

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENDUKUNG
LAYANAN AKADEMIK SISWA
DISMAN 3 REJANG LEBONG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S. 1)
Dalam Ilmu Pendidikan



Disusun oleh :

**Dika Fransisko
NIM. 19561048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
2024**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada.

Yth. Dekan Fakultas IAIN Curup

di-

Assalam'alaikum Wr.Wb

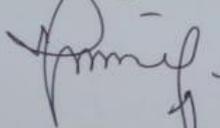
Setelah melaksanakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat skripsi saudara: **Dika Fransisko, NIM. 19561048**, mahasiswa MPI yang berjudul " **Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong**" sudah dapat di ajukan dalam sidang munaqasyah institut agama islam negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan , atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalam'alaikum Wr.Wb

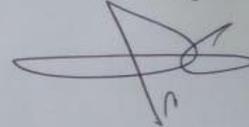
Curup, 22 Agustus 2023

Pembimbing I



Dr. Sumarto, M. Pd. I
NIP. 19900324 201903 1 013

Pembimbing II



Dr. Abdul Sahib, M. Pd
NIP. 19720520 200312 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dika Fansisko
NIM : 19561048
Fakultas : Tarbiyah
Jurusan : MPI
Judul : **Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong**

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 2024

Penulis



Dika Fansisko
NIM 19561048



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Jln. Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 158 /In. 34/I/FT/PP.00.9 / 02 / 2024

Nama : DIKA FRANSISKO
NIM : 19561048
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari Tanggal : Kamis, 22 Januari 2024
Pukul : 08.00 – 09.30 WIB
Tempat : Gedung Munaqasyah Tarbiyah IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Tarbiyah.

Curup, Februari 2024

TIM PENGUJI

Ketua

Dr. Sumarto, M. Pd. I
NIP. 19900324 201903 1 013

Penguji I

Dr. Nuzuar, M. Pd
NIP. 19630410 199803 1 001

Sekretaris

Dr. Abdul Sahib, M. Pd
NIP. 19720520 200312 1 001

Penguji II

Dr. H. Syaiful Bahri, M. Pd
NIP. 19641011 199203 1 002



Dr. Sumarto, S.Ag., M. Pd
NIP. 199740921 200003 1 003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di SMAN 3 Rejang Lebong**”. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada jujungan kita nabi Muhammad Saw. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup. Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag. Selaku Wakil Rektor I IAIN Curup
3. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd.I Selaku Wakil Rektor II IAIN Curup
4. Bapak Dr. Nelson, S.Ag., M.Pd.I Selaku Wakil Rektor III IAIN Curup

5. Bapak Dr. H. Sutarto, M.Pd. Selaku dekan fakultas tarbiyah IAIN Curup
6. Bapak Dr.H. Syaiful Bahri, M.Pd. Selaku ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam
7. Bapak bapak Dr. Sumarto, M.Pd.I Sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Bapak Dr.Abdul Sahib, M.Pd. sebagai dosen pembimbing II
9. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu nya se-masa kuliah di program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
10. Keluarga Besar SMAN 3 Rejang Lebong yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta memberikan informasi kepada penulis
11. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Saya berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua,.Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Curup, Januari 2024
Penulis



Dika Fransisko
NIM.19561048

Motto

**“ Ade niat, ade usaho, insyaallah uku
nam, kunya ba dau masalah
nyereak coa”**

(Ranu Chandra & Dika Fransisko)

**“Tidak akan ada yang sia-sia
selama selalu berusaha”**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillahirabbil'alamiin...

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa segala upaya yang penulis lakukan dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak sebagai ucapan terima kasih penulis maka Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT sang maha Agung. Yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, dan rasa kasih sayang kepada seluruh hamba-Nya.
2. Pribadi Sendiri Yang Telah Kuat Menjalani Proses Kuliah Dalam kondisi apapun.
3. Yang Tercinta Orang Tua Saya, Ayahanda Syahrin dan Ibunda Maryati yang selalu tanpa henti memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada saya untuk bisa menyelesaikan S1 dengan baik sampai akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih Kepada Kriskam Mayang, yang selalu memotivasi dan menemani saya bimbingan untuk pembuatan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada Ketua Prodi Dr.H Syaiful Bahri, M.Pd dan dosen MPI IAIN Curup serta Dosen Pembimbing yaitu Bapak Dr.Sumarto, M.Pd.I sebagai dosen pembimbing I dan Bapak bapak Dr.Abdul Sahib,M.Pd. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan semangat, motivasi, bantuan, doa, dan dukungan sehingga saya dapat

menyelesaikan karya skripsi ini.

6. Terimakasih kepada keluarga Besar SMAN 3 Rejang Lebong Yang Telah Memberikan semangat, Motivasi Dan Dukungan Nya.
7. Terima kasih kepada staff tata usaha SMAN 3 yang sudah membantu penulis
8. Terima kasih kepada teman-teman keluarga besar prodi MPI dan angkatan 2019 MPI Squad.
9. Terima kasih kepada Semua kawan-kawan seperjuangan *Eri harnovi S.H. gege rajab.SE. gusty triyanto S.H., yusril mahendra S.H, amru hidayat S.H, Ranu chandra S.Pd* . yang Telah memberi semangat dan dukungan kepada saya dalam pembuatan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada semua teman-teman KKN Dan PPL ku.
11. Almamaterku Tercinta.
12. Semua Teman – Teman Yang Telah Membantu Saya.

Alhamdulillah saya ucapkan Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan, aamiin.

MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENDUKUNG LAYANAN

AKADEMIK SISWA DI SMAN 3 REJANG LEBONG

DIKA FRANSISKO

19561048

ABSTRAK

Manajemen tata usaha merupakan proses pendayagunaan sumber daya manusia yang ada di suatu sekolah dengan menerapkan fungsi manajemen melalui koordinasi antara kepala sekolah, kepala tata usaha, dan para staff tata usaha. Dengan adanya manajemen tata usaha akan menunjang proses berkembangnya suatu sekolah atau madrasah. Karena segala proses administrasi yang diperlukan di sekolah diatur oleh tata usaha. Hal lain yang juga berkaitan dengan tata usaha adalah proses pelayanan kepada seluruh pihak yang berkaitan dengan sekolah. penelitian ini dilaksanakan di SMAN 3 Rejang Lebong dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengambilan data dilaksanakan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan tata usaha dan pelayanan siswa. Untuk memperlengkap data agar lebih akurat, maka dilaksanakan proses observasi dan dokumentasi. Seluruh data yang sudah terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan menuliskan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang sudah dilaksanakan menunjukkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Proses manajemen tata usaha di SMAN 3 Rejang Lebong diawali dengan kegiatan perencanaan yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha yang sebelumnya berkoordinasi dengan Kepala Sekolah. Setelah seluruh program dan kegiatan direncanakan dilakukan pengorganisasian dengan pembagian tugas dan pengklasifikasian kegiatan. Agar staff dan karyawan bisa bekerja dengan baik maka harus ada motivasi dan pelatihan, dalam hal ini dilakukan pada proses penggerakan. Segala proses ini bisa lebih baik dengan adanya evaluasi yang dilakukan perbulan dengan melihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan selama 1 bulan dan dikumpulkan pada setiap koordinator. (2) Dampak dari penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan

Kata Kunci : Manajemen Tata Usaha, Layanan Akademik Siswa

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Hal: Pengajuan Skripsi.....
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....
PENGESAHAN
KATA PENGANTAR.....
MOTTO
PERSEMBAHAN.....
ABSTRAK
DAFTAR ISI.....
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang.....	1
B. Pertanyaan penelitian.....	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	6
E. Sistematika pembahasan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kerangka Teoritik.....	8
1. manajemen.....	8
B. Tata usaha	13
1. fungsi tata usaha.....	14
2. ruang lingkup administrasi tata usaha.....	14
3. tugas layanan tata usaha.....	16
C. layanan akademik siswa.....	20
1. pengertian layanan akademik siswa.....	20
2. kualitas layanan akademik siswa.....	21
D. Penelitian relevan.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Subjek Penelitian.....	28
C. Waktu Dan Tempat Penelitian	28
D. Teknik Pengumpulan Data	30
1. observasi.....	31
2. wawancara.....	32
3. dokumentasi.....	32
E. analisis data.....	33
F. keabsahan data.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi	objek
penelitian.....	34
1. Sejarah singkat.....	34
2. Profil sekolah.....	36
3. Visi- misi.....	37
4. Tujuan sekolah.....	38
5. Struktur orgsnisasi.....	39
6. Keadaan guru dan siswa.....	40
7. Sarana prasarana.....	41
B. Temuan penelitian.....	43
C. Pembahasan penelitian.....	43
1. Manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di SMAN 3 Rejang Lebong.....	44
2. Bagaimana proses perencanaan layanan akademik di SMAN 3 Rejang Lebong.....	52
3. Dampak manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di SMAN 3 Rejang lebong.....	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang dan masih perlu meningkatkan berbagai sektor yang menunjang kemajuan negara. Pendidikan merupakan salah satu sektor yang mampu membuat suatu Negara berkembang, hal ini berkaitan dengan wawasan dan kesiapan sumber daya manusianya dalam mengembangkan berbagai sektor lainnya. Pada UU No. 20 Tahun 2003 dijelaskan tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Dengan demikian pendidikan merupakan satu hal penting yang harus diperhatikan.

Dalam proses pelaksanaan pendidikan diperlukan adanya pengaturan dalam segala hal yang efektif dan efisien. Proses ini perlu diperhatikan agar tujuan pendidikan mampu tercapai sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, pengaturan pendidikan juga berpengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh siswa. Hal ini nantinya mampu membuat sumber daya manusia menjadi berkembang. Indonesia merupakan Negara dengan mayoritas warga yang menganut agama islam, hal ini berdampak pada banyaknya lembaga pendidikan yang berbasis islam. Qomar berpendapat bahwa terdapat 3 kunci yang mampu membuat pendidikan islam maju, bermutu atau berkualitas secara realistis. Tiga kunci tersebut diantaranya adalah epistemologi pendidikan islam,

Manajemen pendidikan islam dan kesadaran pendidikan. Disebutkan bahwa manajemen adalah salah satu hal yang berpengaruh terhadap kualitas pendidikan islam, menurut Qomar dengan adanya manajemen pendidikan islam lembaga mampu memajukan dengan menjalankan tugas dalam proses penyelenggaraan, dan penerapan. Segala kegiatan bisa diatur secara sistematis melalui beberapa tahapan-tahapan. Hal ini memudahkan proses menuju tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹

Manajemen sendiri berasal dari kata *to manage* yang mempunyai arti mengelola. Menurut Rohiat manajemen adalah proses pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah atau sebuah organisasi yang meliputi manusia, uang, metode, materiil, mesin dan proses pemasaran yang dilakukan secara sistematis. Definisi lain yang dikemukakan oleh Mulyani A. Nurhadi adalah manajemen merupakan rangkaian proses mengelola suatu usaha kerja sama dengan sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan yang bertujuan mencapai pendidikan yang ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 3 hal yang berkaitan dengan manajemen yaitu usaha kerja sama, oleh dua orang atau lebih, dan mencapai tujuan yang ditetapkan.²

Ada berbagai hal yang diatur dalam manajemen lembaga pendidikan, tidak hanya yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, tetapi juga yang berkaitan dengan

¹ Rahendra Maya dan Iko Lesmana, "*Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag. Tentang Manajemen Pendidikan Islam*", Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.I, No.2, Juli 2018, hlm.294

² Mohamad Mustari, "*Manajemen Pendidikan*", (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014), hlm.2-5

pelayanan. Proses pelayanan pada pendidikan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan. Karena pendidikan sendiri merupakan suatu.

sektor yang berkaitan dengan pemberian jasa. Selain itu faktor persaingan yang meningkat, mengharuskan suatu lembaga pendidikan mampu bersaing dalam memberikan pelayanannya. Pada beberapa sekolah atau madrasah masih belum mengadakan pelayanan terpadu yang bisa diakses pada satu tempat saja.

hal ini membuat proses pelayanan dilakukan secara terpisah dan memakan waktu yang lebih lama. Hal yang berkaitan dengan proses pelayanan terdapat pada kegiatan tata usaha. Kegiatan tata usaha merupakan bagian keseluruhan dari proses administrasi. Anwar dan Sagala berpendapat bahwa administrasi pendidikan merupakan penerapan dari ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktik-praktik pendidikan.³

Menurut Djam'an Satori, administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai seluruh proses kerja sama dengan memanfaatkan sumber personil dan materiil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.⁴

Penerapan administrasi ketatausahaan bisa terlaksana secara maksimal apabila sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada mampu menunjang segala aktifitas yang dilaksanakan oleh bagian Tata Usaha. Sumber daya yang berkompeten dan bertanggung jawab mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga

³ Nasir Usman dan Murniati, "*Pengantar Manajemen Pendidikan*", (Jakarta: AnImage, 2009), hlm.2-3

⁴ Hilal Mahmud, "Administrasi pendidikan (Menuju sekolah efektif)", (Sulawesi selatan: Aksara timur, 2015), hlm.6

para pencari informasi mampu mendapat informasi yang jelas. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan. Yang dimaksud dengan pelanggan disini adalah siswa sebagai pihak yang menerima jasa dari suatu sekolah/madrasah.

Pada manajemen tata usaha terdapat ruang lingkup yang berkaitan dengan segala administrasi tata usaha yang meliputi urusan organisasi dan kepegawaian, keuangan, data dan informasi, surat menyurat dan arsip.⁵ Dari ruang lingkup tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan tata usaha berperan penting terhadap informasi yang diperlukan oleh seluruh pihak termasuk siswa. Siswa merupakan komponen utama yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi ketatausahaan yang ada di sekolah/madrasah. Oleh karena itu pelayanan kepada siswa akan berpengaruh terhadap *output* siswa nantinya.

Dalam proses pelaksanaan manajemen tata usaha pada sekolah/madrasah masih ditemukan beberapa kendala. Salah satunya yaitu dengan mengartikan secara sempit bahwa tugas ketatausahaan hanya sebagai pelengkap dalam mendukung tugas utama yang ada di sekolah. Dengan demikian, tata usaha sebagai sarana pelayanan yang ada di sekolah tidak bisa memberikan pelayanannya secara maksimal karena kurangnya perhatian. Hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan pelanggan pendidikan pada suatu sekolah/madrasah.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan melaksanakan penelitian lebih jauh mengenai "manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa." Penelitian ini akan dilaksanakan di SMAN 3 Rejang Lebong. Pada 5 tahun

⁵ Ibid, hlm. 16

terakhir ini SMAN 3 Rejang Lebong juga mampu bersaing dengan sekolah menengah atas negeri maupun madrasah aliyah lainnya yang terdapat di kabupaten Rejang Lebong. Hal ini bisa dilihat dari semakin banyaknya siswa-siswi lulusan SMP/MTS yang mendaftarkan diri di SMAN 3. Tingkat kepercayaan siswa bisa meningkat akibat proses pelayanan yang semakin baik dan mudah diakses.

Hal yang menunjang proses pelayanan tersebut adalah tenaga administrasi yang sudah sesuai dengan standar kompetensi yang dibutuhkan dan berbagai program yang memudahkan, sehingga mampu memberi pelayanan yang efektif dan efisien. Dari uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian lebih jauh terkait dengan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di SMAN 3 Rejang Lebong.

Pada objek penelitian ini adalah SMAN 3 Rejang Lebong. Terdiri dari 22 ruang kelas dan terdiri dari 221 siswa laki- laki dan 248 siswa perempuan jadi total 469 siswa/siswi. Dalam pelaksanaannya sering kali ditemui banyak sekali permasalahan, bukan hanya yang terkait dengan proses belajar mengajar,tetapi kurang optimalnya kualitas kinerja tata usaha pada sekolah tersebut. Sehingga bagaimana peran tata usaha yang berperan dan berupaya meningkatkan layanan akademik di sman 3 rejang lebong ini.

B. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Manajemen Tata Usaha di SMAN 3 Rejang Lebong?
2. Bagaimana proses Layanan Akademik Siswa SMAN 3 Rejang Lebong?
3. Bagaimana dampak manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa SMAN 3 Rejang Lebong
2. Untuk menjelaskan dampak dari manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa SMAN 3 Rejang Lebong

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan menemukan suatu masalah yang nantinya diuji kebenarannya melalui pengetahuan yang sudah ada. Dari pernyataan tersebut, manfaat dari penelitian ini dapat dikategorikan menjadi beberapa macam, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam menambah ilmu dan bisa dijadikan sebagai contoh maupun acuan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan Manajemen Tata Usaha. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi praktisi pendidikan di sebuah sekolah. Dan juga bisa bermanfaat untuk memberikan masukan dan sumbangan pemikiran tentang manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik.

2. Secara Praktis

- a. Sekolah: penelitian ini dijadikan sebagai sarana pemberian saran yang bisa menjadikan SMAN 3 Rejang Lebong berkembang dan lebih baik lagi kedepannya terutama dengan hal yang berkaitan dengan manajemen

tata usaha dalam mendukung layanan siswa di SMAN 3 Rejang Lebong

- b. Siswa: bermanfaat untuk mengetahui bagaimana layanan yang baik yang seharusnya didapatkan.
- c. Penulis: berguna untuk memahami masalah yang berkaitan dengan penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan Akademik Siswa SMAN 3 Rejang Lebong.
- d. Peneliti lain: sebagai acuan dan contoh tambahan untuk mengadakan penelitian

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman serta hasil yang sistematis, maka sistematika pembahasan susunan proposal skripsi adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan, pada bab ini membahas latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dari pelaksanaan penelitian, manfaat yang di dapat dari penelitian, originalitas penelitian, definisi istilah yang terdapat pada judul penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah kajian pustaka, pada bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan peneliti berdasarkan literature yang relevan. Teori tersebut berkaitan dengan manajemen tata usaha dan layanan akademik siswa.

Bab ketiga adalah metode penelitian, pada bab ini akan dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab keempat berisi tentang paparan data dan hasil penelitian, pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi lokasi penelitian yang dilakukan di SMAN 3 Rejang Lebong.

Bab kelima adalah penutup, bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berdasarkan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka teoritik

1. Manajemen Tata Usaha

A Manajemen

Manajemen merupakan suatu kemampuan dan keterampilan dalam memperoleh hasil untuk mencapai tujuan melalui kegiatan –kegiatan orang lain (Siagian). Pendapat lain yang dikemukakan oleh para ahli yang menjelaskan tentang manajemen adalah sebagai berikut : menurut Harold Kontz dan Cyril O'donnel dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management : An Analysis of Manajemen Function* menjelaskan batasan manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, dengan demikian seorang manajer bisa mengadakan koordinasi pada sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan, dan pengendalian. Selanjutnya menurut Longnecker & Pringle adalah manajemen merupakan proses memperoleh dan menggabungkan sumber-sumber manusia, finansial dan fisik dalam rangka mencapai tujuan pokok suatu organisasi dalam menghasilkan produk atau jasa maupun layanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh sekelompok masyarakat.

Sedangkan pada Al-Qur'an dijelaskan dalam surat As Sajdah ayat 5

كَانَ يَوْمٍ فِي إِلَيْهِ يَعْزُجُ ثُمَّ الْأَرْضِ إِلَى السَّمَاءِ مِنَ الْأَمْرِ يُدِيرُ
تَعْدُونَ مِمَّا سَنَةِ أَلْفِ مِقْدَارُهُ

Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As Sajdah: 5).

Dari ayat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa diperlukan proses pengaturan pada segala hal agar suatu kegiatan mampu terlaksana secara efektif dan efisien.

Dari beberapa pengertian yang dijelaskan diatas, pada dasarnya memiliki inti yang sama, sehingga mampu disimpulkan sebagai berikut

- a. Manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan melalui sebuah usaha atau tindakan.
- b. Manajemen merupakan pembagian sitem kerja yang jelas agar terjalin kerjasama yang baik.
- c. Manajemen melibatkan secara optimal kontribusi sumber daya manusia, fisik, dan sumber lainnya secara efektif dan efisien.⁶

Pada proses pelaksanaanya, Pierce I dan Robinson berpendapat bahwa manajemen memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

a) Perencanaan

Pada tahap ini dilakukan penentuan secara matang dan cerdas tentang apa yang akan dikerjakan kedepannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi pada proses perencanaan mengandung pokok pikiran yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu:

⁶ Marno dan triyo supriyatno, "Manajmen dan kepemimpinan pendidikan islam", (Bandung: Refika aditama,2008)hlm.1-2

- (1) orientasi pada masa depan,
- (2) hasil pemikiran yang bersumber dari hasil analisis sebelumnya,
- (3) perlunya tindakan baik dari individu maupun organisasi yang
- (4). usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya menjadi lebih efektif dan efisien.

Dari beberapa hal tersebut dapat dipahami bahwa pentingnya perencanaan, hal ini sejalan dengan yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Hasyr ayat 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتَظِرُوا نَفْسَ مَا
قَدَّمْتُمْ
لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Pembuatan perencanaan didasari oleh beberapa sumber, diantaranya sebagai berikut:

1. Kebijakan pucuk pimpinan
2. Hasil pengawasan
3. Kebutuhan masa depan

4. Penemuan-penemuan baru
5. Usulan atau saran dari anggota organisasi
6. Rencana yang dibuat atas dasar saran maupun kritik dari pihak luar organisasi.⁷

Pada proses pelaksanaannya terdapat beberapa kategori perencanaan, yaitu:

1. Perencanaan fisik: perencanaan yang berhubungan dengan alat-alat
2. Perencanaan fungsional: perencanaan yang berhubungan dengan fungsi dan tugas tertentu
3. Perencanaan secara luas: mencakup segala kegiatan yang menyeluruh yang mencakup faktor intern dan ekstern
4. Perencanaan yang dikombinasikan: meliputi berbagai unsur perencanaan diatas yang digabungkan dan dikombinasikan

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan suatu proses menentukan, mengelompokkan, dan menyusun berbagai macam kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan, menempatkan staff , menyediakan keperluan yang dibutuhkan, pemberian tanggung jawab dan wewenang kepada setiap orang yang didelegasikan. Dalam proses pengorganisasian dibutuhkan kerjasama yang baik antar sumber daya manusia baik secara vertikal maupun horizontal,

⁷ M, Ma'ruf, " Konsep manajemen pendidikan islam dalam alquran dan hadist", didaktika religia volume 3, No.2 tahun 2015, hlm, 23

hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 103:

۞ وَادْكُرُوا تَفَرَّقُوا وَلَا جَمِيعًا اللَّهُ بِحَبْلِ وَاعْتَصِمُوا
 قُلُوبِكُمْ بَيْنَ فَالْفِ أَعْدَاءَ كُنْتُمْ إِذْ عَلَيْكُمْ اللَّهُ نِعْمَتَ
 مِّنْ حُفْرَةٍ شَفَا عَلَى وَكُنْتُمْ إِخْوَانًا بِنِعْمَتِهِ فَاصْبِرُوا
 لَعَلَّكُمْ آيَتِهِ لَكُمْ اللَّهُ يُبَيِّنُ كَذَلِكَ ۞ مِنْهَا فَانْقَذَكُمْ النَّارِ
 تَهْتَدُونَ

Pada proses ini terdapat berbagai unsur-unsur, yaitu:

- a. Manusia yang saling bekerja sama
- b. Sasaran atau tujuan yang akan dicapai
- c. Manusia yang memiliki peran, wewenang, dan tugas
- d. Pembagian tugas yang disesuaikan dengan keahlian
- e. Teknologi
- f. Lingkungan, seperti sistem kerja sama sosial

2. Penggerakan

Penggerakan adalah proses pemberian arahan kepada orang lain agar menyukai dan mampu bekerja sesuai dengan peran yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Proses ini dilakukan dengan cara memotivasi dan memberi motif-motif pada bawahan agar mereka merasa senang dan nyaman melakukan segala aktivitas yang bertujuan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Hal ini mampu dilakukan dengan menjalin komunikasi yang baik antara bawahan dengan atasan, sehingga minimnya terjadi kesalahpahaman

c) **Pengendalian**

Pengendalian mempunyai fungsi untuk menganalisis segala kegiatan yang telah dilaksanakan, apakah sudah sesuai dengan rencana atau tidak. Selain itu pengendalian berfungsi sebagai acuan dalam menentukan rencana kerja yang akan datang. Proses pengendalian dilakukan melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hasibuan, proses pengendalian dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Penentuan standart atau dasar untuk melakukan pemantauan
2. Mengukur pelaksanaan kerja
3. Membandingkan pelaksanaan dengan standart dan menentukan penyimpangan apabila terjadi
4. Melakukan perbaikan apabila terjadi penyimpangan.⁸

B. Tata Usaha

Tata usaha adalah kegiatan administrasi yang ada di suatu lingkungan sekolah maupun madrasah. Dalam istilah bahasa inggris, tata usaha disebut dengan” *clerical work, office management atau recording and reporting system*”. Pada dasarnya administrasi ketatausahaan merupakan sub sistem yang ada pada suatu sekolah/madrasah. Secara sistematis tata usaha mengatur hal yang berkaitan dengan proses memanfaatkan sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya yang berada di suatu sekolah/madrasah

⁸ Marno dan triyo supriyatno,op.cit.,hlm.13-27

secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.⁹

Sedangkan menurut Saiman, tata usaha merupakan suatu kegiatan mencatat dan menyusun berbagai keterangan yang bertujuan untuk mempergunakan keterangan secara langsung sebagai sumber informasi bagi yang membutuhkan khususnya pimpinan organisasi yang bersangkutan.¹⁰ Dari beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tata usaha merupakan serangkaian mengumpulkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi.

2. Fungsi Tata Usaha

Pada proses pelaksanaannya, kegiatan tata usaha memiliki 6 fungsi, antara lain:

- a. Menghimpun, yaitu suatu kegiatan mencari data yang kemudian diolah menjadi informasi yang masih belum ada dan selanjutnya siap digunakan apabila ada pihak yang memerlukan.
- b. Mencatat, yaitu kegiatan penghimpunan informasi yang ditulis atau dicatat yang selanjutnya disimpan atau dikirim.
- c. Mengolah, yaitu kegiatan memproses suatu data hingga menjadi informasi yang berguna.
- d. Menggandakan, yaitu memperbanyak dokumen atau data agar mempunyai arsip dan bisa digunakan oleh siapa saja dan kapan saja.
- e. Mengirim, yaitu proses penyampaian data maupun informasi kepada

⁹ Amirudin, "Kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di madrasah", Al-idarah: jurnal kependidikan islam, vol.7 No.1, (juni 2017), hlm.131

¹⁰ Gumelar Ardiansyah, "pengertian tata usaha", <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>, (Akses 28 juni 2020)

orang lain yang membutuhkan

- f. Menyimpan, yaitu proses penyimpanan dokumen maupun alat di tempat yang dianggap aman.¹¹

3. Ruang Lingkup Administrasi Tata Usaha

Ruang lingkup administrasi tata usaha sekolah meliputi beberapa pelayanan, diantaranya adalah:

- 1) Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian
- 2) Pelayanan administrasi urusan keuangan
- 3) Pelayanan administrasi urusan data dan informasi
- 4) Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip.¹²

a. Pelayanan Administrasi Urusan Organisasi dan Kepegawaian

Organisasi berasal dari istilah Yunani “organon” dan istilah latin “organum” yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Secara istilah organisasi diartikan sebagai hubungan yang terstruktur dan mengkoordinasikan usaha dari sebuah kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut James D. Mooney organisasi merupakan suatu ikatan diantara beberapa manusia dengan maksud mencapai suatu tujuan secara bersama.¹³

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan organisasi memerlukan kerjasama antara berbagai komponen dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan

¹¹ Hadari Nawawi, “Administrasi pendidikan”, (Jakarta: haji masagung, 1992), hlm. 116-117

¹² Ibid., hlm. 16-21

¹³ M. Anang Firmansyah, “Manajemen”, (surabaya: PMN, 2012), hlm. 48

Terdapat hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam mengelola organisasi, termasuk pada suatu sekolah atau lembaga pendidikan, yaitu:

1. Menyusun struktur dengan kuat dan efektif
2. Pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya
3. Adanya kegiatan koordinasi agar tetap selaras, seimbang, dan tepat dalam mendistribusikan tugas masing-masing
4. Adanya rentang kontrol, yaitu jumlah bawahan langsung yang mampu dipimpin oleh seorang atasan

Hal lain yang berkaitan dengan penjelasan diatas yang juga harus diperhatikan adalah sumber daya manusia yang berperan sebagai penggerak organisasi. Sumber daya potensial yang berada di sebuah sekolah terdiri dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 5 dan 6 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kompetensinya serta ikut serta dalam menyelenggarakan kegiatan pendidikan. Sedangkan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan

ikut serta dalam menunjang kegiatan pendidikan seperti pengawas sekolah, pustakawan, laboran, dan staf tata usaha.

Pada pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian terdapat staf yang membantu Kepala Urusan Tata usaha untuk menyediakan data struktur organisasi sekolah (termasuk uraian tugas pokok dan fungsinya) dan data yang berkaitan dengan pegawai yang meliputi :

- 1) Pengangkatan
- 2) Penempatan/penugasan
- 3) Mutasi
- 4) Kenaikan pangkat/golongan
- 5) Pensiun, dsb.

b. Pelayanan Administrasi Urusan Keuangan

Administrasi keuangan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan mengurus atau ketatausahaan keuangan yang terdiri dari mencatat, merencanakan, melaksanakan, mempertanggung jawabkan dan melaporkan¹⁴. Administrasi keuangan berfungsi sebagai alat dalam mengontrol pendapatan (penerimaan) dan penggunaan (pengeluaran) uang. Penerimaan atau pendapatan pada sebuah sekolah merupakan besarnya dana yang diterima oleh lembaga dari sumber dana yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat, wali murid, atau sumber-sumber lainnya. Sedangkan

¹⁴ Sri Marmoah, op.cit., hlm.64

pengeluaran adalah besarnya biaya yang dikeluarkan oleh lembaga pada setiap komponen program pembiayaan yang meliputi dana rutin dan dana pembiayaan.

Pada pelayanan administrasi keuangan terdapat staf yang membantu Kepala Urusan Tata Usaha untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan sekolah yang meliputi:

- 1) Penyusunan Rencana Operasional, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah
- 2) Penggajian
- 3) Kenaikan gaji berkala
- 4) Tunjangan (fungsional dan sertifikasi)
- 5) Laporan keuangan lainnya.

c. Pelayanan Administrasi Urusan Data dan Informasi

Data dan informasi merupakan suatu komponen penting yang ada dalam sebuah organisasi. Data adalah fakta-fakta mentah yang nantinya dikelola yang kemudian menjadi sebuah informasi. Dengan adanya data dan informasi akan mempermudah dalam proses menuju tujuan yang sudah ditentukan. Dari sebuah data dan informasi organisasi mampu menyusun strategi atau cara dengan efektif dan efisien, selain itu data dan informasi juga dapat dijadikan sebagai alat evaluasi.

Terdapat 2 macam data yaitu data internal dan data eksternal.

Data internal adalah suatu gambaran mengenai situasi dan kondisi internal dari suatu organisasi. Seperti data tenaga pendidik dan kependidikan, data peserta didik, data sarana dan prasarana, data keuangan, dan beberapa data lainnya yang berkaitan dengan internal organisasi. Sedangkan data eksternal adalah gambaran dari kondisi dan situasi yang terdapat diluar organisasi. Contohnya adalah data calon peserta didik dan data penduduk usia sekolah.

Apabila data yang sudah didapat lalu diolah sehingga mempunyai arti dan mampu dimanfaatkan untuk membuat keputusan, maka data tersebut sudah menjadi sebuah informasi. Staf yang mempunyai tugas dalam pelayanan administrasi urusan peserta didik memberi bantuan kepada Kepala Urusan Tata Usaha data dan informasi di sekolah. Data penting yang ada di sekolah meliputi data peserta didik yang terdiri dari buku induk, mutasi siswa, data peserta ujian, data alumni, dan data lain yang berkaitan dengan siswa maupun alumni. Data penting lainnya yaitu yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah.

d. Pelayanan Administrasi Urusan Surat Menyurat dan Arsip

Pada setiap organisasi terdapat tata naskah yang memiliki pedoman. Hal yang diatur pada tata naskah yaitu berbagai bentuk surat seperti surat keputusan, surat keterangan, surat

pindah, surat izin, surat penugasan. Selain itu pada tata naskah juga mengatur penomoran surat dan kode surat. Staf yang memiliki tugas pada pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan kegiatan berupa penerimaan surat masuk, mengirim surat keluar, pencatatan surat yang masuk maupun keluar, surat keputusan, dokumentasi dan pengarsipan.

4. Tugas Pelayanan Tata Usaha

Inti dari tugas pelayanan tata usaha berwujud pada 6 pola kegiatan, yaitu:

- a) Menghimpun yaitu mencari dan mendapatkan informasi yang diperlukan oleh organisasi
- b) Mencatat informasi yang sudah dihimpun dan mencatatnya untuk disusun kembali dalam bentuk tulisan
- c) Mengolah informasi untuk disajikan secara jelas
- d) Menggandakan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan
- e) Mengirimkan informasi kepada pihak yang membutuhkan
- f) Menyimpan informasi dan menyusunnya agar mudah digunakan kembali ketika diperlukan.¹⁵

Inti dari tugas pelayanan tersebut sering dikaitkan dengan kegiatan administrasi. Untuk memahami administrasi, ada beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, yang pertama yaitu: menurut Robert E. Wilson (1966) administrasi pendidikan adalah koordinasi kekuatan

¹⁵ Putri asifa, Hade Afriansyah, "Administrasi ketatausahaan sekolah", Padang 2020, hlm.2-3

penting untuk pengajaran yang lebih baik bagi seluruh anak-anak di dalam organisasi sekolah untuk mencapai tujuan dan pencapaian tujuan. Sedangkan menurut Engkoswara, administrasi pendidikan merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana menata sumber daya manusia, kurikulum, dan fasilitas yang ada dengan tujuan mampu mencapai tujuan secara optimal, selain itu juga memberikan suasana yang nyaman dan kondusif bagi segala pihak yang ikut serta dalam mencapai tujuan yang sudah disepakati. Pendapat lain di dalam *“Encyclopedia of Education Research”* dinyatakan bahwa administrasi pendidikan berupa proses mengintegrasikan kegiatan personal dan pendayagunaan sumber-sumber material yang sesuai untuk meningkatkan secara efektif perkembangan kualitas manusia.¹⁶

Dari pernyataan-pernyataan tersebut bisa dilihat bahwa pentingnya kerjasama antar komponen di dalamnya. Hal ini untuk mempermudah pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu, hal yang bisa disimpulkan dari beberapa pernyataan di atas adalah rangkaian kegiatan administrasi sama dengan ketatausahaan yang terdiri kegiatan-kegiatan berupa merencanakan, mengorganisasikan, mengerahkan, lalu mengontrol pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia.¹⁷

B. Layanan Akademik Siswa

¹⁶ Sri Marmoah, "Administrasi dan supervisi pendidikanteori dan praktek", (Yogyakarta: cvbudi Utama, 2016), hlm. 11

¹⁷ Hilal mahmud, op.cit., hlm. 7

a. Pengertian Layanan Akademik Siswa

Layanan merupakan sebuah kegiatan berupa pemberian informasi yang berkaitan dengan akademik kepada orang-orang yang membutuhkan. Kata layanan mempunyai pengertian sebagai jasa untuk memberi informasi dari pemberi layanan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono layanan adalah “setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berbentuk fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Lovelock & Wright menjelaskan bahwa layanan adalah tindakan menawarkan dari satu pihak kepada pihak lain yang dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik tetapi biasanya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan salah satu faktor produksi.¹⁸

Pada proses yang berkaitan dengan pemberian informasi ini terkadang juga disebut dengan pelayanan. Pelayanan sendiri memiliki arti yang hampir sama dengan layanan. Menurut Sampson & Menor (2011), Tax & Stuart (1997), Ponsignon, et.al (2008) dan Mohr & Bitner pelayanan adalah penyampaian jasa kepada pelanggan melalui beberapa proses yang terdiri dari tindakan, interaksi, aktifitas penting dengan tujuan menghasilkan keuntungan.¹⁹

Sedangkan pengertian layanan akademik menurut Rosita adalah suatu upaya sistematis pendidikan dalam memberi fasilitas terhadap peserta didik

¹⁸ Khairul Azan, Danny meirawan, Cicih Sutarsih, "Mutu Layanan Akademik", Jurnal Administrasi pendidikan vol XXII No1 April 2015, hlm.191

¹⁹ Lely indah mindarti, "Manajemen pelayanan publik", (Malang: UB Press, 2016), hlm.2

agar mampu menguasai isi kurikulum melalui proses belajar mengajar dengan tujuan mampu mencapai standart yang sudah ditetapkan (Susanto 2014).²⁰

b. Kualitas Layanan Akademik

Menurut Kotler kualitas layanan adalah kondisi pelanggan dalam berkspektasi mengenai layanan dari pengalaman sebelumnya, promosi dari mulut ke mulut dan iklan. Menurut Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangibles*): kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaanya kepada pihak-pihak luar. Yang dimaksud kemampuan disini bisa berupa sarana dan prasaran yang dimiliki dan keadaan lingkungan sekitar.
- b. Keandalan (*reliability*): kemampuan berupa kesesuaian pelayanan dengan hal yang sudah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal-hal yang mencakup adalah ketepatan waktu, pelayanan yang adil kepada semua pelanggan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*): memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan.
- d. Jaminan (*assurance*): menumbuhkan rasa percaya pelanggan melalui pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai.
- e. Empati (*empathy*): memahami keinginan konsumen dengan memberi

²⁰ Nadira Martasubrata dan Suwatno, "Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa", jurnal pendidikan manajemen perkantoran vol.1 No.1, Agustus 2016, hlm.138

perhatian yang tulus dan bersifat pribadi.²¹

Kualitas pelayanan pada suatu lembaga pendidikan yang berkaitan dengan akademik merupakan suatu hal penting yang perlu diperhatikan. Kualitas ini sendiri bisa dilihat dari kesesuaian antara ketersediaan jasa yang ada di suatu sekolah dengan kebutuhan pelanggannya.²² Yang dimaksud sebagai pelanggan disini adalah siswa. Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik. Dari hasil penelitian Astuti menyebutkan 3 dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik dalam bentuk jasa pendidikan yaitu:

- 1) ***Respect for student***: berupa respon dalam bentuk layanan yang diberikan oleh staf kepada siswa
- 2) ***Professor's knowledge***: hal yang berkaitan dengan pengalaman guru yang akan disampaikan kepada siswa
- 3) ***Physical environment***: berkaitan dengan fasilitas yang tersedia di dalam ruangan maupun disekitar lingkungan.²³

B. Penelitian relevan

Agar penelitian yang dilakukan orisinil, maka peneliti mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang membahas hal yang sama. Hal ini untuk mengetahui persamaan dan perbedaan kajian yang dibahas dalam penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan untuk penelitian ini

²¹ Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Liseth mananeke. Hendra N, Tawas, "Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa", jurnsl EMBA 422 vol.3 No,4 (Desember 2015), Hal.424

²² Marthalina, " Analisis kualitas pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa di IPDN kampus jakarta", jurnal MSDM VOL.5, No.1, (Juni 2018), hlm.8

²³ Khairul Azan, Danny Meirawan, Cicih Sutarsih, Loc.cit

adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin pada tahun 2015 dengan judul “Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak” dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Skripsi ini membahas tentang tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Latar belakang penelitian ini didasarkan oleh semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian, apabila diabaikan bisa berdampak pada urunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan cara wawancara terstruktur, observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, (1) Proses perencanaan yang sistematis dilaksanakan oleh tata usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak dengan cara para guru dan staff untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah, (2) Proses pelaksanaan tata usaha dalam meiningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak dilakukan dengan cara memilih pegawai yang professional dan sesuai dengan *job description*, hal ini bisa dilihat dari 3 tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat menyurat (berkas/dokumen), pelayanan kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana (3) Evaluasi dilaksanakan minimal 2 kali dalam kurun waktu 6 bulan dengan melibatkan para guru dan staf untuk memberi laporan yang berkaitan

dengan pelayanan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru, dan wali murid.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Rahmati pada tahun 2017 dengan judul “Manajemen Tata Usaha di SMP Negeri 14 Banda Aceh” dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Skripsi ini membahas tentang kurangnya perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam bidang manajemen tata usaha. Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan yang dilaksanakan di SMP Negeri 14 Banda Aceh, dan untuk mengetahui pelaksanaan yang dilaksanakan di SMP Negeri 14 Banda Aceh serta untuk mengetahui pengawasan yang dilaksanakan di SMP Negeri 14 Banda Aceh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Devi Triana pada tahun 2014 dengan judul “Implementasi Pengembangan Manajemen Tata Usaha Sekolah di SMA Negeri 1 Salo Kecamatan Salo” dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini membahas tentang Tenaga administrasi sekolah yang bertugas sebagai staff administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan. Seiring dengan hal tersebut, maka pengembangan tenaga administrasi sekolah harus diperhatikan demi kelancaran kegiatan administrasi sekolah

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya adalah lokasi penelitian yang terletak di SMAN 3 Rejang Lebong.

Selain itu, proses manajemen dilaksanakan dalam 4 tahapan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Hal lain yang membedakan dari penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini lebih terfokus pada kegiatan manajemen tata usaha yang mampu mendukung proses layanan .

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut David Williams penelitian kualitatif adalah proses mengumpulkan data menggunakan metode dan latar yang alamiah yang dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah.

Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif merupakan sebuah proses menafsirkan fenomena yang sedang dilakukan dan terjadi menggunakan berbagai metode dengan latar alamiah.²⁴ Pendapat lain dikemukakan oleh Sukmadinata, menurut pendapatnya penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan penjabaran tentang peristiwa, fenomena, persepsi, kepercayaan, sikap, aktivitas sosial, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.²⁵

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah proses memahami fenomena yang sedang dialami oleh subjek penelitian.²⁶ Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah wawancara, pengamatan dari dokumen yang tersedia atau gabungan dari keduanya.²⁷

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, untuk meneliti secara detail proses manajemen tata usaha dan administrasi pada “SMAN 3 Rejang Lebong. Tujuan dari hal ini adalah untuk memahami keadaan

²⁴ Lexy J Moleong, “*Metodologi penelitian kualitatif*”, (Bandung : PT Remaja rosdakarya, 2017), hlm.5-6

²⁵ Muh Fitrah dan Luthfiyah, “Metode penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas dan studi kasus”, (Jawa barat : CV Jejak, 2017) hlm, 44-45

²⁶ Lexy J Moleong, *op.cit.*, hlm.5-6

²⁷ *Ibid.*, hlm.235

suasana di SMAN 3 Rejang Lebong dalam menerapkan Manajemen Tata Usaha dan Administrasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 3 Rejang Lebong yang terletak Di jalan DR,AK Gani Desa pahlawan,Kecamatan Curup Utara,Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. Letak SMAN 3 Rejang Lebong Ini sebelah kuburan sebelum jembatan tabarenah.Selain itu SMAN 3 Juga mudah dijangkau karena letaknya yang dekat dengan jalan raya. Letaknya yang berada didekat jalan raya juga memudahkan para siswa untuk menggunakan transportasi umum, sehingga warga dari luar daerah curup utara juga banyak yang Bersekolah di SMAN 3.

C. Data dan Sumber Data

Data merupakan komponen penting yang ada dalam penelitian karena hasil dari suatu penelitian ditentukan oleh data yang sudah diperoleh selama proses penelitian. Menurut Sutanta data adalah fakta-fakta yang dirumuskan menjadi suatu lambang yang disusun secara sistematis dan menunjukkan jumlah yang digunakan sebagai bahan keterangan pada suatu penelitian. Sedangkan menurut Iswandy sesuatu yang masih memerlukan adanya pengolahan karena pada saat diterima masih belum mempunyai arti bagi penerimanya. Data dapat terwujud dalam beberapa hal, diantaranya adalah berupa keadaan, angka, gambar, suara, huruf, matematika, bahasa maupun simbol yang dapat digunakan sebagai bahan untuk mengamati lingkungan, kejadian, obyek, maupun konsep.²⁸

Data terbagi kedalam dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. **Data Primer:** peneliti memperoleh keterangan secara langsung. Pada penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong”, yang

²⁸ Albi Anggito Dan Johan Setiawan,”Metodologi penelitian kualitatif”,(Jawa barat:CV Jejak, 2018),hlm.212-213

termasuk dalam data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan diantaranya kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, staff tata usaha dan siswa

2. **Data Sekunder:** keterangan yang didapatkan dari pihak kedua.²⁹ Pada penelitian ini yang termasuk kedalam data sekunder adalah arsip file dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di SMAN 3 Rejang Lebong.

Menurut **Sugiyono** dengan mengutip pendapat dari Spardley, bahwa objek penelitian kualitatif terdiri dari tiga komponen, yaitu:

1. **Place:** tempat terjadinya interaksi dalam situasi sosial yang sedang berlangsung
2. **Actor:** orang-orang yang sedang berperan
3. **Activity:** kegiatan yang dilakukan oleh *actor* dalam kegiatan social yang sedang berlangsung.³⁰

Peneliti menggunakan tiga komponen tersebut dalam mengambil data, sumber data tersebut terdiri dari:

1. Tempat yang terletak di kawasan SMAN 3 Rejang Lebong yang berlokasi Di jalan DR,AK Gani Desa pahlawan, sebelah kuburan sebelum jembatan tabarenah.
2. Jadi disini yang dimaksud orang-orang yang sedang berperan adalah informan yang berkaitan dengan penelitian. Karena objek yang diteliti mengenai Tata Usaha dan Administrasi, jadi yang berkaitan adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala bagian kurikulum,wakil kepala bagian kesiswaan, staff yang berada pada bagian tata usaha dan

²⁹ Bagja waluya, "sosiologi: melayani fenomena sosial di masyarakat", (Bandung : PT Setia purna inves), 2007), hlm. 79

³⁰ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 229

administrasi, siswa

3. Kegiatan yang berkaitan dengan tata usaha dan administrasi, yaitu yang berkaitan dengan keuangan, laporan inventaris, kepegawaian, agenda dan arsip.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses mengumpulkan data, Menurut Burhan Bungin dengan cara mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana proses yang terjadi, sehingga pada hasil akhir dapat disajikan informasi yang *valid* dan *reliable*. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pokok yang dilakukan ketika melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data. dalam pelaksanaannya, peneliti akan bertemu secara langsung dengan informan. Hal ini memudahkan peneliti untuk menanyakan hal yang penting secara jelas.

Pengertian wawancara sendiri adalah teknik mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan untuk mendapatkan data lengkap dan mendalam.³¹

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengumpulkan data dengan cara mengamati lingkungan kemudian hasil dari pengamatan yang berupa keadaan objek sasaran ditulis dan digunakan sebagai data.³² Observasi pada penelitian ini dilaksanakan pada pusat manajemen tata usaha dan tempat pemberian pelayanan akademik

³¹ Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan", (Bandung Alfabeta, 2016), hlm. 319

³² Abdurrohmat fathoni, "metodologi penelitian dan teknik penyusunan skripsi", (Jakarta : PT. Rineka cipta, 2006), hlm. 105

3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan memilih dan menganalisis data yang dibutuhkan baik berupa tulisan maupun gambar. Data yang dipilih dan dianalisis berkaitan dengan objek penelitian yang sedang diteliti. Pengumpulan data melalui studi dokumen ini membutuhkan camera sebagai alatnya. Dokumen yang dikumpulkan berkaitan dengan yang didalamnya sudah mencakup proses manajemen tata usaha dan pemberian layanan akademik kepada siswa di SMAN 3 Rejang Lebong.

E. Analisis Data

Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini saling berkaitan dan saling berinteraksi baik sebelum, selama, dan sesudah proses pengumpulan data. Selama proses tersebut akan membangun wawasan umum yang bisa disebut sebagai analisis. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik analisis data dari kutipan buku Sugiyono yang terdiri dari reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.³³

F. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah proses pengecekan kembali data yang sudah didapat dan dikumpulkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi dan *member check* dengan meminta kesepakatan informan. Hal ini dilakukan untuk menguji keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat dua cara pada teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pengecekan data melalui triangulasi.

sumber dilakukan dengan cara menguji kredibilitas data. Pengujian kredibilitas data bisa dilakukan dengan mencocokkan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah di analisis oleh peneliti dan sudah

³³ Sugiyono, metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D, (Bandung : Alfabeta, 2017), hal 246

mendapatkan sebuah kesimpulan akan dikonfirmasi kepada sumber yang telah diwawancarai (*member check*).

Menurut **Lexy J. Moleong** triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu.³⁴ Triangulasi ini merupakan teknik pengumpulan data gabungan. Teknik triangulasi merupakan pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.³⁵ Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dan teknik yang kedua yaitu *member check* yaitu dengan meminta kesepakatan hasil penelitian bersama informan

³⁴ Lexy J Moleong, op.cit, hlm.330

³⁵ Andi prastowo, metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian, (Yogyakarta : Ar-Ruzz media, 2011) hlm 231

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi objek penelitian

1. Sejarah singkat

Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Rejang Lebong berdiri pada tanggal 22 November 1989, berdasarkan akta pendirian Surat Keputusan (SK) NO.0610/0/85. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Rejang lebong terletak di jalan DR. AK Gani Desa Pahlawan, sebelah kuburan sebelum jembatan tabarna. Ketika itu lokasinya adalah 30.120 M2.

Fasilitas yang ada ketika itu pertama kali berdirinya adalah:

1. Kantor satu unit
2. Ruang keterampilan satu unit
3. Tiga buah lokar belajar

Sebelum di keluarkan SK menjadi sekolah negeri, tempat atau lokasi belajar SMA 3 Rejang Lebong dan proses belajar mengajarnya adalah di SMAN 1 Curup selama satu tahun, dan berbagai kepala sekolahnya yang pertama Bapak Hasan yang ketika itu merangkap sebagai kepala sekolah SMAN 1 Curup pada tahun 1986. Ketika pertama kali berdiri, SMAN 3 Rejang Lebong masih bersifat definiti, yang dipimpin oleh kepala sekolah Bapak Drs. Halim Mustakim pada tahun 1987. Kemudian dilanjutkan oleh pimpinan Bapak Syukuriya, BA pada tahun 1991 selama lima tahun, kemudian dilanjutkan oleh pimpinan Bapak Drs. Nurapik selama tiga tahun, kemudian digantikan oleh pimpinan Bapak Drs. Syaifullah selamah lima

tahun, kemudian dilanjutkan oleh pimpinan Bapak Syafewi, S.Pd , kemudian dipimpin oleh Bapak Drs. Hatono selama 2 tahun, kemudian berganti lagi dipimpin oleh Bapak Mawardi, S.Pd selama satu tahun, kemudian dilanjutkan oleh pimpinan Ibu Nurcaya Megawati, SE selama 2 tahun, kemudian berganti lagi pimpinan oleh Bapak Wardoyo, M.Pd. Mat selama satu tahun , kemudian berganti lagi oleh Ibu Nurcaya Megawati, SE selama dua tahun, lalu berganti lagi dipimpin oleh Bapak Wardoyo, M.Pd. Mat dari tahun 2019 Dan berganti dengan Bapak Rosdi, S.Pd sampai dengan sekarang. Akreditasi Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Rejang Lebong sekarang sudah terakreditasi A.

Tabel 4.1
Data kepala sekolah dari tahun ke tahun

NO	NAMA	TAHUN
1	HASAN	15 Mei 1986
2	Drs. Halimi Mustakim	05 Maret 1987
3	Syukuriah, BA	08 Januari 1991
4	Drs. Nurapik	01 Septeber1997
5	Drs. Syaifullah	13 juli 2000
6	Syafewi, S.Pd	10 November 2005
7	Mawardi, S.Pd	18 November 2010
8	Drs. Hartono	16 Juni 2012
9	Nurcaya Megawati, S.Pd	15 Febuari 2014

10	Wardoyo, M.Pd, Mat	22 Agustus 2016
11	Nurcaya Megawati, S.Pd	15 Febuari 2018
12	Wardoyo, M.Pd, Mat	22 Agustus 2019
13	Rosdi, S.Pd	Sekarang

2. Profil sekolah

1. Identitas Sekolah		
1	Nama Sekolah	: SMAN 3 REJANG LEBONG
2	NPSN	: 10700685
3	Jenjang Pendidikan	: SMA
4	Status Sekolah	: Negeri
5	Alamat Sekolah	: JL. DR.A.K GANI
	RT / RW	:
	Kode Pos	: 39119
	Kelurahan	: Desa Pahlawan
	Kecamatan	: Kec. Curup Utara
	Kabupaten/Kota	: Kab. Rejang Lebong
	Provinsi	: Prov. Bengkulu
	Negara	: Indonesia
6	Posisi Geografis	: ntang
		2 jur
2. Data Pelengkap		
7	SK Pendirian Sekolah	: 0601/0/1985
	Tanggal SK Pendirian	: 1985-11-22
	Status Kepemilikan	: Pemerintah Pusat
	SK Izin Operasional	: 180.381.VII TAHUN 2016
	Tgl SK Izin Operasional	: 2015-08-28
	Kebutuhan Khusus Dilayani	: Tidak ada
	Nomor Rekening	: 2147483647
	Nama Bank	: BANK BENGKULU
	Cabang KCP/Unit	: CURUP
	Rekening Atas Nama	: SMAN 3 REJANG LEBONG
	MBS	: Ya
	Luas Tanah Milik (m2)	: 1
	Luas Tanah Bukan Milik (m2)	: 125000
	Nama Wajib Pajak	: SMA NEGERI 1 CURUP UTARA
3. Kontak Sekolah		

	Nomor Telepon	:	23084
	Nomor Fax	:	23084
	Email	:	sman3curup@yahoo.co.id
	Website	:	http://www.sman3curup.net
4. Data Periodik			
24	Waktu Penyelenggaraan	:	Pagi
25	Bersedia Menerima Bos?	:	Bersedia Menerima
26	Sertifikasi ISO	:	Belum Bersertifikat
27	Sumber Listrik	:	PLN
28	Daya Listrik (watt)	:	3500
29	Akses Internet	:	Tidak Ada
30	Akses Internet Alternatif	:	-
5. Data Lainnya			
31	Kepala Sekolah	:	Rosdi, S.Pd
32	Operator Pendataan	:	Robert Gunawan
33	Akreditasi	:	A
34	Kurikulum	:	Kurikulum 2013

3. Visi dan Misi

a. Visi Sekolah

Visi sekolah antara lain menjadikan sekolah ber-Wawasan Wiyatamandala dan dapat menghasilkan lulusan Berkualitas yang Bertkwa kepada Tuhan Yang Maha Esa,
Berbudi Pekerti Luhur,Cerdas,Kreatif,Inovatif,Kompetitif,dan Mandiri.

b. Misi sekolah

Misi dari sekolah SMA N 3 Rejang Lebong sebagai berikut :

1. Memberdayakan Seluruh Komponen Sekolah Untuk Terselenggaranya Kegiatan Belajar Mengajar yang Efektif , Efisien, dan Bermutu.
2. Menyediakan Sarana dan Prasarana Serta Memberikan Motivasi dan Bantuan Kepada Peserta Didik Untuk Dapat Mengenal Potensi Diri,

Sehingga Peserta Didik Dapat Mengembangkan Potensi Tersebut dalam Berbagai Bidang .

3. Membina dan Meningkatkan Profesional Guru.
4. Menyelenggarakan Kegiatan Imtaq dan Kegiatan Keagamaan Lainnya Untuk Membina Keimanan, Ketaqwaan, dan Akhlak Terpuji Bagi Siswa.
5. Mewujudkan Lingkungan Sekolah Yang Hijau, Bersih, Indah, Tertib dan Aman Untuk Mewujudkan Sekolah Sebagai Wiyata Mandala.
6. Mempersiapkan Peserta Didik dengan Pengetahuan dan Keterampilan dalam Berbagai Bidang Keahlian Sebagai Bekal Untuk Melanjutkan ke Perguruan Tinggi ataupun ke Dunia Usaha.
7. Membangun Hubungan yang Lebih Komunikatif antar Sekolah dan Masyarakat dalam Menyusun Program Sekolah dan Juga Pihak Lain yang Berkiprah dan Memiliki Kaitan dengan Masalah Pendidikan

4. TUJUAN SEKOLAH

Berdasarkan Visi dan Misi SMA Negeri 3 Rejang Lebong, maka tujuan yang akan dicapai dalam jangka waktu empat tahun ke depan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan perolehan NUN rata – rata 1,2 untuk tiap-tiap mata pelajaran.
2. Mengoptimalkan kegiatan belajar mengajar yang mengarah kepada program pengajaran berbasis kompetensi dengan memperdayakan seluruh komponen sekolah.

3. Memberikan motivasi dan wawasan kepada peserta didik dan orang tua peserta didik tentang pentingnya melanjutkan ke perguruan Tinggi sebagai wahana peningkatan intelektualitas dan pengalaman.
4. Meningkatkan etos kerja dan disiplin seluruh personil sekolah untuk mendukung keberhasilan tugas pendidikan.
5. Sedapat mungkin memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk mengekspresikan potensi yang ada dalam dirinya sehingga terbentuk wawasan keunggulan sekolah.
6. Menghasilkan lulusan yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
7. Menjadikan SMA Negeri 3 Rejang Lebong dapat juara di bidang Wawasan Wiyata Mandala.
8. Menghasilkan lulusan yang berpengalaman luas, mengikuti perkembangan zaman dan terampil.

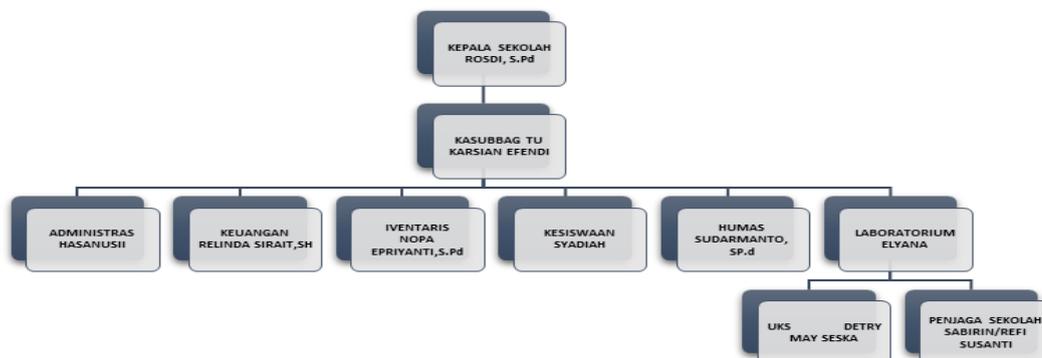
5. Struktur Organisasi dan struktur TU SMA N 3 Rejang Lebong

Struktur Organisasi TU SMAN 3 Rejang Lebong seperti yang terlampir pada Gambar dibawah ini.

- a. Struktur organisasi



b. Struktur TU SMAN 3 Rejang Lebong



6. Keadaan Guru dan Siswa SMAN 3 Rejang Lebong

Keadaan guru dan karyawan di SMA Negeri 3 Rejang Lebong sebagai tenaga pendidik dan kependidikan dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Kepala Sekolah di SMA Negeri 3 Rejang Lebong.

Nama-Nama Kepala Sekolah SMA N 3 Rejang Lebong

yang pernah menjabat

No	Nama Kepala Sekolah	Masa Jabatan
1.	Drs. Hasan	1986 – 1987
2.	Drs. Halimi Mustakim	1987 – 1991
3.	Syukuriah,BA	1991 – 1997
4.	Drs. Nurapik	1997 – 2000
5.	Drs. Syaifullah	2000 – 2005
6.	Syafewi,S.Pd	2005 – 2010
7.	Drs. Hartono	2010 – 2012
8.	Mawardi,S.Pd	2012 – 2014
9.	Nurcaya Megawati,SE	2014 -2016
10.	Wardoyo,M.Pd.Mat	2016 – 2017
11.	Nurcaya Megawati,SE	2017 – 2019
12.	Wardoyo,M.Pd.Mat	2019- 2022
13.	Rosdi,S.Pd	2022 – Sekarang

b. Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Keadaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan

No	Uraian	Guru	Tendik	PTK	PD
1	Laki – Laki	19	10	29	221
2	Perempuan	22	6	28	308
Jumlah		41	16	57	529

c. Keadaan Siswa

Keadaan Siswa

No	Uraian	Detail	Jumlah	Total
1	Kelas 10	L	74	190
		P	116	
2	Kelas 11	L	65	141
		P	76	
3	Kelas 12	L	82	198
		P	116	

7. Sarana dan Prasarana SMA N 3 Rejang Lebong Keadaan Sarana dan Prasarana SMA N 3 Rejang Lebong

No	Sarana / Prasarana	Kondisi				
		B	R R	RM D	RB	JUMLAH
	RUANG					
1	A Ruang Kelas	22	-	-	-	-
	B Ruang Guru	2	-	-	-	-
	C Ruang Kepala Sekolah	1	-	-	-	-
	D Ruang Wakil Kepala Sekolah	1	-	-	-	-
	E Ruang Tata Usaha	1	-	-	-	-
	F Ruang Perpustakaan	1	-	-	-	-
	G Toilet	16	-	-	-	-
	H Ruang Osis	1	-	-	-	-
	I Ruang Majelis Sekolah	-	-	-	-	-
	J Ruang Sidang	-	-	-	-	-
	K Ruang Aula	1	-	-	-	-
	L Ruang UKS	1	-	-	-	-
	M Ruang Kantin	5	-	-	-	-
	N Ruang BK	1	-	-	-	-
	O Ruang Mushola	1	-	-	-	-
	P Ruang Jaga	1	-	-	-	-
Q Gudang	1	-	-	-	-	
	RUANG LABORATORIUM					
2	A Lab.Komputer	1	-	-	-	-
	B Lab.IPA Biologi	1	-	-	-	-
	C Lab IPA Kimia	1	-	-	-	-
	D Lab.IPA Fisika	1	-	-	-	-
	E Lab.Bahasa	-	-	-	-	-
	ALAT KANTOR					
3	A Komputer	3	1	-	-	-
	B Mesin Laptop	-	-	-	-	-
	C Laptop	-	-	-	-	-
	D Brankas	-	-	-	-	-
	E OHP / INFOKUS / LCD	-	-	-	-	-
	F Telepon	-	-	-	-	-
	G Televisi	-	-	-	-	-

	H	Tape Recorder	-	-	-	-	-
	I	Stabilizer	-	-	-	-	-
	J	Printer	2	1	-	-	-
	K	AC	-	-	-	-	-
	L	Kipas Angin	-	-	-	-	-
		ALAT PRAKTEK SISWA					
4	A	Komputer	70	2	-	3	75
	B	AP Kesenian	-	-	-	-	-
	C	Olah Raga	-	-	-	-	-
	D	Alat DrumBand	-	-	-	-	-

B. Temuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 3 Rejang Lebong yang merupakan lembaga pendidikan dibawah naungan Kementrian Pendidikan. Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian ini adalah kurang lebih 3 bulan.

Selama penelitian berlangsung, peneliti mencari informan dan data yang sesuai dengan judul penelitian yaitu “ Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akdemik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong”. Data dikumpulkan melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan layanan akademik siswa. Lalu data diperoleh dari observasi di lingkungan

Dalam bagian ini akan dipaparkan data yang telah diperoleh di lapangan sesuai dengan hasil observasi penulis tentang Manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akdemik siswa di SMAN 3 Rejang Lebong.

Bagaimana Manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik di SMAN 3 Rejang Lebong dan Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong Akan segera dijawab melalui analisa data yang penulis sajikan.

Dalam proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pertanyaan tersebut diajukan kepada kepala sekolah, wakil kepala sekolah/wakakurikulum, kepala tata usaha, staff tata usaha dan siswa diberikan secara berbeda dan terpisah. Adapun hasil dari keseluruhan wawancara baik itu pertanyaan maupun jawabannya dari setiap responden beserta analisisnya dituangkan dalam deskripsi.

C. Pembahasan penelitian

1. Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong

merupakan suatu hal penting yang ada dalam satu organisasi atau lembaga. Dengan adanya manajemen tujuan dari suatu organisasi atau lembaga dilaksanakan secara terstruktur. Pelaksanaan manajemen ketata usahaan di SMAN 3 Rejang Lebong untuk mendukung pelayanan akademik siswa dilakukan dengan beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Proses ini harus dilakukan secara berurutan agar tujuan dari pelayanan mampu terlaksana secara efektif dan efisien. Selain itu, proses ini juga mempermudah dalam pembagian tugas dan wewenang kepada setiap bagian-bagiannya.

Manajemen tata usaha menjadi hal penting dalam suatu lembaga pendidikan karena segala proses administrasi dan pengumpulan informasi ditangani oleh bagian tata usaha. Proses administrasi yang ada di tata usaha juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Salah satu pihak yang penting di suatu lembaga pendidikan atau sekolah adalah siswa, karena siswa yang berkaitan langsung dalam proses

pemberian layanan yang ada di suatu lembaga pendidikan atau sekolah. Pelayanan akademik terhadap siswa menjadi suatu hal penting yang harus diperhatikan karena mampu menambah kepercayaan kepada orang tua siswa sehingga meningkatkan citra baik SMAN 3 Rejang Lebong Manajemen tata usaha mampu berjalan dengan efektif dan efisien apabila kepala Sekolah mampu mengaturnya dengan baik. Dalam proses pelaksanaannya bapak Rosdi, S.Pd menjelaskan perannya sebagai kepala Sekolah dalam pelaksanaan manajemen tata usaha sebagai berikut :

“Selaku kepala Sekolah, saya berperan sebagai pembagi tugas kepada staff dan karyawan yang sesuai dengan hal-hal yang diembankan kepada setiap bagian-bagiannya. Selain itu saya juga berperan untuk memilih personil yang sesuai dengan tugas yang sudah ditetapkan agar bisa dilaksanakan secara maksimal dan berjalan dengan lancar.”³⁶

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha adalah proses koordinasi yang baik. Koordinasi perlu dilakukan secara menyeluruh agar proses untuk mencapai tujuan dan pemberian layanan bisa terlaksana secara efektif dan efisien. Bapak Rosdi,S.Pd menjelaskan beberapa bagian staff dan karyawan yang berkoordinasi mengenai manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa.

Hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses pelaksanaan manajemen tata usaha yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong adalah

³⁶ Wawancara dengan bapak Rosdi S.Pd Kepala sekolah SMAN 3 Rejang Lebong

berkoordinasi dengan baik. Koordinasi ini dilakukan dengan Kepala Tata Usaha, Staff Tata Usaha yang ada di masing-masing Waka, dan karyawan lainnya yang ada pada penanganan luar meliputi karyawan pada bagian perawatan, keamanan, dan kebersihan.³⁷

a) Perencanaan

Proses pertama yang memerlukan koordinasi dengan baik adalah perencanaan. Hal pertama yang perlu dilakukan pada proses perencanaan adalah memahami standart atau acuan. Acuan yang digunakan oleh SMAN 3 Rejang Lebong mencakup pada beberapa hal, seperti yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong:

“Dalam merencanakan program kerja bagian tata usaha ada acuan yang harus diperhatikan yaitu Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standart tenaga administrasi Sekolah/Sekolah.”³⁸

Dari standart tersebut Bapak Rosdi,S.Pd selaku kepala Sekolah dan Bapak Karsian Efendi selaku Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong mampu melaksanakan kegiatan dan program sesuai dengan kompetensi tenaga administrasi yang sudah ditetapkan, sehingga program dan kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan efektif dan efisien. Salah satu program yang mencakup dalam beberapa kegiatan tata usaha adalah pelayanan yang mempermudah segala proses

³⁷ Ibid

³⁸ Wawancara dengan bapak Karsian efendi, Kepala tata usaha SMAN 3 Rejang Lebong

administrasi yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong. Program tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut dengan PTSP. Dalam memberikan pelayanan, PTSP mempunyai standart yang harus dipenuhi, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Kepala Sekolah, yaitu sebagai berikut:

“Pemberian pelayanan melalui PTSP di SMAN 3 Rejang Lebong mengedepankan proses yang cepat, tepat dan menyenangkan. Proses yang cepat dan tepat bisa mengefisiensi dan mengefektifkan keperluan yang berkaitan dengan administrasi.”³⁹

Proses yang cepat ini didukung dengan letak ruangan kepala sekolah, kepala tata usaha, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana dan prasarana, waka humas, ruang tata usaha dan komite yang terdapat dalam satu gedung. Penempatan ruangan yang saling terhubung mempermudah proses koordinasi dalam mengurus segala keperluan administrasi yang diperlukan oleh siswa.

b) Pengorganisasian

Hal yang perlu diperhatikan sebelum memberikan pelayanan adalah pembagian tugas. Pembagian tugas termasuk kedalam proses pengorganisasian pada manajemen. Tugas yang diberikan harus disesuaikan dengan personil atau staff yang mempunyai ahli di bidangnya masing-masing. Pembagian tugas ini dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha sebagai berikut:

³⁹ Wawancara dengan bapak Rosdi S, Pd, Kepala SMAN 3

“Dibagian tata usaha ini pembagian tugas sesuai sama struktur organisasi. Untuk kepala tata usaha nya saya sendiri, bagian bendahara DIPA ibuk Dwi monalisa, tata persuratan di *handle* Pak Sudarmanto,S.Pd, kemudian administrasi yang berkaitan dengan kesiswaan dan operator EMIS oleh bapak robert gunawan, pada bagian kepegawaian dan operator SIMPATIK oleh ibuk syadiah, dan yang terakhir Bu Eliyana pada bagian perencanaan dan operator SAIBA.⁴⁰

Proses pelayanan akademik siswa tidak hanya di *handle* oleh TU saja, tetapi juga di *handle* oleh waka kesiswaan dan kurikulum. Pelayanan akademik yang berkaitan dengan tata usaha terbagi menjadi 3 bagian yaitu sebagai berikut:

1) Penerimaan Peserta Didik Baru

Proses pendaftaran peserta didik baru di SMAN 3 Rejang Lebong bisa diakses melalui website yang sudah disediakan oleh panitia. Hal ini agar mempercepat dan mempermudah para orang tua dan calon siswa untuk mendaftarkan dirinya menjadi siswa di SMAN 3 Rejang Lebong. Selain itu, SMAN 3 Rejang Lebong juga tetap membuka pendaftaran secara offline. Dengan demikian para orangtua calon siswa mempunyai 2 pilihan proses pendaftaran untuk mendaftarkan putra/putrinya ke SMAN 3 Rejang Lebong.

Syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika mendaftarkan diri di SMAN 3 Rejang Lebong adalah seperti yang sudah dijelaskan waka kesiswaan:

“Beberapa syarat yang harus dipersiapkan calon peserta didik yang pertama fotokopi kartu keluarga sama ijazah SMP.

⁴⁰ Wawancara dengan bapak Karsian efendi, Kepala tata usaha SMAN 3

Setelah itu, calon peserta didik bisa mengisi formulir yang sudah disediakan Oleh pihak sekolah. Misalkan orang tua atau calon peserta didik kebingungan bisa langsung datang ke sekolah, nanti akan dibantu panitia untuk mengisi formulir tersebut.”⁴¹

Berkas yang dikumpulkan nantinya akan diolah dan digunakan untuk segala kepentingan yang berkaitan dengan proses administrasi siswa apabila sudah di terima di SMAN 3 Rejang Lebong. Pengelolaan data-data tersebut ditangani oleh staff yang ada di tata usaha, proses pengelolaan data dijelaskan oleh Bapak Robert gunawan sebagai berikut:

“Setelah siswa baru dinyatakan diterima di SMAN 3 Rejang Lebong, berkas-berkas yang dikumpulkan saat pendaftaran akan saya ambil beberapa informasi yang dibutuhkan sama sekolah yang akan dimasukkan ke EMIS.”⁴²

2) Kegiatan Kurikuler

Setelah dinyatakan lolos tes, membayar segala biaya yang sudah ditentukan dan sudah mengumpulkan berkas-berkas yang ditentukan, siswa kelas 10 bisa langsung mengikuti kegiatan kurikuler yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong. Sedangkan syarat yang harus dipenuhi oleh kelas 11 dan kelas 12 agar bisa mengikuti kegiatan kurikuler pada tahun ajaran baru dijelaskan oleh Bapak Kristianto, S.Pd sebagai berikut:

“Setiap ajaran baru siswa kelas 11 dan kelas 12 harus daftar ulang terlebih dahulu. Syaratnya, mereka harus mengembalikan raport ke wali kelas masing-masing. Setelah itu harus melunasi infaq dan membayar biaya kegiatan siswa.”⁴³

Segala proses administrasi yang dilakukan oleh kelas 10, 11 maupun

⁴¹ Wawancara dengan Waka kesiswaan

⁴² Wawancara dengan bapak robert gunawan

⁴³ Wawancara dengan bapak Kristianto S.Pd

12 bisa diakses melalui staff tata usaha. Setelah semua proses administrasi diselesaikan, seluruh siswa bisa mengikuti kegiatan pembelajaran. Selain pembelajaran dengan mata pelajaran wajib, SMAN 3 Rejang Lebong mengadakan program lintas minat, pendalaman, pengayaan, dan keterampilan. Sebelum program-program tersebut dilaksanakan Bapak Setiyo Budi Santoso, M.Pd.Si selaku Waka Kurikulum menjelaskan hal sebagai berikut:

“Program lintas minat ,pendalaman, pengayaan, dan keterampilan diadakan atas dasar fokus pengembangan yang sudah ditetapkan oleh Sekolah.”⁴⁴

Program lintas minat, pendalaman, dan pengayaan digunakan untuk mata pelajaran wajib yang terdapat pada masing-masing jurusan. SMAN 3 Rejang Lebong menjalin kerjasama dengan beberapa bimbingan belajar, seperti yang disampaikan oleh Bapak Setiyo Budi Santoso, M.Pd.Si selaku Waka Kurikulum sebagai berikut:

“Strategi yang digunakan SMAN 3 Rejang Lebong dalam mengembangkan kurikuler yaitu menjalin kerjasama dengan bimbingan belajar seperti Airlangga, dan ruang guru. Kemudian siswa bisa mengikuti bimbingan belajar ini sesuai kehendaknya masing-masing, jadi tidak harus atau tidak wajib ikut.”⁴⁵

3) Kelulusan

Siswa kelas 12 yang ingin melanjutkan ke perguruan tinggi akan dibantu untuk mendaftarkan diri melalui jalur SNMPTN, SPANPTKIN dan SNMPN. Pihak BK akan membuat akun yang nantinya berisi data-data siswa. Data-data tersebut diambil dari data yang ada di EMIS. Selain untuk mendaftarkan siswa kelas 12 ke perguruan tinggi, data EMIS juga digunakan untuk penerbitan blanko

⁴⁴ Wawancara dengan bapak setiyo budi santoso M.Pd.Si

⁴⁵ Wawancara dengan bapak setiyo budi santoso M.Pd.Si

ijazah. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh bapak Robert gunawan sebagai berikut:

“Sebelum ijazah dicetak butuh data-data siswa yang ada di EMIS buat menerbitkan blanko ijazah, setelah semua data sesuai baru ijazahnya dicetak.”⁴⁶

Ijazah akan dibagikan setelah dicetak dan diisi data sesuai dengan masing- masing siswa. Bagi siswa yang ingin melegalisir ijazah bisa dilakukan melalui ruangan tata usaha dengan cara menyerahkan ijazah asli dan fotocopy yang akan di cek oleh staff TU. Setelah itu ijazah diajukan ke Kepala Sekolah untuk di *acc* dan diberi stempel.

Sebagian besar pelayanan yang sudah peneliti jelaskan diatas bisa diakses melalui ruangan tata usaha SMAN 3 Rejang Lebong. Dengan ruangan tu ini merupakan suatu usaha SMAN 3 Rejang Lebong untuk memberikan pelayanan terbaik. Dalam pelaksanaannya mengacu pada beberapa hal, seperti yang disampaikan oleh kepala TU SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“Standart pelayanan tata usaha ini mengacu pada peraturan menteri pendidikan dan menteri agama tentang standart pelayanan pendidikan.”⁴⁷

⁴⁶ Wawancara dengan bapak robert gunawan

⁴⁷ Wawancara dengan bapak karsian efendi, Kepala tata usaha SMAN 3

c) Penggerakan

Segala kegiatan yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong bisa terlaksana dengan baik karena adanya kegiatan yang menunjang semangat para staff atau karyawan tata usaha. Kegiatan tersebut meliputi beberapa hal seperti yang disampaikan oleh kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“Agar kinerja para staff atau karyawan bisa tetap baik, diadakan kegiatan berupa diklat mengenai tata usaha, selain itu saya juga memberikan buku mengenai manajemen. Hal lain yang bisa membuat para staff dan karyawan tetap bersemangat yaitu dengan kegiatan makan-makan bersama.”⁴⁸

Pemberian pelatihan berupa diklat dan buku-buku tentang manajemen ini mampu menambah pengetahuan para karyawan sehingga para staff dan karyawan mampu menghadapi berbagai hal yang mungkin belum dipersiapkan sebelumnya. Sedangkan kegiatan makan-makan bersama juga mampu menambah kedekatan dan bisa menjadi salah satu bentuk perhatian Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong. Dengan demikian komunikasi antara Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong dengan para staff dan karyawan bisa terjalin dengan baik dan meminimalisir terjadinya kesalah pahaman.

d) Pengendalian

Agar segala kegiatan yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong bisa terus lebih baik setiap tahunnya, maka diadakan kegiatan evaluasi di setiap bulannya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh bapak Rosdi, S.Pd selaku kepala Sekolah sebagai berikut:

“Setiap bulan staff dan karyawan harus menyampaikan laporan ke

⁴⁸ Wawancara dengan bapak karsian efendi, Kepala tata usaha SMAN 3

masing- masing koordinatornya. Hal yang dilaporkan berupa hasil yang sudah dicapai dan kendala yang dialami selama 1 bulan.”⁴⁹

Selain menyerahkan laporan kepada setiap koordinator, hal lain yang diperhatikan dalam evaluasi adalah kehadiran staff atau karyawan dan kedisiplinan yang meliputi waktu masuk, kinerja dan waktu pulang. Sedangkan evaluasi yang dilakukan pada tata usaha berupa pengecekan hasil kinerja staff maupun karyawan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“Jadi setiap bulan itu terdapat target yang harus dicapai, karena semua kegiatan di tata usaha sudah menggunakan IT, hasil kinerja staff atau karyawan bisa dicek melalui hasil yang sudah dikerjakan.”⁵⁰

Dengan adanya proses evaluasi ini diharapkan terdapat perubahan baik kedepannya. Sehingga proses manajemen tata usaha di SMAN 3 Rejang Lebong mampu mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian proses pelayanan yang berkaitan dengan manajemen tata usaha bisa diberikan secara maksimal.

2. Bagaimana proses perencanaan layanan akademik di SMAN 3 Rejang Lebong

Perencanaan merupakan proses memikirkan dan menetapkan kegiatan-egiatan atau program yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan program tersebut, perencanaan layanan akademik dapat didefinisikan sebagai suatu proses memikirkan dan menetapkan program

⁴⁹ Wawancara dengan bapak Rosdi, S.Pd, Kepala Sekolah SMAN 3

⁵⁰ Wawancara dengan bapak karsian efendi, Kepala tata usaha SMAN 3

kegiatan layanan akademik. Baik yang berbentuk instruktur maupun ekstruktur di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, dan kemudian diberikan kepada pelanggan (konsumen). Secara etimologi, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan layanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu merencanakan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang”.⁵¹ namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (costumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.⁵²

Sesuai dengan perencanaan yang dilakukan di SMAN 3 Rejang Lebong mengenai layanan akademik, bapak Karsian efendi selaku kepala TU beliau mengungkapkan bahwa:

“ Berkaitan dengan perencanaan layanan akademik ini sangatlah penting sekali, selama ini pihak kepala sekolah yang membuat perencanaan layanan akademik dan kemudian di musyawarahkan dengan semua pihak pendukung sekolah”⁵³

Hal senada juga di ungkapkan oleh bapak Rosdi S.Pd selaku kepala sekolah , beliau mengungkapkan bahwa

“Perencanaan ini sangat penting sekali dalam menemukan kegiatan kedepan, dan di SMAN 3 Rejang Lebong proses perencanaan dibuat

⁵¹ Dahlan alwi, dkk. 1995, *Kamus besar bahasa indonesia*. Jakarta: balai pustaka. hal.646

⁵² Andi prastowo. 2012. *Manajemen perpustakaan sekolah profesional*. Yogyakarta: DIVA Press. Hal.241

⁵³ Wawancara dengan Bapak Karsian efendi selaku ketua TU

oleh kepala sekolah tetapi juga dibantu dengan pihak-pihak pendukung sekolah lainnya, agar perencanaan layanan akademik yang ada di sekolah tersebut bisa berjalan dengan lancar”.⁵⁴

Penjelasan di atas memberikan informasi bahwa dalam kegiatan manajemen hal pertama yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengelola layanan akademik di SMAN 3 Rejang Lebong adalah melakukan perencanaan. Sebab rencana merupakan proses pertama yang dilakukan untuk menentukan apa-apa saja yang dilakukan dan kegiatan apa yang akan terprogram serta menentukan tingkat keberhasilan sekolah dalam mengelola layanan akademik.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan kepala Tata Usaha yang menjelaskan bahwa perencanaan penting dalam melakukan kegiatan manajemen layanan akademik, untuk mencapai hal tersebut ada beberapa langkah perencanaan yaitu:

- a. Analisis Kebutuhan Layanan Akademik Analisis kebutuhan adalah langkah pertama dalam kegiatan manajemen layanan akademik untuk mengelola pelayanan yang sesuai dengan layanan akademik yang di butuhkan sekolah, sebelum dilakukannya layanan akademik selalu diadakannya rapat terlebih dahulu dengan guru dan staf SMAN 3 Rejang Lebong, untuk merencanakan pelayanan akademik yang sesuai dengan sekolah.
- b. Kualitas layanan akademik Sebagai sekolah yang baik sudah seharusnya mempunyai kualitas layanan akademik, karena dengan

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Rosdi S.Pd selaku kepala sekolah SMAN 3

adanya kualitas akademik maka masyarakat dapat menilai suatu layanan yang ada di sekolah tersebut, apakah sekolahnya sudah berkualitas atau belum.

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh kepala sekolah, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“ Dalam melakukan perencanaan para pihak sekolah baik guru dan staf akan mengadakan rapat mengenai analisis layanan akademik dan kualitas layanan akademik, yang dimana pihak sekolah melibatkan beberapa pihak dalam membuat perencanaan layanan akademik SMAN 3 Rejang Lebong, seperti pada WKM, TU, guru dan staf lainnya. Hal ini bertujuan agar perencanaan itu benar-benar di ketahui oleh semua pihak sekolah”.⁵⁵

3. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang memberikan jasa berupa kegiatan belajar mengajar. Pada proses pelaksanaannya, hal terpenting yang perlu diperhatikan adalah proses pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini bisa berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap SMAN 3 Rejang Lebong. Selain kegiatan belajar mengajar, terdapat pula pelayanan tata usaha yang menunjang proses kegiatan belajar mengajar ini. Proses tata usaha ini mencakup kegiatan administrasi dan pelayanan yang berhubungan dengan segala pihak, salah satunya terhadap siswa.

Pelayan tata usaha yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong bisa diakses oleh siswa melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP,

⁵⁵ Wawancara dengan bapak Rosdi S.Pd selaku kepala sekolah SMAN 3

segala proses pelayanan yang berhubungan dengan Kepala Sekolah, Wakil Kepala semua bidang dan tata usaha bisa diakses secara cepat karena terdapat dalam satu lokasi. Pelayanan ini bisa dibagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan siswa tiap kelas nya sebagai berikut:

1) Penerimaan Peserta Didik Baru

Penerimaan peserta didik baru dilakukan dengan menggunakan 2 cara yaitu online dan offline. Dengan adanya beberapa pilihan ini memberikan kemudahan bagi calon siswa baru untuk mendaftarkan diri di SMAN 3 Rejang Lebong. Hal ini seperti yang disampaikan oleh siswa SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“Saya daftar ke SMAN 3 Rejang Lebong melalui web nya. Menu-menu yang disediakan di web tersebut tidak membingungkan, jadi proses pendaftaran yang saya lakukan mudah dan bisa diakses dimana saja.”⁵⁶

Dari penjelasan tersebut bisa dilihat bahwa dengan adanya pendaftaran secara online, siswa bisa mengakses dimanapun dan kapanpun sebelum waktu pendaftaran ditutup. Selain kemudahan tersebut, pendaftaran yang dilakukan secara online bisa dikoordinir menjadi satu oleh pihak SMP/ sederajat. Hal ini seperti jawaban dari hasil wawancara peneliti kepada siswa baru lainnya sebagai berikut:

“Karena ada pendaftaran online dan kebetulan banyak yang daftar ke SMAN 3 Rejang Lebong, jadi didaftarkan sama sekolah melalui

⁵⁶ Wawancara dengan siswa SMAN 3

web SMAN 3 Rejang Lebong. Saya juga tidak perlu memberikan data apapun karena sudah ada data yang diperlukan untuk pendaftaran di sekolah asal saya.”⁵⁷

Dari penjelasan tersebut bisa diketahui bahwa dengan adanya sistem pendaftaran online ini mempermudah bagi sekolah dengan jumlah pendaftar yang banyak untuk mengkoordinir siswanya mendaftarkan ke SMAN 3 Rejang Lebong.

2) Kegiatan Kurikuler

Seperti yang sudah dijelaskan pada rumusan masalah sebelumnya, bahwa siswa kelas 10, 11, dan 12 bisa mengikuti kegiatan kurikuler apabila sudah memenuhi administrasi yang ditentukan dan membayar infaq pada bagian komite sekolah. Pada tahun ajaran 2022/2023 ini siswa bisa mengakses segala pelayanan yang berkaitan dengan administrasi dan pembayaran infaq melalui tata usaha. Hal ini mempermudah proses pelayanan karena terdapat dalam satu tempat yang letaknya juga strategis. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh siswa kelas 11 SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“Pelayanan administrasi di SMAN 3 Rejang Lebong menurut saya memuaskan, karena sekarang sudah ada pelayanan dari staff tata usaha yang mudah didapatkan jadi tidak ribet kalau mau mengurus ini

⁵⁷ Wawancara dengan siswa SMAN 3

itu langsung di satu tempat.”⁵⁸

Selain terdapat beberapa kelebihan yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh SMAN 3 Rejang Lebong, ada juga kekurangan yang perlu dievaluasi kedepannya. Hal ini berkaitan dengan antrian panjang yang biasanya terjadi di ruangan tata usaha saat pengambilan kartu ujian. Hal ini dijelaskan oleh siswi SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“Secara keseluruhan pelayanan di SMAN 3 Rejang Lebong sudah baik. Hanya saja saat proses pembayaran untuk mengambil kartu ujian harus mengantri panjang karena staff yang menangani hanya 3 orang.”⁵⁹

Hal ini juga dijelaskan oleh yang merupakan siswa kelas 12 di SMAN 3 Rejang Lebong sebagai berikut:

“ pelayanan di SMAN 3 Rejang lebong jadi mudah karena semua pelayanan terpusat. Tapi sayangnya kalau mau mengambil kartu ujian harus mengantri karena staff yang menangani hanya sedikit, sedangkan siswa yang mengambil kartu ujian mulai dari kelas 10 sampai 12.”⁶⁰

3) Kelulusan

Bagi seluruh siswa yang akan melanjutkan ke perguruan tinggi akan dibantu oleh pihak SMAN 3 Rejang Lebong dalam proses pendaftarannya. Terutama untuk pendaftaran jalur SNMPTN dan SPANPTKIN. Para siswa tidak perlu lagi mengumpulkan data-data nya karena seluruh data yang pernah diberikan para siswa saat proses pendaftaran sudah disimpan

⁵⁸ Wawancara dengan siswa SMAN 3

⁵⁹ Wawancara dengan siswi SMAN 3

⁶⁰ Wawancara dengan siswi kelas 12 SMAN 3

di EMIS. Sehingga para siswa tidak perlu repot untuk mengupload data-data tersebut, sehingga mereka bisa fokus untuk mempersiapkan ujian akhir sekolah dan ujian masuk perguruan tinggi.

Seperti yang sudah peneliti jelaskan pada rumusan masalah sebelumnya, bahwa tidak hanya untuk mendaftarkan ke perguruan tinggi saja, tetapi data-data yang ada di EMIS juga digunakan untuk penerbitan blanko ijazah. Dalam proses pengambilann ijazah, bisa diambil melalui Staff tata usaha selama siswa sudah mememnuhi persyaratan.

Persyaratan-persyaratan tersebut meliputi beberapa hal seperti yang disampaikan oleh salah satu staff tata usaha sebagai berikut:

“ Jadi buat pengambilan ijazah itu nunggu pengumuman dulu. Sambil nunggu pengumuman itu siswa di kasih kesempatan buat mengembalikan seluruh buku yang dipinjam di perpustakaan. Selain itu mereka juga harus melunasi infaq, dan biaya daftar ulang.”⁶¹

Siswa yang mengambil ijazah biasanya juga melakukan legalisir. Proses legalisir ini bisa dilakukan di ruangan TU SMAN 3 Rejang Lebong, Ruang kepala sekolah dan tata usaha yang berdekatan sehingga mempercepat proses legalisir, sehingga siswa hanya perlu menunggu beberapa menit saja selama kepala sekolah tidak dinas di luar.

⁶¹ Wawancara dengan staff tata usaha

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong , dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong

Proses tata usaha di SMAN 3 Rejang Lebong diawali dengan kegiatan perencanaan. Pada proses pembuatan perencanaan mengacu pada Permendiknas dan Keputusan Menteri Agama. Penetapan perencanaan ditentukan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong dengan mempertimbangkan hasil evaluasi pada tahun-tahun sebelumnya.

Setelah pembagian tugas dan pengelompokkan kegiatan, hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pimpinan adalah proses penggerakan. Pada proses ini Kepala Tata Usaha SMAN 3 Rejang Lebong mempunyai strategi berupa pemberian pemahaman tentang tata usaha dan mengikutsertakan para staff tata usaha pada kegiatan diklat dan pelatihan. Selain itu untuk menjalin kedekatan, Kepala Tata Usaha juga mengadakan kumpul bersama.

Segala proses tersebut bisa menjadi lebih baik lagi apabila dilaksanakan kegiatan evaluasi. Kegiatan evaluasi pada tata usaha yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong berupa rapat dan hasil capaian pekerjaan yang disetorkan sebulan sekali kepada setiap koordinator.

2. Bagaimana proses perencanaan layanan akademik di SMAN 3 Rejang Lebong

perencanaan layanan akademik dapat didefinisikan sebagai suatu proses memikirkan dan menetapkan program kegiatan layanan akademik. Baik yang berbentuk instruktur maupun ekstruktur di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, dan kemudian diberikan kepada pelanggan (konsumen). namun secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (customer atau yang dilayani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki

3. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong

Dengan adanya program baru yang berkaitan dengan tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa, mampu mempermudah proses koordinasi antara pimpinan dan para karyawan. Selain itu, administrasi yang ada di SMAN 3 Rejang Lebong bisa diakses secara terpusat sehingga prosesnya lebih cepat dan mudah. Proses pembayaran, pengajuan surat, pengambilan kartu ujian, pengambilan ijazah, dan legalisir bisa diakses. Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, karena mudah dan terbilang cepat. Tetapi pada saat pengambilan kartu ujian kerap kali terjadi antrian panjang karena hanya terdapat 3 staff yang melayani.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada segala pihak yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik di SMAN 3 Rejang Lebong, peneliti memiliki beberapa saran dari pelaksanaan penelitian selama 3 bulan yang dilaksanakan di SMAN 3 Rejang Lebong.

1. tata usaha diharapkan selalu memiliki inovasi untuk pelaksanaan pelayanan yang lebih baik
2. Penambahan staff bisa mempermudah dan mempercepat proses pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Azan, Khairul., Danny Meirawan., Cicih Sutarsih. *Mutu Layanan Akademik, Jurnal Administrasi Pendidikan Vol XXII No.1 April 2015.*
- Anggito, Albi., Johan Setiawan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. Jawa Barat: CV Jejak. 2018.
- Amirudin. “*Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*”. Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7 No. 1. Juni 2017
- Ardiansyah, Gumelar. “Pengertian Tata Usaha”. <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>, (Akses 28 Juni 2020).
- Fathoni, Abdurrohmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Firmansyah, M. Anang. “*Manajemen*”. Surabaya : PMN, 2012.
- Fitrah, Muh.,Luthfiyah. “*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif*”. *Tindakan Kelas & Studi Kasus*”. Jawa Barat : CV Jejak, 2017.
- Marno., Triyo Supriyatno. “*Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*”. Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Marthalina. “*Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta*”. Jurnal MSDM Vol.5, No.1. Juni 2018
- Ma’ruf., M. “Konsep Manajemen Pendidikan Islam dalam Al-qur’an dan Hadits”, *Didaktika Religia* Volume 3, No. 2 Tahun 2015.
- Mahmud, Hilal. “*Adminisrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*”. Sulawesi Selatan: Aksara Timur,2015.
- Mustari, Mohamad. “*Manajemen Pendidikan*”. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.
- Marmoah, Sri. “*Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*”. Yogyakarta : CVBudi Utama, 2016.
- Martasubrata, Nadira, Suwatno. *Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Manajemen Perkantoran Vol.1 No.1 Agustus 2016.*
- Maya, Rahendra dan Iko Lesmana. Juli 2018. “*Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag. Tentang Manajemen Pendidikan Islam*”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol.I, No.2
- Mindarti, Lely Indah. “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Malang : UB Press, 2016.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Nawawi, Hadari . “*Administrasi Pendidikan*”. Jakarta: Haji Masagung. 1992
- Prastowo, Andi. *Metode penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Priyono. 2007. “*Pengantar Manajemen*”. Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Putri Asifa., Hade Afriansyah. “*Administrasi Ketatausahaan Sekolah*”. Padang 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian pendidikan*”. Bandung: Alfabeta, 2016
- Sugiyono “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitati. Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Syafaruddin. 2015. “*Manajemen Organisasi Pendidikan*”. Medan : Perdana Publishing
- Tuerah, Febriany Feibe Rosaline., Lisbeth Mananeke.. Hendra N. Tawas, ”Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4* (Desember 2015)
- Usman, Nasir., Murniati. “*Pengantar Manajemen Pendidikan*”. Jakarta: Anlimage, 2009.
- Wikipedia. “*Tata Usaha*”, http://id.m.wikipedia.org/wiki/Tata_Usaha (akses 21 Juni 2020.
- Waluya, Bagja. 2007. “*Sosiologi : Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*”, (Bandung : PT Setia Purna Inves.
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa’I. 2016. “*Dasar-dasar Manajemen*”. Medan : Perdana Publish

DAFTAR PUSTAKA

- Azan, Khairul., Danny Meirawan., Cich Sutarsih. Mutu Layanan Akademik, Jurnal Administrasi Pendidikan Vol XXII No.1 April 2015.
- Anggito, Albi., Johan Setiawan, "Metodologi Penelitian Kualitatif". Jawa Barat: CV Jejak. 2018.
- Amirudin. "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah". Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7 No. 1. Juni 2017
- Ardiansyah, Gumelar. "Pengertian Tata Usaha". <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>, (Akses 28 Juni 2020).
- Fathoni, Abdurrohmat. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi.Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Firmansyah, M. Anang. "Manajemen". Surabaya : PMN, 2012.
- Fitrah, Muh.,Luthfiyah. "Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif". Tindakan Kelas & Studi Kasus". Jawa Barat : CV Jejak, 2017.
- Marno., Triyo Supriyatno. "Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam".Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Marthalina. "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta". Jurnal MSDM Vol.5, No.1. Juni 2018
- Ma'ruf., M. "Konsep Manajemen Pendidikan Islam dalam Al-qur'an dan Hadits", Didaktika Religia Volume 3, No. 2 Tahun 2015.
- Mahmud, Hilal. "Adminisrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif". Sulawesi Selatan: Aksara Timur,2015.
- Mustari, Mohamad. "Manajemen Pendidikan". Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.
- Marmoah, Sri. "Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek".Yogyakarta : CVBudi Utama, 2016.
- Martasubrata, Nadira, Suwatno. Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Manajemen Perkantoran Vol.1 No.1 Agustus 2016.
- Maya, Rahendra dan Iko Lesmana. Juli 2018. "Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag. Tentang Manajemen Pendidikan Islam", Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.I, No.2
- Mindarti, Lely Indah. "Manajemen Pelayanan Publik". Malang : UB Press, 2016.
- Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Nawawi, Hadari . "Administrasi Pendidikan". Jakarta: Haji Masagung. 1992 Prastowo, . Metode penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan

Penelitian. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Priyono. 2007. "Pengantar Manajemen". Sidoarjo : Zifatama Publisher

Putri Asifa., Hade Afriansyah. "Administrasi Ketatausahaan Sekolah". Padang 2020.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta, 2008.

Sugiyono. "Metode Penelitian pendidikan". Bandung: Alfabeta, 2016.

Sugiyono "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitati. Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta, 2017.

Syafaruddin. 2015. "Manajemen Organisasi Pendidikan". Medan : Perdana Publishing

Tuerah, Febriany Feibe Rosaline., Lisbeth Mananeke.. Hendra N. Tawas, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4* (Desember 2015)

Usman, Nasir., Murniati. "Pengantar Manajemen Pendidikan". Jakarta: AnImage, 2009.

Wikipedia. "Tata Usaha", http://id.m.wikipedia.org/wiki/Tata_Usaha (akses 21 Juni 2020).

Waluya, Bagja. 2007. "Sosiologi : Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat", (Bandung : PT Setia Purna Inves.

Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa'I. 2016. "Dasar-dasar Manajemen". Medan: Perdana Publish



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH

Nomor : 300 Tahun 2023

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ;
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II ;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026.
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Memperhatikan** : 1. Surat Rekomendasi dari Ketua Prodi MPI Nomor : B-51/FT.5/PP.00.9/06/2023
2. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Rabu, 10 November, 2022

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan**
Pertama : 1. **Dr. Sumarto, M.Pd.I** NIP. 19900324 201903 1 013
2. **Dr. Abdul Sahib, M.Pd** NIP. 19720520 200312 1 001

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N A M A : **Dika Fransisko**

N I M : **19561048**

JUDUL SKRIPSI : **Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Rejang Lebong**

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga** : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;
- Keempat** : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;
- Ketujuh** : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,
Pada tanggal 20 Juni 2023
Dekan,

Hamengkubuwono

- Tembusan :
1. Rektor
 2. Bendahara IAIN Curup;
 3. Kabag Akademik kemahasiswaan dan kerja sama;
 4. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUTE AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBİYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 1008 Curup-Bengkulu Telp.(0732)21010
Fax.(0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-mail : admn@iaincurup.ac.id

Nomor : 64/In.34/FT/PP.00.9/07/2023
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Hal : Permohonan Izin Penelitian

06 Juli 2023

Kepada Yth. Kepala Cabang Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan
Wilayah II Curup

Assalamualaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi S.1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Dika Fransisko
Nim : 19561048
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di
SMAN 3 Rejang Lebong
Waktu Penelitian : 24 Juli - 24 Oktober 2023
Tempat Penelitian : SMAN 3 Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.
Demikian atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih

A.n Dekan
Wakil dekan I

Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I., M.Hum
NIP.1981102 1200604 1 002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor
2. Warek 1
3. Ka. Biro AUAK
4. Arsip



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA

Dika Fransisko

NIM

19561048

FAKULTAS/PRODI

Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam

PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Dr. Sumarto, M.Pd.1

Dr. Abdul Sahib, M.Pd

Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Telang Lebong

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diajukan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA

Dika Fransisko

NIM

19561048

FAKULTAS/PRODI

Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam

PEMBIMBING I
PEMBIMBING II
JUDUL SKRIPSI

Dr. Sumarto, M.Pd.1

Dr. Abdul Sahib, M.Pd

Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di SMAN 3 Telang Lebong

Kami berpendapat bahwa a. skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I

Dr. Sumarto, M.Pd

NIP. 19900328 201903 1 013

Pembimbing II,

Dr. Abdul Sahib, M.Pd

NIP. 10720520 200518 1 001



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	21/11-2023	- Galeri, L. Pengabdian - Dakta Iri, Akar - Kafa Pengantar		
2	21/11-2023	- Sejujukan Bulan Perdana - Car		
3	7/12-2023	- Margsi - Hasil Penelitian (2)		
4	7/12-2023	- Fests - Surat Kot. Maralah		
5	11/12-2023	- Teori - Ayat Al Qur'an		
6	17/12-2023	- RM → Hasil - Penelitian		
7	21/12-2023	- Hasil Penelitian - Lanjutan		
8	3/01-2023	- Acc		



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	11/02-2023	- Eskimatika Penelitian		
2	17/08-2023	- Pengabdian dan Kebermanfaat		
3	5/9-2023	- Pustaka Penelitian		
4	5/11-2023	- Koba		
5	8/11-2023	- Spasi Penelitian		
6	12/11-2023	- Acc		
7				
8				