi.¹¹ Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.¹²

Warsidi memberikan pengertian tata usaha bila merumuskan tata usaha atau *office work* menurut George R. Terry maka yang dimaksud adalah berupa pekerjaan kantor yang meliputi penyimpanan keterangan secara lisan dan membuat warkat-warkat yang tertulis dan memberikan laporan sebagai cara untuk meringkas banyak hal dan cepat dan memberikan berbagai fakta yang mendasar yang berguna

¹⁰ Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", *Jurnal Didaktika*, Vol.17 No.2 (Februari 2013) h.62.

¹¹ Lantip diat Prasojo, *Jurnal pengembangan Tata Usaha berbasis Teknologi informasi*, h.2.

¹² Ibid, h,127.

untuk tindakan pengawasan terhadap bawahan atau pekerjaan oleh pimpinan.¹³

Pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha untuk perguruan tinggi yaitu kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dengan menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.¹⁴ sedangkan menurut Rohiat ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.

Dalam garis besarnya tata usaha mempunyai 3 pokok peranan yaitu sebagai berikut.

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi dalam mengambil keputusan dan tindakan yang tepat.
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Berdasarkan peran TU tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa peran TU dalam organisasi bersifat menyeluruh dari tingkat bawahan sampai dengan tingkat atasan. Implementasi TU dalam suatu organisasi mempunyai tiga ciri utama yaitu bersifat pelayanan

¹³ Ismanudin, Teori dan Implementasi Manajemen Pemerintahan, *Jurnal Aspirasi*, Vol. 05, No. 01 Agustus 2014, h,43.

¹⁴ H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2011), h,10.

melalui penerapan pelayanan prima, bersifat merembes ke segenap bagian dalam organisasi dan dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi.¹⁵

3. Ruang Lingkup Tata Usaha

Tata usaha (TU) sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan sifatnya khusus.¹⁶

¹⁵ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung :Pt Refika Aditama, 2012), h.21.

¹⁶ Amiruddin, Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.07, No.01, Juni 2017, h.127.

Menurut Liang Gie, maka Tata usaha menurut intinya adalah tugas pelayanan di sekitar keterangan-keterangan yang berwujud enam pola perbuatan, yaitu:

a. Menghimpun

Menghimpun adalah kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan jika diperlukan.

b. Mencatat

Mencatat adalah kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis-mulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Perkembangan teknologi modern sekarang ini termasuk pula menyimpan keterangan-keterangan itu dengan alat-alat perekam suara sehingga dapat didengar, misalnya pencatatan pada pita rekaman.

c. Mengolah

Mengolah adalah bermacam-macam kegiatan menyajikan keterangan- keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.

d. Mengganda

Mengganda adalah kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.

e. Mengirim

Mengirim adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.

f. Menyimpan

Menyimpan adalah kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.¹⁷

Allah SWT Berfirman dalam Q.S Al-Isra ayat 36 Sebagai berikut:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ
عَنْهُ مَسْئُولًا ۝ ٣٦

“Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui, karena pendengaran, penglihatan, dan hati nurani semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Q.S Al-Isra: 36).”¹⁸

“Dalam penafsiran mengenai Qs. Al-Isra ayat 36 dalam tafsirnya menjelaskan bahwa dilarang mengikuti sesuatu yang tidak ada pengetahuan tentang hal itu, baik berupa perkataan dan perbuatan. Bahkan Al-Qatadah menegaskan bahwasanya janganlah seseorang mengatakan mendengar padahal dia belum mendengarnya, jangan menyatakan melihat padahal ia sendiri melihatnya dan jangan pula menyatakan mengetahui sesuatu padahal ia sendiri belum mengetahuinya. Karena itulah Rasulullah SAW “meminta umatnya menjauhi sikap menduga-duga (dzan) atau berprasangka karena hal itu termasuk perbuatan dosa. Adapun keterkaitan dengan proses administrasi berkaitan dengan tata usaha dalam ruang lingkup tata usaha yakni menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Dalam hal ini dalam hal memberikan dalam proses tata usaha harus dilakukan dengan apa adanya dan transparan, karena berkaitan dengan perkataan dan perbuatan dalam proses tata usaha.”¹⁹

Tata usaha mempunyai peranan yang penting dalam

¹⁷ Lantip diat Prasojo, *Jurnal pengembangan Tata Usaha berbasis Teknologi informasi*, h,3-4.

¹⁸ Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, (Banten : Penerbit Kalim,1897) h, 286.

¹⁹ Tafsir Qs. Al-isra ayat 36.

mengembangkan sekolah lebih maju dan berkualitas. Pada hakikatnya, administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin. Selanjutnya, tata usaha membantu pimpinan suatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Surat memegang peranan penting dalam organisasi sekolah karena tidak ternyata tidak hanya berfungsi sebagai alat tata usaha, melainkan juga sebagai alat bukti informasi dan komunikasi.²⁰

4. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

Pada dasarnya tata usaha (TU) sekolah memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa tata usaha tidak lebih daripada kegiatan atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang dilakukan oleh sejumlah personal dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

²⁰ Amiruddin, Pemanfaatan *Information and Communication Technologies* (ICT) dalam pengelolaan administrasi sekolah studi kasus SMA 5 Bandar Lampung, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, h,26.

- 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian.
 - 2) Membantu dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian.
 - 3) Membantu merencanakan kebutuhan pegawai.
 - 4) Menilai kinerja staf.
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- 1) Memahami peraturan keuangan yang berlaku.
 - 2) Membantu menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah (RAPBS/M).
 - 3) Membantu menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan sekolah/madrasah.
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- 1) Memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana.
 - 2) Membantu menyusun rencana kebutuhan.
 - 3) Membantu menyusun rencana pemanfaatan sarana operasional sekolah/madrasah.
 - 4) Membantu menyusun rencana perawatan.
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- 1) Membantu kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah.
 - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*).
 - 3) Membantu membina kerjasama dengan pemerintah dan

lembaga masyarakat.

- 4) Membantu mempromosikan sekolah dan mengkoordinasikan penelusuran tamatan.
- 5) Melayani tamu sekolah/madrasah.

e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

- 1) Memahami peraturan kesekretariatan.
- 2) Membantu pelaksanaan program kesekretariatan.
- 3) Membantu mengkoordinasikan program kebersihan, kesehatan, keindahan, keamanan, kekeluargaan, dan kerindangan (7K).

- 4) Menyusun laporan.

f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan

- 1) Membantu penerimaan siswa baru.
- 2) Membantu orientasi siswa baru.
- 3) Membantu menyusun pengembangan diri siswa.
- 4) Membantu menyiapkan laporan kemajuan belajar siswa.

g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum

- 1) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar isi.
- 2) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar proses.
- 3) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar kompetensi kelulusan.
- 4) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar

penilaian pendidikan.

h. Melaksanakan administrasi layanan khusus

- 1) Mengkoordinasikan petugas layanan khusus, penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan pesuruh.
- 2) Membantu mengkoordinasikan program layanan khusus antara lain usaha kesehatan sekolah (UKS), layanan konseling, laboratorium/bengkel dan perpustakaan.

i. Melaksanakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

- 1) Memanfaatkan TIK untuk kelancaran pelaksanaan administrasi sekolah/madrasah.
- 2) Menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah/madrasah.²¹

Sedangkan Fungsi Tata Usaha (TU) adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. Menurut Depdiknas menyatakan bahwa Fungsi Tenaga Administrasi sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Membantu kepala sekolah/madrasah dalam urusan administrasi (surat menyurat, ketatausahaan) sekolah yang berkaitan dengan proses pembelajaran.
- b. Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam

²¹ Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah.

- c. Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah.
- d. Pelaksana urusan perlengkapan atau logistik membantu bertugas dalam mengelola perlengkapan logistik sekolah.
- e. Pelaksana sekretariat kesiswaan membantu kepala tata usaha atau kepala sub bagian tata usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan sekolah.²²

5. Kriteria Kepala Bagian Tata Usaha

Kepala tenaga administrasi berperan penting dalam mengelola administrasi suatu sekolah. Salah satu kompetensi Kepala Tenaga Administrasi adalah memastikan bahwa administrasi sekolah dapat dilaksanakan dengan baik dalam rangka menunjang pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang tepat oleh Kepala Madrasah, penyusunan rencana kerja sekolah, pelaksanaan pembelajaran, dan pelaporan kinerja sekolah. Tugas-tugas administrasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik apabila sekolah memiliki Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang memenuhi standar, seperti tertuang dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar

²² Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik", *Jurnal Didaktika*, Vol.17 No.2 (Februari 2013) h.63.

Tenaga Administrasi Sekolah.²³ Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

a. Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB

Kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB dapat diangkat apabila sekolah memiliki lebih dari 6 (enam) rombongan belajar. Kualifikasi kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB adalah sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.
- 2) Memiliki sertifikat tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.

b. Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTS/SMPLB

Kepala tenaga administrasi SMP/MTS/SMPLB berkualifikasi sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat tahun).

²³ Muhamad Kristiawan, pengelolaan administrasi madrasah Tsanawiyah negeri dalam meningkatkan kualitas pendidikan madrasah, *Jurnal Kelola Manajemen pendidikan*, Vol.05, No.01, Januari-Juni 2018, h.89.

- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.

c. Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB

Kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB berkualitas sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 (delapan tahun).
- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.

d. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kepegawaian

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

e. Pelaksanaan Urusan Administrasi Keuangan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

f. Pelaksanaan Urusan Administrasi Sarana Dan Prasarana

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

g. Pelaksanaan Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat.

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (Sembilan) rombongan belajar.

h. Pelaksanaan Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.

i. Pelaksanaan urusan administrasi kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (Sembilan) rombongan belajar.

j. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kurikulum

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 (dua belas) rombongan belajar.

k. Pelaksanaan Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB

Berpendidikan minimal SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

1) Petugas Layanan Khusus

a) Penjaga sekolah/madrasah Berpendidikan minimal lulusan

SMP/MTs atau yang sederajat.

- b) Tukang Kebun Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat
- c) Tenaga Kebersihan Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat
- d) Pengemudi Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki kendaraan roda empat
- e) Pesuruh Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.²⁴



B. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

1. Pengertian Mutu Layanan Administrasi

Mutu (*quality*) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat baiknya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan. Dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Mutu sendiri menurut J.M Juran adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Sedangkan menurut W. Edward Deming mutu harus

²⁴ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan.²⁵

Menurut Ngalim Purwanto mengatakan hal yang sama bahwa kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, dan *ministrare* yang sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani membantu dan mengarahkan. Dalam bahasa Inggris, *to administer* berarti pula mengatur, memelihara dan mengarahkan. Dengan demikian administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan atau suatu usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Terdapat beberapa hal yang perlu ditekankan tentang administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

- a. Bahwa administrasi pendidikan bukan hanya sekedar kegiatan tata usaha atau *clerical work*.
- b. Bahwa administrasi pendidikan itu mencakup kegiatan-kegiatan yang luas, yang meliputi antara lain kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan sebagainya yang menyangkut bidang-bidang materil, personal dan spiritual dalam bidang pendidikan pada umumnya, dan khususnya pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah.

²⁵ Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011, h.33-34.

- c. Bahwa administrasi pendidikan itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan- kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat dalam tugas-tugas pendidikan.²⁶

Ditinjau dari definisinya, Layanan atau pelayanan yaitu suatu aktifitas 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 dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁷ Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya. Allah berfirman dalam potongan surat Al-Maidah 02 yaitu sebagai berikut:

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: 02)”²⁸

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita saling

²⁶ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi supervisi Pendidikan*, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya,2015.

²⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2012, h. 5

²⁸ Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, (Banten : Penerbit Kalim,1897) h,34.

tolong menolog dalam koridor mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu bisa dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan.

2. Kualitas Mutu Layanan Administrasi

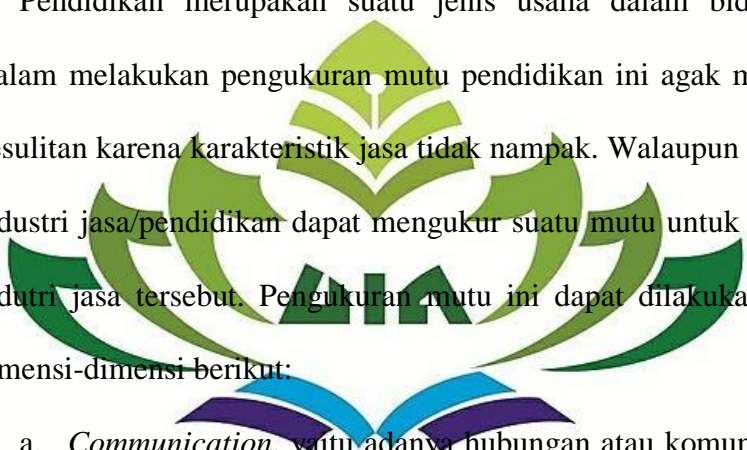
Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan Gronroos yang dikutip Ratminto dalam jurnal manajemen pendidikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan/konsumen.²⁹

Kualitas Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan


²⁹Hidayat, Septiyani Permata, Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* Vol.4 No. 4, April 2014, h.154.

dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi supplier, input, proses, output, dan customer.

Pendidikan merupakan suatu jenis usaha dalam bidang jasa. Dalam melakukan pengukuran mutu pendidikan ini agak mengalami kesulitan karena karakteristik jasa tidak nampak. Walaupun demikian, industri jasa/pendidikan dapat mengukur suatu mutu untuk kemajuan industri jasa tersebut. Pengukuran mutu ini dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi berikut:

- 
- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa
 - b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
 - c. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
 - d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
 - e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerima jasa

- f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
- g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal



Menurut Sri Minarti kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi

- 2) Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap
- 4) Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan
- 5) Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.³⁰

C. Tinjauan Pustaka

Sehubungan dengan penelitian yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung”. Maka Penulis mencantumkan beberapa referensi sebagai Tinjauan Pustaka yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Oleh Dedek Suhendi yang berjudul, ”*pengaruh kinerja Tata Usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting*”, Mengatakan bahwa Tata usaha di Madrasah Aliyah Matl’ul Anwar dalam menjalankan

³⁰ Amiruddin, Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.07, No.01, Juni 2017, h,137-140.

kinerjanya sudah memenuhi kriteria dalam melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persuratan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasana, dan melaksanakan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa/siswi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.³¹

2. Penelitian yang dilakukan Zayyana dalam skripsinya yang berjudul *“Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”* menggambarkan bahwa program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan.³²

3. Penelitian yang dilakukan Lia Sari yang berjudul *“Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria Al-Quranyah Raja*

³¹ Dedek Suhendi, *“pengaruh kinerja Tata Usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting*, Skripsi sarjana Manajemen Pendidikan Islam”. (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019).

³² Rizka Zayyana, *“Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”*. Skripsi Sarjana Manajemen Kependidikan Islam”. (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016), hlm. 93.

Basa Bandar Lampung”. Menggambarkan bahwa dalam implementasi tugas kepala bagian tata usaha di MTs Ismaria alquraniyah Raja Basa Bandar Lampung adalah kerjasama yang kurang baik antara kepala madrasah, kasubag lain dan seluruh pegawai administrasi seperti *missed communication*, kedisiplinan pegawai tata usaha yang tidak stabil dan sarana prasarana yang kurang memadai di ruang tata usaha.³³

4. Penelitian yang dilakukan Oleh Andi Suhendi yang berjudul, *”Implementasi tugas Kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*”, Mengatakan bahwa faktor yang menyebabkan tugas kepala bagian tata usaha belum dapat meningkatkan pelayanan administrasi Ketatausahaan di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung adalah sistem yang mengatur pelayanan yang belum jelas di sekolah, sehingga berdampak pada kurangnya pemahaman staf tentang pentingnya pelayanan terhadap pelanggan sekolah dan tidak adanya standar operasional sekolah dan komitmen tentang pelayanan yang baik dan memuaskan seluruh pelanggan sekolah.³⁴
5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin, yang berjudul *”Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di*

³³ Lia sari, *”Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria Al-Quraniyah Raja Basa Bandar Lampung”*. Skripsi Manajemen Pendidikan Islam,(Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,2017).

³⁴ Andi Suhendi, *”Implementasi tugas Kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, Skripsi sarjana Manajemen Pendidikan Islam”.(Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung,2017).

Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak”. Mengatakan bahwa mutu layanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha madrasah melibatkan guru dan staf dalam rangka menyampaikan laporannya terhadap pelayanan yang harus diperbaiki dan harus di perbaharui, yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dengan melihat kebutuhan dan pengembangannya.³⁵



Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yaitu yang berjudul peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, adalah penelitian ini menggambarkan tentang pelayanan administrasi yang dilakukan oleh yayasan Baitul Jannah dalam proses tata usaha dibagi menjadi dua pembagian tata usaha yaitu dalam proses pelayanan administrasi, yaitu administrasi sekolah dan administrasi yayasan. Yaitu dalam melaksanakan administrasi Kepegawaian, Persuratan dan pengarsipan serta kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

³⁵ Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak*, Skripsi Kependidikan Islam, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015).

BAB III

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

1. Identitas Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Jenjang Pendidikan	: Sekolah Menengah Pertama
Nama Sekolah	: SMP IT Baitul Jannah
Alamat	: Jalan Pramuka, Kemiling Raya Bandar Lampung
Desa/kelurahan	: Kemiling Raya
Kabupaten	: Kota Bandar Lampung
Provinsi	: Lampung
Kode Pos	: 35153
Lintang	: -5.3861946
Bujur	: 105.2177218
NPSN	: 69950312
Status	: Swasta
Status Kepemilikan	: Yayasan
Akreditasi	: A
SK Pendirian Sekolah	: 681/IV.40/HK/2016
Tanggal SK Pendirian	: 2016-09-19
SK Izin Operasional	: 681/IV.40/HK/2016
Akses Internet	: Telkomsel Flash

2. Profile Sekolah SMP IT Baitul Jannah Kemiling Bandar Lampung

a. Sejarah Berdirinya SMP IT Baitul Jannah Kemiling Bandar Lampung

Berawal dari kegiatan pengajian dan arisan rutin keluarga besar Hi. Darsum (Alm), Jalan Imam Bonjol No.576 Kemiling Bandar Lampung, Diusia 90 Tahun, Ibunda berkeinginan untuk membuat masjid dengan biaya sendiri atau tanpa sumbangan dari manapun sebagai bekal akhirat kelak dan menginginkan kepada keturunannya akan pentingnya ibadah, lalu putra/putrinya melaksanakan keinginan tersebut dengan merencanakan bangunan masjid yang dapat menampung 500 jamaah, di jalan Pramuka No.43 Kemiling Permai

Bandar Lampung, Satu Minggu sebelum Ramadhan 2008 diresmikan pemakaiannya dan dinakamakan masjid Baitul Jannah yang artinya Rumah Surga.

Yayasan pendidikan Islam SMP IT Baitul Jannah terletak di Jl. Pramuka No.43 Kelurahan Kemilng Raya,Bandar Lampung, Indonesia. Yayasan Baitul Jannah didirikan berdasarkan Akta Notaris Hendri Gunadi, Sarjana Hukum Nomor 02 Pada tanggal 16 September 2011. Sesuai dengan pasal 2 Anggaran Dasar, maksud dan tujuan Yayasan Baitul Jannah adalah dalam bidang:

- 1) Keagamaan
- 2) Sosial
- 3) Kemanusiaan

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut diatas, yayasan menjalankan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Bidang Keagamaan Meliputi
 - a) Menyelenggarakan pendidikan berbasis islami
 - b) Menerima dan menyalurkan zakat, infaq dan sedekah
 - c) Meningkatkan Pemahaman Keagamaan
 - d) Studi Banding Keagamaan
 - e) Mendirikan Sarana Ibadah
- 2) Bidang Sosial Meliputi
 - a) Bakti social Panti Asuhan
 - b) Pembinaan Olahraga

- c) Penelitian dibidang Ilmu Pengetahuan
- d) Studi Banding
- 3) Bidang Kemanusiaan Meliputi
 - a) Memberi bantuan korban bencana alam
 - b) Memberi bantuan fakir miskin dan kaum Dhuafa
- b. Visi SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

“Berprestasi, Berakhlakul Karimah, Sholeh Dan Unggul”
- c. Misi SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung
 - 1) Mendidik anak mampu beribadah dengan baik, benar dan berakhalakul karimah.
 - 2) Mempersiapkan anak didik melanjutkan ke jenjang pendidikan lebih tinggi.
 - 3) Mendidik anak mampu membaca, menulis dan menghafal Al-Quran dengan baik (Menambah Hafalan 2-6 Juz saat lulus)
- d. Strategi SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung
 - 1) Menyatukan persepsi setiap komponen sekolah
 - 2) Menempatkan guru sesuai dengan bidang dan keahliannya
 - 3) Meningkatkan profesionalitas guru
 - 4) Menjalin kerjasama sekolah, orang tua murid dan masyarakat
 - 5) Membiasakan warga sekolah berinteraksi dengan al-qur’an
 - 6) Membiasakan warga sekolah untuk mencintai lingkungan yang bersih, asri, dan islami
 - 7) Memotivasi siswa untuk cinta pada perpustakaan dan gemar

membaca.

e. Tujuan Sekolah

- 1) Menghasilkan generasi unggul, beraqidah dan berakhlak mulia yang memiliki pemahaman dan pengamalan alqur`an yang baik dan benar.
- 2) Mampu bersaing secara akademis, memiliki mental yang tangguh dan ketrampilan hidup dasar untuk menghadapi tantangan kehidupan masa depan.
- 3) Menciptakan generasi qur`ani memiliki hafalan 2 sampai dengan 6 juz.

f. Kurikulum SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Sekolah SMP IT Baitul Jannah menggunakan kurikulum mengacu pada kurikulum nasional dan kurikulum lokal. Sedangkan kurikulum Tahsin (baca tulis) menggunakan metode Utsmani dan Tahfidz (menghafal) Al-Quran yang mampu membaca dan menambah menghafal Al-Quran 2-6 Juz Ketika lulus.

Dalam program pendalaman agama islam (PAI) setiap Kamis sampai Sabtu di agendakan dengan kegiatan MABIT di sekolah, yang bertujuan siswa dan siswi lebih bisa konsentrasi dalam menghafal, membaca dan menambah hafalan dan mengamalkan nilai-nilai dalam islam yang termuat di dalam Al-Quran.

g. Keadaan Pembina, Pengurus, dan Pengawas Yayasan Baitul Jannah

1) Pembina

Ketua : Dra. Hj. Sumiharsih

Anggota : Dra. Sumiharni, ST, MT

Warsoyo

2) Pengawas

Ketua : Turut Santoso

Anggota : Drs Bovie Kawulusan. M.Si

Dra. Hj. Ati Sumiati

Sudarmia

Ani Sahanah

Dra. Desliana

3) Pengurus

Ketua Yayasan: Ir. H. Sugirianto, MM

Sekretaris I : Surya Ediyana, SE

Sekretaris II : Helen Emdaniar Kawulusan

Bendahara : Sulistiana

3. Keadaan Sarana dan Prasarana di Yayasan Baitul Jannah

Sarana dan prasarana meliputi bangunan fisik dan non fisik, bangunan fisik yang ada di Yayasan Baitul Jannah adalah seluruh gedung dan ruangan yang berada dilingkungan sekolah dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Sarana dan Prasarana SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung TA. 2019/2020

No	Uraian Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Keadaan Gedung 1. Gedung 2. Ruang Belajar a. SD b. TK c. SLB d. SMP e. SMA f. AULA	5 Unit 66 10 10 15 5 2
2	Fasilitas Sekolah 1. Mobil Abudemen 2. Ruang Kelas AC 3. Kolam Renang 4. Parkir Luas 5. Laboratorium 6. Komputer 7. Perpustakaan 8. Baitut Tahfidz Quran 9. Masjid 10. Multimedia 11. Kantin 12. Asrama 13. Katering	13 Unit 82 3 Unit 350 Kendaraan - 36 5 Unit 4 Unit 1000 Jamaah 4 Unit 22 Kantin 6 Unit 3 Rekanan

4. Profile Guru SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Salah satu komponen dari lembaga pendidikan adalah ketersediaan tenaga pendidik atau guru serta karyawan yang memadai dan profesional

dalam bidangnya. Dalam suatu proses pembelajaran pendidik sangat berpengaruh terhadap perkembangan kecerdasan peserta didiknya. Adapun Daftar Guru SMP IT Baitul Jannah Tahun Pelajaran 2019/2020 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Data Tenaga Pendidik SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung
TA. 2019/2020

No	Nama guru	L/P	Pendidikan terakhir	lulus	Jabatan	Bidang study
1.	Zue Laike Losi, S.Pd	L	S1	2012	Kepala Sekolah	Matematika
2.	Moh. Arif Abdul Muin, S.Pd	L	S1	2013	Waka Kurikulum	Matematika
3.	Prastyo Ari Wibowo, S.sos,M.Pd	L	S2	2019	Waka Keagamaan	PAI, Ski & Aqidah
4.	Sulis Tianingsih, M.Pd	P	S2	2015	Waka Kesiswaan	Bahasa Indonesia
5.	Kartika Sari, S.Pd	P	S1	2013	GTY	PPKn & Bahasa Lampung
6.	Turiyo A.MA	L	-	-	-	Bahasa Arab& Tahsin Tahfidz
7.	Ria Atika, S.Kom	P	S1	2013	KAUR TU	Informatika
8.	Halida Maharani Azizi, A.Md	P	D3	2014	GTY	Staf TU
9.	Citra Ariana	P	-	-	-	Tahsin Tahfidz
10.	Alma Mufiddah, S.Pd	P	S1	2015	GTY	IPA & Prakarya
11.	Kurnia Mustika Ayu, S.Pd	P	S1	2016	GTT	Bahasa Indonesia
12.	Meilia Hanjiyanti, S.Pd	P	S1	2016	GTY	Bahasa Inggris

13.	Ramadhani Dewi Purwanti, S.Pd	P	S1	2016	GTY	Matematika
14.	Ade Setiawan, S.H.I, M.E.Sy	L	S2	2012	GTT	PAI,SKI, & Aqidah
15.	Anggi Yogi Saputri, S.Pd	P	S1	2018	GTT	Bahasa Inggris
16.	Dwi Oktraia Mukti, S.Pd	P	S1	2017	GTT	PAI,SKI, & Aqidah
17.	Liawati Permata Sari, S.Pd	P	S1	2018	GTT	IPA & Prakarya
18.	Menik Ambarwati Muhtar, S.Pd	P	S1	2017	GTT	IPS &Seni Budaya
19.	Merta Witdawati, S.Pd	P	S1	2017	GTT	IPS &Seni Budaya
20.	Ninuk Endah Susanti, S.Pd	P	S2	2018	GTY	IPS
21.	Andi Kurniawan, S.Pd	L	S1	2012	GTY	PJOK
22.	Tessya Chintya Pertiwi, S.Pd	P	S1	2017	GTY	PPKn & Seni Budaya
23.	Tiara Novita, S.A.N	P	S1	2017	GTT	Bahasa Lampung
24.	Ayu Nurhidayanti, S.Pd	P	S1	2017	GTT	Tahsin Tahfidz
25.	Nurdin Mohayat, S.Pd	L	S1	2018	GTT	Matematika
26.	Lidia Ramadhani Aulia, S.Pd	P	S1	2018	GTT	Matematika & Staf TU
27.	Retno Megawati, S.Kom	P	S1	2016	GTT	Informatika

5. Keadaan Peserta Didik

Peserta didik adalah anggota masyarakat sekolah yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui pembelajaran pada jalur pendidikan dan jenjang pendidikan tertentu baik formal maupun informal. Adapun

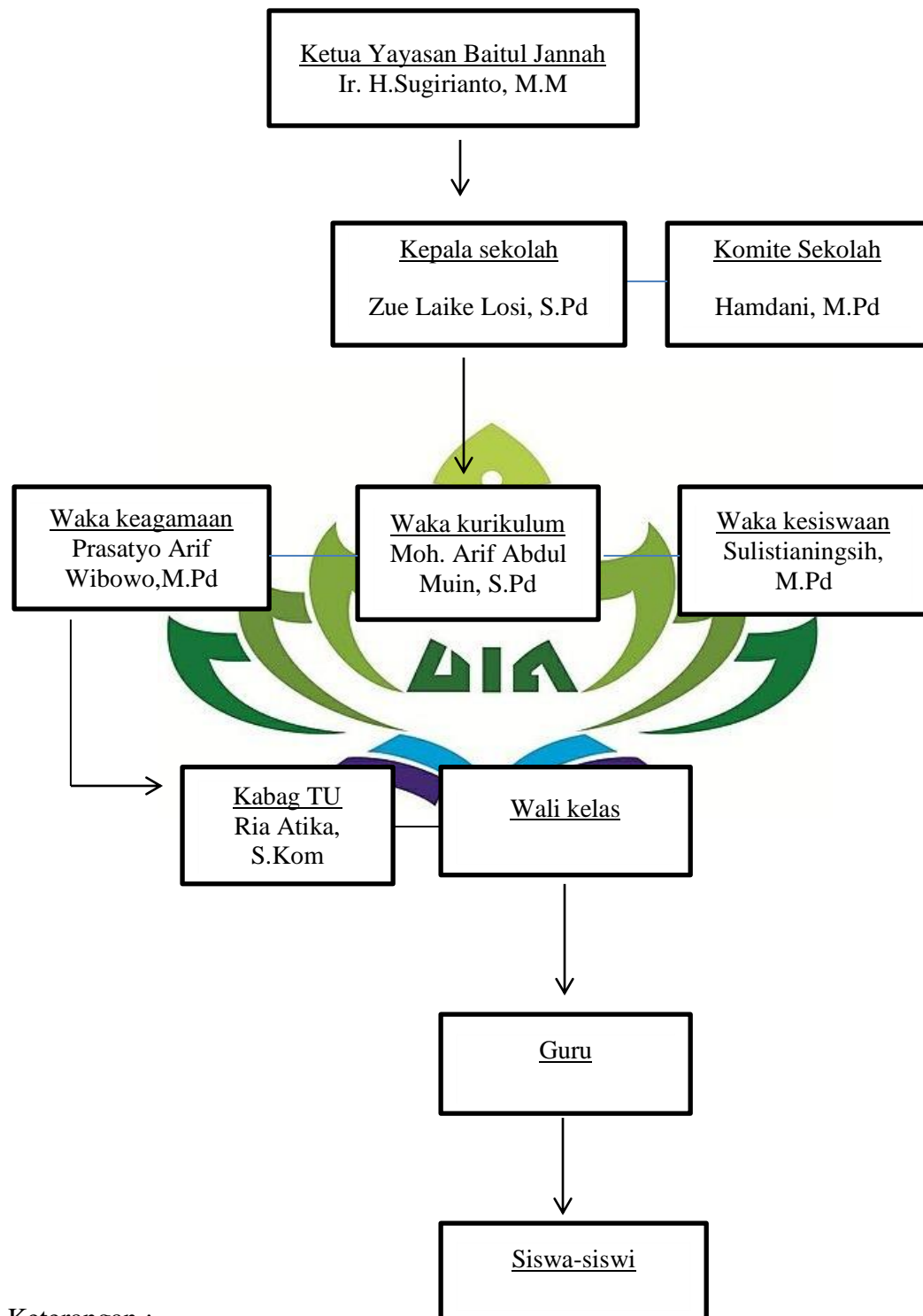
Peserta didik dalam Yayasan Baitul Jannah Bandar Lampung adalah sebagai Berikut:

Tabel 3.3
Data Peserta Didik SMP IT Baitul Jannah Bandar
Lampung TA. 2019/2020

No	Tahun	TK IT	SD IT	SLB IT	SMP IT	SMA IT	TOTAL
1	2009	-	16	-	-	-	16
2	2010	90	210	-	-	-	420
3	2011	95	418	-	-	-	513
4	2012	110	625	-	-	-	735
5	2013	125	855	-	-	-	980
6	2014	160	1175	-	-	-	1335
7	2015	175	1375	42	18	-	1.610
8	2016	205	1606	50	60	-	1.921
9	2017	215	1914	82	96	18	2.325
10	2018	230	1935	90	112	25	2.392
11	2019	250	2113	115	130	40	2.648
12	2020	270	2242	125	150	60	2.847

6. Struktur Organisasi SMP IT Baitul Jannah

Struktur organisasi merupakan struktur dimana wewenang pimpinan tertinggi secara langsung membawahi bagian yang ada di bawahnya yang sesuai dengan bidang-bidang yang telah terstruktur. Masing-masing bertanggung jawab sepenuhnya terhadap wewenang dan tugas yang diberikan. Adapun Struktur Organisasi SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung Tahun ajaran 2019/2020 adalah sebagai berikut:



B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan mengenai Peran Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah, Bandar Lampung, yang dikaji berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah bahwa pelaksana urusan administrasi sekolah, yaitu melaksanakan administrasi kepegawaian, administrasi persuratan dan pengarsipan, serta administrasi kesiswaan. Adapun pendeskripsian data tersebut adalah sebagai berikut.

1. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah, dan kepala tata usaha, mengenai peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah dalam administrasi kepegawaian terdapat sub-sub indikatornya yaitu memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian, membantu dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, membantu merencanakan kebutuhan pegawai, serta menilai kinerja staf tenaga administrasi yang ada di sekolah. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung didapatkan dari hasil wawancara kepala sekolah yang menyatakan bahwa:

“Bentuk administrasi kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah ini adalah pendataan guru-guru SMP Baitul Jannah, baik calon guru-guru SMP IT Baitul Jannah, maupun guru yang masih kontrak maupun guru yang sudah menjadi pegawai tetap yayasan, kemudian dibuat daftarnya, selain itu dalam bidang administrasi dengan membuat daftar urut guru tersebut.”¹

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara kepala tata usaha mengenai pelayanan administrasi kepegawaian yang menyatakan bahwa:

“Untuk Administrasi kepegawaian, terhadap staf yang baru pelayanan saya seperti mengajarkan membuat nomor surat dalam surat menyurat itu seperti apa, kemudian saya juga bukan basic nya dan banyak belajar dan juga bertanya pada sub rayon serta banyak belajar.”²

Peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi ketatausahaan dalam memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian yaitu dalam sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung sesuai struktur organisasi sekolah, kemudian dalam mengenai job deskripsi mengenai tupoksi tenaga administrasi sekolah telah dibuat oleh sekolah, sehingga pokok-pokok peraturan kepegawaian dapat dipahami dengan baik.³ Sedangkan dalam membantu dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian bahwa tata usaha adalah orang yang dipercaya dengan kepala sekolah, contohnya dalam jadwal ketika kepala sekolah sedang bepergian, tata usaha yang mengatur dan membuat jadwal mengingatkan, dan kalau ada telpon masuk menyampaikan kepada guru mengenai tugas-tugasnya tersebut.⁴

¹ Zue Laike Losi, S.Pd Kepala sekolah SMP IT Baitul jannah Bandar Lampung, Wawancara 03 Oktober 2019.

² Ria Atika, S.Kom, Kepala Tata Usaha SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, Wawancara 04 Februari 2020.

³ Wawancara Kepala Sekolah, 03 Oktober 2019.

⁴ Wawancara Kepala tata usaha, 04 Februari 2020.

Dalam membantu merencanakan kebutuhan kepegawaian bahwa peran tata usaha adalah sekolah SMP IT Baitul Jannah mengajukan proposal dana kepada yayasan, contohnya seperti guru mengadakan suatu acara, kemudian membuat proposal di ajukan ke kepala sekolah kemudian sudah di acc lalu di ajukan ke pihak yayasan dan keuangan itu masuknya keuangan ke kepala tata usaha terlebih dahulu, lalu di relevansi dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan acara tersebut, lalu membuat laporan pengeluaran untuk dilaporkan ke kepala sekolah dan yayasan.⁵

Sekolah SMP IT Baitul Jannah selalu menilai kinerja staf tenaga administrasi dalam pelayanannya dilakukan dengan kepala sekolah selalu mengevaluasi dan memonitoring kinerja tenaga administrasi baik guru maupun tenaga administrasi yang dinilai baik itu akan mendapatkan penghargaan dari sekolah maupun yayasan. Dan jika dalam kurun waktu satu tahun baik guru yang tetap maupun tidak tetap, tetapi kinerja nya baik maka setelah itu akan langsung di angkat menjadi pegawai tetap yayasan.⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kepegawaian di SMP IT Baitul Jannah berkaitan pendataan pendidik maupun tenaga pendidik di SMP IT Baitul Jannah, baik calon tenaga pendidik SMP IT Baitul Jannah, maupun

⁵ Ria Atika, S.Kom, Kepala Tata Usaha SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, Wawancara 04 Februari 2020.

⁶ Zue Laike Losi, S.Pd Kepala sekolah SMP IT Baitul jannah Bandar Lampung, Wawancara 03 Oktober 2019.

tenaga pendidik yang masih kontrak maupun tenaga pendidik yang sudah menjadi pegawai tetap yayasan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kepegawaian yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung berkaitan dengan pelaksanaan administrasi kepegawaian, hal ini dibuktikan dengan adanya struktur sekolah dan kepegawaian serta tenaga pendidik, daftar urut tenaga pendidik, baik pegawai tetap yayasan dan pegawai kontrak yang ada di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.⁷

Tabel 3.4
Lembar Instrumen Observasi Tata Usaha Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

No	Uraian Tugas	Pelaksanaan		Hasil
		Ya	Tidak	
1.	Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian	√		Baik
2.	Membantu dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian.	√		Baik
3.	Membantu merencanakan kebutuhan pegawai.	√		Baik
4.	Menilai kinerja staf	√		Baik

Adapun hasil dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan administrasi kepegawaian dapat dilihat pada dokumentasi penelitian pada gambar Gambar 1.5 Menegenai struktur sekolah dan daftar guru SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

⁷ Observasi, 03 Oktober 2019.

2. Melaksanakan Adminstrasi Persuratan dan Pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah, dan kepala tata usaha dan guru mengenai peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah bahwa administrasi persuratan dan pengarsipan yaitu memahami peraturan kesekretariatan, membantu mengkoordinasikan program kebersihan, kesehatan, keindahan, keamanan, kekeluargaan, dan kerindangan (7K). dan melaksanakan program kesekretariatan serta menyusun laporan dalam agenda surat masuk dan surat keluar.

Pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung di dapatkan dari hasil wawancara kepala sekolah mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan yang menyatakan bahwa:

“Berjalan dengan baik, yaitu berkaitan adanya surat masuk dan surat keluar, kemudian surat untuk yayasan itu sudah ada pengarsipan sendiri-sendiri, kemudian nomor suratnya sudah tertata dengan baik.”⁸

Adapun pernyataan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah yang menyatakan sebagai berikut:

⁸ Zue Laike Losi, S.Pd Kepala sekolah SMP IT Baitul jannah Bandar Lampung, Wawancara 03 Oktober 2019.

“Yaitu ada surat masuk dan surat keluar, pasti ada kearsipan nya, untuk proses pengarsipan nya itu kita mempunyai file-file untuk mengarsipkan adanya surat masuk dan surat keluar.”⁹

Peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan yaitu dalam memahami peraturan kesekretariatan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung sudah memiliki ruang administrasi pelayanan tata usaha sendiri dalam melayani bentuk administrasi ketatausahaan. Pelaksanaanya sesuai dengan tugas pokok masing-masing bahwa sekolah memiliki dua tenaga administrasi, yaitu dalam bidang tata usaha surat yang mengurus surat masuk dan surat keluar, kemudian operator sekolah. bidang surat menyurat dan dalam kita mengarsipkan dua yaitu untuk yayasan, dan sekolah untuk arsip, dan pendataan surat masuk dan surat keluar.¹⁰ Sedangkan peran tata usaha membantu melaksanakan program kesekretariatan yaitu dalam surat menyurat, misalnya, tenaga pendidik membutuhkan surat, kemudian surat untuk wali murid, ataupun yang lainnya kita langsung meminta persetujuan kepala sekolah lalu ketika di setuju kita minta di buat surat tersebut. contohnya ketika ada pertemuan MGMP, guru perangkat, kemudian ada pertemuan dengan guru, kemudian atas izin dari pimpinan kita melaksanakan tugas tersebut.¹¹

Dalam pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan peran tata usaha dalam membantu mengkoordinasikan program dalam

⁹ Ria Atika, S.Kom, Kepala Tata Usaha SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, Wawancara 04 Februari 2020.

¹⁰ Wawancara Kepala tata usaha, 04 Februari 2020.

¹¹ Turiyo, A.M,a. guru bahasa arab SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, Wawancara 29 Januari 2020.

kebersihan, kesehatan, keindahan, keamanan, kekeluargaan, dan kerindangan (7K), tata usaha selalu sudah memnberikan pelayanan administrasi sesuai dengan harapan pemakai layanan administrasi, namun dalam pelaksanaanya sedikit mengalami kekurangan artinya belum sempurna dan harus ditingkatkan lagi. Dan bentuk strategi pendekatannya itu seperti saling berkomunikasi, karena diawali dengan komunikasi yang baik maka akan berjalan dengan baik, dan bentuk saling tolong menolong dan membentuk saling kekeluargaan sehingga ketika ada hal yang ingin dibantu saling membantu satu sama lainnya.¹²

Dalam menyusun laporan mengenai administrasi persuratan dan pengarsipan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung yaitu dalam pelaporannya ada laporan untuk yayasan, sekolah, dan dinas pendidikan. sekolah harus mencapai target yang telah di tentukan oleh dinas pendidikan, contohnya pengarsipan dalam surat menyurat kita harus mengikuti hal tersebut kita dalam surat menyurat harus di input ke komputer sedangkan pihak dinas meminta untuk baik fisik yakni secara tertulis karena setiap satu semester kita dilakukan pengecekan oleh dinas dan di Moneva dari pihak dinas pendidikan.¹³

Berdasarkan hasil wawancara kepala sekolah, kepala tata usaha dan guru diatas peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah berkaitan dengan bentuk adanya surat masuk dan surat keluar, membuat nomor surat,

¹² Wawancara guru , 29 Januari 2020.

¹³ Ria Atika, S.Kom, Kepala Tata Usaha SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, Wawancara 04 Februari 2020.

sedangkan bentuk pengarsipan yang dilakukan dalam bentuk manual dan file di dalam komputer, kemudian proses pengarsipan yang ada di SMP IT Baitul Jannah ada dua macam yaitu untuk sekolah dan yayasan baitul jannah.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung berkaitan dengan surat masuk dan surat keluar, sedangkan dalam pengarsipan disediakan lemari pengarsipan. Adapun dalam bentuk layanan surat menyurat seperti pembuatan surat MGMP, surat rekomendasi dari sekolah untuk menghadiri rapat pertemuan, surat untuk wali murid dan lainnya. Dalam proses pembuatan surat menyurat harus meminta persetujuan dari pihak kepala sekolah, kemudian kepala sekolah sudah ace, maka guru langsung meminta kepada tata usaha dalam pembuatan surat tersebut.¹⁴

Tabel 3.5
Lembar Instrumen Observasi Tata Usaha Pelaksanaan Administrasi
Persuratan dan Pengarsipan Di SMP IT Baitul Jannah Bandar
Lampung

No	Uraian Tugas	Pelaksanaan		Hasil
		Ya	Tidak	
1.	Memahami peraturan kesekretariatan.	√		Baik
2.	Membantu pelaksanaan program kesekretariatan.	√		Baik
3.	Membantu mengkoordinasikan program kebersihan, kesehatan, keindahan, keamanan, kekeluargaan, dan kerindangan.	√		Baik
4.	Menyusun laporan	√		Baik

¹⁴ Observasi, 04 Februari 2020.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan dapat dilihat pada dokumentasi penelitian pada gambar 2.4 dan 1.4 mengenai Proses pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

3. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah, dan kepala tata usaha mengenai peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah bahwa administrasi kesiswaan yaitu membantu dalam menerima peserta didik baru, membantu dalam hal masa orientasi siswa baru, membantu dalam menyusun program pengembangan diri pada siswa, serta menyiapkan laporan kemajuan belajar siswa.

Pelaksanaan administrasi kesiswaan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung di dapatkan dari hasil wawancara kepala sekolah yang menyatakan bahwa dalam melaksanakan administrasi kesiswaan yaitu sebagai berikut:

“Administrasi kesiswaan tentu di data, kemudian di input data siswa yang baru untuk di masukkan di aplikasi Dapodik sekolah SMP IT Baitul Jannah. secara berkala dan menyesuaikan dengan angket revisi dapodik, karena setiap ada perubahan setiap ada regulasi kita mengikuti kebijakan tersebut, baik siswa yang baru maupun siswa pindahan dari sekolah lain serta siswa yang keluar dari SMP IT Baitul Jannah, maka

data data siswa yang berkaitan akan di keluarkan dari Dapodik SMP IT Baitul Jannah.”¹⁵

Adapun berdasarkan hasil wawancara kepala tata usaha bahwa peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan sesuai dengan pernyataan yaitu sebagai berikut:

“Seperti pendataan siswa, membuat NISN, nomor induk sekolah, dan memilih untuk siswa masuk kemana ketika seleksi waktu PPDB, dan menginput data-data siswa ke dapodik sekolah berkaitan dengan data SKHU dan Ijazah siswa.”¹⁶

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kesiswaan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung seperti membantu penerimaan peserta didik baru di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung bahwa Sekolah lebih ditekankan kepada promosi sekolah, seperti penerimaan peserta didik baru (PPDB), menyebar brosur sekolah ke masyarakat, serta pendataan siswa dan menentukan siswa untuk memilih jurusan dan ekstrakurikuler yang ada di SMP IT Baitul Jannah.¹⁷ Sedangkan peran tata usaha dalam membantu masa orientasi siswa sekolah SMP IT Baitul Jannah memperkenalkan kegiatan ekstrakurikuler seperti olimpiade IPA, IPS, MTK, desain grafis, taekwondo dan yang lainnya.¹⁸

Sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung memiliki kegiatan ekstrakurikuler yang bermacam-macam, adapun peran tata

¹⁵ Zue Laike Losi, S.Pd Kepala sekolah SMP IT Baitul jannah Bandar Lampung, Wawancara 03 Oktober 2019.

¹⁶ Ria Atika, S.Kom, Kepala Tata Usaha SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung, Wawancara 04 Februari 2020

¹⁷ Wawancara Kepala tata usaha, 04 Februari 2020.

¹⁸ Wawancara Kepala tata usaha, 04 Februari 2020.

usaha dalam dalam membantu menyusun pengembangan diri pada siswa, yaitu dengan menyusun kegiatan-kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan jadwal yaitu kegiatan ekstrakurikuler diadakan setiap akhir pekan. Adapun sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung sudah mempunyai program-program unggulan seperti ekstrakurikuler tahfidz, daururoh quran, wisuda tahfidz quran serta melakukan kerjasama dengan aplikasi “Ruang Guru”, dalam kegiatan ekstrakurikuler tersebut.¹⁹ Adapun hasil dokumentasi kegiatan ekstrakurikuler dapat dilihat pada dokumentasi penelitian pada gambar Gambar 3.5, kegiatan ekstrakurikuler dan pemberian hadiah siswa berprestasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.

Dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan seperti menyusun dan menyiapkan laporan hasil kemajuan belajar siswa peran tata usaha selalu bekerjasama dengan wali kelas, dan waka kesiswaan. Serta sekolah mengadakan evaluasi kita melakukan rapat kerja setiap satu semester sekali, kemudian dalam rapat kerja tersebut kita membahas terkait dengan kendala yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara kepala sekolah, kepala tata usaha mengenai peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung berkaitan dengan pendataan peserta didik, memproses data siswa-siswi, penerimaan peserta didik baru (PPDB), penginputan data siswa ke

¹⁹ Wawancara Kepala tata usaha, 04 Februari 2020.

dapodik sekolah serta pendataan alumni siswa-siswi. Serta peran tata usaha dalam membantu dalam kegiatan ekstrakurikuler memperkenalkan kepada peserta didik baru mengenai program-program unggulan yang ada di SMP IT Baitul Jannah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan administrasi kesiswaan yang dilakukan di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya proses penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang dilaksanakan di SMP IT Baitul jannah, serta penginputan data data siswa ke aplikasi dapodik sekolah SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung. Dalam pelaksanaan penerimaan peserta didik baru yang dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu pertama kita seleksi, melakukan test psikotes, kemudian test akademiknya sendiri, selanjutnya test keagamaan seperti mengaji, kemudian mengecek shalat nya pada pelaksanaan penerimaan peserta didik baru.

Tabel 3.6
Lembar Instrumen Observasi Tata Usaha Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung

No	Uraian Tugas	Pelaksanaan		Hasil
		Ya	Tidak	
1.	Membantu penerimaan siswa baru.	√		Baik
2.	Membantu orientasi siswa baru	√		Baik
3.	Membantu menyusun pengembangan diri siswa	√		Baik
4.	Membantu menyiapkan laporan belajar siswa	√		Baik

Adapun hasil dokumentasi yang dilakukan peneliti dalam peran tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan di SMP Baitul Jannah Bandar Lampung dapat dilihat pada dokumentasi penelitian pada gambar 2.5 dan 3.1, mengenai proses penerimaan dan pelaksanaan penerimaan peserta didik baru (PPDB) di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung.



DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin, Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.07, No.01, Juni 2017.
- Amiruddin, Pemanfaatan *Information and Communication Technologies (ICT)* dalam pengelolaan administrasi sekolah studi kasus SMA 5 Bandar Lampung, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*.
- Aspat Alamsyah, Yosep, Membumikan sifat rasul dalam kepemimpinan, *Jurnal Al- idharah: Jurnal Kependidikan Islam* , Vol. 07 No.02, Desember 2017.
- Arikunto, Suharsimi *Prosedur Penelitian Suatu Praktek* Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009.
- Daryanto, H.M, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta :Rineka Cipta, 2011.
- Departemen P. dan K., *Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah* Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Febriani, Resyzi, Persepsi Guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha”, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol 2 No 1, Juni 2014.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Hidayat, Septiyani Permata, Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* Vol.4 No. 4, April 2014.
- Ismanudin, Teori dan Implementasi Manajemen Pemerintahan, *Jurnal Aspirasi*, Vol. 05, No. 01 Agustus 2014.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta 2001.
- Kristiawan, Muhammad, pengelolaan administrasi madrasah Tsanawiyah negeri dalam meningkatkan kualitas pendidikan madrasah, *Jurnal Kelola Manajemen pendidikan*, Vol.05, No.01, Januari-Juni 2018.
- Mulyawan, Rahma, *Birokrasi dan pelayanan publik*, Bandung,:Unpab Press, 2016.
- Mansyur, Agus Salim, *Administrasi dan supervisi Pendidikan*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.

- Makbuloh, Deden, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Mulyasa, E, *Manajemen Kepala Sekolah Profesional* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Moeloeng, Lexy J, *Metode penelitian kualitatif*, Bandung: Rosdakarya, 2004.
- Nasution, Sri Purwanti, Peranan Kepala Madrasah terhadap Kinerja guru, *Jurnal Al- idharah: Jurnal Kependidikan Islam* , Vol. 06, No, 01, Desember 2016.
- Nur Aedi, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Pendidik*, Yogyakarta, Gosyen Publishing, 2016.
- Puardi, Upaya peningkatan kompetensi staf tata usaha dalam mengolah administrasi kepegawaian melalui pendampingan, *Jurnal Manajemen pendidikan*, Vol 03, No. 01, Tahun 2018.
- Purwanto, Ngalm M, *Administrasi supervisi Pendidikan*, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2015.
- Prasojo Diat, Lantip, Jurnal pengembangan Tata Usaha berbasis Teknologi informasi.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Ramayulis, *Manajemen dan kepemimpinan Pendidikan islam*, Jakarta: Kalam Mulia, 2017.
- Sakowi, Muhammad Amin, *Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak*, Skripsi Kependidikan Islam, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015.
- Sari, Lia. *Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria Al-Quraniyah Raja Basa Bandar Lampung*, Skripsi Manajemen Pendidikan Islam, Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.
- Salabi, Ahmad, *Manajemen ketatausahaan madrasah Aliyah*, Fakultas Tarbiyah dan keguruan, IAIN Antasari Banjarmasin, *Jurnal penelitian pendidikan insani*, Vol.16, No, 01 Juni 2014.
- Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Adminstrasi Sekolah/Madrasah..*
- Suhendi, Dedek, “*pengaruh kinerja Tata Usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting*”, Skripsi sarjana Manajemen

- Pendidikan Islam”. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019.
- Suhendi, Andi, *“Implementasi tugas Kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*, Skripsi sarjana Manajemen Pendidikan Islam”. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sujarweni, Wiratna, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Surya, Priadi, Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah dalam pendidikan karakter, 05 Mei 2012.
- Taman, Abdullah, Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa, *Jurnal Nominal*, Vol 2, No.1, 2013.
- Wahyusumidjo, *Kepemimpinan kepala sekolah*, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2003.
- Wenny Fitriah Azizah, *“Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta”*. Skripsi Sarjana Kependidikan Islam, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Kalijaga, 2016).
- Yuliani, Tri, *Peran Kepemimpinan Kepala sekolah dalam membina kompetensi sosial dalam pelayanan prima Tenaga adminitrasi Sekolah*, Jurnal Manajemen, kepemimpinan dan supervisi pendidikan, Vol. 02, No,02, Desember 2016.
- Yayasan penyelenggara penafsir Al-quran Departemen Agama, Banten: Penerbit Kalim, 1897.
- Zayyana, Rizka. *“Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”*. Skripsi Sarjana Manajemen Kependidikan Islam, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016.
- Zakhiroh, Rufqotuz. Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Administrasi Non Akademik, *Jurnal Didaktif*, Vol 17 No.2 Februari 2013.