

**KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI MTs PATRA MANDIRI PLAJU**



**SKRIPSI SARJANA S.1**  
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh  
**ULPA JULYANTI**  
NIM. 14290113

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG**

Hal : Pengantar Skripsi

Kepada YTH  
Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah  
Dan Keguruan Universitas Islam  
Negeri (UIN) Raden Fatah  
Palembang  
di

Palembang

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Disampaikan Dengan Hormat, setelah melakukan bimbingan, memeriksa dan mengadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi berjudul :

**"KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU) DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTs  
PATRA MANDIRI PLAJU"**

Yang ditulis oleh saudari:

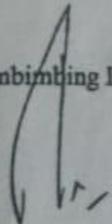
Nama : Ulpa Julyanti  
Nim : 14290113  
Program : S1 Manajemen Pendidikan Islam

Telah dapat diajukan dalam ujian *komprensif* dan *Munaqosyah* Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Demikian terima kasih

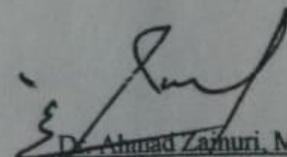
*Wasalamualaikum Wr. Wb*

Pembimbing I

  
Drs. Saipul Annur, M.Pd.I  
NIP. 197012081996031003

Palembang, Agustus 2018

Pembimbing II

  
D. Ahmad Zamhuri, M.Pd.I  
NIP. 196608071993021001

Skripsi Berjudul

**KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU) DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MTs PATRA MANDIRI  
PLAJU**

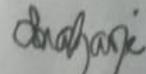
yang ditulis oleh **ULPA JULYANTI, NIM. 14 29 0113**  
telah dimunaqoyahkan dan dipertahankan  
di depan Panitia Penguji Skripsi  
pada tanggal, 20 September 2018

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan Islam ( S.Pd )

Palembang, 20 September 2018  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

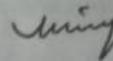
**Panitia Penguji Skripsi**

**Ketua**



**M. Hasbi, M.Ag.**  
NIP. 197601312005011002

**Sekretaris**



**Kris Setyaningsih, S.E., M. Pd. I.**  
NIP. 19640902 199003 2 002

**Penguji I**

**: Dr. Fitri Oviyanti, M.Ag.**  
NIP. 197610032001122001



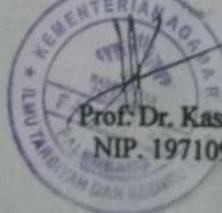
**Penguji II**

**: Dr. H. Mgs. Nazaruddin H, M.M.**  
NIP. 196509172005011002

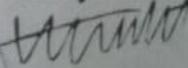


**Mengesahkan**

**Dekan-Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**



**Prof. Dr. Kasinyo Harto, M. Ag.**  
NIP. 19710911 199703 1 004



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

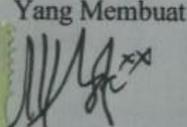
Nama : Ulpa Julyanti  
Tempat, tanggal lahir : Petanang, 25 Juli 1996  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Nim : 14290113

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan penelitian, serta pemikiran dengan penghargaan dari pembimbingan yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah Palembang maupun perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan apa bila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidak-benaran berupa pernyataan di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 30 September 2018  
Yang Membuat Pernyataan

  
  
Ulpa Julyanti  
Nim. 14290113

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya jualah saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju.” Skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Pendidikan program Strata Satu (S-1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Shalawat dan salam senantiasa terlimpah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, teladan bagi umat manusia dalam menjalani kehidupan.

Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju Palembang serta teori yang didapat dari berbagai literatur. Dalam menyelesaikan masa perkuliahan sampai penulisan skripsi ini tentu banyak berbagai kesulitan dan halangan yang menyertai, sehingga penulis tidak terlepas dari doa, bantuan dan bimbingan banyak pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Allah SWT yang telah membererikan karunia, anugerah, kesehatan, kemudahan dan semua rencana terbaik-Nya kepada penulis sehingga penulis tak pernah lelah untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perantara petunjuk jalan kebenaran bagi semua umat manusia termasuk penulis.

3. Bapak Prof.H. M. Sirozi, M.A,Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah memberikan dukungan berupa sarana,fasilitas.
4. Bapak Prof. Dr. H. Kasinyo Harto, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan dan Bapak M. Hasbi, M.Ag Selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah menyetujui proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Saipul Annur, M.Pd sebagai Pembimbing I dan bapak Dr. Ahmad Zainuri, M.Pd.I sebagai Pembimbing II yang telah memberikan ilmu, nasehat, waktu, tenaga, dan pikiran selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar, serta karyawan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
7. Ayahanda Abdullah Fe'i dan Ibunda Ermaida tercinta yang selalu ikhlas tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moral, material, nasehat-nasehat, serta lantunan doa di setiap waktu.
8. Saudara-saudaraku (Angga, Lisa, Denti, ) yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
9. Bapak Drs. Abdul Kadir selaku Kepala Sekolah MTs Patra Mandiri Plaju Palembang yang telah memberikan bantuan selama penulis melakukan penelitian.

10. Pegawai Tenaga Kependidikan, Guru-Guru, dan siswa-siswi MTs Patra Mandiri Plaju Palembang yang telah memberikan bantuan selama penulis melakukan penelitian
11. Teman-teman seperjuanganku MPI 2014 terkhusus sahabatku Indri atas semangat dan kebersamaan kita selama perkuliahan berlangsung. Semoga ukhuwah yang telah terjalin tidak pernah putus dan akan terus berlanjut.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian dan penulisan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Palembang September 2018  
Penulis,

Ulpa Julyanti  
Nim. 14290113

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGANTAR SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN. ....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR. ....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI. ....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN. ....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.. ....	1
B. Batasan Masalah. ....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
E. Tinjauan Kepustakaan. ....	5
F. Kerangka Teori. ....	8
G. Definisi Operasional. ....	11
H. Metodologi Penelitian.....	14
I. Sistematika Pembahasan.....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
A. Tinjauan Umum Administrasi. ....	22
B. Manajemen Kependidikan. ....	23
C. Tugas Pokok dan Administrasi Sekolah.....	26
D. Tinjauan Umum Tata Usaha.....	28
E. Kompetensi Kepala Administrasi dan Kepala Tata Usaha .....	31
F. Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan . ....	33

<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Sejarah Berdirinya MTs Patra Mandiri Plaju. ....	41
B. Visi, Misi, dan Indikator MTs Patra Mandiri Plaju. ....	43
C. Tujuan MTs Patra Mandiri Plaju.....	44
D. Strategi MTs Patra Mandiri Plaju.....	45
E. Fasilitas.....	46
F. Data Statistik MTs Patra Mandiri Plaju.....	47
1. Propil MTs Patra Mandiri Plaju.....	47
2. Data Pendidik dan Kependidikan MTs Patra Mandiri Plaju. ....	48
3. Data Siswa MTs Patra Mandiri Plaju. ....	49
4. Data Sarana dan Prasarana MTs Patra Mandiri Plaju.....	49
G. Tata Tertib MTs Patra Mandiri Plaju. ....	50
H. Tata Tertib Perpustakaan MTs Patra Mandiri Plaju. ....	52
I. Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan MTs Patra Mandiri Plaju. ....	53
J. Struktur Organisasi MTs Patra Mandiri Plaju. ....	63
K. Denah MTs Patra Mandiri Plaju.....	64
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
A. Kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju .....	65
1. Kompetensi Kepala Tata Usaha di Lihat dari Dimensi <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik).....	65
2. Kompetensi Kepala Tata Usaha di Lihat dari Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)... ..	66
3. Kompetensi Kepala Tata Usaha di Lihat dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap). ....	69

4. Kompetensi Kepala Tata Usaha di Lihat dari Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	71
5. Kompetensi Kepala Tata Usaha di Lihat dari Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	73
B. Kualitas Pelayanan Administrasi MTs Patra Mandiri Plaju.....	75
1. <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik).....	75
2. <i>Reliability</i> (Keandalan).....	77
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	79
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	80
5. <i>Emphaty</i> (Empati).....	83
C. Kompetensi Kepala Tatau Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju.....	85
<b>BAB V PENUTUP.</b> .....	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran-Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	: Skor Item Positif .....	18
Tabel II	: Skor Item Negatif .....	18
Tabel III	: Kategorisasin Skor Penilaian Pelayanan Instrumen .....	19
Tabel IV	: Data Pendidik dan Kependidikan di MTs Patra Mandiri Plaju	47
Tabel V	: Data Siswa MTs Patra Mandiri Plaju .....	49
Tabel VI	: Data Sarana dan Prasarana MTs Patra Mandiri Plaju .....	49
Tabel VII	: Hasil Penelitian Informan Terhadap Kompetensi yang Dimiliki Kepala Tata Usaha dari Dimensi <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik) .....	65
Tabel VIII	: Indikator <i>Tangibels</i> (Bukti Fisik) Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	66
Tabel IX	: Hasil Penelitian Informan Terhadap Kompetensi yang Dimiliki Kepala Tata Usaha dari Dimensi <i>Reliabilitty</i> (Keandalan) .....	68
Tabel X	: Indikator <i>Reliabilitty</i> (Keandalan) Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	68
Tabel XI	: Hasil Penelitian Informan Terhadap Kompetensi yang Dimiliki Kepala Tata Usaha dari Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	69
Tabel XII	: Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah .....	70

Tabel XIII	: Hasil Penelitian Informan Terhadap Kompetensi yang Dimiliki Kepala Tata Usaha dari Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	71
Tabel XIV	: Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah.....	72
Tabel XV	: Hasil Penelitian Informan Terhadap Kompetensi yang Dimiliki Kepala Tata Usaha dari Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati).....	73
Tabel XVI	: Indikator <i>Emphaty</i> (Empati) Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah.....	74

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju. Kajian ini dilatar belakangi melihat kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) kurang menjadi perhatian utama sehingga manajemen administrasi sekolah kurang mendukung pelaksanaan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha, kualitas pelayanan administrasi serta untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, angket, observasi dan dokumentasi. Data-data yang berhasil terkumpulkan tersebut kemudian dianalisis secara deksriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju adalah kompetensi teknis (82%) sedangkan kompetensi yang paling rendah (75%) adalah kompetensi sosial. Berdasarkan kualitas pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait kursi antrian yang masih terbatas, Sementara untuk aspek lainnya sudah cukup baik. Bila dilihat dari kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri plaju dalam meningkatkan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa perlunya perbaikan pada kompetensi kepribadian, kompetensi manajerial dan kompetensi sosial.

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait kursi antrian yang masih terbatas, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, Dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha dan masyarakat. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik.

**Kata Kunci : Kompetensi Kepala TU, Kualitas Pelayanan**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah tenaga kependidikan.<sup>1</sup>Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam PP RI tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah.Tenaga administrasi sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>Untuk melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleks dan banyak seginya, diperlukan orang-orang yang cakap dan memiliki pengertian yang luas tentang pelaksanaan dan tujuan sekolah itu, dan hubungan antara segi-segi yang satu dengan yang lainnya.Tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju ke arah tujuan pendidikan pengajaran yang seharusnya dicapai sekolah itu.

Oleh karena itu, ditetapkanlah peraturan perihal tenaga administrasi oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional bahwasanya :

---

<sup>1</sup>Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005, hlm. 21

<sup>2</sup> 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), hlm.1

<sup>3</sup> M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 13

“Suatu lembaga sekolah/madrasah wajib memiliki tenaga administrasi sekolah, peraturan ini tertera dalam PERMENDIKNAS No. 24 tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah pasal 3 yang berbunyi “Penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan”.<sup>4</sup>

Tenaga administasi sekolah/madrasah di samping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah (khusus bagi kepala administasi tenaga administrasi sekolah/madrasah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah).<sup>5</sup> Hal ini berarti bahwa pada tahun 2013 semua tenaga administrasi sekolah/madrasah wajib memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan peraturan.

Karena keberadaannya juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, maka pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemenuhan kualitas pelayanan yang baik.

---

<sup>4</sup>Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, hlm. 2.

<sup>5</sup>*Ibid.* hlm. 1-3

Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi yang seperti diamanatkan dalam Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2008, maka tenaga administrasi tersebut diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi di sekolah. Menurut Tartini dan Zulkifli tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi sekolah dapat mendukung proses pendidikan di sekolah.<sup>6</sup>Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi sekolah yang efektif dan efisien.

Namun realitanya, kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) kurang menjadi perhatian utama sehingga manajemen administrasi sekolah kurang mendukung pelaksanaan pendidikan. Secara umum kondisi kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia di sekolah/madrasah pada saat ini belum seluruhnya memenuhi persyaratan minimal ketentuan yang telah ditetapkan. Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi seyogyanya difasilitasi oleh penyelenggara sekolah/madrasah. Hal ini dikarenakan standar kualifikasi dan kompetensi belum merupakan persyaratan pada saat yang bersangkutan melamar menjadi tenaga administrasi sekolah/madrasah. Hal ini terjadi hampir di setiap sekolah termasuk di MTs Patra Mandiri Plaju.

## **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju.

---

<sup>6</sup>Tartini dan Zulkifli, *Op.Cit*, hlm. 153.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi kepala Tata Usaha (TU) di MTs Patra Mandiri Plaju ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ?
3. Bagaimana kompetensi kepala Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah disampaikan di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kompetensi kepala Tata Usaha (TU) di MTs Patra Mandiri Plaju.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju.
- c. Untuk mengetahui kompetensi kepala Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju.

#### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis
  - 1) Untuk memberikan wawasan dan khazanah keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya bagi pembaca.
  - 2) Untuk memberikan wacana mengenai kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

b. Secara Praktis

- 1) Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi tata usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.
- 2) Menambah pemahaman peneliti terhadap karya ilmiah dalam memperoleh wawasan kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

**E. Tinjauan Pustaka**

Sehubungan dengan penulisan skripsi tentang “*Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju*”. maka, penulis mencantumkan beberapa referensi dalam penulisan skripsi ini, sebagai berikut:

Azizah (2016) dalam skripsinya yang berjudul “*Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta*” menjelaskan bahwa kompetensi yang ada dalam tenaga tata usaha di SMP N 4 Yogyakarta sudah sesuai dengan standar kompetensi tenaga tata usaha yang ada dalam Peraturan Pemerintah Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta adalah dengan tidak menunda pekerjaan, memaksimalkan dalam memberikan pelayanan, menjalin hubungan dan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, menjaga dan memelihara inventaris sekolah, *manage* anggaran dari pemerintah, melakukan studi banding ke sekolah lain, serta melengkapi sarana dan prasarana.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wenny Fitriah Azizah, *Op. Cit*, hlm. 66-67.

Tartini dan Zulkifli (2010) dalam penelitiannya yang berjudul "*Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK Di Kabupaten Belitung*" mengatakan bahwa di Kabupaten Belitung, kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan termasuk kriteria sangat baik. Meski demikian ada beberapa subkompetensi yang masih perlu ditingkatkan lagi yaitu kompetensi mengorganisasikan staf, mengambil keputusan, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, dan mengelola konflik. Beberapa kendala yang dihadapi oleh Kepala tenaga administrasi sekolah dalam melaksanakan kompetensi manajerial yaitu belum adanya pelatihan khusus tentang kompetensi manajerial, dan rangkap jabatan yang membuat sebagian kepala tenaga administrasi kurang maksimal dalam menjalankan kompetensi manajerial.<sup>8</sup>

Zayyana (2016) 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.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 163

<sup>9</sup> 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.

Melihat dari beberapa penelitian dan skripsi di atas terdapat kesamaan yaitu sama-sama membahas mengenai peran tenaga administrasi terhadap mutu layanan pendidikan. Akan tetapi, setelah ditinjau lebih lanjut dapat diketahui bahwa penelitian-penelitian terdahulu masih bersifat umum dalam mengukur kualitas pelayanan administrasi dari kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha (TU) apabila dilihat dari perspektif dimensi-dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang meliputi *reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding knowing the customer* dan *tangible*. Selain itu perbedaan lainnya terletak dari lokasi penelitian yang akan diteliti.

## **F. Kerangka Teori**

Kompetensi dapat diartikan sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dengan standar penilaian yang terreferensi pada performansi yang superior atau pada sebuah pekerjaan.<sup>10</sup> Sedangkan kompetensi menurut Depdikbud (1994) adalah karakteristik yang dimiliki oleh individu dan digunakan secara tepat dengan cara yang konsisten untuk mencapai kinerja yang diinginkan.<sup>11</sup> Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa definisi di atas bahwa kompetensi dapat dimaknai sebagai karakteristik yang dimiliki oleh individu untuk mencapai kinerja yang diinginkan dalam sebuah pekerjaan.

Menurut R. Irmansyah dalam ilmu administrasi dan manajemen menyatakan bahwa tata usaha merupakan “kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis-menulis, surat-menyurat, ketik-mengetik, kearsipan dan kegiatan lain yang terbatas

---

<sup>10</sup> Noorsyamsa Djumara., dkk., *Standar Pelayanan Publik Langkah – langkah Penyusunan* (Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2009), hlm. 20.

<sup>11</sup> Depdikbud, *Kurikulum Pendidikan Dasar (GBPP)*. (Jakarta: Depdikbud, 1994).

pada kegiatan kantor (*office work*)”.<sup>12</sup> Sedangkan menurut The Liang Gie, tata usaha adalah “pekerjaan yang menyangkut segala usaha perbuatan menyangkut warkat, pemakaian warkat-warkat dan pemeliharaannya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari”.<sup>13</sup>

Dari berbagai pendapat di atas dapat dikatakan bahwa tata usaha adalah kegiatan atau pekerjaan yang berhubungan dengan tulis-menulis, surat-menyurat, ketik-menetik, kearsipan, pemakaian warkat-warkat, dan pemeliharaannya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari.

Adapun standar kompetensi yang wajib dimiliki oleh tenaga Tata Usaha (TU) meliputi: kepribadian, sosial, teknis serta manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Dimensi kompetensi kepribadian meliputi: kompetensi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi dan tanggung jawab.
2. Dimensi kompetensi sosial meliputi: kompetensi untuk: bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
3. Dimensi kompetensi teknis meliputi: kompetensi untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
4. Dimensi kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) meliputi kompetensi untuk: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan

---

<sup>12</sup> Supriyanto, *Retrospektif Ilmu Administrasi Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 154.

<sup>13</sup> Nur Hamsyah dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2015), hlm. 94.

staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.<sup>14</sup>

Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*excellent*). Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut “*user based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.<sup>15</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>16</sup> Dalam Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara (LAN RI) dikemukakan bahwa: kepuasan masyarakat pelanggan dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan pelayanan yang menyangkut dimensi-dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan sertasarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat/di mana pelayanan itu diberikan, serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kecakapan/kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.
5. *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual pengguna layanan.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup>Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, *Op. Cit.*, hlm. 3-23.

<sup>15</sup>Noorsyamsa Djumara., dkk., *Op. Cit.*, hlm. 20.

<sup>16</sup>Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016), hlm.

<sup>17</sup>*Ibid.*, hlm. 231.

Definisi kualitas pelayanan yang dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli yaitu bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.

## G. Definisi Operasional

### 1. Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha (TU)

#### a. Kompetensi

Kompetensi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu.<sup>18</sup> Kompetensi menurut UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan: pasal 1 (10) menyatakan bahwa “Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan”.<sup>19</sup>

#### b. Kepala/ Pemimpin

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia kepala adalah “memimpin atau mengepalai”.<sup>20</sup> Kekepalan mempunyai konotasi adanya kedudukan dalam hirarki organisasi, yang di dalamnya terkandung tugas, wewenang dan tanggung jawab yang telah ditentukan secara formal untuk membawahi dan memberi perintah-perintah kepada kelompok orang-orang “bawahan” tertentu dan dalam bidang masalah tertentu pula.<sup>21</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa kepala adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan

---

<sup>18</sup> Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2014), hlm. 743.

<sup>19</sup> *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tentang Ketenagakerjaan*, tahun 2003, hlm. 2.

<sup>20</sup> Dendy Sugono, *Op. Cit.*, hlm. 1078

<sup>21</sup> M. Ngalim Purwanto, *Op. Cit.*, hlm. 49.

kelebihan, di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.<sup>22</sup>

c. Tata Usaha

Tata Usaha adalah segenap kegiatan rangkaian menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, menyimpan data/informasi mengenai satu objek tertentu yang dilaksanakan secara kronologis, berkesinambungan dan sistematis untuk tujuan tertentu.<sup>23</sup> Ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.<sup>24</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa tata usaha kegiatan penting yaitu membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrasturcture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat.<sup>25</sup>

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha adalah kewenangan dan kecakapan atau kemampuan kepala TU dalam melaksanakan tugas manajemen melalui kegiatan rangkaian menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, menyimpan data/informasi mengenai satu objek tertentu yang dilaksanakan secara secara efektif dan efisien.

---

<sup>22</sup>Abu Ahmadi, Psikologi Umum, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 67

<sup>23</sup>Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), hlm. 94

<sup>24</sup>Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 21

<sup>25</sup>Supriyanto, *Loc.Cit.*

## 2. Kualitas Pelayanan Administrasi

### a. Kualitas

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)<sup>26</sup>. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/ cacat.<sup>27</sup>

### b. Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.<sup>28</sup> Adapun menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.<sup>29</sup>

### c. Administrasi

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.<sup>30</sup> Administrasi juga dapat digambarkan sebagai suatu fungsi yang memegang peranan sangat penting terhadap tercapainya

---

<sup>26</sup>Noorsyamsa Djumara., dkk., *Loc. Cit.*

<sup>27</sup> Rahman Mulyawan, *Op. Cit.*, hlm. 13

<sup>28</sup>*Ibid.*

<sup>29</sup> Dendy Sugono, *Loc. Cit.*

<sup>30</sup> M. Ngalim Purwanto, *Op.Cit.*, hlm. 1.

kelancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi.<sup>31</sup>

Berkaitan dengan beberapa definisi konseptual di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa 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.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif, yakni penelitian yang berusaha menggambarkan, menginterpretasikan, mendeskripsikan atau menjelaskan objek, peristiwa maupun kejadian yang berlangsung pada saat penelitian sesuai apa adanya.<sup>32</sup> Penelitian ini diharapkan dapat mendeskripsikan atau memberikan gambaran tentang kompetensi yang dimiliki oleh kepala administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada Bagian Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju.

#### b. Pendekatan Penelitian

Suharsimi Arikunto menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari

---

<sup>31</sup> Risnawati, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Yogyakarta: Perpustakaan Nasional RI Data Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2014), hlm. 3

<sup>32</sup> Arif Furchan, *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 43

pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.<sup>33</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif karena data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dalam bentuk angka untuk kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan dan juga menjelaskan secara deskriptif.

## 2. Informan Penelitian

Informan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penyelidik, pemberi informasi dan data.<sup>34</sup> Penelitian ini terdiri dari dua informan yaitu informan kunci dan informan pendukung. Menurut Sugiyono informan kunci adalah orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti.<sup>35</sup> Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha sedangkan informan pendukung adalah kepala madrasah, pegawai tata usaha, 1 guru di MTs Patra Mandiri Plaju, orang tua siswa, masyarakat setempat, serta siswa.

## 3. Jenis dan Sumber Data

### a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui hasil analisis skor jawaban angket oleh beberapa informan penelitian. Data tersebut selanjutnya digunakan untuk mendeskripsikan suatu fakta mengenai kompetensi – kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju.

---

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 98

<sup>34</sup> Dendy Sugono, *Op.Cit*, hlm. 539.

<sup>35</sup> Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 246

## b. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, sumber data adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh.<sup>36</sup> Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu :

### 1) Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>37</sup> Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner (angket) kepada informan penelitian dan melakukan wawancara secara langsung dengan Kepala Tata Usaha (TU) di MTs Patra Mandiri Plaju.

### 2) Sumber Data Sekunder

Menurut Sugiyono sumber data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).<sup>38</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur mengenai data-data objektif keadaan MTs Patra Mandiri yang meliputi sejarah, visi, misi, tujuan serta keadaan sarana dan prasarana di sekolah ini.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Teknik Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu dan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban

---

<sup>36</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.Cit*, hlm. 157

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 133

<sup>38</sup> *Ibid.*

atas pertanyaan itu.<sup>39</sup> Teknik wawancara pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang kompetensi kepala Tata Usaha (TU), kualitas pelayanan administrasi, kendala – kendala yang dihadapi oleh Kepala Tata Usaha (TU) di MTs Patra Mandiri Plaju serta kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju.

b. Angket

Angket disusun mengacu pada standar kompetensi kepala tenaga administrasi sekolah sebagaimana termuat pada Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 berdasarkan skala likert dengan empat pilihan yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju) dan TS (Tidak Setuju). Angket berjumlah 20 item pertanyaan yang terdiri dari 10 item pertanyaan positif dan 10 item pertanyaan negatif. Dengan memadukan aspek dari dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding knowing the customer, tangible*) dan standar kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Tata Usaha yang terdiri: kepribadian, sosial, teknis serta manajerial. Dengan skala penskoran dapat dilihat pada tabel 1 dan 2 di bawah ini :

1) Item pertanyaan positif

**Tabel 1. Skor Item Positif**

Pilihan Item	Keterangan	Skor
SS	(Sangat setuju )	4
S	(Setuju)	3
KS	(Kurang setuju)	2
TS	(Tidak Setuju)	1

40

<sup>39</sup> Wakhili Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2017), hlm.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 377

## 2) Item pertanyaan negatif

Tabel 2. Skor Item Negatif

Pilihan Item	Keterangan	Skor
SS	(Sangat Setuju )	1
S	(Setuju)	2
KS	(Kurang Setuju)	3
TS	(Tidak Setuju)	4

41

## c. Teknik Observasi

W. Gulo menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.<sup>42</sup> Teknik observasi digunakan untuk mengamati secara langsung serta mencatat secara sistematis tentang hal-hal yang terjadi di lokasi penelitian mengenai standar kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

## d. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari orang.<sup>43</sup> Teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang objektif mengenai sejarah berdirinya sekolah, visi, misi, tujuan, keadaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, keadaan siswa, keadaan sarana prasarana sekolah, struktur organisasi dan arsip yang ada di MTs Patra Mandiri Plaju.

---

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> Wakhili Gulo, *Op.Cit.* hlm. 116

<sup>43</sup> Sugiyono, *Op.Cit.* hlm. 378

## 5. Teknik Analisis Data

- 1) Data angket yang terkumpul akan dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Analisis data dilakukan melalui perhitungan rata-rata skor kemudian dilakukan perhitungan *grand mean* setiap sub komponen dan indikator evaluasi dengan bantuan program komputer *Microsoft Office Excel 2007*. *Grand mean* yang diperoleh akan dibandingkan dengan kriteria penilaian yang telah ditentukan.
- 2) Mengkonversi skor total menggunakan kategorisasi. Skor yang diperoleh kemudian dikategorikan menggunakan skala empat menurut Mardapi (2008) yang dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini.

**Tabel 3. Kategorisasi Skor Penilaian Kelayakan Instrumen Tes oleh Validator**

Interval	Nilai	Kategori
$X \geq Y_i + 1.S_{bi}$	A	Sangat Baik
$Y_i + 1.S_{bi} > X \geq Y_i$	B	Baik
$Y_i > X \geq Y_i - 1.S_{bi}$	C	Cukup
$X < Y_i - 1.S_{bi}$	D	Tidak Baik

<sup>44</sup>

**Keterangan :**

$Y_i$ (Rata-rata skor ideal)	= $1/2$ (S.Maks ideal + S.Min ideal)
$S_{bi}$ (Simpangan baku ideal)	= $1/6$ (S.Maks ideal – S.Min ideal)
X	= Perolehan skor
S.Maks ideal	= Jumlah butir kriteria $\times$ skor tertinggi
S.Min ideal	= Jumlah butir kriteria $\times$ skor Terendah

- 3) Kemudian untuk mencari hubungan antara kompetensi kepala tata usaha dengan kualitas pelayanan ada menggunakan pendekatan deduktif dan induktif

<sup>44</sup> Djemari Mardapi, *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Nontes*, (Yogyakarta: Mitra Cendikia Press, 2008), hlm. 36.

## **I. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini akan dipaparkan dengan gambaran sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang membicarakan kerangka dasar sebagai landasan dalam penulisan dan pembahasan skripsi, yang terdiri dari latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka konsep, definisi konseptual, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan konsep dasar mengenai kompetensi tenaga administrasi yang meliputi: tinjauan umum tentang administrasi, manajemen kependidikan, tugas pokok tenaga administrasi, kompetensi kepala administrasi dan mutu layanan administrasi pendidikan.

Bab III merupakan gambaran umum MTs Patra Mandiri Plaju yang meliputi: gambaran umum sejarah berdirinya MTs Patra Mandiri Plaju, visi, misi, dan tujuan, keadaan guru, keadaan siswa, keadaan sarana prasarana dan keadaan, serta struktur organisasi.

Bab IV menyajikan data dari hasil penelitian terkait informasi mengenai standar kompetensi Kepala Tata Usaha (TU), kualitas pelayanan administrasi, serta sejauh mana standar kompetensi Kepala Tata Usaha(TU) di MTs Patra Mandiri Plaju dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang berhasil dihimpun melalui hasil wawancara, observasi dan angket dengan Kepala Tata Usaha (TU), kepala madrasah, pegawai tata usaha, 1 guru di MTs Patra Mandiri Plaju, orang tua siswa, masyarakat setempat, serta siswa.

Bab V merupakan penutup sebagai bab terakhir dari penelitian yang akan memuat kesimpulan dan saran terkait hasil penelitian yang dibahas. Bab ini juga akan menjawab mengenai rumusan masalah yang dibuat sebelum penelitian dilaksanakan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Administrasi

Kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan.<sup>45</sup> Perkembangan ilmu administrasi yang pada mulanya bergerak di dalam dunia industri dan perusahaan, kemudian menjalar ke dalam dunia pendidikan yang biasa dikenal dengan nama administrasi pendidikan.<sup>46</sup> Administrasi pendidikan ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan.<sup>47</sup>

Sedangkan Hadari Nawawi beranggapan bahwa administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.<sup>48</sup> Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa administrasi pendidikan ialah pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah.

Kegiatan administrasi pendidikan juga memiliki beberapa unsur-unsur pokok yang selalu kait-mengait satu sama lain yaitu sebagai berikut:

1. Adanya sekelompok manusia (sedikitnya dua orang)

---

<sup>45</sup> M. Ngalim Purwanto, *Loc. Cit.*

<sup>46</sup> *Ibid*, hlm. 3

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 4

<sup>48</sup> H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta), 2011, hlm. 10.

2. Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama.
3. Adanya tugas/fungsi yang harus dilaksanakan (kegiatan kerjasama).
4. Adanya peralatan dan perlengkapan yang diperlukan.<sup>49</sup>

Menurut Purwanto terdapat beberapa hal yang perlu ditekankan tentang administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa administrasi pendidikan bukan hanya sekedar kegiatan “tata usaha” atau *clerical work*.
2. Bahwa administrasi pendidikan itu mencakup kegiatan-kegiatan yang luas, yang meliputi antara lain kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan sebagainya yang menyangkut bidang-bidang materiel, personal dan spiritual dalam bidang pendidikan pada umumnya, dan khususnya pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah.
3. Bahwa administrasi pendidikan itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat dalam tugas-tugas pendidikan.<sup>50</sup>

## **B. Manajemen Kependidikan**

Manajemen adalah proses untuk menyelenggarakan dan mengawasi suatu tujuan tertentu. Melihat definisi administrasi pendidikan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diketahui bahwa definisi manajemen mengandung pengertian yang hampir sama dengan pengertian dalam rumusan-rumusan administrasi pendidikan.<sup>51</sup> Manajemen pendidikan berasal dari aktivitas dalam urusan sekolah yang mencakup pengelolaan aktivitas pengajaran, kepemimpinan dan berbagai aturan, perencanaan, prosedur pelaksanaan dan manajemen pengawasan.<sup>52</sup> Pendapat lain menyatakan bahwa manajemen pendidikan merupakan kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki seseorang untuk melakukan

---

<sup>49</sup> Risnawati, *Op.Cit.*, hlm. 47

<sup>50</sup> M. Ngalim Purwanto, *Op.Cit.* hlm. 50

<sup>51</sup> *Ibid*, hlm. 6.

<sup>52</sup> *Ibid*.

suatu kegiatan baik secara perorangan ataupun bersama orang lain atau melalui orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi pendidikan secara produktif, efektif dan efisien.<sup>53</sup>

Manajemen dalam bidang pendidikan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan mendayagunakan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>54</sup> Dari berbagai definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah aplikasi prinsip, konsep dan teori manajemen dalam aktivitas pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Manajemen dalam bidang pendidikan diperlukan agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga dapat mencapai tujuan dari manajemen pendidikan yang terdiri dari:

1. Produktivitas adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan jumlah sumber yang dipergunakan (*input*).
2. Kualitas menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*product*) dan/atau jasa (*service*) tertentu berdasarkan pertimbangan objektif atas bobot dan/atau kinerjanya.
3. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan tujuan organisasi
4. Efisiensi berkaitan dengan cara yaitu membuat sesuatu dengan betul. Suatu kegiatan dikatakan efisien bila tujuan dapat dicapai secara optimal dengan penggunaan atau pemakaian sumber daya yang minimal.<sup>55</sup>

Konsep manajemen tenaga kependidikan yaitu tenaga kependidikan bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola, dan/atau memberikan pelayanan teknis dalam bidang pendidikan. Terdapat beberapa dimensi kegiatan manajemen tenaga kependidikan/kepegawaian, antara lain:

---

<sup>53</sup> Dadang Suhardan, Dkk, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta), 2012, hlm. 87

<sup>54</sup> *Ibid.*

<sup>55</sup> Nur Hamsyah dan Mohammad Jauhar, *Op.Cit.*, hlm. 96

1. *Recruitment* atau penarikan mulai dari pengumuman penerimaan pegawai, pendaftaran, pengetestan, pengumuman diterimanya pegawai sampai dengan daftar ulang.
2. *Placement* atau penempatan, yaitu proses penanganan pegawai baru yang sudah melaksanakan pendaftaran ulang untuk diberi tahu pada bagian seksi mana mereka ditempatkan. Penugasan dilakukan sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan lembaga. Di dalam tahap ini sebenarnya penanganan bukan berarti sampai menempatkan dan memberi tugas saja, tetapi juga menggunakan pegawai tersebut sebaik-baiknya, merangsang kegairahan kerja dengan menciptakan kondisi atau suasana kerja yang baik. Disamping itu juga memberi kesejahteraan pegawai berupa gaji, insentif, memberi cuti izin, dan pertemuan-pertemuan yang bersifat kekeluargaan.
3. *Development* atau pengembangan, dimaksudkan untuk peningkatan mutu pegawai baik dilakukan dengan melalui pendidikan maupun kesempatan-kesempatan lain seperti penataran, diskusi ilmiah, lokakarya, membaca majalah dan surat kabar, menjadi anggota organisasi profesi, dan lain sebagainya. Mengatur kenaikan pangkat dan kenaikan gaji, dapat dikategorikan sebagai pemberian kesejahteraan dan dapat dikategorikan sebagai pengembangan pegawai. Pegawai yang diberi penghargaan dengan atau pemberian kedudukan, akan mendorong pegawai tersebut untuk lebih meningkatkan tanggung jawabnya.
4. Pengawasan atau evaluasi, merupakan aspek terakhir dalam penanganan pegawai. Pada tahap ini dimaksudkan bahwa pada tahap-tahap tertentu pegawai diperiksa, apakah yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tugas yang seharusnya atau belum. Selain evaluasi atau penilaian juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kenaikan kemampuan personel setelah mereka memperoleh pembinaan dan pengembangan.<sup>56</sup>

Dari pemaparan tujuan, konsep serta dimensi kegiatan manajemen tenaga kependidikan maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah hal yang harus diprioritaskan untuk kelangsungan pendidikan sehingga menghasilkan *output* yang diinginkan. Walaupun masih terdapat institusi pendidikan yang belum memiliki manajemen yang bagus dalam pengelolaannya.

### C. Tugas Pokok dan Fungsi Administrasi Sekolah

M. Ngalim Purwanto menyatakan bahwa proses administrasi pendidikan meliputi beberapa fungsi yang meliputi fungsi perencanaan, organisasi, koordinasi,

---

<sup>56</sup> Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 213-214.

komunikasi, supervisi kepengawasan –pembiayaan dan evaluasi yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Perencanaan(*planning*) adalah aktivitas memikirkan dan memilih rangkaian tindakan-tindakan yang tertuju pada tercapainya maksud-maksud dan tujuan pendidikan. Di dalam setiap perencanaan ada dua faktor yang harus diperhatikan, yaitu faktor tujuan dan faktor sarana, baik sarana personel maupun material.
2. Pengorganisasian (*organizing*) merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian antara lain ialah bahwa pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, hendaknya di sesuaikan dengan pengalaman, bakat, minat, pengetahuan dan kepribadian masing-masing orang yang diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas tersebut.
3. Pengoordinasian (*coordinating*) adalah aktivitas membawa orang-orang, material, pikiran-pikiran, teknik dan tujuan-tujuan ke dalam hubungan yang harmonis dan produktif dalam mencapai suatu tujuan.
4. Komunikasi adalah suatu proses yang hendak mempengaruhi sikap dan perbuatan orang-orang dalam struktur organisasi.
5. Supervisi sebagai fungsi administrasi pendidikan berarti aktivitas-aktivitas untuk menentukan kondisi-kondisi/syarat-syarat yang esensial yang akan menjamin tercapainya tujuan-tujuan pendidikan.
6. Pembiayaan, setiap kebutuhan organisasi, baik personel maupun material, semua memerlukan adanya biaya. Itulah sebabnya maka masalah pembiayaan harus sudah mulai dipikirkan sejak pembuatan/*planning* sampai dengan pelaksanaannya.
7. Penilaian (*evaluating*) adalah aktivitas untuk meneliti dan mengetahui sampai dimana pelaksanaan yang dilakukan di dalam proses keseluruhan organisasi untuk mencapai hasil yang sesuai dengan rencana atau program yang telah ditetapkan dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan.<sup>57</sup>

Pendapat lain menyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi kepala TAS adalah memimpin pelaksanaan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan yang akan dipaparkan lebih jelas di bawah ini:

1. Tugas pokok dan fungsi urusan persuratan dan kearsipan adalah membantu kepala TAS melaksanakan administrasi ketatausahaan sekolah.

---

<sup>57</sup> M. Ngalim Purwanto, *Op. Cit.* hlm. 15-22.

2. Tugas pokok dan fungsi urusan kepegawaian adalah mengatur administrasi kepegawaian.
3. Tugas pokok dan fungsi urusan keuangan adalah membantu kepala sekolah menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah, memproses pertanggungjawaban dan mengadministrasikan keuangan.
4. Tugas pokok dan fungsi urusan sarana dan prasarana adalah menyusun kebutuhan, mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya.
5. Tugas pokok dan fungsi urusan kesiswaan adalah membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan.
6. Tugas pokok dan fungsi urusan kurikulum dan Program Pembelajaran adalah membantu Kepala TAS dalam melaksanakan administrasi kurikulum dan Program Pembelajaran.
7. Tugas pokok dan fungsi urusan kehumasan adalah membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan administrasi kehumasan.
8. Tugas pokok dan fungsi pesuruh adalah mengantar surat, meminta bukti penerima surat, dan melaksanakan tugas lainnya sesuai perintah atasannya.
9. Tugas pokok dan fungsi pengemudi adalah menyiapkan dan mengemudikan kendaraan dinas untuk kepentingan dinas dengan aman dan lancar.
10. Tugas pokok dan fungsi penjaga sekolah/Petugas Keamanan adalah menjaga keamanan sekolah dan lingkungan agar tercipta suasana aman, tertib, nyaman, dan berwibawa.
11. Tugas pokok dan fungsi tukang kebun adalah menjaga, membersihkan dan memelihara kebersihan taman/kebun sekolah.<sup>58</sup>

Berdasarkan semua tugas dan fungsi pokok dari beberapa pendapat di atas dapat diambil inti sari bahwa tugas dan fungsi pokok administrasi pendidikan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan melalui suatu tahapan proses yang merupakan daur (siklus). Dari keseluruhan pemaparan di atas semuanya digunakan untuk mempermudah pencapaian tujuan pendidikan. Selanjutnya fungsi administrasi pendidikan adalah dapat dikategorikan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengerakan, pengawasan, pengarahan, dan fungsi evaluasi dalam bidang pendidikan.

---

<sup>58</sup>Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007, hlm. 104-105

#### D. Tinjauan Umum Tata Usaha

Pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi yaitu segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.<sup>59</sup>George Terry kemudian menyatakan bahwa tata usaha adalah pekerjaan yang meliputi penyampaian keterangan secara lisan, pembuatan warkat secara tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol oleh pimpinan.<sup>60</sup>Sedangkan menurut Rohiat ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.<sup>61</sup>

Sehingga dari definisi di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tata usaha adalah kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan atau organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan siapa saja yang membutuhkannya.

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

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.

---

<sup>59</sup> H.M Daryanto, *Op. Cit.* hlm. 94.

<sup>60</sup> Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, (Yogyakarta: Fisip Untirta Press, 2014), hlm. 17

<sup>61</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 21

2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>62</sup>

Adapun bila dilihat ditinjau inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 6 pola perbuatan (fungsi) yaitu sebagai berikut:

1. Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap dipergunakan bilamana diperlukan.
2. Mencatat, yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka termasuk alat perekam suara.
3. Mengolah, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
4. Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.
5. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
6. Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat yang tertentu yang aman.<sup>63</sup>

Pendapat lain menyatakan bahwa tata usaha dibagi dalam beberapa pekerjaan pokok, misalnya menulis, berkomunikasi, menghitung, dan mengelola warkat.

Leffingwell dan Robinson menyebutkan bahwa pekerjaan kantor meliputi:

1. Menerima, mengirim, dan mengangkut pekerjaan
2. Membuat rekening
3. Surat menyurat, mendikte dan pengetikan
4. Kearsipan
5. *Passing credit and collecting outstanding accounts* (menyampaikan hutang dan mengumpulkan perhitungan-perhitungan yang belum diselesaikan)
6. *Handling, distributing, and dispatching mail* (mengurus, membagi dan mengirimkan surat-surat pos)
7. *Duplicating and addressing work* (pekerjaan memperbanyak warkat dan memberikan alamat)

---

<sup>62</sup>*Ibid.*

<sup>63</sup> H.M. Daryanto, *Op. Cit.* hlm. 93-94.

8. *Miscellaneous, such as telephone, receiving visitors, messenger services* (bermacam-macam pekerjaan, seperti menelpon, menerimatamu-tamu, pelayanan pesuruh).
9. Tugas-tugas khusus
10. Memuat warkat-warkat, mencatat data yang diinginkan.<sup>64</sup>

Di dalam pekerjaan tata usaha terdapat peran kepala tata usaha kepada sekolah dan mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan sekolah meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusun program tata usaha sekolah
2. Mengelola keuangan sekolah
3. Mengurus administrasi ketenagaan dan siswa
4. Membina dan mengembangkan karir pegawai tata usaha sekolah
5. Menyusun administrasi perlengkapan sekolah
6. Menyusun dan penyajian data atau statistik sekolah
7. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala.<sup>65</sup>

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas mengenai pekerjaan tata usaha maka dapat diketahui bahwa tata usaha sifatnya membantu atau menunjang bagi kelancaran pekerjaan pokok perkantoran/organisasi, sehingga tata usaha merupakan unsur administrasi dalam suatu kantor/organisasi. Maka, kegiatan tata usaha amat diperlukan dalam suatu kantor. Pekerjaan tata usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya dalam sebuah organisasi. Tata usaha membantu memperlancar semua pekerjaan pada sebuah kantor, dengan menyediakan arsip-arsip penting yang dibutuhkan oleh suatu bagian dalam melaksanakan pekerjaannya.

---

<sup>64</sup>Afriyenti, "Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif", *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2013, hlm. 10

<sup>65</sup>Rahmawati, *Op.Cit*, hlm. 20

## E. Kompetensi Kepala Administrasi/ Kepala Tata Usaha

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, tanggung jawab.
2. Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.
3. 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 teknologi informasi dan komunikasi.
4. Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan lapiran kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan<sup>66</sup>.

Masing-masing kompetensi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dijabarkan dalam subkompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan administrasi sekolah/madrasah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah madrasah. Sesuai dengan fungsi-fungsi manajemen, penjabaran kompetensi dalam subsub yang lebih rinci ini menggambarkan pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kemampuan dan dan tingkat wewenangnya sehingga sesuai dengan jenis tugas dan tanggung jawab telah dibagi habis untuk dilaksanakan.

---

<sup>66</sup>Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, hlm. 3-10.

Berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, mereka tenaga administrasi sekolah meliputi:

1. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
2. Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi:
  - a. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian;
  - b. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan;
  - c. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana Prasarana;
  - d. Pelaksana Urusan Administrasi Humas;
  - e. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Kearsipan;
  - f. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan
  - g. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum
  - h. Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB
3. Petugas Layanan Khusus, meliputi:
  - a. Penjaga Sekolah;
  - b. Tukang Kebun;
  - c. Pengemudi; dan
  - d. Pesuruh.<sup>67</sup>

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan mengenai kompetensi-kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Administrasi yaitu bahwa kepala administrasi merupakan salah satu bagian daripada tenaga kependidikan yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari efektifitas program sekolah. Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah yang dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah melalui kompetensi-kompetensinya yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.

## **F. Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan**

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer/* yang dilayani), yang bersifat aktivitas seseorang,

---

<sup>67</sup>Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: 2017), hlm. 7-10

sekelompok dan atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.<sup>68</sup> Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga.<sup>69</sup>

Berdasarkan pemaparan dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa yang hanya dapat diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan/pemakai jasa.

Mutu adalah mengerjakan sesuatu pada saat yang tepat, selalu berusaha untuk mencapai peningkatan dan selalu berusaha memuaskan pelanggan. Menurut Kompri, mutu layanan adalah kualitas dari bentuk standar dari layanan yang diberikan kepada pelanggan atau dikenal dengan istilah Standar Operasional Pelayanan (SOP).<sup>70</sup> Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan bahwa :

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>71</sup>

Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih mudah,

---

<sup>68</sup> Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 284

<sup>69</sup> Noorsyamsa Djumara., dkk., *Op. Cit*, hlm. 19.

<sup>70</sup> Kompri, *Op. Cit*, hlm. 294

<sup>71</sup> *Ibid*, hlm. 21

lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>72</sup> Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Ali-Imran ayat 159 dan Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :

فِرْعَانِهِمْ فَأَعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَّا نَفْضُوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 ١٥٩ الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ إِنْ يَنْبَغِ اللَّهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَعِظُ

*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>73</sup>*

مُؤَاوِلَاتِ الْأَرْضِ مِنْ لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفِقُوا آمَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
 حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِكَ خَذِيهْ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَاتِيمَ

*Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>74</sup>*

<sup>72</sup> Rahman Mulyawan, *Op. Cit*, hlm. 14

<sup>73</sup> Al Quran Surat Al Baqarah ayat 267, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Departemen Agama RI, (Semarang: PT. Toha Putra, 1997) hlm. 71.

<sup>74</sup> Al Quran Surat Ali-Imran ayat 159, *Op. Cit*, hlm. 45.

Hal yang perlu direfleksikan oleh para pengelola lembaga pendidikan khususnya para eksekutif (kepala sekolah, guru, tenaga administrasi dan tenaga pelaksana) adalah sekitar fokus pelayanan masyarakat.<sup>75</sup> Berdasarkan pengertian di atas dapat ditarik suatu intisari bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.

Dalam Buku I Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara (LAN RI) dikemukakan bahwa: Kepuasan masyarakat pelanggandicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan pelayananyang menyangkut dimensi-dimensi sebagai berikut:

6. *Tangibles* (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan sertasarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuktempat/di mana pelayanan itu diberikan, serta penampilanpetugas saat memberikan pelayanan.
7. *Reliability* (kehandalan), yaitu kecakapan/kemampuan dankeakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan.
8. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untukdihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugasuntuk memberikan pertolongan kepada pelanggan.
9. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikapuntuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidakmenimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.
10. *Emphaty* (empati), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan,meliputi kepedualian/perhatian dari petugas secaraindividual pengguna layanan.<sup>76</sup>

Sedangkan Parasuraman berpendapat bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan (*servqual*), yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi berwujud (*tangibles*), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan sarana komunikasi.
2. Dimensi keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
3. Dimensi daya tanggap (*responsivenes*), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
4. Dimensi jaminan (*assurance*), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya.

---

<sup>75</sup> Kompri, *Op.Cit*, hlm. 292

<sup>76</sup> *Ibid*, hlm. 231.

5. Dimensi empati (*empathy*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.<sup>77</sup>

Dalam memberdayakan pegawai tata usaha untuk meningkatkan layanan administratif yang perlu diperhatikan oleh kepalasekolah dalam bidang administrasi pegawai adalah:

1. Memilih personal yang memiliki syarat-syarat dan kecakapan yang diperlukan untuk suatu pekerjaan.
2. Menempatkan pegawai pada tempat dan tugas yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan masing-masing.
3. Mengusahakan susunan kerja yang menyenangkan dan meningkatkan daya kerja serta hasil maksimal.<sup>78</sup>

Lebih lanjut Zeithaml mengidentifikasi penyebab kegagalan dalam kualitas layanan dalam lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia yaitu bentuk kesenjangan dalam hal:

1. Antara layanan yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspetasi pengguna.
2. Antara kualitas layanan dan persepsi pengguna.
3. Antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan.
4. Antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna.
5. Antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan.<sup>79</sup>

Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan Mulyawan bahwa terdapat lima gap yang menyebabkan ketidaksuksesannya penyampaian layanan, yaitu:

1. *Gap between consumer expectation and management perception*, adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen atau dengan kata lain manajemen tidak mengetahui apa keinginan konsumen.

---

<sup>77</sup> Kompri, Op.Cit, hlm. 295

<sup>78</sup> Afriyenti, *Op.Cit*, hlm. 15

<sup>79</sup> *Ibid*

2. *Gap between management perception and service-quality specification*, adalah kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas layanan, mungkin manajemen sudah mengetahui apa yang diinginkan konsumen tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen tersebut. Intinya adalah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail layanan yang ditawarkan.
3. *Gap between service-quality specifications and service delivery*, adalah kesenjangan antara kualitas layanan dengan penyampaian layanan. Kata kuncinya ialah manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan kepada konsumen.
4. *Gap between service delivery and external communications*, adalah kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal yang diakibatkan karena penyampaian janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur dll. Kata kuncinya ialah iklan atau promosi lainnya terlalu muluk tidak sesuai dengan kenyataan.
5. *Gap between perceived service and expected service*, adalah kesenjangan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Digambarkan sebagai gap yang paling sering terjadi.<sup>80</sup>

Melalui tinjauan dari beberapa referensi di atas terkait kualitas layanan administrasi pendidikan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang bermutu itu amat penting agar konsumen (pelanggan) memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah, sebab para siswa dan masyarakat selaku pelanggan jasa pendidikan menaruh harapan yang besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang datang, terlebih peningkatan mutu pendidikan yang sudah diperoleh belum menggembirakan. Mutu pendidikan berkait erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan (para siswa dan masyarakat).

Di Indonesia, upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja

---

<sup>80</sup> Rahman Mulyawan, *Op.Cit*, hlm. 53

pelayanan. Berdasarkan Kep MenPAN No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan tersebut adalah :

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antar pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
5. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
6. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
7. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
8. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
9. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
10. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
11. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan

- mempelajari kebutuhan-kebutuhankhusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatiansecara personal.
12. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartupengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
  13. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi padahal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran.<sup>81</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas terkait kriteria kinerja pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar. Pelayanan yang berkualitas akan melibatkan seluruh komponen organisasi secara terintegrasi melaksanakan tanggung jawab dan peranannya dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas.

### **BAB III**

---

<sup>81</sup>*Ibid.*

## GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### A. Sejarah Berdirinya MTs Patra Mandiri Plaju

Madrasah Tsanawiyah Patra Mandiri Plaju didirikan oleh Pertamina Plaju pada tahun 1968 dan pada tahun 1975 terdaftar di Departemen Agama Kota Palembang dalam bentuk pendidikan khusus bagi Kaum Muslim dilingkungan Pertamina yang pada dasarnya berdiri untuk menampung anak-anak karyawan yang ingin melanjutkan pendidikan kejenjang pendidikan MTs dan bertujuan mulia untuk membentuk dan mengembangkan kepribadian anak bangsa sehingga memiliki pengetahuan agama Islam secara lebih luas serta memiliki sikap yang berakhlak mulia dan dapat berbakti kepada kedua orang tua, bangsa dan negara, berguna dimasyarakat. Seiring dengan kemajuan tingkat pendidikan yang tumbuh berkembang dengan pesat, maka sejak tahun awal berdirinya hingga kini MTs Patra Mandiri Plaju masih tetap memiliki eksistensi yang tinggi dan diminati oleh masyarakat secara umum.<sup>82</sup>

MTs Patra Mandiri Plaju adalah salah satu lembaga pendidikan Muslim dilingkungan wilayah plaju yang telah banyak menciptakan siswa mencapai tingkat keberhasilan sangat memuaskan, mengharumkan nama bangsa hingga ketingkat Internasional. disamping itu MTs Patra Mandiri Plaju juga banyak menerima siswa yang hampir putus sekolah dengan menampung anak-anak yang tidak mampu dan meneruskan anak-anak yang kurang mampu tersebut tetapbersekolah dengan

---

<sup>82</sup>Dokumentasi Arsip MTs Patra Mandiri Plaju, Palembang, 25 Juli 2018

membebaskan biaya pendidikan sebagai partisipasi aktif MTs Patra Mandiri Plaju terhadap lingkungan pendidikan Islam.<sup>83</sup>

Dari tahun 1968-1971 dengan nama PGAL (Pendidikan Agama Lengkap) bertempat di Masjid Jauharulman Plaju. Setelah itu di tahun 1972 di ubah menjadi Madrasah Menengah Pertama (MMP) dalam waktu yang singkat di ubah lagi menjadi PGAP dan PGAA sampai tahun 1979. Dari tahun 1979 sampai dengan sekarang PGAP menjadi MTS dan PGAA dan menjadi MA dari tahun 1968 sampai dengan tahun 1982 di bawah naungan Yayasan Pendidikan Islam Plaju (YPIP). Dari tahun 1982 sampai dengan tahun 1987 di bawah naungan Yayasan Kesejahteraan Pertahanan Pertamina (YAKTAPENA). Tahun 1987 sampai dengan tahun 2007 di bawah naungan Yayasan Kesejahteraan Pegawai Pertamina (YKPP) dari tahun 2007 tepat pada tanggal 15 Februari 2007 (YKPP) berubah menjadi Yayasan Patra Mandiri Plaju (YPMP) dengan kesepakatan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No: C-473.HT.01.02.TH.2007. Sejak dengan tahun 2007-2018 saat ini MTs Patra Mandiri Plaju tetap berada di Yayasan Patra Mandiri Plaju (YPMP) bersama dengan sekolah MA Patra Mandiri Plaju.<sup>84</sup>

Seiring dengan perkembangan dunia pendidikan, MTs Patra Mandiri Plaju mengalami banyak perubahan diberbagai sektor. Sejak didirikan sampai sekarang ini. Hal ini dapat dilihat dari infrastruktur berupa kondisi fisik bangunan dan kelengkapan fasilitas pendukung pendidikan, diantaranya dibangun ruang kelas yang memadai, lapangan olahraga, tempat parkir, perpustakaan yang mendukung

---

<sup>83</sup>Dokumentasi MTs Patra Mandiri Plaju, Palembang, 25 Juli 2018

<sup>84</sup>*Ibid*

bidang akademik dan mushala sebagai pendukung insan yang bertakwa.<sup>85</sup> Kemajuan tersebut telah melahirkan prestasi di berbagai bidang baik akademik maupun ekstrakurikuler. Serta mampu mensejajarkan diri dengan sekolah-sekolah lainya. Disamping itu juga telah menghasilkan alumni yang sukses melanjutkan studinya masing-masing, misalnya terdapat alumni yang telah melanjutkan di SMANegeri unggul di Palembang seperti SMA Negeri 3 Palembang, SMANegeri 4 Unggul Palembang, SMANegeri 8 Unggul Palembang dan sekolah unggul lainnya.

## **B. Visi, Misi dan Indikator MTs Patra Mandiri Plaju**

MTs Patra Mandiri Plaju memiliki Visi dan Misi, tujuan dan Strategi yang mulia. dalam perjalanannya yang cukup panjang dan dengan berbagai bentuk perubahan nama Madrasah namun yang paling utama ialah menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dan berkesinambungan serta mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam bidang ilmu-ilmu agama Islam yang dituangkan dalam visi berikut ini yaitu :

### **1. Visi**

Beriman, Berilmu, Terampil, Berkemasyarakatan, dan Berorientasi Lingkungan.

### **2. Misi**

- a. Menjalankan ibadah secara konsisten.
- b. Menjalankan pembelajaran efektif dan kreatif.
- c. Memerangi buta aksara Al-Qur'an.
- d. Mengaplikasikan potensi skill/berkarya.
- e. Menjadikan siswa mampu bersaing dengan sekolah-sekolah lain .
- f. Menjadikan siswa mampu berkiprah di tengah masyarakat secara baik.
- g. Memberdayakan lingkungan hijau dan estetis.
- h. Mengelola limbah menjadi limbah produktif.

---

<sup>85</sup>*Ibid.*

- i. Menjadikan lingkungan sekolah yang BERIMAN (Bersih, Indah dan Nyaman).

### 3. Indikator Visi dan Misi

- a. Semua peserta didik beribadah dengan benar dan menjalankan syariah islam secara berkesinambungan.
- b. Terselenggaranya kegiatan pembelajaran yang menantang yang berorientasi peserta didik sebagai subjek dan di dukung oleh perangkat TIK dengan hasil pencapaian optimal.
- c. Seluruh alumni bebas buta aksara al-qur'an.
- d. Peserta didik mampu memberdayakan potensi skill untuk berkarya/menopang kehidupan.
- e. Peserta didik mampu bersaing di antara sekolah yang lain.
- f. Peserta didik/alumni mampu menunjukkan potensi dirinya yang berguna bagi kepentingan masyarakat.
- g. Terkondisinya lingkungan hijau indah bersih dalam situasi penataan berkarakter.
- h. Terselenggaranya dinamika memanfaatkan limbah yang berdaya guna/bernominal keuangan.
- i. Peserta didik senantiasa mencintai lingkungan yang beriman (bersih, indah dan nyaman).<sup>86</sup>

Melihat visi dan misi MTs Patra Mandiri Plaju di atas terlihat bahwa visi madrasah tersebut sebagai madrasah yang berbasis islam sangatlah mengutamakan iman dan taqwa peserta didik dan sekolah ini pun ingin siswa/i mereka yang unggul dalam prestasi dan tidak kalah persaingan dengan siswa/i di sekolah lain. misi sekolah yang berbasis madrasah islam juga menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dalam bidang IPTEK.

### C. Tujuan MTs Patra Mandiri Plaju

Adapun tujuan MTs Patra Mandiri Plaju yang tertuang dalam pedoman/profil sekolah sebagai berikut:

1. Membentuk insan rabbani menuju masyarakat madani.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana sekolah.

---

<sup>86</sup>*Ibid.*

3. Menyempurnakan sistem dan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
4. Meningkatkan profesionalisme dan optimalisasi sumber daya manusia.
5. Meningkatkan partisipasi dalam iman, taqwa dan ilmu pengetahuan teknologi.
6. Menciptakan lingkungan bersih, indah dan nyaman.<sup>87</sup>

Melihat tujuan MTs Patra Mandiri Plaju di atas terlihat bahwa tujuan madrasah ini untuk menyiapkan alumni yang memiliki kemampuan dalam bidang keagamaan dan sosial masyarakat.

#### **D. Strategi MTs Patra Mandiri Plaju**

Sebagai bagian dari sistem pendidikan dasar dan menengah, MTs-MA YPMP Plaju membekali siswanya dengan kompetensi-kompetensi sebagai berikut :

1. Siswa sebagai makhluk Allah SWT menyadari bahwa setiap orang mempunyai hak untuk dihargai dan merasa aman. dalam kaitan ini siswa memahami hak dan kewajiban serta menjalankannya secara penuh tanggung jawab.
2. Siswa dapat menggunakan bahasa komunikatif untuk memahami, mengembangkan dan mengkomunikasikan gagasan dan informasi serta untuk berinteraksi dengan orang lain.
3. Siswa mampu memilih, memadukan dan menerapkan konsep dan teknik numeric dan spasial serta mampu mencari bahkan menyusun pola, struktur dan hubungan.
4. Siswa mampu untuk memilih waktu yang tepat dalam menggunakan informasi yang diperlukan dalam berinteraksi dengan orang lain.
5. Siswa dapat memahami dan menghargai dunia fisik, makhluk hidup, dan teknologi. di samping mempunyai pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai untuk mengambil keputusan yang tepat dan intelektual serta menerapkan nilai-nilai luhur untuk meningkatkan kematangan pribadi menuju masyarakat yang bermoral tinggi.
6. Siswa dapat memahami konteks budaya, geografi dan sejarah serta memiliki pengetahuan keterampilan dan nilai-nilai untuk berpartisipasi aktif dalam kehidupannya serta berinteraksi dan berkontribusi dalam masyarakat dan budaya global.
7. Siswa dapat memahami dan berpartisipasi dalam kegiatan kreatif dilingkungkannya untuk saling menghargai karya artistic, budaya dan intelektual serta menerapkan nilai-nilai luhur untuk meningkatkan kematangan pribadi menuju masyarakat beradab.

---

<sup>87</sup>*Ibid.*

8. Siswa dapat menunjukkan kemampuan berpikir secara terarah, berpikir lateral, memperhitungkan peluang, tantangan dan potensi serta siap untuk menghadapi berbagai kemungkinan yang timbul.
9. Siswa mampu menunjukkan motivasi dan percaya diri dalam belajar serta mampu bekerja mandiri sekaligus dapat bekerja sama.<sup>88</sup>

Melihat strategi MTs Patra Mandiri Plaju di atas terlihat bahwa strategi madrasah ini untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan siswa/i baik fisik, fikiran maupun yang lainnya.

#### **E. Fasilitas MTs Patra Mandiri Plaju**

Saat ini MTs-MA Patra Mandiri Plaju dalam menyelenggarakan pendidikan tetap mengandalkan pada sarana dan fasilitas sebagai pendukungnya. Adapun fasilitas yang mendukung pendidikan:

1. Gedung milik Pertamina UP III Plaju
2. Letak gedung sangat strategis berada dipinggir jalan protokol
3. Perpustakaan yang lengkap
4. Musholla sebagai sarana ibadah
5. Lapangan Olahraga
6. Laboratorium Bahasa
7. Laboratorium Komputer
8. Laboratorium IPA
9. Ruang UKS
10. Ruang BK
11. Ruang OSIS
12. Sudut Sains
13. Rumah Tahfizh
14. Bank Sampah
15. Gudang
16. Kantin
17. Taman bacaan
18. Hutan Produktif
19. Toga (tanaman obat keluarga)
20. Rumah Penjaga Sekolah
21. Gardu Satpam
22. Tempat wudhuk dan WC
23. Listrik dari Perusahaan
24. Air dari Perusahaan dan PAM

---

<sup>88</sup> *Ibid.*

25. Telepon  
26. Internet.<sup>89</sup>

Jadi fasilitas MTs Patra Mandiri Plaju ini sudah memiliki fasilitas sesuai kebutuhan dalam proses belajar mengajar untuk perkembangan keterampilan siswa/i.

## F. Data Statistik MTs Patra Mandiri Plaju

### 1. Profil MTs Patra Mandiri Plaju

Adapun profil MTs Patra Mandiri Plaju yang tertera sebagai berikut:

- |    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| a. | Nama Madrasah              | : MTs-MA Patra Mandiri Plaju   |
| b. | No. Statistik Madrasah     | : 131216710010(MA)/121216710031(MTs)                                       |
| c. | NPSN                       | : 10645303 (MA)/ 10645302 (MTs)  |
| d. | Akreditasi Madrasah MTs    | : A  |
| e. | Alamat lengkap madrasah    | :JL. DI. Panjaitan samping kantor POS plaju Palembang                      |
|    | Propinsi                   | : Sumatera Selatan   |
|    | No. Telp                   | : 0711-541504  |
|    | Website                    | : <a href="http://www.mtsmapatramandiri.com">www.mtsmapatramandiri.com</a> |
| f. | NPWP Madrasah              | : 00.659.222.4-306.000   |
| g. | Nama Kepala Madrasah       | : Drs. Abdul Kadir   |
| h. | No. Telp/Hp                | : 081368000939   |
| i. | Nama Yayasan               | : Yayasan Patra Mandiri Plaju (YPMP)                                       |
| j. | Alamat Yayasan             | : Jl. KebonJahe No. 248 Komplek Pertamina Plaju                            |
| k. | No. Telp Yayasan           | : 0711-595410  |
| l. | No. Akte Pendirian Yayasan | : WF.G.4.09019.88  |
| m. | Kepemilikan Tanah          | : Pertamina RU III Plaju   |
|    | 1) Status Tanah            | :Milik Pertamina   |
|    | 2) Luas Tanah              | : 5004 m <sup>2</sup>  |
| n. | Status Bangunan            | : Pertamina RU III Plaju   |
| o. | Luas Bangunan              | : 1570 m <sup>2</sup> . <sup>90</sup>                                      |

91

### 2. Data pendidik dan tenaga kependidikan MTs Patra Mandiri Plaju

---

<sup>89</sup>*Ibid*

<sup>90</sup>*Ibid.*

<sup>91</sup>*Ibid*

Adapun data pendidik dan tenaga kependidikan MTs Patra Mandiri Plaju yang tercantum sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan MTs Patra Mandiri Plaju**

**a. Pendidik**

No	Keterangan	Jumlah
1	Guru PNS Diperbantukan Tetap	2
2	Guru Tetap yayasan	12
3	Guru Honorer	26
	Jumlah Keseluruhan	40

**b. Tenaga Kependidikan**

No	Tenaga Kependidikan	Jumlah
1	Tata Usaha dan Staf	2
2	Perpustakaan	1
3	Penjaga & Pembantu umum	4
	Jumlah Keseluruhan	7

<sup>92</sup>

Guru-guru yang mengajar di MTs Patra Mandiri Plaju ini, bidang studi yang di ajarkan sudah sesuai dengan pendidikan terakhirnya tetapi masih ada guru yang tidak sesuai dengan bidang studinya. Hal ini sudah cukup menunjang proses belajar-mengajar di MTs Patra Mandiri Plaju di karenakan dengan melihat pengalaman mengajar mereka yang sudah cukup lama dalam mengajar. akan tetapi untuk meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang baik, lembaga pendidikan tersebut ada baiknya menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas agar proses belajar-mengajar dapat berjalan dengan baik pula dan tercapainya tujuan pendidikan yang di inginkan.

### 3. Data siswa MTs Patra Mandiri Plaju

Adapun data siswa MTs Patra Mandiri Plaju yang tertera sebagai berikut:

---

<sup>92</sup>*Ibid.*

**Tabel 5**  
**Data Siswa MTs Patra Mandiri Plaju**

M a d r a	Tahun Ajaran	Kelas VII		Kelas VIII		Kelas IX		Jumlah (Kelas VII+VIII+IX)	
		Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel
	2018/ 2019	146	4	200	6	165	4	511	14

93

sah ini sesudah waktu belajar di kelas, juga ada jam tambahan belajar yaitu (ekstrakurikuler) yang sama saja belajar tetapi di luar kelas. banyak siswa/i mengikuti proses belajar-mengajar tambahan tersebut.

#### 4. Data sarana prasarana MTs Patra Mandiri Plaju

Adapun data sarana prasarana MTs Patra Mandiri Plaju yang ada sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Data Sarana Prasarana MTs Patra Mandiri Plaju**

No	Jenis Prasarana	Jumlah Ruang	Jumlah Ruang Kondisi Baik	Jumlah Ruang Kondisi Rusak	Kategori Kerusakan		
					Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat
1	Ruang Kelas	14	14	-			
2	Perpustakaan	1	1	-			
3	R. Lab. Ipa	1	1				
4	Ruang Lab. Komputer	1	1				
5	R. Lab. Bahasa	1			1		
6	Ruang Kepala Sekolah	1	1				
7	Ruang Tamu	1	1				
8	Ruang Guru	1	1				

<sup>93</sup>*Ibid.*

9	R. Tata Usaha	1	1				
10	R. Konseling	1	1				
11	Tempat Beribadah	1	1				
12	R. Uks	1	1				

94

Sarana dan prasarana di MTs Patra Mandiri Plaju untuk tingkat MTs sudah cukup memadai.baik dalam bentuk gedung atau ruang belajar maupun yang menunjang proses belajar mengajar seperti perpustakaan, fasilitas olahraga dan untuk melaksanakan visi dan misi khususnya dalam mempersiapkan santri unggul dalam bahasa arab terutama dalam keagamaan.

### G. Tata Tertib MTs Patra Mandiri Plaju

Adapun tata tertib MTs Patra Mandiri Plaju yang tertuang dalam pedoman/profil sekolah sebagai berikut:

1. Hal Masuk Sekolah
  - a. Seluruh siswa berada disekolah paling lambat pukul 12.40 wib siang
  - b. Pulang pukul 17.25 wib sekolah siang
  - c. Peserta didik absen dibenarkan jika :
    - 1) Sakit / keperluan sangat penting
    - 2) Masuk setelah izin harus membawa surat dari guru piket
    - 3) Peserta didik dilarang meninggalkan pelajaran
    - 4) Siswa yang sudah merasa sakit agar tidak masuk sekolah.<sup>95</sup>
2. Kewajiban peserta didik
  - a. Taat kepada guru, saling menghargai sesame
  - b. Ikut bertanggung jawab akan kebersihan, keamanan, ketertiban sekolah
  - c. Membantu kelancaran pelajaran
  - d. Menjaga nama baik sekolah
  - e. Siswa kelas IX wajib mengikuti les
  - f. Siswa wajib mengikuti ekstrakurikuler minimal 1 jenis kegiatan.<sup>96</sup>
3. Larangan peserta didik
  - a. Meninggalkan jam pelajaran tanpa izin

---

<sup>94</sup>*Ibid.*

<sup>95</sup>*Ibid*

<sup>96</sup>*Ibid*

- b. Memakai perhiasan yang berlebihan serta berdandan yang tidak sesuai dengan kepribadian bangsa
  - c. Merokok di dalam dan luar kelas
  - d. Membawa obat-obatan terlarang, membawa senjata tajam atau benda tumpul yang membahayakan.<sup>97</sup>
4. Hal Pakaian
- a. Senin dan Selasa berpakaian putih biru untuk MTs
  - b. Rabu dan Kamis pakaian batik
  - c. Jum'at pakaian muslim
  - d. Sabtu pakaian pramuka
  - e. Berikat pinggang sederhana, tidak terlalu besar.<sup>98</sup>
5. Lain-lain
- a. Hal-hal yang belum diatur dalam tata tertib ini diatur oleh sekolah
  - b. Peraturan ini berlaku sejak diumumkan
  - c. Dilarang menghidupkan handphone di waktu jam belajar, jika hilang sekolah tidak bertanggung jawab
  - d. Rambut untuk anak putra panjang max 3 cm.<sup>99</sup>
6. Pelanggaran-Pelanggaran Berat
- a. Alpa 3 hari berturut-turut
  - b. Membawa senjata tajam
  - c. Bekelahi dengan senjata tajam atau dengan benda tumpul yang membahayakan atau mengundang orang luar
  - d. Merokok dilingkungan sekolah
  - e. Minum minuman keras atau obat-obatan terlarang jenis psikotropika dan judi
  - f. Membawa gambar-gambar porno atau hp porno
  - g. Mencuri atau merusak sarana sekolah
  - h. Melakukan perbuatan asusila
  - i. Menikah atau hamil.<sup>100</sup>

Jadi Tata Tertib MTs Patra Mandiri Plaju ini, banyak hal yang tidak diperbolehkan dalam bersekolah agar tercapainya kegiatan belajar mengajar secara baik.

## H. Tata Tertib Perpustakaan MTs Patra Mandiri Plaju

Adapun tata tertib perpustakaan MTs Patra Mandiri Plaju yang tertuang dalam pedoman/profil sekolah sebagai berikut:

---

<sup>97</sup>*Ibid*

<sup>98</sup>*Ibid*

<sup>99</sup>*Ibid*

<sup>100</sup>*Ibid.*

1. Setiap pengunjung / anggota perpustakaan diwajibkan :
  - a. Menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, dan menciptakan rasa kekeluargaan dalam ruangan perpustakaan
  - b. Memelihara buku-buku dan peralatan lainnya dalam ruang perpustakaan
  - c. Meletakkan buku-buku yang telah dibaca dimeja bacanya masing-masing
  - d. Memelihara susunan buku yang berada dalam buku agar tetap rapi
  - e. Mengembalikan buku tepat pada waktunya
  - f. Perpustakaan bukan tempat ngobrol, merokok, atau beristirahat<sup>101</sup>
  
2. Setiap Pengunjung/ Anggota Perpustakaan Dilarang :
  - a. Membawa senjata tajam atau sejenisnya, membawa makanan / minuman kedalam ruang perpustakaan
  - b. Membawa buku dari luar yang bukan buku perpustakaan kedalam ruangan perpustakaan
  - c. Mengganggu ketenangan dalam ruang perpustakaan
  - d. Membawa tas, kantong, atau sejenisnya ke dalam ruang perpustakaan (Tas dan kantong supaya dititipkan pada petugas)
  - e. Bertingkah laku / berpakaian tidak sopan dalam ruang perpustakaan.<sup>102</sup>

Jadi tata tertib perpustakaan MTs Patra Mandiri Plaju ini, sudah sesuai dengan keadaan yang ditetapkan untuk pencapaian tujuan dan supaya tidak adanya penyalahgunaan dalam proses kerja di perpustakaan.

## **I. Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan di MTs Patra Mandiri Plaju**

Adapun rincian tugas pokok dan fungsi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di MTs Patra Mandiri Plaju yang tertuang dalam pedoman/profil sekolah sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah berfungsi sebagai Edukator, Manager, Administrator, Supervisor, Leader, Inovator dan Motivator (EMASLIM). Kepala Sekolah

---

<sup>101</sup> *Ibid*

<sup>102</sup> *Ibid.*

selaku edukator bertugas melaksanakan proses pengajaran secara efektif dan efisien. Kepala Sekolah selaku manajer mempunyai tugas Kepala Sekolah berfungsi sebagai Edukator, Manager, Administrator, Supervisor, Leader, Inovator dan Motivator (EMASLIM). Kepala Sekolah selaku edukator bertugas melaksanakan proses pengajaran secara efektif dan efisien.<sup>103</sup>

a. Kepala sekolah selaku manajer mempunyai tugas :

- 1) Menyusun perencanaan
- 2) Mengorganisasikan kegiatan
- 3) Mengarahkan/ mengendalikan kegiatan
- 4) Mengkoordinasikan kegiatan
- 5) Melaksanakan pengawasan
- 6) Menentukan kebijaksanaan
- 7) Mengadakan rapat mengambil keputusan
- 8) Mengatur proses belajar mengajar
- 9) Mengatur administrasi katatausahaan, kesiswaan, ketenagaan, sarana prasarana, keuangan<sup>104</sup>

Adanya kepala sekolah selaku manajer mempunyai tugas mengatur segala kegiatan yang berlangsung di MTs Patra Mandiri Plaju.

b. Kepala sekolah selaku administrator bertugas menyelenggarakan administrasi:

- 1) Perencanaan
- 2) Pengorganisasian
- 3) Pengarahan dan pengendalian
- 4) Pengkoordinasian
- 5) Pengawasan
- 6) Evaluasi
- 7) Kurikulum
- 8) Kesiswaan
- 9) Ketatausahaan
- 10) Ketenagaan
- 11) Kantor
- 12) Keuangan

---

<sup>103</sup> *Ibid*

<sup>104</sup> *Ibid*

- 13) Perpustakaan
- 14) Laboratorium
- 15) Ruang keterampilan – kesenian
- 16) Bimbingan konseling
- 17) UKS
- 18) OSIS
- 19) Serba guna
- 20) Media pembelajaran
- 21) 7K
- 22) Sarana / prasarana dan perlengkapan lainnya<sup>105</sup>

Adanya kepala sekolah selaku administrator mempunyai tugas terhadap kelancaran pelaksanaan pendidikan dan pengajaran di MTs Patra Mandiri Plaju.

- c. Kepala sekolah selaku supervisor bertugas menyelenggarakan supervisi mengenal :

- 1) Proses belajar mengajar
- 2) Kegiatan bimbingan
- 3) Kegiatan ekstrakurikuler
- 4) Kegiatan kerja sama dengan masyarakat / instansi lain
- 5) Kegiatan ketatausahaan
- 6) Sarana dan prasarana
- 7) Kegiatan OSIS
- 8) Kegiatan 7K
- 9) Perpustakaan
- 10) Laboratorium
- 11) Kantin / warung sekolah
- 12) Koperasi sekolah
- 13) Kehadiran guru, pegawai, dan siswa<sup>106</sup>

Adanya kepala sekolah selaku supervisor mempunyai tugas sebagai pengawas secara keseluruhan dan kepala sekolah lebih khususkan mengawasi guru-guru dan pegawai-pegawainya di MTs Patra Mandiri Plaju.

## 2. Wakil kepala sekolah

---

<sup>105</sup> *Ibid*

<sup>106</sup> *Ibid*

Wakil kepala sekolah membantu kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sbb:

- a. Penyusunan rencana, pembuatan program kegiatan dan program pelaksanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengarahan
- d. Ketenagakerjaan
- e. Pengkoordinasian
- f. Pengawasan
- g. Penilaian
- h. Identifikasi dan pengumpulan data
- i. Pengembangan keunggulan
- j. Penyusunan laporan<sup>107</sup>

### 3. Wakil Kurikulum

Adapun tugas Wakil kurikulum sebagai berikut:

- a. Menyusun dan menjabarkan Kalender Pendidikan
- b. Menyusun Pembagian Tugas Guru dan Jadwal Pelajaran
- c. Mengatur Penyusunan Program Pengajaran (Program Semester, Program Satuan Pelajaran, dan Persiapan Mengajar, Penjabaran dan Penyesuaian Kurikulum)
- d. Mengatur pelaksanaan program penilaian Kriteria Kenaikan Kelas, Kriteria Kelulusan dan Laporan Kemajuan Belajar Siswa serta pembagian Raport dan STTB
- e. Mengatur pelaksanaan program perbaikan dan pengayaan
- f. Mengatur pemanfaatan lingkungan sebagai sumber belajar
- g. Mengatur Pengembangan MGMP dan Koordinator mata pelajaran
- h. Mengatur Mutasi Siswa
- i. Melaksanakan supervisi administrasi dan akademis
- j. Menyusun Laporan<sup>108</sup>

Melihat waka kurikulum di MTs Patra Mandiri Plaju ini tugasnya adalah membantu kepala madrasah dalam memahami, mengkaji dan menguasai pelaksanaan dan pengembangan kurikulum. menyusun pembagian tugas guru dan jadwal pembelajaran. mengkoordinasikan dan menggerakkan kegiatan serta mengevaluasi hasil pembelajaran yang diadakan selama 1 semester.

---

<sup>107</sup> *Ibid*

<sup>108</sup> *Ibid*

Evaluasi dilakukan bukan hanya evaluasi terhadap pembelajaran tetapi terhadap semua pihak. bukan hanya pada siswa yang terwujud dari prestasi belajarnya tetapi juga perlu dilakukan evaluasi terhadap guru seperti dari segi program pembelajaran dan pelaksanaan pembelajarannya. apakah sudah sesuai dengan kurikulum yang telah di tetapkan. apakah sudah menggunakan metode yang tepat dengan materi pembelajaran yang ingin di sampaikan.

#### 4. Wakil Kesiswaan

Adapun tugas Wakil Kesiswaan sebagai berikut:

- a. Mengatur pelaksanaan Bimbingan Konseling
- b. Mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan 7K (Keamanan, Kebersihan, Ketertiban, Keindahan, Kekeluargaan, Kesehatan dan Kerindangan)
- c. Mengatur dan membina program kegiatan OSIS meliputi: Kepramukaan, Palang Merah Remaja (PMR), Kelompok Ilmiah Remaja (KIR), Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), Patroli Keamanan Sekolah (PKS) Paskibra
- d. Mengatur pelaksanaan Kurikuler dan Ekstra Kurikuler
- e. Menyusun dan mengatur pelaksanaan pemilihan siswa teladan sekolah
- f. Menyelenggarakan Cerdas Cermat, Olah Raga Prestasi
- g. Menyeleksi calon untuk diusulkan mendapat beasiswa<sup>109</sup>

Melihat waka kesiswaan di MTs Patra Mandiri Plaju ini tugasnya adalah masih kurang optimal karena kurangnya memperhatikan masalah yang berkaitan dengan siswa. Oleh karena itu masih sering terjadi masalah, misalnya tidak menjaga kebersihan lingkungan dan juga meninggalkan kelas waktu belajar sebelum jam pulang.

Dengan demikian di harapkan waka kesiswaan harus lebih memperhatikan masalah-masalah yang ada agar terciptanya tujuan yang telah di tetapkan. dan seharusnya waka kesiswaan MTs Patra Mandiri Plaju ini membuat program-program pembinaan kesiswaan yang dapat menggali potensi siswa untuk

---

<sup>109</sup> *Ibid*

menjadi lebih baik lagi, mempunyai akhlak yang mulia, serta dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik sehingga tercapainya tujuan yang diinginkan.

#### 5. Wakil Sarana dan Prasarana

Adapun tugas Wakil sarana dan prasarana sebagai berikut:

- a. Merencanakan kebutuhan sarana prasarana untuk menunjang proses belajar mengajar.
- b. Merencanakan program pengadaannya
- c. Mengatur pemanfaatan Sarana Prasarana
- d. Mengelola perawatan, perbaikan dan pengisian
- e. Mengatur pembakuannya
- f. Menyusun laporan<sup>110</sup>

Melihat waka sarana dan prasarana di MTs Patra Mandiri Plaju ini tugasnya adalah untuk memperlancar pelaksanaan proses belajar mengajar di MTs Patra Mandiri Plaju.

#### 6. Wakil Hubungan Masyarakat

Adapun tugas Wakil hubungan masyarakat sebagai berikut:

- a. Mengatur dan mengembangkan hubungan dengan komite dan peran komite.
- b. Menyelenggarakan bakti social, karyawisata.
- c. Menyelenggarakan pameran hasil pendidikan di sekolah (gebyar seni)
- d. Menyusun laporan.<sup>111</sup>

Melihat waka hubungan masyarakat di MTs Patra Mandiri Plaju ini tugasnya adalah masih kurang maksimalnya peran humas dalam bermasyarakat untuk pencapaian kebutuhan sekolah.

---

<sup>110</sup>*Ibid*

<sup>111</sup>*Ibid*

## 7. Guru mata pelajaran

Adapun tugas guru mata pelajaran sebagai berikut:

- a. Membuat Perangkat Pembelajaran
- b. Melaksanakan kegiatan pembelajaran
- c. Melaksanakan kegiatan Penilaian Proses Belajar, Ulangan Harian, Ulangan Umum, Ujian Akhir
- d. Melaksanakan analisis hasil ulangan harian
- e. Menyusun dan melaksanakan program perbaikan dan pengayaan
- f. Mengisi daftar nilai siswa
- g. Melaksanakan kegiatan membimbing (pengimbasan pengetahuan) kepada guru lain dalam proses kegiatan belajar mengajar
- h. Membuat alat pelajaran / alat peraga
- i. Menumbuh kembangkan sikap menghargai karya seni
- j. Mengikuti kegiatan pengembangan dan pemasyarakatan kurikulum
- k. Melaksanakan tugas tertentu di sekolah
- l. Mengadakan pengembangan program pengajaran yang menjadi tanggung jawabnya
- m. Membuat catatan tentang kemajuan hasil belajar
- n. Mengisi dan meneliti daftar hadir siswa sebelum memulai pelajaran
- o. Mengatur keberhasilan ruang kelas dan pratikum
- p. Mengumpulkan dan menghitung angka kredit untuk kenaikan perangkatnya.<sup>112</sup>

Jadi guru mata pelajaran di MTs Patra Mandiri Plaju ini dari hasil observasi yang di peroleh sudah berjalan dengan baik tetapi ada guru yang mengajar di MTs Patra Mandiri Plaju ini, mengajar belum sesuai dengan bidangnya.

## 8. Wali Kelas

Adapun tugas wali kelas sebagai berikut:

- a. Pengelolaan kelas
- b. Penyelenggaraan administrasi kelas meliputi : Denah tempat duduk siswa, Papan absensi siswa, Daftar pelajaran kelas, Daftar piket kelas, Buku absensi siswa, Buku kegiatan pembelajaran/buku kelas, Tata tertib siswa, pembuatan statistik bulanan siswa
- c. Pengisian daftar kumpulan nilai (legger)
- d. Pembuatan catatan khusus tentang siswa

---

<sup>112</sup>*Ibid*

- e. Pencatatan mutasi siswa
- f. Pengisian buku laporan penilaian hasil belajar
- g. Pembagian buku laporan hasil belajar.<sup>113</sup>

Jadi wali kelas di MTs Patra Mandiri Plaju ini dari hasil observasi yang di peroleh ini sudah berjalan dengan semestinya sesuai minat siswa.

## 9. Guru Bimbingan dan Konseling

Adapun tugas guru bimbingan dan konseling sebagai berikut:

- a. Penyusunan program dan pelaksanaan bimbingan dan konseling
- b. Koordinasi dengan wali kelas dalam rangka mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh siswa tentang kesulitan belajar
- c. Memberikan layanan dan bimbingan kepada siswa agar lebih berprestasi dalam Kegiatan belajar
- d. Memberikan saran dan pertimbangan kepada siswa dalam memperoleh gambaran tentang lanjutan pendidikan dan lapangan pekerjaan yang sesuai
- e. Mengadakan penilaian pelaksanaan Bimbingan dan Penyuluhan
- f. Menyusun Statistik hasil penilaian BK
- g. Melaksanakan kegiatan analisis hasil evaluasi belajar
- h. Menyusun dan melaksanakan program tindak lanjut Bimbingan dan Konseling
- i. Menyusun laporan pelaksanaan Bimbingan dan Konseling.<sup>114</sup>

Jadi menurut pendapat guru bimbingan dan konseling di MTs Patra Mandiri Plaju ini sudah sesuai dengan semestinya secara baik.

## 10. Pustakawan

- a. Perencanaan pengadaan buku/bahan pustaka/media elektronik
- b. Pengurusan pelayanan perpustakaan
- c. Perencanaan pengembangan perpustakaan
- d. Pemeliharaan dan perbaikan buku-buku/ bahan pustaka /media elektronika
- e. Inventarisasi dan pengadministrasian buku-buku/ bahan pustaka / media elektronika
- f. Melakukan layanan bagi siswa, guru dan tenaga kependidikan lainnya, serta masyarakat
- g. Penyimpanan buku perpustakaan/ media elektronika
- h. Menyusun Tata tertib perpustakaan
- i. Menyusun Laporan pelaksanaan kegiatan perpustakaan secara berkala.<sup>115</sup>

---

<sup>113</sup>*Ibid*

<sup>114</sup>*Ibid*

<sup>115</sup>*Ibid*

Jadi pustakawan di MTs Patra Mandiri Plaju ini kurang baik, hal itu di karenakan kurangnya pengadaan buku-buku di perpustakaan tersebut, hanya sebagian terdapat buku-buku yang berkaitan dengan kurikulum yang di gunakan.apabila buku-buku yang di sediakan lengkap, maka itu dapat mempermudah siswa untuk mencari sumber-sumber untuk di jadikan referensi dalam mengerjakan tugas yang di berikan.

#### 11. Pengelola Laboratorium

Adapun tugas pengelola laboratorium sebagai berikut:

- a. Perencanaan pengadaan alat dan bahan laboratorium
- b. Menyusun jadwal dan tata tertib penggunaan laboratorium
- c. Mengatur penyimpanan dan daftar alat-alat laboratorium
- d. Memelihara dan perbaikan alat-alat laboratorium
- e. Inventarisasi dan pengadministrasian peminjam alat-alat laboratorium
- f. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan laboratorium.<sup>116</sup>

Jadi menurut pendapat penulis bahwa pengelola laboratorium di MTs Patra Mandiri Plaju ini bahwa sudah berjalan dengan semestinya, ini terbukti dengan pengadaan alat-alat yang dibutuhkan telah di manfaatkan demi tercapainya tujuan pembelajaran.siswa/i MTs Patra Mandiri Plaju ini telah mempraktekkan alat-alat yang telah di sediakan dengan baik dan dalam pengawasan guru-guru yang bersangkutan.

#### 12. Kepala Tata Usaha

Adapun tugas tata usaha sebagai berikut:

- a. Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
- b. Pengelolaan keuangan sekolah
- c. Pengurus administrasi ketenagaan dan siswa
- d. Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah

---

<sup>116</sup>*Ibid*

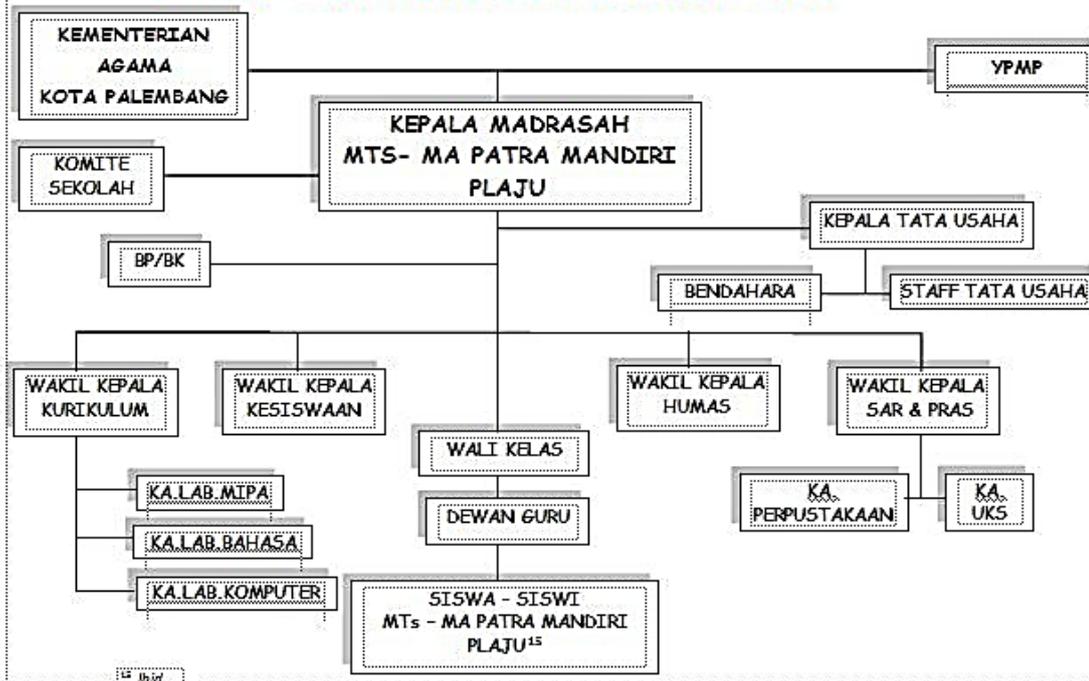
- e. Penyusunan administrasi perlengkapan
- f. Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah
- g. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K
- h. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketata usaha secara berkala.<sup>117</sup>

Jadi menurut pendapat penulis bahwa kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju ini bahwa semua kegiatan berjalan dengan baik dan pengaturan pembinaan petugas tata usaha yang bekerja semaksimal mungkin untuk menjalankan semua tugasnya. cara menyusun program kerja tata usaha, mengkoordinir tugas-tugas tata usaha agar berjalan dengan baik dan membina, mengembangkan tugas-tugas ketatausahaan dan pada akhirnya tercapainya tujuan yang baik. apabila di suatu madrasah dalam ketatausahaanya berjalan dengan baik maka dapat mempermudah kegiatan-kegiatan yang akan dijalankan sehingga dapat menjadi lebih bermutu dan lebih efektif dan efisien dalam hal administrasinya yang akan di jalankan di madrasah ini.

---

<sup>117</sup>*Ibid*

## STRUKTUR ORGANISASI MTS - MA PATRA MANDIRI PLAJU





## BAB IV

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 28 Mei 2018, diikuti dengan wawancara serta hasil pembagian angket kepada informan yang dimulai dari tanggal 23-28 Juni 2018 yang didukung dengan dokumentasi penelitian diperoleh beberapa data tentang kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha administrasi sekolah di MTs Patra Mandiri Plaju yang akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini :

#### A. Kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008, standar tenaga administrasi sekolah maka dapat diketahui bahwa kompetensi dari tenaga administrasi sekolah meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.

##### 1. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat Dari Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek tangibles (bukti fisik) kompetensi kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik. Keputusan ini ditinjau dari dimensi bukti fisik yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7. Hasil Penilaian Informan terhadap Kompetensi yang Dimiliki oleh Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju**

No	Informan Penelitian	Skor	Keterangan
1.	I	14	Sangat Baik (A)
2.	II	16	Sangat Baik (A)
3.	III	14	Sangat Baik (A)
4.	IV	12	Sangat Baik (A)

5.	V	12	Sangat Baik (A)
6.	VI	11	Baik (B)
7.	VII	10	Baik (B)

\*Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada analisis angket

**Keterangan :**

Informan I	: Kepala Sekolah
Informan II	: Staff TU
Informan III	: Guru
Informan IV	: Wali Murid
Informan V	: Siswa 1
Informan VI	: Siswa 2
Informan VII	: Siswa 3

Dengan demikian, persepsi terhadap kompetensi kepala tata usaha terhadap kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah di MTs Patra Mandiri Plaju menurut aspek bukti fisik termasuk dalam kategori sangat baik (A). Dimensi *tangibles* (bukti fisik) pada dimensi kualitas pelayanan tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi terdiri dari 4 indikator dengan 4 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi *tangibles* persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di MTs Patra Mandiri Plaju dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Indikator Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah**

No	Kompetensi Kepala Administrasi	Indikator Kompetensi	Persentase	Ket
1.	Kompetensi Kepribadian	Memiliki kreativitas dan inovasi	85%	Tinggi
2.	Kompetensi Sosial	Memberikan layanan prima	64%	Sedang
3.	Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat	82%	Tinggi
4.	Kompetensi Manajerial	Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya	85%	Tinggi
Rata-rata Kompetensi Kepala Tata Usaha MTs Patra Mandiri dilihat Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)			79%	Tinggi

Data yang terkait dengan dimensi bukti fisik (*tangibles*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi

bukti fisik (*tangibles*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha adalah kompetensi kepribadian 85% (tinggi) dan kompetensi manajerial 85% (tinggi). Dengan demikian, dimensi bukti fisik (*tangibles*) yang digunakan untuk mengevaluasi kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju berada dalam kategori sangat baik.

Hasil penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori memuaskan (sangat baik). Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi bukti fisik dikategorikan memuaskan oleh para informan penelitian yang meliputi (kepala sekolah, staff tata usaha, wali murid, guru dan 3 orang siswa di MTs Patra Mandiri Plaju). Penelitian ini menyimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **2. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat Dari Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek keandalan (*reliability*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil perhitungan kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ditinjau dari dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9. Hasil Penilaian Informan terhadap Kompetensi Kepala Tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju**

No	Informan Penelitian	Skor	Keterangan
1.	I	13	Sangat Baik (A)
2.	II	16	Sangat Baik (A)
3.	III	13	Sangat Baik (A)

4.	IV	11	Baik (B)
5.	V	15	Sangat Baik (A)
6.	VI	12	Sangat Baik (A)
7.	VII	10	Baik (B)

\*Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada analisis angket

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik menurut dimensi *reliability* (keandalan). Dimensi keandalan (*reliability*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha terdiri dari 4 indikator dengan 4 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi reability terhadap kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 10. Indikator Dimensi *Reliability* (Keandalan) terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah.**

No	Kompetensi Kepala Administrasi	Indikator Kompetensi	Persentase	Ket
1.	Kompetensi Kepribadian	Memiliki etos kerja	71%	Sedang
2.	Kompetensi Sosial	Membangun hubungan kerja	72%	Sedang
3.	Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi kesiswaan	92%	Tinggi
4.	Kompetensi Manajerial	Mengambil keputusan	82%	Tinggi
Rata-rata Kompetensi Kepala Tata Usaha MTs Patra Mandiri dilihat Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)			72%	Sedang

Data yang terkait dengan dimensi keandalan (*reliability*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi keandalan (*reliability*) adalah kompetensi teknis 92% (tinggi) sedangkan hasil persentase kompetensi yang terendah adalah kompetensi kepribadian 71% (sedang).

Hasil penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori memuaskan (sangat baik). Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi keandalan dikategorikan memuaskan bagi para informan penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat Dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil perhitungan kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ditinjau dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 11. Hasil Penilaian Informan terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju**

No	Informan Penelitian	Skor	Keterangan
1.	I	14	Sangat Baik (A)
2.	II	16	Sangat Baik (A)
3.	III	12	Sangat Baik (A)
4.	IV	10	Baik (B)
5.	V	15	Sangat Baik (A)
6.	VI	12	Sangat Baik (A)
7.	VII	9	Cukup (C)

Dengan demikian, hasil penilaian angket oleh para informan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik menurut dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Dimensi

daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha terdiri dari 4 indikator dengan 4 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 12. Indikator Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah**

No	Kompetensi Kepala Administrasi	Indikator Kompetensi	Persentase	Ket
1.	Kompetensi Kepribadian	Memiliki integritas dan akhlak mulia	85%	Tinggi
2.	Kompetensi Sosial	Berkomunikasi efektif	82%	Tinggi
3.	Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi layanan khusus	78%	Tinggi
4.	Kompetensi Manajerial	Mengembangkan staf	67%	Sedang
Rata-rata Kompetensi Kepala Tata Usaha MTs Patra Mandiri dilihat Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)			78%	Tinggi

Data yang terkait dengan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah kompetensi kepribadian 85% (tinggi) sedangkan hasil persentase kompetensi yang terendah adalah kompetensi manajerial 67% (sedang).

Hasil penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori memuaskan (sangat baik). Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi ketanggapan dikategorikan sangat baik oleh para informan penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap ketanggapan pelanggan.

#### **4. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat Dari Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek jaminan (*assurance*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil perhitungan kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 13. Hasil Penilaian Informan terhadap Kompetensi yang Dimiliki oleh KepalaTata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju**

No	Informan Penelitian	Skor	Keterangan
1.	I	14	Sangat Baik (A)
2.	II	14	Sangat Baik (A)
3.	III	13	Sangat Baik (A)
4.	IV	9	Cukup (C)
5.	V	16	Sangat Baik (A)
6.	VI	12	Sangat Baik (A)
7.	VII	10	Cukup (C)

Dengan demikian, hasil penilaian angket oleh para informan terhadap terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik menurut dimensi jaminan (*assurance*). Dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha terdiri dari 4 indikator dengan 4 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 14. Indikator Dimensi Assurance (Jaminan) terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah.**

No	Kompetensi Kepala Administrasi	Indikator Kompetensi	Persentase	Ket
1.	Kompetensi Kepribadian	Memiliki kedisiplinan	67%	Sedang
2.	Kompetensi Sosial	Memberikan layanan prima	96%	Tinggi
3.	Kompetensi	Melaksanakan administrasi	89%	Tinggi

	Teknis	layanan khusus		
4.	Kompetensi Manajerial	Mengorganisasikan staf	60%	Sedang
Rata-rata Kompetensi Kepala Tata Usaha MTs Patra Mandiri dilihat Dimensi Assurance (Jaminan)			78%	Tinggi

Data yang terkait dengan dimensi jaminan (*assurance*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi jaminan (*assurance*) adalah kompetensi sosial 96% (tinggi) sedangkan hasil persentase kompetensi yang terendah adalah kompetensi kepribadian 67% (sedang).

Hasil penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori memuaskan (sangat baik). Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi jaminan dan kesiapan dikategorikan memuaskan oleh para informan penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa jaminan dan kesiapan berpengaruh signifikan terhadap ketanggapan pelanggan.

##### 5. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat Dari Dimensi *Empathy* (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian pada aspek empati (*emphaty*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil perhitungan kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ditinjau dari dimensi empati (*emphaty*) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 15. Hasil Penilaian Informan terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju**

No	Informan Penelitian	Skor	Keterangan
1.	I	11	Baik (B)
2.	II	11	Baik (B)

3.	III	13	Sangat Baik (A)
4.	IV	12	Sangat Baik (A)
5.	V	12	Sangat Baik (A)
6.	VI	12	Sangat Baik (A)
7.	VII	11	Baik (B)

Dengan demikian, persepsi siswa terhadap terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju termasuk dalam kategori sangat baik menurut dimensi empati (*emphaty*). Dimensi empati (*emphaty*) terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha terdiri dari 4 indikator dengan 4 item pernyataan. Hasil perhitungan data mengenai dimensi empati (*emphaty*) terhadap kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 16. Indikator Dimensi empati (*emphaty*) terhadap Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah**

No	Kompetensi Kepala Administrasi	Indikator Kompetensi	Persentase	Ket
1.	Kompetensi Kepribadian	Mengendalikan diri	75%	Tinggi
2.	Kompetensi Sosial	Memiliki kesadaran berorganisasi	61%	Sedang
3.	Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi kepegawaian	71%	Sedang
4.	Kompetensi Manajerial	Mengelola konflik	86%	Tinggi
Rata-rata Kompetensi Kepala Tata Usaha MTs Patra Mandiri Dimensi empati ( <i>emphaty</i> )			73%	Sedang

Data yang terkait dengan dimensi empati (*emphaty*), yang terdiri dari 4 indikator. Hasil persentase yang paling tinggi diantara 4 indikator dalam dimensi empati (*emphaty*) adalah kompetensi manajerial 86% (tinggi) sedangkan hasil persentase kompetensi yang terendah adalah kompetensi sosial 61% (sedang).

Dapat disimpulkan bahwa secara umum dimensi empati dikategorikan memuaskan oleh siswa SMK PIRI Sleman. Penelitian ini menyimpulkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap ketanggapan pelanggan. Hasil penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju juga termasuk ke dalam kategori memuaskan (sangat baik).

Berdasarkan hasil angket yang telah dibagikan dan diisi oleh para informan penelitian, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kerpibadiannya berjumlah 77% (tinggi), kompetensi sosial berjumlah 75% (tinggi), kompetensi teknis sebesar 82% (tinggi) dan kompetensi manajerial sebesar 76% (tinggi). Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial.

## **B. Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju**

Pegawai Tata Usaha memiliki pengaruh yang luar biasa dalam menunjang suksesnya suatu lembaga, dengan menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat sekolah baik guru, siswa dan semua pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Pegawai tata usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang sangat berperan aktif dalam memajukan kegiatan sekolah. Pegawai tata usaha

sebagai penyelenggara administrasi harus dapat bekerja dengan sebaik mungkin dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah.

### 1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat, siswa, guru dan tenaga pendidik lainnya. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, dan beberapa kursi tamu yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Hasil wawancara tentang kebersihan ruang tunggu pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju bersama kepala sekolahnya adalah sebagai berikut:

“Ukuran bersih untuk suatu ruang pelayanan itu relatif akan tergantung dengan pandang masing-masing orang. Namun, untuk kriteria bersih di ruang pelayanan rasanya masih belum, akan tetapi untuk kategori nyaman telah terpenuhi karena sudah disediakan AC”<sup>118</sup>

Konteks kerja untuk menjalankan tugas di lembaga tidak terlepas dari kegiatan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat sekolah, layanan yang baik terutamanya dapat memberikan kepuasan terhadap suatu yang telah

---

<sup>118</sup>Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Wakil Bapak Kepala Sekolah MTs Patra Mandiri Plaju, Bapak Yas'a, 23 Juni 2018.

diberikan kepada orang lain untuk itu diadakan wawancara lebih lanjut terhadap salah satu wali murid terhadap kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi ditinjau dari dimensi *tangibles* pada aspek ruang pelayanan, berikut wawancara yang berhasil didapat:

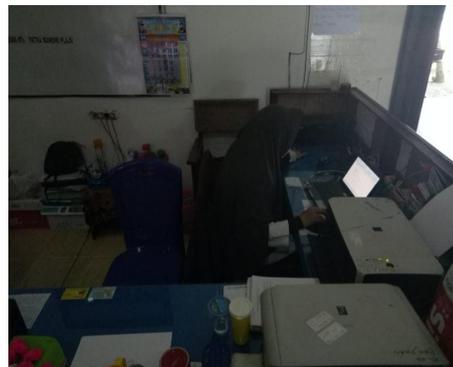
“Kalau bersih belum dapat dikatakan bersih, dikarenakan juga sekolah. Selain itu, di lingkungannya juga masih anak-anak SMP sehingga kadang menimbulkan suatu kegaduhan. Tapi secara keseluruhan sudah pas untuk dijadikan ruang pelayanan”.<sup>119</sup>

Sedangkan terkait dengan fasilitas yang ada di ruang pelayanan salah satu informan siswa menyatakan bahwa :

“Masih kurang mbak, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada yang nunggu di luar”.<sup>120</sup>



**Gambar 6. Keadaan Ruang Pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju<sup>121</sup>**



**Gambar 7. Kelengkapan Teknologi Ruang Tata Usaha MTs Patra Mandiri Plaju<sup>122</sup>**

Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh salah satu guru di MTs Patra Mandiri yang menyatakan bahwa:

<sup>119</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Salah Satu Wali Murid Ibu Mega Wati di MTs Patra Mandiri Plaju, 25 Juni 2018.

<sup>120</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Murid bernama Umami Maharani di MTs Patra Mandiri Plaju, 27 Juni 2018.

<sup>121</sup> Dokumentasi Foto Observasi Penelitian di MTs Patra Mandiri Plaju, 28 Mei 2018.

<sup>122</sup> *Ibid*

“Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia”.<sup>123</sup>

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut kepala tata usaha untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana kepala tata usaha dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan.

Dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat (wali murid) dari sekolah MTs Patra Mandiri Plaju merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kepala Tata Usaha MTs Patra Mandiri Plaju dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan seperti yang disampaikan oleh salah satu wali murid berikut:

“Prosedurnya mudah, saya cuma mengikuti instruksi yang diberikan petugas, sehingga pelayanannya jadi cepat”.<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Salah Satu Guru di MTs Patra Mandiri Plaju Bapak Saidina Usman, 27 Juni 2018.

<sup>124</sup> Mega Wati, *Op. Cit*



**Gambar 8. Pelayanan oleh Pegawai Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju<sup>125</sup>**

Dari hasil wawancara dari masyarakat mengenai kecepatan kepala tata usaha dalam melayani masyarakat di MTs Patra Mandiri Plaju, untuk itu peneliti mewawancarai Kepala Tata Usaha yaitu Ibu Betty Hernawati sebagai berikut:

“Terkait dengan pelayanan di bidang administrasi saya rasa cukup mudah asal masyarakat, siswa atau guru-guru membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan.”<sup>126</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri sudah cukup baik selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri.

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya

<sup>125</sup> Dokumentasi Foto Observasi Penelitian, *Op.Cit*

<sup>126</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Kepala Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju Ibu Betty Hernawati, 27 Juni 2018.

tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan kepala tata usaha dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat terkait daya tanggap kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju, maka peneliti mewawancarai salah satu siswa di MTs Patra Mandiri Plaju:

“Sudah baik mbak, saya tanya tentang hal-hal keadministrasian dilayani dengan baik”.<sup>127</sup>

Hal ini pertegas juga dengan siswa yang lainnya yang menyatakan bahwa:

“Kepala tata usaha sudah memberikan pelayanan yang sudah cukup baik, beliau selalu memberikan solusi terhadap masalah kami”.<sup>128</sup>

Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki kepala administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha dan masyarakat. Menanggapi pernyataan diatas peneliti mewawancarai salah seorang staff tata usaha yaitu Ibu Syafitri untuk mengetahui daya tanggap pegawai dalam menghadapi kebutuhan masyarakat sebagai berikut:

“Membantu menjelaskan kesulitan atau kebingungan masyarakat sehingga paham betul dan menjelaskan solusi terkait persyaratan atau apa saja yang harus dilengkapi”.<sup>129</sup>

Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh bagian administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju dengan kompetensi yang dimiliki oleh kepaatata usahanya telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

---

<sup>127</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Salah Satu Murid di MTs Patra Mandiri Plaju IM. Ikbal Tri Akbar, 27 Juni 2018.

<sup>128</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Salah Satu Murid di MTs Patra Mandiri Plaju I Ragita Cahyani, 27 Juni 2018.

<sup>129</sup> Dokumentasi Hasil Wawancara dengan Salah Satu Staff Tata Usaha di MTs Patra Mandiri Plaju, Syafitri, 27 Juni 2018.

MTs Patra Mandiri Plaju sebagai salah satu sekolah yang ada di Palembang berwenang menjadi salah satu sekolah yang setiap tahunnya selalu meningkat. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara menyimpan semua arsip secara rahasia. Menanggapi masalah keamanan rahasia kearsipan di MTs Patra Mandiri Plaju. Peneliti mewawancarai salah satu guru sebagai berikut:

“Untuk keamanan saya rasa sudah cukup aman. Dengan demikian masyarakat tidak perlu waswas saat melakukan pelayanan”.<sup>130</sup>

Hal senada juga disampaikan dengan salah satu wali murid bahwa :

“Untuk keamanan saya dapat mengatakan aman karena belum ada kejadian yang tidak baik ataupun kriminal di sini seperti pencurian”<sup>131</sup>

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di MTs Patra Mandiri Plaju sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan setiap arsip di dalam loker dan disusun rapi serta terkunci.



**Gambar 9. Lemari Penyimpanan Arsip**<sup>132</sup>

<sup>130</sup> Saidinia Usman, *Op.Cit*

<sup>131</sup> Mega Wati, *Op. Cit*

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap masyarakat dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Dalam hal ini kompetensi kepala tata usaha pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka MTs Patra Mandiri Plaju akan segera menindak lanjuti. Hal tersebut sesuai dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju dilakukan dengan mengusahakan agar dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas yang memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan seperti yang dikemukakan oleh Noorhamsyah dan Djumara (2015), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.<sup>133</sup>

---

<sup>132</sup> Dokumentasi Foto Observasi Penelitian, *Op.Cit*

<sup>133</sup> Noorhamsyah dan Djumara, *Op. Cit*

## 5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik. Untuk itu peneliti mewawancarai Ibu Syafitri sebagai salah satu staff tata usaha terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh kepala administrasi, yaitu:

“Menerangkan dengan sejelas-jelasnya agar pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik”.<sup>134</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Betty Hernawati sebagai berikut:

“Sebagai kepala tata usaha, ya kita mau tidak mau kita harus siap dalam melayani dan juga membantu peserta didik seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan ijazah, serta persyaratan-persyaratan masuk ke sekolah ini”.<sup>135</sup>

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan

---

<sup>134</sup> Syafitri, *Op.Cit*

<sup>135</sup> Betty Hernawati, *Loc. Cit*

prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait kursi antrian yang masih terbatas, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha dan masyarakat. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap masyarakat yang diberikan oleh kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik.

### **C. Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Mts Patra Mandiri Plaju**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja yang baik dalam suatu lembaga banyak kompetensi yang perlu ditingkatkan oleh kepala tata usaha. Besar banyak upaya-upaya yang mereka jalankan untuk meningkatkan kinerja mereka terutama dalam memberikan layanan yang baik kepada pihak yang bersangkutan agar apa yang menjadi tujuan, visi dan misi sekolah dapat terwujud dengan baik.

Selama penelitian, ditambah dengan observasi, peneliti melihat bahwa banyak hal-hal kecil yang dilakukan kepala tata usaha yang berkaitan dengan kompetensi-kompetensi yang harus dimilikinya untuk meningkatkan kinerja mereka salah satunya melakukan diskusi bersama baik dengan sesama pegawai maupun bersama atasan dan selalu terbuka terhadap saran yang diberikan oleh tim kerja, sehingga dapat selalu saling bekerja sama dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dalam sekolah tersebut. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara bersama salah satu wali murid di MTs Patra Mandiri Plaju yaitu sebagai berikut:

“Biasanya kepala tata usaha langsung berkoordinasi dengan orang-orang yang terlibat dalam masalah tersebut”<sup>136</sup>

Pendapat ini juga didukung dengan pernyataan dari kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju saat diwawancarai, berikut pernyataannya:

“Kami mengadakan rapat jika terdapat hal-hal yang perlu dibicarakan dan melibatkan banyak pihak untuk menyelesaikan masalah tertentu serta mengambil keputusan secara bersama-sama”<sup>137</sup>



Gambar 10. Rapat Kepala Tata Usaha TU Bersama Para Staff<sup>138</sup>

<sup>136</sup> Mega Wati, *Op.Cit*

<sup>137</sup> Betty Hernawati, *Op. Cit*

<sup>138</sup> Dokumentasi Foto Observasi Penelitian, *Op.Cit*

Untuk meningkatkan kinerja yang baik, tidak cukup hanya dengan melakukan diskusi bersama pegawai-pegawai lainnya, tapi lebih dari pada itu kepala tata usaha dan pegawai tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju hendaknya sering mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diadakan di wilayah Plaju atau Palembang sebagai perwujudan dari kompetensi kepribadian khususnya pelatihan pengembangan sumber daya manusia, memberikan layanan kepada masyarakat sekolah dan pelatihan-pelatihan kecil yang dilakukan dalam mempelajari ilmu-ilmu teknologi seperti memperdalam pengetahuan tentang komputer dan alat lainnya. Rangkaian kinerja yang dilakukan kepala tata usaha dan pegawai tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dalam memberikan layanan yang baik tidaklah cukup hanya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Namun, kinerja yang baik haruslah didukung oleh beberapa faktor tertentu seperti: meningkatkan kemampuan kerja, menjalin kerja sama dengan tim kerja (*team work*) apabila hal-hal ini diadakan maka kompetensi manajerial dari kepala tata usaha juga akan tercapai dengan maksimal.

Sebuah lembaga pastinya terdapat seorang atasan yang bertanggung jawab penuh terhadap semua bawahannya. Selama beberapa hari melakukan penelitian ditambah dengan hasil observasi, peneliti melihat bahwa dalam meningkatkan kinerja semua bawahan pemimpin di MTs Patra Mandiri Plaju jarang untuk memberikan motivasi dan saling terbuka yang menandakan kurangnya kompetensi sosial dari kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju (lihat kembali lembar wawancara dengan kepala staff tata usaha).

“Belum ada motivasi yang diberikan oleh kepala tata usaha, kami biasanya berdiskusi dan diberi arahan apabila terdapat masalah-masalah tertentu yang ada kaitannya dengan bidang pelayanan administrasi”<sup>139</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peningkatan kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan layanan di MTs Patra Mandiri Plaju belum diwujudkan dengan banyak cara melalui kompetensi-kompetensi yang hendaknya dimiliki oleh kepala tata usaha. Hal ini terlihat dari kurangnya pegawai mengikuti pelatihan-pelatihan setiap tahunnya, yang dapat kita ketahui melalui hasil wawancara dengan kepala sekolah di MTs Patra Mandiri Plaju sebagai berikut:

“Kepala tata usaha di sekolah ini belum pernah mengikuti pelatihan sebelumnya, dan saya rasa sangat dibutuhkan pelatihan dalam bidang administrasi keuangan juga administrasi pembukuan”<sup>140</sup>

Kurangnya memberikan motivasi serta arahan bersama pegawai lain, kurangnya melatih dalam menggunakan alat elektronik seperti komputer, mesin printer, infokus dan lainnya, kurang membuka diri untuk selalu menerima saran dari atasan maupun sesama pegawai, dan sebagai atasan belum mampu meningkatkan kinerja pegawai dalam memberi layanan dengan berbagai usaha yang dilakukan ini menunjukkan kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi manajerial kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju perlu diperbaiki lagi.

---

<sup>139</sup> Syafitri, *Op.Cit*

<sup>140</sup> Yas'a, *Op.Cit*

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian informan penelitian terhadap kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil angket yang telah dibagikan dan diisi oleh para informan penelitian, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kerpibadiannya berjumlah 77% (tinggi), kompetensi sosial berjumlah 75% (tinggi), kompetensi teknis sebesar 82% (tinggi) dan kompetensi manajerial sebesar 76% (tinggi). Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial.

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan di MTs Patra Mandiri Plaju dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait kursi antrian yang masih terbatas, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek

*responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha dan masyarakat. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap masyarakat yang diberikan oleh kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik.

Berdasarkan peran kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri plaju dalam meningkatkan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa perlunya perbaikan pada kompetensi kepribadian, kompetensi manajerial dan kompetensi sosial.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, meskipun secara umum kompetensi kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri Plaju telah sangat baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi namun masih terdapat beberapa kekuarangan sehingga dapat diajukan beberapa saran yakni:

1. Bagi Pihak Sekolah

Sekolah sebaiknya menambahkan fasilitas yang lebih seperti kursi tunggu agar tamu dari luar bisa menunggu dengan nyaman dan sekolah bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar tamu tidak merasa diacuhkan dan tidak terlalu lama menunggu

2. Bagi Kepala Tata Usaha

Harus di adakannya kegiatan-kegiatan untuk tenaga tata usaha seperti kegiatan workshop komputer atau pelatihan pelatihan komputer supaya

staf tata usaha dapat mengoperasikan computer dengan baik lagi terutama bagi yang minim pengetahuan computer serta dalam menjalankan kerja staf tata usaha hendaklah selalu dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada guru, siswa maupun masyarakat.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hendaklah melakukan penelitian kompetensi kepala tata usaha dengan mengkaitkan dengan meningkatkan kinerja tenaga kependidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A. (1992). *Psikologi Umum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Afriyenti.(2013). *Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol. 1.No. 1.hlm. 9 - 16
- Amirullah.(2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Arifin, Z. (2013). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2013).*Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Azizah,W.F. (2016). *Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta*”.Skripsi Sarjana Kependidikan Islam. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Kalijaga.
- Daryanto.(2011). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Depdikbud.(1994). *Kurikulum Pendidikan Dasar (GBPP)*. Jakarta: Depdikbud
- Djumara, N.,dkk., (2009). *Standar Pelayanan Publik Langkah – langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Furchan, A. (2007). *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gulo, W. (2017).*Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hamsyah, N dan Mohammad Jauhar. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, Jakarta: Prestasi Pustaka Puhlisher
- Mardapi, D. (2008). *Teknik Penyusunan Instrumen Tes dan Nontes*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Mulyawan R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*.Bandung: UNPAD Press
- Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005*
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*
- Priyono.(2007). *Pengantar Manajemen*. Surabaya: Zifatama Publisher.

- Purwanto, M.N. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati.(2014) *Manajemen Perkantoran*.Yogyakarta: Fisip Untirta Press.
- Risnawati.(2014). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: Perpustakaan Nasional RI Data Katalog Dalam Terbitan (KDT)
- Rohiat.(2012). *Manajemen Sekolah*.Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Manajemen*.Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugono, D. (2014). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional
- Supriyanto.(2016). *Retrospektif Ilmu Administrasi Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Tartini dan Zulkifli.(2016). *Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK Di Kabupaten Belitung*”.Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, Vol. XI, No. 02.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tentang Ketenagakerjaan tahun 2003*
- Zayyana, R. (2016). *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Skripsi Sarjana Manajemen Kependidikan Islam, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

# Lampiran- Lampiran

<b>LAMPIRAN 1</b>
-------------------

**PEDOMAN OBSERVASI KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI MTs PATRA MANDIRI PLAJU**

Sumber Data : \_\_\_\_\_

Hari, Tanggal : \_\_\_\_\_

Waktu : \_\_\_\_\_

Tempat : \_\_\_\_\_

No	Aspek yang Diamati	Indikator	Kategori		
			Baik	Cukup	Kurang
1.	<i>Tangible</i>  (Bukti Langsung)	1. Memiliki ketelitian kerja			
		2. Memiliki kedisiplinan kerja			
		3. Memiliki sifat kreatif dan inovatif kerja			
		4. Peralatan yang mendukung dalam pelaksanaan kerja			
2.	<i>Reliability</i>  (Keandalan)	1. Memiliki tanggung jawab dalam pekerjaan			
		2. Dapat bekerjasama dengan tim			
3.	<i>Responsiveness</i>  (Daya tanggap)	1. Memiliki fleksibilitas			
		2. Memiliki kesadaran berorganisasi			
		3. Mampu berkomunikasi efektif			
		4. Mampu membangun hubungan kerja dengan baik			
4.	<i>Assurance</i>  (Jaminan)	1. Mampu mengendalikan diri			
		2. Mampu memberikan pelayanan prima			
		3. Kesesuaian hasil kerja yang			

		bermutu			
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	1. Keramahan tenaga administrasi sekolah			
		2. Kepedulian tenaga administrasi sekolah			

## LAMPIRAN 2

**KISI-KISI ANGKET KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI MTs PATRA MANDIRI PLAJU**

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kompetensi Kepala Administrasi	Indikator Kompetensi	Pernyataan di Lembar Angket	Butir Pertanyaan
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Kompetensi Kepribadian	Memiliki kreativitas dan inovasi	Teknologi yang digunakan oleh kepala administrasi tidak mengikuti perkembangan zamandan kurangnya inovasi dalam pelayanan	1
		Kompetensi Sosial	Memberikan layanan prima	Kepala administrasi selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya	2
		Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat	Kepala administrasi memberikan informasi yang ditanyakan oleh masyarakat	3
		Kompetensi Manajerial	Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya	Petugas administrasi tidak mampu memberdayakan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam.	4
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kompetensi	Memiliki etos kerja	Pelayanan pegawai dalam	5

		Kepribadian		menyelesaikan pekerjaan terlalu lambat	
		Kompetensi Sosial	Membangun hubungan kerja	Pegawai administrasi belum mampu memposisikan diri sesuai dengan peranannya di sekolah	6
		Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi kesiswaan	Petugas administrasi tidak membantu penerimaan siswa baru setiap tahunnya di sekolah ini.	7
		Kompetensi Manajerial	Mengambil keputusan	Pegawai administrasi mampu memberikan arahan dan masukan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat	8
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kompetensi Kepribadian	Memiliki integritas dan akhlak mulia	Menunjukkan komitmen terhadap tugas dengan membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan	9
		Kompetensi Sosial	Berkomunikasi efektif	Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	10
		Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi layanan khusus	Petugas tidak mengkoordinasikan petugas layanan khusus: penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun	11

				tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari sekolah tersebut.	
		Kompetensi Manajerial	Mengembangkan staf	Belum adanya pemberdayaan staff yang dilakukan kepala administrasi untuk memiliki Inisiatif dalam melayani masyarakat	12
4.	Assurance (Jaminan)	Kompetensi Kepribadian	Memiliki kedisiplinan	Adanya jaminan jaminan tepat waktu dalam pelayanan administrasi	13
		Kompetensi Sosial	Memberikan layanan prima	Belum adanya pelayanan dari kepala administrasi untuk bersikap sopan kepada masyarakat	14
		Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi layanan khusus	Tidak adanya jaminan rasa aman yang diberikan oleh kepala administrasi karena tidak melibatkan semua petugas layanan khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berada di sekolah.	15
		Kompetensi Manajerial	Mengorganisasikan staf	Kepala administrasi berusaha untuk meningkatkan mengorganisasikan staffnya melalui	16

				penguasaan pengetahuan pegawai ketika memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat.	
5.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Kompetensi Kepribadian	Mengendalikan diri	Mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi ketika berada di dalam sekolah	17
		Kompetensi Sosial	Memiliki kesadaran berorganisasi	Kepala Administrasi memberikan pelayanan dengan tidak menghargai setiap pelanggan/masyarakat	18
		Kompetensi Teknis	Melaksanakan administrasi kepegawaian	Kepedulian kepala administrasi untuk membantu merencanakan kebutuhan pegawai	19
		Kompetensi Manajerial	Mengelola konflik	Belum adanya kepedulian kepala administrasi untuk mengidentifikasi alternatif penyelesaian masalah dari masyarakat terhadap kegiatan administrasi di sekolah	20

Kuesioner diadopsi dari Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional* Tahun 2008, hlm. 3-10.

**LAMPIRAN 3**

**ANGKET TENTANG “KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI MTs PATRA MANDIRI PLAJU”**

---

**A. PETUNJUK**

1. Sebelum memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu/Saudara/i.
2. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama
3. Berikan tanda centang ( √ ) pada kolom yang telah disediakan

**B. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama Responden :
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :

<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> Diploma
<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> Sarjana S1
<input type="checkbox"/> SMA/SMK	<input type="checkbox"/> Sarjana S2
5. Pekerjaan utama :

<input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri	<input type="checkbox"/> Petani/Buruh
--	---------------------------------------

Pegawai Swasta       Pelajar/Mahasiswa  
 Wirausaha             Lainnya

### C. KETERANGAN:

Kualitas Pelayanan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	KS	TS
<b>A. Tangible (Bukti Fisik)</b>					
1.	Teknologi yang digunakan oleh kepala administrasi tidak mengikuti perkembangan zamandan kurangnya inovasi dalam pelayanan				
2.	Kepala administrasi selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya				
3.	Kepala administrasi memberikan informasi yang ditanyakan oleh masyarakat				
4.	Petugas administrasi tidak mampu memberdayakan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam.				
<b>B. Reliability (Keandalan)</b>					
5.	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan terlalu lambat				
6.	Pegawai administrasi belum mampu memposisikan diri sesuai dengan peranannya di sekolah				
7.	Petugas administrasi tidak membantu penerimaan siswa baru setiap tahunnya di sekolah ini.				
8.	Pegawai administrasi mampu memberikan arahan dan masukan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat				
<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
9.	Menunjukkan komitmen terhadap tugas dengan membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan				

10.	Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan				
11.	Petugas tidak mengkoordinasikan petugas layanan khusus: penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari sekolah tersebut.				
12.	Belum adanya pemberdayaan staff yang dilakukan kepala administrasi untuk memiliki Inisiatif dalam melayani masyarakat				
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>					
13.	Adanya jaminan jaminan tepat waktu dalam pelayanan administrasi				
14.	Belum adanya pelayanan dari kepala administrasi untuk bersikap sopan kepada masyarakat				
15.	Tidak adanya jaminan rasa aman yang diberikan oleh kepala administrasi karena tidak melibatkan semua petugas layanan khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berada di sekolah.				
16.	Kepala administrasi berusaha untuk meningkatkan mengorganisasikan satffnya melalui penguasaan pengetahuan pegawai ketika memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat.				
<b>E. Emphaty (Empati)</b>					
17.	Mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi ketika berada di dalam sekolah				
18.	Kepala Administrasi memberikan pelayanan dengan tidak menghargai setiap pelanggan/masyarakat				
19.	Kepedulian kepala administrasi untuk membantu merencanakan kebutuhan pegawai				
20.	Belum adanya kepedulian kepala administrasi untuk mengidentifikasi alternatif penyelesaian masalah dari masyarakat terhadap kegiatan administrasi di sekolah				

**LAMPIRAN 4**

HASIL ANGKET

**Hasil Pengisian Angket oleh Informan terhadap Kompetensi yang Dimiliki oleh Kepala Tata Usaha**

No	Pernyataan	Hasil Penilaian oleh Informan						
		I	II	III	IV	V	VI	VII
<b>A. Tangible (Bukti Fisik)</b>								
1.	Teknologi yang digunakan oleh kepala administrasi tidak mengikuti perkembangan zamandan kurangnya inovasi dalam pelayanan	4	4	4	3	3	2	4
2.	Kepala administrasi selalu memakai seragam sesuai yang ditentukan setiap harinya	3	4	3	3	1	3	1
3.	Kepala administrasi memberikan informasi yang ditanyakan oleh masyarakat	3	4	3	3	4	3	3
4.	Petugas administrasi tidak mampu memberdayakan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam.	4	4	4	3	4	3	2
<b>B. Reliability (Keandalan)</b>								
5.	Pelayanan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan terlalu lambat	3	4	3	2	3	3	2
6.	Pegawai administrasi belum mampu memposisikan diri sesuai dengan peranannya di sekolah	3	4	3	2	4	3	2
7.	Petugas administrasi tidak membantu penerimaan siswa baru setiap tahunnya di sekolah ini.	4	4	3	4	4	3	4
8.	Pegawai administrasi mampu memberikan arahan dan masukan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat	3	4	4	3	4	3	2

<b>C. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>								
9.	Menunjukkan komitmen terhadap tugas dengan membantu masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan dan keluhan	4	4	3	3	4	3	3
10.	Petugas merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	4	4	3	3	4	3	2
11.	Petugas tidak mengkoordinasikan petugas layanan khusus: penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh untuk memberikan pelayanan yang terbaik dari sekolah tersebut.	3	4	3	2	4	3	3
12.	Belum adanya pemberdayaan staff yang dilakukan kepala administrasi untuk memiliki Inisiatif dalam melayani masyarakat	3	4	3	2	3	3	1
<b>D. Assurance (Jaminan)</b>								
13.	Adanya jaminan jaminan tepat waktu dalam pelayanan administrasi	3	3	3	2	4	3	1
14.	Belum adanya pelayanan dari kepala administrasi untuk bersikap sopan kepada masyarakat	4	4	4	4	4	3	4
15.	Tidak adanya jaminan rasa aman yang diberikan oleh kepala administrasi karena tidak melibatkan semua petugas layanan khusus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berada di sekolah.	4	4	4	2	4	3	4
16.	Kepala administrasi berusaha untuk meningkatkan mengorganisasikan satffnya melalui penguasaan pengetahuan pegawai ketika memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat.	3	3	2	1	4	3	1

<b>E. <i>Emphaty (Empati)</i></b>								
17.	Mendahulukan kepentingan pemohon daripada kepentingan pribadi ketika berada di dalam sekolah	3	3	3	3	4	3	2
18.	Kepala Administrasi memberikan pelayanan dengan tidak menghargai setiap pelanggan/masyarakat	1	1	3	3	3	3	3
19.	Kepedulian kepala administrasi untuk membantu merencanakan kebutuhan pegawai	3	3	3	3	2	3	3
20.	Belum adanya kepedulian kepala administrasi untuk mengidentifikasi alternatif penyelesaian masalah dari masyarakat terhadap kegiatan administrasi di sekolah	4	4	4	3	3	3	3
<b>Jumlah</b>		<b>66</b>	<b>73</b>	<b>65</b>	<b>54</b>	<b>70</b>	<b>59</b>	<b>50</b>

**Keterangan :**

Informan I : Kepala Sekolah

Informan II : Staff TU

Informan III : Guru

Informan IV : Wali Murid

Informan V : Siswa 1

Informan VI : Siswa 2

Informan VII : Siswa 3

Data yang diperoleh dari hasil penilaian ke-7 informan tersebut kemudian dikonversikan ke dalam skala lima menurut Djemari Mardhapi, sehingga hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel. Kategorisasi Skor Penilaian Kompetensi Kepala Tata Usaha**

Interval	Nilai	Kategori
$X \geq 12$	A	Sangat Baik
$12 > X \geq 10$	B	Baik
$10 > X \geq 8$	C	Cukup
$X < 8$	D	Tidak Baik

**Keterangan :**

$Y_i$ (Rata-rata skor ideal)	= 10
$S_{bi}$ (Simpangan baku ideal)	= 2
$X$	= Perolehan skor
Skor maks ideal	= 16
Skor minimum ideal	= 4

Data yang diperoleh dari hasil penilaian ke-7 informan tersebut kemudian dikonversikan ke dalam persentase untuk kemudian dihitung berdasarkan skala intensitas menurut Arikunto. Sehingga hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel. Kategorisasi Skor Penilaian Kompetensi Kepala Tata Usaha**

Interval	Nilai	Kategori
$X \geq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$	Tinggi	$X \geq 75\%$
$(\text{Mean} - 1 \text{ SD}) > X \geq (\text{Mean} + 1 \text{ SD})$	Sedang	$50\% > X \geq 75\%$
$X < (\text{Mean} - 1 \text{ SD})$	Rendah	$X < 50\%$

**Keterangan :**

Persentase tertinggi	= 100%
Persentase terendah	= 25%
Mean Ideal	= $\frac{1}{2}$ (Persentase tertinggi + Persentase terendah)
Standar Deviasi Ideal	= $\frac{1}{6}$ (Persentase tertinggi - Persentase terendah)

<b>LAMPIRAN 6</b>
-------------------

**HASIL PENILAIAN INFORMAN TERHADAP KOMPETENSI  
KEPALA TATA USAHA DITINJAU  
DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN**

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

No	Informan I	Informan II	Informan III	Informan IV	Informan V	Informan VI	Informan VII
1	4	4	4	3	3	2	4
2	3	4	3	3	1	3	1
3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	2
Jlh	14	16	14	12	12	11	10
Ket	A	A	A	A	A	B	B

2. *Reliability* (Keandalan)

No	Informan I	Informan II	Informan III	Informan IV	Informan V	Informan VI	Informan VII
1	3	4	3	2	3	3	2
2	3	4	3	2	4	3	2
3	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	3	4	3	2
Jlh	13	16	13	11	15	12	10
Ket	A	A	A	B	A	A	B

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No	Informan I	Informan II	Informan III	Informan IV	Informan V	Informan VI	Informan VII
1	4	4	3	3	4	3	3
2	4	4	3	3	4	3	2
3	3	4	3	2	4	3	3
4	3	4	3	2	3	3	1
Jlh	14	16	12	10	15	12	9
Ket	A	A	A	B	A	A	C

4. *Assurance* (Jaminan)

No	Informan I	Informan II	Informan III	Informan IV	Informan V	Informan VI	Informan VII
1	3	3	3	2	4	3	1
2	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	4	2	4	3	4
4	3	3	2	1	4	3	1

Jlh	14	14	13	9	16	12	10
Ket	A	A	A	C	A	A	C

5. *Emphaty* (Empati)

No	Informan I	Informan II	Informan III	Informan IV	Informan V	Informan VI	Informan VII
1	3	3	3	3	4	3	2
2	1	1	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3
Jlh	11	11	13	12	12	12	11
Ket	B	B	A	A	A	A	B

<b>LAMPIRAN 7</b>
-------------------

**HASIL PENILAIAN INFORMAN TERHADAP MASING-MASING  
KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA DITINJAU  
DARI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN**

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

<b>Informan</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	<b>Kompetensi Teknis</b>	<b>Kompetensi Manajerial</b>
I	4	3	3	4
II	4	4	4	4
III	4	3	3	4
IV	3	3	3	3
V	3	1	4	4
VI	2	3	3	3
VII	4	1	1	2
Jumlah	24	18	23	24
Persentase	85%	64%	82%	85%

2. *Reliability* (Keandalan)

<b>Informan</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	<b>Kompetensi Teknis</b>	<b>Kompetensi Manajerial</b>
I	3	3	4	3
II	4	4	4	4
III	3	3	3	4
IV	2	2	4	3
V	3	4	4	4
VI	3	3	3	3
VII	2	2	4	2
Jumlah	20	21	26	23
Persentase	71%	72%	92%	82%

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

<b>Informan</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	<b>Kompetensi Teknis</b>	<b>Kompetensi Manajerial</b>
I	4	4	3	3
II	4	4	4	4
III	3	3	3	3
IV	3	3	2	2
V	4	4	4	3
VI	3	3	3	3
VII	3	2	3	1
Jumlah	24	23	22	19
Persentase	85%	82%	78%	67%

4. *Assurance* (Jaminan)

<b>Informan</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	<b>Kompetensi Teknis</b>	<b>Kompetensi Manajerial</b>
I	3	4	4	3
II	3	4	4	3
III	3	4	4	2
IV	2	4	2	1
V	4	4	4	4
VI	3	3	3	3
VII	1	4	4	1
Jumlah	19	27	25	17
Persentase	67%	96%	89%	90%

5. *Emphaty* (Empati)

<b>Informan</b>	<b>Kompetensi Kepribadian</b>	<b>Kompetensi Sosial</b>	<b>Kompetensi Teknis</b>	<b>Kompetensi Manajerial</b>
I	3	1	3	4
II	3	1	3	4
III	3	3	3	4
IV	3	3	3	3
V	4	3	2	3
VI	3	3	3	3
VII	2	3	3	3
Jumlah	21	17	20	24
Persentase	75%	61%	71%	86%

<b>LAMPIRAN 8</b>
-------------------

**KISI-KISI WAWANCARA KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI MTs PATRA MANDIRI PLAJU**

<b>Aspek</b>	<b>Pertanyaan</b>
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penampilan kepala administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ?</li> <li>2. Apakah teknologi yang digunakan kepala administrasi dalam memberikan pelayanannya telah mengikuti perkembangan zaman ?</li> <li>3. Menurut Bapak/Ibu, apakah ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman?</li> <li>4. Apakah fasilitas yang ada diruang pelayanan telah lengkap ?</li> </ol>
<i>Reliability</i> (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesediaan kepala administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan?</li> <li>2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana urusan kepegawaian administrasi dapat memberikan pelayanan dengan cepat?</li> <li>3. Kegiatan/pelatihan apa yang menurut Bapak/Ibu perlu untuk dilakukan dalam rangka upaya peningkatan pelayanan yang berubungan dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas?</li> </ol>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan kepada masyarakat apabila terdapat permasalahan dalam bidang administrasi di sekolah ini ?</li> <li>2. Apakah kualitas dari prosedur pelayanan administrasi di sekolah ini sudah dapat dikatakan baik ?</li> <li>3. Apakah kepala administrasi telah memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan ?</li> </ol>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Bapak/Ibu sudah merasa yakin bahwa kepala administrasi akan menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan? mengapa?</li> <li>2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepala administrasi jujur dalam memberikan pelayanan? hal tersebut terlihat dari?</li> <li>3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap kepala administrasi kepegawaian pada saat memberikan pelayanan? santunkah? jika tidak, kemukakan alasannya?</li> </ol>

<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kepala administrasi kepegawaian dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan? cukup akuratkah?</li><li>2. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bahasa kepala administrasi kepegawaian dalam menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan? Mudah dipahamakah?</li><li>3. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesediaan kepala administrasi kepegawaian dalam mendengarkan keluhan yang dirasakan? dan Bagaimana kemudian cara mereka menindaklanjutinya?</li><li>4. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kepala administrasi kepegawaian untuk dihubungi/ditemui pada saat jam pelayanan?</li><li>5. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kepala administrasi kepegawaian dalam memberikan informasi? cukup akuratkah? (jika tidak sebutkan alasannya?)</li></ol>
----------------------------	--

<b>LAMPIRAN 9</b>
-------------------

**PEDOMAN WAWANCARA KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA (TU)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI MTs PATRA MANDIRI PLAJU**

Nama Pewawancara :  
Tanggal Wawancara :  
Waktu Wawancara :  
Tempat Wawancara :

**A. Petunjuk Umum**

1. Sampaikan ucapan terima kasih kepada informan atas kesediaannya dan waktuyang telah diluangkan untuk wawancarai dan wawancara ini merupakan hal yang sangat penting.
2. Jelaskan tentang waktu dan tujuan wawancara.

**B. Petunjuk Wawancara**

1. Wawancara dilakukan oleh pewawancara yaitu peneliti sendiri.
2. Informan bebas untuk menyampaikan pendapat, pengalaman, saran, dan komentar.
3. Pendapat, pengalaman, saran, dan komentar informan sangat bernilai.
4. Jawaban tidak ada yang benar atau salah, karena wawancara ini untuk kepentingan penelitian dan tidak ada penilaian.

**C. Pelaksanaan Wawancara Mendalam**

1. Perkenalan diri pewawancara.

2. Perkenalan diri informan dengan menyebut nama, umur, pendidikan, dan status masa kerja.
3. Setelah perkenalan diri baru mulai dilakukan wawancara.

<b>LAMPIRAN 10</b>
--------------------

**LEMBAR WAWANCARA****A. Identitas Responden**

Nama Responden :  
Usia :  
Pendidikan :  
Jenis Kelamin :  
Jenis Pekerjaan :

**B. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara mendalam**1. *Tangible* (Bukti Fisik)

- a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penampilan kepala administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju ?
- b. Apakah teknologi yang digunakan kepala administrasi dalam memberikan pelayanannya telah mengikuti perkembangan zaman ?
- c. Menurut Bapak/Ibu, apakah ruang pelayanan tampak bersih setiap hari dan cukup nyaman?
- d. Apakah fasilitas yang ada diruang pelayanan telah lengkap ?

2. *Reliability* (Keandalan)

- a. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesediaan kepala administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan?
- b. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana urusan kepegawaian administrasi dapat memberikan pelayanan dengan cepat?

- c. Kegiatan/pelatihan apa yang menurut Bapak/Ibu perlu untuk dilakukan dalam rangka upaya peningkatan pelayanan yang berubung dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas?

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan kepada masyarakat apabila terdapat permasalahan dalam bidang administrasi di sekolah ini ?
- b. Apakah kualitas dari prosedur pelayanan administrasi di sekolah ini sudah dapat dikatakan baik ?
- c. Apakah kepala administrasi telah memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan ?

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. Apakah Bapak/Ibu sudah merasa yakin bahwa kepala administrasi akan menjaga kerahasiaan data yang Anda berikan? mengapa?
- b. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kepala administrasi jujur dalam memberikan pelayanan? hal tersebut terlihat dari?
- c. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana sikap kepala administrasi kepegawaian pada saat memberikan pelayanan? santunkah? jika tidak, kemukakan alasannya?

5. *Emphaty* (Empati)

- a. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kepala administrasi kepegawaian dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan? cukup akuratkah?

- b. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana bahasa kepala administrasi kepegawaian dalam menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan? Mudah dipahamakah?
- c. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kesediaan kepala administrasi kepegawaian dalam mendengarkan keluhan yang dirasakan? dan Bagaimana kemudian cara mereka menindaklanjutinya?
- d. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kepala administrasi kepegawaian untuk dihubungi/ditemui pada saat jam pelayanan?
- e. Menurut Bapak/Ibu, Bagaimana kepala administrasi kepegawaian dalam memberikan informasi? cukup akuratkah? (jika tidak sebutkan alasannya?)

**LAMPIRAN 11**

HASIL WAWANCARA

**LAMPIRAN 12****LAMPIRAN FOTO**

**Gambar 11.** Halaman Depan MTs Patra Mandiri Plaju



**Gambar 12.** Ruang Baca dan Meja Piket Guru Mts Patra Mandiri Plaju



**Gambar 13.** Lapangan Upacara, Masjid, Ruang Kelas dan Lainnya Mts Patra Mandiri Plaju



**Gambar 14.** Ruang Tunggu Administrasi di Mts Patra Mandiri Plaju



**Gambar 15.** Beberapa Fasilitas yang Digunakan di Ruang Administrasi Mts Patra Mandiri Plaju



**Gambar 16.** Contoh Bentuk Pelayanan di Ruang Administrasi Mts Patra Mandiri Plaju



**Gambar 17.** Foto Bersama Wakil Kepala Mts Patra Mandiri Plaju Setelah Pembagian Angket dan Wawancara



**Gambar 18.** Foto Bersama Staff Tata Usaha Mts Patra Mandiri Plaju Setelah Pembagian Angket dan Wawancara



**Gambar 19.** Foto Bersama Kepala Tata Usaha Mts Patra Mandiri Plaju Setelah



**Gambar 20.** Kegiatan Pembagian Angket Kepada Siswa di Mts Patra Mandiri  
Pembagian Angket dan Wawancara



**Gambar 21.** Kegiatan Pembagian Angket Kepada Salah Satu Wali Murid di Mts  
Patra Mandiri Plaju



**Gambar 22.** Foto Kegiatan Setelah Pembagian Angket dan Wawancara Terhadap  
Salah Satu Guru di Mts Patra Mandiri Plaju

