

**STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 REJANG LEBONG**

SKRIPSI

“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam”



OLEH:

TASYA PEBRIANTI

NIM 21561047

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

2025

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Hal: Pengajuan Sidang Skripsi

Kepada Yth. Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

Di -

Curup

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Setelah dilaksanakan pemeriksaan dan perbaikan dari pembimbing terhadap skripsi ini, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama:

Nama : Tasya Pebrianti

NIM : 21561047

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Judul Skripsi : **"Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong."**

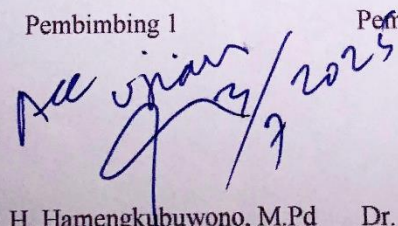
Setelah dapat diajukan dalam sidang munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

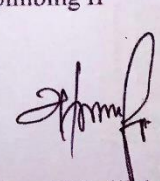
Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP. 196508261999031001


Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I
NIP. 199006032020122004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN CURUP)

FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Dr. AK Gani No.01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 kode pos 39119
Email: iain.curup@gmail.com.id

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 1303 /In.34/F.T/PP.00.9/08/2025

Nama : Tasya Pebrianti

Nim : 21561047

Fakultas : Tarbiyah

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul : Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan
Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong

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

Hari/ Tanggal : Selasa, 19 Agustus 2025

Pukul : 08.00-09.30 WIB.

Tempat : Ruang 4 Gedung Munaqasyah Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

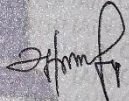
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Ilmu Tarbiyah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

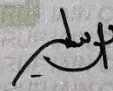

Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M. Pd.
NIP. 19650826 199903 1 001


Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I
NIP. 19900603 202012 2 004

Penguji I,

Penguji II,


Dr. Irwan Fathurrochman, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 19840826 200912 1 008


Dr. Arsil, M. Pd.
NIP. 19670919 199803 1 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tarbiyah


Dr. Sutarto, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19740921 200003 1 003

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Pebrianti

NIM : 21561047

Fakultas : Tarbiyah

Judul Skripsi : **“Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong.”**

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

Curup, 8 Juli 2025

Penulis



Tasya Pebrianti

NIM. 21561047

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Penulis senantiasa memanjatkan puji serta syukur atas kehadiran Allah *Subhanallahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong.”** Shalawat serta salam semoga selalu Allah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan penerus perjuangan hingga akhir zaman, berkat beliau sehingga pada saat ini kita dapat berada pada zaman yang terang benerang penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi yang serba canggih dan memberikan kita petunjuk suri tauladan dan akhlak yang mulia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Starta Satu (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali campur tangan dari semua pihak baik dalam bimbingan, bantuan, dan dorongan yang dapat membangun semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dan banyak hal yang menjadi pembelajaran yang sangat berguna terutama bagi penulis. Dengan penuh kerendahan hati, maka penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanallahu Ta'Ala, dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Wakil Rektor 1 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

4. Bapak Dr. Nelson, M.Pd.I selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
5. Bapak Dr. Sutarto, S.Ag., M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
6. Ibu Jenny Fransiska, M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
7. Bapak Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I.
8. Ibu Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing II.
9. Bapak Siswanto, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Seluruh Jajaran Akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang terlibat dalam membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak Afrison, M.Pd selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi sumbangan pemikiran bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 2025
Penulis,

Tasya Pebrianti

NIM. 21561047

MOTTO

“Jangan takut nak, ibu dan ayah akan selalu mendoakanmu.”

“Always be kind, be nice, be positive, be genuine in this cruel world..”

(Tasya)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah:5-6)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang berusaha.”

(BJ Habibie)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Penulis menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai saat ini tidak akan terwujud tanpa dukungan orang-orang hebat yang telah kebersamai penulis. Dengan bersyukur kepada Allah subhanallah Ta'ala dan atas izin-Nya, maka skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Teruntuk cinta pertamaku Ayah Dodi Yanto dan pintu surgaku Ibu Rahmawati, titipan Allah yang paling berharga bagiku. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini aku persembahkan untuk kedua cahaya yang menjadi rumah terbaik, sumber doa, dukungan, serta kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas setiap pengorbanan dan kebaikan yang telah kalian berikan kepadaku. Semoga Allah membalas tetes doa, lelah, dan cinta yang ayah dan ibu berikan dengan keberkahan dan pahala yang tak terputus.
2. Teruntuk saudara satu-satunya, adikku Andini Dhea Putri, yang menjadi sahabat kecil dalam hidupku yang membuat tangis jadi tawa dan sepi jadi cerita. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan tawa di tengah lelahku. Semoga langkah ini menjadi bukti bahwa tidak ada yang tidak mungkin jika disertai usaha dan doa. Teruslah tumbuh, bermimpi, dan berjuang lebih dari yang kakak bisa.
3. Untuk keluarga besar dari pihak ayah dan ibu, terima kasih atas dukungan yang tak pernah putus, atas doa yang mengalir dan

semangat yang menguatkan ku selama proses ini. Skripsi ini aku persembahkan untuk kalian semua, keluarga yang senantiasa menjadi bagian penting dari perjalanan hidupku.

4. Untuk sahabatku Octa Viola Ade Putri, terimakasih atas segala perhatian, support, motivasi, doa-doa baiknya dan terimakasih sudah menjadi pendengar terbaik ketika berkeluh kesah. Tasya sangat bersyukur bisa kenal vio. Sehat dan bahagia selalu sahabat tersayang. Skripsi ini kupersembahkan untuk sahabat terbaikku.
5. Untuk sahabat seperjuangan dibangku kuliah ~ Annisa, Putri, Atun, Fadli, Rofah, Dea, Audya, Efrianti, Afni, Indah, dan Sulis yang telah menjadi tempat berbagi cerita dan tawa selama proses ini. Terima kasih atas semangat, doa, dan kebersamaan yang tak ternilai. Skripsi ini aku persembahkan untuk kalian yang menjadikan masa kuliah bukan sekadar tentang belajar, tapi tentang persahabatan yang akan selalu aku kenang sepanjang hidup.
6. Untuk MPI 8B angkatan 2021, yang telah menjadi *partner* perjuangan dan sumber inspirasi. Terima kasih atas kerja sama, tawa, dan dorongan yang kalian berikan. Semoga skripsi ini menjadi awal dari keberhasilan kita bersama di masa depan.
7. Untuk Almamater IAIN CURUP.

ABSTRAK

Tasya Pebrianti NIM. 21561047 “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong.” Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Mutu layanan administrasi sekolah merupakan cerminan atau tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh unit administrasi sekolah untuk mendukung kelancaran proses pendidikan. Mutu mencerminkan sejauh mana layanan administrasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan warga sekolah. Layanan administrasi sekolah yang bermutu ditandai dengan ketepatan, kecepatan, keakuratan, kemudahan, sikap petugas dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kepala tata usaha mempunyai strategi untuk membuat layanan administrasi yang berkualitas, agar dapat menentukan kelancaran dari operasional sekolah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini menggali pengalaman, pandangan, dan praktik para informan yang terlibat langsung dalam konteks penelitian. Data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan terdiri dari kepala tata usaha, staf tata usaha, kepala sekolah, guru, dan siswa. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala tata usaha menerapkan beberapa strategi, yaitu membangun tugas dan tanggung jawab ketatausahaan, menyusun rencana tahunan, peningkatan penggunaan teknologi informasi, mengawasi kemampuan administrasi, menjaga prosedur administrasi, menyelesaikan permasalahan yang ada, serta mengarahkan dan membimbing staf. Strategi-strategi tersebut terbukti mampu berkontribusi positif terhadap peningkatan mutu layanan administrasi, khususnya dalam efisiensi waktu, ketepatan data, dan kepuasan layanan bagi warga sekolah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi kepala tata usaha sangat penting dan menjadi kunci dalam menciptakan layanan administrasi yang berkualitas dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan yang optimal.

Kata Kunci : *Strategi, Kepala Tata Usaha, Mutu Layanan, Administrasi Sekolah*

ABSTRACT

Tasya Pebrianti, Student ID 21561047. "The Strategy of the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at State Senior High School 1 Rejang Lebong." Undergraduate Thesis, Islamic Education Management Study Program (MPI).

The quality of school administrative services reflects the level of service provided by the school's administrative unit to support the smooth implementation of the educational process. Quality indicates the extent to which administrative services can meet the expectations and needs of the school community. High-quality school administrative services are characterized by accuracy, speed, precision, convenience, staff attitude, and user satisfaction. This study aims to describe the strategies employed by the head of administration in improving the quality of administrative services at SMA Negeri 1 Rejang Lebong. The background of this research is based on the importance of the head of administration having effective strategies to provide high-quality administrative services, which are essential for ensuring the smooth operation of the school.

This research uses a qualitative approach with descriptive methods. This study explores the experiences, perspectives, and practices of informants directly involved in the research context. Data were collected through participant observation, in-depth interviews, and documentation. Informants included the head of administration, administrative staff, principals, teachers, and students. Data analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques.

The results of the study indicate that the head of administration implemented several strategies, namely establishing administrative duties and responsibilities, preparing annual plans, increasing the use of information technology, monitoring administrative capabilities, maintaining administrative procedures, resolving existing problems, and directing and mentoring staff. These strategies have been proven to contribute positively to improving the quality of administrative services, particularly in terms of time efficiency, data accuracy, and service satisfaction for school residents. This study concludes that the head of administration's strategies are very important and are key to creating quality administrative services and supporting the achievement of optimal educational goals.

Keywords. *Strategy, Head of Administration, Service Quality, School Administration*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Pertanyaan Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Strategi Kepala Tata Usaha	10
1. Pengertian Strategi	10
2. Pengertian Tata Usaha.....	11
3. Kepala Tata Usaha	14
4. Strategi Kepala Tata Usaha	17
B. Peningkatan Mutu Layanan Administrasi.....	18
1. Mutu Layanan Administrasi.....	18
2. Langkah-Langkah Peningkatan Mutu Layanan Administrasi.....	23
C. Penelitian Relevan.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Subjek Penelitian.....	31

C. Tempat dan Waktu Penelitian	32
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	36
G. Uji Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
1. Biodata Sekolah	41
2. Sejarah SMA Negeri 1 Rejang Lebong	42
3. Visi dan Misi Sekolah	42
4. Tujuan Sekolah	43
5. Struktur Organisasi	45
6. Keadaan Kepala Sekolah, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Siswa, dan Sarana Prasarana	46
B. Temuan Penelitian	50
1. Mutu Layanan Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong	50
2. Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong	61
C. Pembahasan Penelitian	69
1. Mutu Layanan Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong	70
2. Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong	78
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
Daftar Pustaka	89
Lampiran	95

DAFTAR TABEL

4.1 Data Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong	41
4.2 Masa Jabatan Kepala Sekolah.....	46
4.3 Tenaga Pendidik.....	46
4.4 Mata Pelajaran.....	47
4.5 Tenaga Kependidikan.....	47
4.6 Data Kepala Tata Usaha.....	48
4.7 Keadaan Siswa	48
4.8 Data Bangunan.....	48
4.9 Data Sarana dan Prasarana	49

DAFTAR GAMBAR

4.1 Fasilitas dan Website Sekolah.....	52
4.2 Gambaran Tata Usaha Bekerja.....	55
4.3 Aplikasi dan Google Drive Tata Usaha	56
4.4 Kebersamaan Kepala Sekolah, Guru, dan Tata Usaha.....	60
4.5 Sertifikat IHT Kepala Tata Usaha.....	62
4.6 Rencana Tahunan	64
4.7 Buku Kontrol Kemampuan Administrasi.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan secara umum adalah kemampuan untuk meningkatkan moralitas dan pengembangan akhlak (kekuatan batin), daya pikir (intelektual), serta adanya keterampilan sosial anak yang selaras dengan kodrat dan masyarakat yang dimana kekuatan itu untuk meningkatkan kinerja fisik.¹ Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar serta proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.²

Dari definisi di atas secara sederhana dapat disimpulkan bahwa pendidikan adalah usaha yang disengaja (terencana, terkontrol, sadar dan sistematis) yang diberikan pendidik kepada peserta didik agar potensi dirinya yang belum berkembang dapat diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan yang tertuang pada UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.³

¹ Azyumardi Azra, “*Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*” (Cet: I, Jakarta: Kencana, 2012), 5.

² Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

³ Lukman Pardede dan Dewi Lestari Pardede, *Pengantar Pendidikan*, (Malang: PT Litesari Nusantara Abadi Grup, 2023), 27.

Sekolah adalah salah satu lembaga atau institusi sosial yang dimana institusi sosial sendiri merupakan organisasi yang dibangun oleh masyarakat dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan taraf hidupnya, sehingga sekolah merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan dalam kehidupan manusia.⁴ Keberhasilan sebuah sekolah sangat dipengaruhi oleh administrasi sekolah yang efektif. Administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang digunakan sebagai proses pengendalian dan proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama dan ditetapkan sebelumnya.⁵

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang dimana bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan *non tauching staff* yaitu staf tata usaha. Tenaga administrasi sekolah harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi yang meliputi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimiliki.⁶

Manajemen administrasi dan kepemimpinan yang baik sangat penting agar sekolah dapat dengan lancar mencapai tujuan pendidikan

⁴ Yoga Firnanda, *Sekolah Rujukan (Studi Evaluatif di SMKN 1 Kota Bengkulu)*, (Jurnal Manajer Pendidikan, 14 No. 1, 2020), 92

⁵ Ahmad Rohani dan Abu Ahmadi, *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 4.

⁶ Mukhtar Hadi, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, (Lampung: CV. Laduny Alifatama, 2023), 31.

yang seharusnya dicapai sekolah. Dengan itu, ditetapkanlah Peraturan

Menteri Pendidikan Nasional mengenai tenaga administrasi bahwasanya:

“Suatu lembaga sekolah atau madrasah wajib memiliki tenaga administrasi sekolah, peraturan ini tertera dalam PERMENDIKNAS No. 24 tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah pasal 3 yang berbunyi “Penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan”.⁷

Dalam pendidikan, strategi merupakan prosedur yang sistematis untuk melaksanakan rencana yang komprehensif dan berjangka panjang dalam mencapai tujuan. Strategi juga dapat berarti rencana tindakan yang menjelaskan cara mencapai tujuan yang ditetapkan.⁸ Tata usaha adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola terkait pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen. Tata usaha ini merupakan suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai apa yang telah direncanakan dan bisa tercapai sesuai yang diinginkan.⁹

Kepala bagian tata usaha (TU) adalah penanggung jawab operasional tata usaha yang bertugas mengkoordinasikan seluruh aktivitas administrasi serta keuangan kantor. Bagian tata usaha merupakan manajemen kantor yang berusaha mendesain administrasi kantor, mulai dari data kelengkapan siswa, SPP, dan *academic* secara harmoni dan

⁷ Musnika dan Zamsiswaya, *Implementasi Tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pengarsipan di Sekolah Menengah Atas Negeri Tuah Kemuning*, (Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan: JAKP, 2 No. 2, 2021), 90

⁸ Ahmad, *Manajemen Strategis*, (Makassar: Nass Media Pustaka, 2020), 1.

⁹ Ririn Dia Ayu Irma, Haykal, dan Dwi Noviani, *Administrasi Tata Usaha Pendidikan*, (Jurnal Sitasi, 1 No. 1, 2023), 45

kompak.¹⁰ Setiap orang harus memimpin dimulai dari dirinya sendiri, dengan berbuat amal kebajikan bagi dirinya sendiri, orang lain, masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Adapun ayat Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 30 terkait seorang pemimpin yaitu:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ۝ ٣٠

Artinya:

Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji dan mensucikan Engkau? "Tuhan berfirman: Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui."¹¹

Strategi kepala tata usaha merupakan perencanaan seorang kepala tata usaha yang berfokus pada tujuan, kebijakan dan bersifat jangka panjang serta dirancang untuk mencapai tujuan dan sasaran di bidang pendidikan secara efektif dan efisien. Kepala tata usaha merupakan pemimpin dalam suatu organisasi yang sangat dibutuhkan dan harus cermat dalam mengambil sebuah keputusan, mampu menyusun strategi,

¹⁰ Irwan Fathurrochman, Siswanto, Irfan Qowwiyyul Aziz Alhaji, Syaiful Bahri, dan Muhammad Amin, *Peran Kepala Tata Usaha Dalam Mengembangkan Pengelolaan Arsip Perkantoran*, (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 8 No. 1, 2024), 146

¹¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an Dept. Agama RI, 1982), 862.

mampu memberi kehidupan pada organisasi, mampu mengembangkan fungsi manajemen serta mampu melakukan pengendalian lingkungan.¹²

Dalam konteks pendidikan, mutu menunjuk pada kualitas produk yang di hasilkan lembaga pendidikan atau sekolah. Mutu menciptakan lingkungan baik pendidikan, orang tua, pejabat, pemerintah, wakil masyarakat, dan pebisnis untuk bekerja sama guna memberi peluang dan harapan masa depan peserta didik. Setiap orang mengharapkan bahkan menuntut mutu dari orang lain, begitupun sebaliknya.¹³

Layanan administrasi pendidikan yang diberikan oleh setiap instansi sangat penting untuk diperhatikan demi kepuasan penerima layanan. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna jasa. Menurut Hardiansyah, layanan adalah suatu aktivitas yang ditawarkan untuk membantu, mempersiapkan, dan mengatur barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Dengan kata lain, layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak untuk memenuhi keinginan individu dengan tujuan memberikan kepuasan yang sesuai.¹⁴

Administrasi pendidikan memberikan layanan kepada siswa, tenaga pendidik, orang tua dan masyarakat yang dimana sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan layanan administrasi yang akan berhasil karena adanya upaya

¹² E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT. Rosdakarya, 2003), 219-220.

¹³ Aziz Amrullah, *Peningkatan Mutu Pendidikan*, (In Media, 10 No. 2, 2018), 1–14

¹⁴ Azkiyah Nufus, Sayan Suryana, dan Saprialman, *Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Santri di MDTA Nurul Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin* (Indonesian Research Journal on Education, 4 No. 2, 2024), 243

kepala tata usaha dan tenaga administrasi itu sendiri dalam rangka untuk memenuhi harapan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang baik. Pada tingkat sekolah, terutama di tingkat administrasi, sekolah diperkirakan akan mengalami perubahan yang signifikan karena kepemimpinan dari administrasi puncak akan menjadi kekuatan pendorong di balik peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang.¹⁵

SMA Negeri 1 Rejang Lebong merupakan salah satu sekolah yang ada di Kabupaten Rejang Lebong yang beralamat di Jl. Basuki Rahmat No. 1 Kota Curup. Sama dengan SMA pada umumnya di Indonesia, masa pendidikan di sekolah ini ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, mulai dari kelas X sampai kelas XII. Sekolah ini didirikan pada tahun 1956 dan merupakan SMA tertua di Provinsi Bengkulu. SMA Negeri 1 Rejang Lebong ini menjadi sekolah favorit yang mendapatkan urutan ke- 4 terbaik di Provinsi Bengkulu.

Tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong ini kondisinya sudah berjalan dan terorganisir dengan baik yang dimana organisasinya ini terstruktur dan pembagian tugasnya sesuai dengan keahlian dan pengetahuan yang dimiliki masing-masing. Yang dimana kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong ini sudah tertata dengan baik dapat dilihat dan dibuktikan dari akreditasi A yang dimiliki. SMA Negeri 1 Rejang lebong ini memiliki bentuk-bentuk layanan administrasi pendidikan yang meliputi layanan administrasi bagian kesiswaan, layanan

¹⁵ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Mutu Pendidikan untuk Guru dan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Ardadizya Jaya, 2011), 4.

administrasi bagian kepegawaian, layanan administrasi bagian sarana prasarana, dan layanan administrasi humas. Hasil observasi awal di tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, peneliti menemukan masih terdapat kendala berupa keterbatasan (anggaran, fasilitas, SDM, dan teknologi), keterlambatan guru dan siswa dalam mengumpulkan data, serta kualifikasi yang masih belum sesuai.¹⁶

Berdasarkan latar belakang masalah pada skripsi ini, kepala tata usaha memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional sekolah. Layanan administrasi yang berkualitas akan memberikan dampak positif bagi guru, siswa, dan pihak lain di sekolah. Peneliti tertarik untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait bagaimana “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, fokus masalah pada penelitian ini adalah mutu layanan administrasi dan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong.

¹⁶ Observasi awal peneliti di SMA Negeri 1 Rejang Lebong

C. Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan fokus penelitian yang telah dijabarkan diatas, maka adapun pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong?
2. Bagaimana strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong
2. Untuk mengetahui strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk memperluas pengetahuan dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan, terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengalaman praktis dan berguna untuk memahami masalah yang terkait dengan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong.

b. Bagi Sekolah

Penelitian ini bermanfaat bagi sekolah terutama dalam administrasi pendidikan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk mempertahankan strategi kepala tata usaha dan pengembangan bagi institusi pendidikan.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi Kepala Tata Usaha

1. Pengertian Strategi

Istilah “strategi” berasal dari kata Yunani "*stratogos*", yang berarti ilmu tentang seorang jenderal yang menggunakan sumber daya yang terbatas untuk memenangkan pertempuran.¹

Dalam militer, istilah strategi mengacu pada seni merancang (operasi) peperangan yang berkaitan dengan gerakan pasukan dan navigasi dalam menyiasati peperangan yang dianggap menguntungkan untuk memperoleh kemenangan. Istilah strategi lambat laun banyak dipinjam oleh bidang-bidang lain, termasuk bidang ilmu pendidikan.²

Strategi menurut Lawrench R. Jauch dan W.F Gluck merupakan proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Strategi bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang terjadi.³

Menurut Katler, strategi didefinisikan sebagai proses penetapan visi dan tujuan organisasi dengan mempertimbangkan berbagai faktor

¹ Retina Sri Sedjati, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), 1.

² Pupu Saeful Rahmat, *Strategi Belajar Mengajar*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019), 2.

³ Mimin Yatminiwati, *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, (Malang: Widya Gama Press, 2019), 3.

internal maupun eksternal, disertai dengan pengembangan kebijakan serta penerapan metode-metode khusus untuk mencapai tujuan tersebut. Pelaksanaan strategi harus dilakukan secara cermat agar organisasi dapat meraih tujuan utamanya secara optimal. Sementara itu, Carvens menyatakan bahwa strategi merupakan suatu rencana yang bersifat terpadu, yang menghubungkan keunggulan strategis organisasi dengan pelaksanaan secara tepat. Strategi pada dasarnya dimulai dari pemikiran mengenai pemanfaatan sumber daya organisasi secara efektif dalam merespons perubahan lingkungan yang terjadi.⁴

Strategi pada dasarnya adalah kombinasi dari dua elemen yaitu perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan.⁵ Dapat disimpulkan bahwa strategi adalah suatu proses yang dilakukan oleh para pemimpin organisasi untuk merancang langkah-langkah mencapai tujuan jangka panjang. Proses ini tidak hanya melibatkan perencanaan, tetapi juga pengelolaan yang terus berkembang sesuai dengan perubahan kebutuhan dan harapan pelanggan di masa depan.

2. Pengertian Tata Usaha

Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang

⁴ Nur Kholis, *Manajemen Strategi Pendidikan: "Formulasi, Implementasi, Pengawasan."* (Surabaya: CV Intan, 2014), 5.

⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek*, Cet. 28 (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2017), 32.

mempunyai tugas dan fungsi untuk melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.⁶

Menurut Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No.053/U/2001, tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang pendidikan dasar dan menengah, tenaga administrasi sekolah (TAS) merupakan salah satu tenaga kependidikan di sekolah. Tugas tenaga kependidikan menurut Undang-Undang Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 yaitu melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.⁷

Dapat disimpulkan bahwa tata usaha sekolah adalah bagian penting dalam administrasi pendidikan yang berperan sebagai pusat layanan, baik untuk keperluan internal maupun eksternal. Fungsinya sangat vital dalam mendukung kelancaran operasional sekolah agar tujuan organisasi pendidikan dapat tercapai dengan efektif.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Staf Administrasi Sekolah. Kompetensi yang harus dipenuhi oleh staf tata usaha atau administrasi sekolah adalah:

1. Kompetensi Kepribadian, meliputi integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif, inovasi, dan tanggung jawab.

⁶ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, (Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, 7 No. 1, 2017), 127

⁷ Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Profesional*, (Malang: Gunung Samudra, 2015), 47.

2. Kompetensi Sosial, meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
3. Kompetensi Teknik, meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, humas, persuratan, pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Kompetensi Manajerial (Khusus Kepala TU), meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan lampiran kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, pengambilan keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.⁸

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi tenaga tata usaha sekolah mencakup empat aspek utama. Pertama, kompetensi kepribadian yang mencerminkan karakter dan etika kerja yang baik. Kedua, kompetensi sosial yang menekankan kemampuan berinteraksi dan bekerja sama. Ketiga, kompetensi teknis yang berkaitan dengan keterampilan administratif di berbagai bidang sekolah. Keempat, bagi kepala tata usaha, diperlukan kompetensi manajerial untuk mengelola staf dan sumber daya secara efektif dalam mendukung tercapainya standar pendidikan nasional.

Adapun tugas-tugas tata usaha yaitu sebagai berikut:

1. Menghimpun, yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya berbagai informasi yang sebelumnya belum tersedia atau masih tersebar, sehingga dapat dikumpulkan dan disiapkan untuk digunakan apabila diperlukan.

⁸ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Staf Administrasi Sekolah

2. Mencatat, yaitu kegiatan merekam informasi yang diperlukan menggunakan berbagai peralatan tulis, sehingga informasi tersebut menjadi bentuk tertulis yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern, kegiatan mencatat juga mencakup perekaman informasi menggunakan alat perekam suara, seperti rekaman pada pita suara atau media digital lainnya.
3. Mengelola, yaitu berbagai kegiatan yang dilakukan untuk mengolah informasi dengan tujuan menyajikannya dalam bentuk yang lebih terstruktur, sistematis, dan berguna sesuai kebutuhan.
4. Mengganda, yaitu kegiatan memperbanyak informasi dengan berbagai metode dan peralatan, sesuai dengan jumlah yang diperlukan.
5. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak lain melalui berbagai cara dan media yang tersedia.
6. Menyimpan, yaitu kegiatan menempatkan informasi pada suatu tempat tertentu dengan menggunakan metode dan alat yang sesuai, agar tetap aman dan mudah diakses saat diperlukan.⁹

3. Kepala Tata Usaha

Keberhasilan suatu organisasi, baik sebagai keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu sangat bergantung pada kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan. Bahkan, kiranya dapat dikatakan bahwa kepemimpinan yang terdapat dalam suatu

⁹ Sjafriz Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 16.

organisasi tersebut dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan terutama terlihat dari kinerja pegawainya.

Kepemimpinan merupakan salah satu kunci vital keberhasilan organisasi dapat tercapai. Semua keputusan, pergerakan, dan laju pembangunan sangat membutuhkan *leadership*. Pentingnya kepala tata usaha sekolah dalam konteks manajemen berbasis sekolah terletak pada kemampuannya untuk menyelaraskan kegiatan administratif dengan visi, misi, dan tujuan pendidikan sekolah. Selain itu, kepemimpinan diharapkan untuk dapat mendorong efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya sekolah.¹⁰

Kepala administrasi disebut sebagai seorang manajer administratif yang memiliki peranan penting dalam mengatur kegiatan administrasi di sekolah sehingga harus memiliki kemampuan manajerial yaitu mampu mempengaruhi, mengarahkan, membimbing, dan mengendalikan para tenaga kependidikan agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional agar tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.¹¹

Tugas pokok kepala tata usaha ialah membangun tugas dan tanggung jawab ketatausahaan, menyusun rencana tahunan, peningkatan penggunaan teknologi informasi, mengawasi kemampuan administrasi, menjaga prosedur administrasi, menyelesaikan permasalahan yang ada,

¹⁰ Nusrul, Hurriyati, Nellitawati, Yahya, *Kepemimpinan Kepala Urusan Tata Usaha Sekolah Dalam Manajemen Berbasis Sekolah*, (Jurnal Niara, 17 No. 1, 2024), 2

¹¹ Bawaihi, Armida, Leni Ardianti, *Manajemen Kepala Tata Usaha di MAN 2 Kota Jambi*, (JmiE: Journal of Management in Education, 7 No. 2, 2022): 82-83

serta mengarahkan dan membimbing. Adapun peran utama kepala tata usaha ialah menyelenggarakan sistem administrasi yang efisien dimana kepala tata usaha harus memastikan bahwa tata kelola administrasi yang diterapkan sesuai dengan standar dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan.¹²

Fungsi kepala tata usaha ialah mengatur semua prosedur mulai dari pengelolaan administrasi, dokumen, fasilitas, keuangan, sumber daya manusia, keamanan dan pengawasan. Berkaitan dengan fungsi tersebut, bidang tata usaha ini harus dijalankan oleh pegawai yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan agar tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.¹³

Adapun ayat Al-Quran yang berbicara terkait kekuasaan dan kepemimpinan yaitu sebagai berikut:

قُلِ اللَّهُمَّ مَلِكُ الْمَلِكِ تُؤْتِي الْمَلِكَ مَن تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمَلِكَ مِمَّن تَشَاءُ
وَتُعِزُّ مَن تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَن تَشَاءُ ۚ بِيَدِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya:

“Katakanlah (Muhammad), “Wahai Tuhan pemilik kekuasaan, Engkau berikan kekuasaan kepada siapapun yang Engkau kehendaki, dan Engkau cabut kekuasaan dari siapapun yang Engkau kehendaki. Engkau muliakan siapapun yang Engkau kehendaki dan Engkau hinakan siapapun yang Engkau kehendaki.

¹² Annisa, Khadijah, Razi, *Pengelolaan Manajemen Administrasi Sekolah Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas dan Kemajuan Pendidikan*, (Seri Publikasi Pembelajaran, 1 No.1, 2022): 102-118.

¹³ Evi Maylitha, Shofi Nurul Hikmah, Syakira Hanifa, Husen Windayana, *Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sekolah*, (Aulad: Journal on Early Childhood 4 No. 3, 2021): 80-88.

Di tangan Engkaulah segala Kebajikan. Sungguh, Engkau Mahakuasa atas segala sesuatu. (Ali Imran Ayat 26).¹⁴

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepala tata usaha adalah pemimpin administratif di sekolah yang berperan penting dalam mengatur, mengarahkan, dan mengelola kegiatan administrasi agar selaras dengan visi, misi, dan tujuan pendidikan. Kepala tata usaha dituntut memiliki kemampuan manajerial, komunikasi, dan kepemimpinan yang baik untuk memastikan pengelolaan sumber daya berjalan efisien, transparan, dan akuntabel demi tercapainya tujuan sekolah secara profesional, efektif dan efisien.

4. Strategi Kepala Tata Usaha

Strategi kepala tata usaha adalah perencanaan dan proses manajemen yang dilakukan kepala tata usaha untuk mencapai tujuan administrasi. Strategi kepala tata usaha dalam penelitian ini adalah proses penentuan rencana para pemimpin yang dimana pemimpinnya adalah kepala tata usaha yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi dengan cara atau upaya agar tujuan dalam mendukung kegiatan pembelajaran atau proses belajar-mengajar dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan dan diinginkan.

Indikator dari strategi kepala tata usaha pada penelitian ini ialah membangun tugas dan tanggung jawab ketatausahaan, menyusun rencana tahunan, peningkatan penggunaan teknologi informasi, mengawasi

¹⁴ *Mushaf Al-Quran Al-Kariim Mushaf Al-Bahiyah*, (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2013), 53.

kemampuan administrasi, menjaga prosedur administrasi, menyelesaikan permasalahan yang ada, serta mengarahkan dan membimbing.

Kesimpulan dari strategi kepala tata usaha ialah proses perencanaan manajemen yang dilakukan kepala tata usaha untuk meningkatkan administrasi yang efektif dan efisien serta mendorong kebutuhan pengguna layanan administrasi yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan. Kepala tata usaha inilah yang akan memimpin pelaksanaan administrasi sekolah agar kegiatan tata usaha terlaksana sesuai dengan rencana dan kebijakan yang ditetapkan.

B. Peningkatan Mutu Layanan Administrasi

1. Mutu Layanan Administrasi

Mutu secara umum yaitu memenuhi atau melampaui persyaratan pelanggan. Hal ini berarti produk atau jasa tepat pada penggunaan oleh pelanggan. Ketepatan untuk penggunaan berhubungan dengan nilai yang diterima oleh pelanggan dan kepuasan pelanggan.¹⁵ Dapat disimpulkan bahwasannya jika mutu dikaitkan dengan layanan administrasi yaitu mampu memenuhi kepuasan siswa, guru, orang tua dan masyarakat.

Layanan merupakan aktivitas berwujud yang merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan.¹⁶ Administrasi merupakan seluruh proses atau kegiatan yang

¹⁵ Teguh Sriwidadi, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Journal The Winners, 2 No. 2, 2001), 108

¹⁶ Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 133.

dilakukan oleh dua orang atau lebih secara rasional dalam rangkai mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain administrasi merupakan segenap proses penyelenggaraan atau penataan tugas-tugas pokok dalam suatu usaha kerja sama kelompok orang dalam mencapai tujuan bersama.¹⁷

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan administrasi adalah kemampuan layanan administrasi dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada semua pihak yang terlibat, seperti siswa, guru, orang tua, dan masyarakat. Mutu ini tercapai jika layanan dilakukan secara profesional, tepat guna, dan sesuai dengan tujuan organisasi melalui kerja sama yang terstruktur dan terencana.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan baik maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.¹⁸

Administrasi pendidikan dihadirkan untuk memberikan layanan yang maksimal dalam menyesuaikan kegiatannya dengan tujuan setiap

¹⁷ Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Penerbit Perdana Mulya Sarana, 2012), 5.

¹⁸ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 193.

lembaga yang harus dilayaninya.¹⁹ Adapun tujuan dari administrasi pendidikan ialah sebagai usaha bersama dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan dan mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan, maka administrasi di dunia pendidikan bertujuan agar pendidikan dapat tercapai secara maksimal.²⁰

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi yang baik harus sesuai dengan aturan yang berlaku agar pengelolaan sekolah berjalan teratur dan efektif. Administrasi pendidikan berperan sebagai sarana layanan yang mendukung tujuan lembaga pendidikan, yaitu meningkatkan mutu pendidikan secara optimal.

Berikut ini ruang lingkup dari administrasi pendidikan yaitu:

- a. Administrasi Kurikulum, meliputi pencatatan, pembukuan, jadwal guru dan jam guru, program semester, program tahunan, pelaporan penilaian, kalender pendidikan dan sebagainya.
- b. Administrasi Kepegawaian, meliputi kumpulan surat lamaran dan penerimaan pegawai, mutasi, surat keputusan, surat tugas, berkas-berkas tenaga kependidikan, dan daftar umum kepegawaian.
- c. Administrasi Kesiswaan, meliputi organisasi dan perkumpulan siswa, kesehatan dan kesejahteraan siswa, penilaian dan pengukuran kemajuan siswa disekolah, serta bimbingan dan penyuluhan bagi siswa.

¹⁹ Suharsini Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta: Rajawali Pers 2010), 32.

²⁰ Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rhineka Cipta, 2001), 17.

- d. Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan, meliputi pengaturan, pembagian buku, perencanaan pengadaan barang, penggunaan barang pendidikan, perbaikan barang, dan lain-lain.
- e. Administrasi Keuangan/Pembiayaan Pendidikan, meliputi keuangan pendaftaran siswa baru, uang gedung, uang seragam, uang peralatan sekolah, SPP, dan lain-lain.
- f. Administrasi Perkantoran, meliputi surat masuk dan keluar, buku tamu, dan buku-buku penting terkait penyelenggaraan pendidikan.
- g. Administrasi Unit-Unit Penunjang Pendidikan, meliputi bimbingan konseling, UKS, pramuka, olahraga, dan kesenian.
- h. Administrasi Layanan Khusus, meliputi konsumsi, layanan antar jemput, dan bimbingan khusus di rumah.
- i. Administrasi Tata Lingkungan dan Keamanan Sekolah, meliputi perencanaan tata tertib dan pertamanan di sekolah, jadwal penjaga, dan jadwal kebersihan.
- j. Administrasi Hubungan Dengan Masyarakat, meliputi hasil kerja sama, program-program humas, dan sebagainya.²¹

Berikut ini beberapa fungsi dari administrasi pendidikan yaitu:

- a. Perencanaan (*planning*). yaitu kegiatan memikirkan dan memilih segala Tindakan yang dilakukan demi tercapainya maksud tujuan pendidikan.

²¹ Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administrasi Pendidikan: Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*, (Bandung: Proses, 2019), 6-9.

- b. *Pergorganisasian (organizing)*, yaitu menyusun dan membentuk hubungan kerja antar pribadi dan kelompok, sehingga terwujudnya suatu kesatuan usaha dalam menempuh tujuan yang sudah ditetapkan.
- c. *Kepegawaian (staffing)*, yaitu pengisian suatu bidang dengan personal yang akan melaksanakan tugas kegiatannya.
- d. *Pengarahan (directing)*, yaitu pengamatan, perhatian terhadap konsep dan keyakinannya dalam mengambil tindakan.
- e. *Pengkoordinasi (coordination)*, yaitu mengumpulkan dan menyatukan segala sumber baik personil, materil, pikiran, teknik, dan tujuan dalam suatu hubungan yang harmonis dan produktif agar selaras dengan anggota dalam mencapai tujuan.
- f. *Penganggaran (budgeting)*, yaitu kegiatan yang berisi tentang dana dan anggaran.
- g. *Penggerakan (motivating)*, yaitu usaha menggerakkan anggota kelompok sehingga berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran organisasi.
- h. *Pengawasan (controlling)*, yaitu melakukan penyesuaian terhadap rencana.
- i. *Penilaian (evaluating)*, yaitu aktivitas untuk meneliti dan mengetahui proses keseluruhan organisasi mencapai hasil sesuai dengan rencana dan program yang ditetapkan.²²

Adapun manfaat dari administrasi pendidikan ialah sebagai berikut:

²² Jessika Mutiara dan Nur Hasanah, *Fungsi Administrasi Pendidikan*, (JPI: Jurnal Pendidikan Indonesia 1 No. 1, 2023):157-161

- a. Mengangkat derajat kinerja pekerja dan menolong mensukseskan dan memperbaiki kinerja tersebut.
- b. Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penerapan prinsip-prinsip.
- c. Mendorong terjemahan dan transformasi ide-ide dan teori pendidikan ke dalam program, kurikulum, metode, media, dan aktivitas lainnya.
- d. Berusaha menghubungkan lembaga pendidikan dengan masyarakat untuk kemajuan, kestabilan, dan perkembangan.²³

2. Langkah-Langkah Peningkatan Mutu Layanan Administrasi

Langkah-langkah dalam peningkatan mutu layanan administrasi yaitu:

1. Analisis Organisasi, yaitu upaya menanggapi persoalan tentang bagian mana dari suatu organisasi yang mesti dikembangkan.
2. Analisis Tugas, yaitu upaya yang digunakan dengan tujuan untuk menanggapi persoalan tentang apa yang mesti dipelajari para partisipan.
3. Analisis Orang, yaitu menanggapi persoalan siapa yang dikembangkan.
4. Mengidentifikasi semua proses penataan dan pengelolaan mutu.
5. Menetapkan input dan output proses mutu.
6. Menentukan kriteria dan metode yang diperlukan.
7. Mengidentifikasi pegawai yang ada sesuai dengan kebutuhan.
8. Membangun budaya, nilai, dan etos kerja.
9. Mengevaluasi seluruh kegiatan yang sudah dilaksanakan.²⁴

²³ Alan Lutfi Gesang Saputra, *Urgensi Administrasi Pendidikan Dalam Dunia Pendidikan*, (J-MPI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 1 No. 2, 2022), 17

Seorang kepala tata usaha atau pemimpin harus mempunyai indikator yang inovatif yaitu seorang pemimpin yang memikirkan manajemen dimana kiatnya dianggap sebagai ide yang progresif. Hal ini bertujuan untuk memenuhi semua indikator guna membangun lembaga pendidikan yang bermutu.²⁵ Alat pengukuran mutu layanan yang sering digunakan yaitu model Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Valerie Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

Model servqual (*Service Quality*) merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Model Servqual dibangun atas dasar perbandingan dua faktor utama yaitu perspesi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dan penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu.²⁶

Adapun 5 indikator peningkatan mutu layanan yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu menampilkan fasilitas fisik, kelengkapan fasilitas, komunikasi, aplikasi, dan website. Berwujud artinya sesuatu

²⁴ Muhammad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, Sayan Suryana. *Upaya Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah*, (Jurnal PeTeKa 4 No 2, 2021): 266-274

²⁵ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 119.

²⁶ Sinollah dan Masruro, *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Mmembentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan* (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen), (Jurnal Dialetika 4 No. 1, Februari 2019), 46

itu dapat dilihat melalui bentuk wujud secara nyata. Secara lebih spesifik yang dikatakan berwujud dalam layanan akademik yaitu sekolah memiliki ruangan dan perlengkapan.

2. *Reliability* (keandalan), kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat. Keandalan dalam proses belajar mengajar, ketepatan waktu, bentuk pelayanan prima, memberikan layanan administrasi yang akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan untuk membantu serta memberikan layanan administrasi yang cepat dan kriteria layanan.
4. *Assurance* (kepastian), merupakan kemampuan personel menimbulkan atau menciptakan keyakinan dan meningkatkan kepercayaan untuk pelanggan merasa aman dan terjamin serta prosedur jelas dalam memberikan kepastian mengenai pengelolaan data dan informasi yang dibutuhkan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kesiapan personal lembaga untuk peduli dan memberikan perhatian secara individual terkait pelayanan sehari-hari yang ditunjukkan serta memenuhi kebutuhan dan situasi khusus.²⁷

C. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan didefinisikan sebagai penelitian yang memiliki hubungan dengan topik dan judul penelitian yang akan kita bahas dan bertujuan untuk mencegah kembalinya masalah dasar yang sama. Ada

²⁷ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press, 1990), 21.

beberapa penelitian yang pernah dilakukan yang berkenaan dengan “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong” yaitu:

1. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ferliana Masyaroh, mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang”. Hasil penelitian yang dilakukan menyebutkan bahwa model perencanaan strategi yang digunakan yakni pembentukan tim strategi, perancangan strategi (menginovasi, mempermudah, mempercepat segala bentuk layanan), serta rencana penggunaan ANJAB dan ABK.²⁸

Persamaan skripsi ini dengan penelitian penulis terletak pada metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dan pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Skripsi ini dan penelitian penulis memiliki subjek penelitian yang sama yaitu kepala tata usaha, yang membedakannya yaitu hasil dan skripsi ini melakukan penelitian di MA, sedangkan penulis di SMA.

2. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizka Zayyana, mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”. Hasil penelitian yang dilakukan menyebutkan bahwa peran tenaga administrasinya

²⁸ Ferliana Musyaroh, *Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang*, (Skripsi, 2023), 96.

adalah memudahkan sistem pembayaran SPP dengan online, program SIMAK yang memudahkan para guru menginput nilai siswa secara online, dan memelihara serta mengelola fasilitas sarana prasarana.²⁹

Persamaan skripsi ini dengan penelitian penulis terletak pada metode kualitatif serta teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian dan fokus penelitiannya. Skripsi ini meneliti peran tenaga administrasi di MA, sedangkan penelitian penulis berfokus pada strategi kepala tata usaha di SMA.

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlina, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru yang berjudul “Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir”. Hasil penelitian menyebutkan bahwa strategi kepala tata usahanya yaitu fokus pada pelanggan eksternal dan internal, memiliki obsesi tinggi pada kualitas, kerja sama tim, memperbaiki proses secara kontinu, menggunakan pendekatan ilmiah dalam mengambil keputusan, komite jangka panjang, dan penyediaan distribusi barang jasa.³⁰

Persamaan skripsi ini dengan penelitian penulis terletak pada metode kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitiannya kepala tata usaha,

²⁹ Rizka Zayyana, *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*, (Skripsi, 2016), 81.

³⁰ Marlina, *Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir*, (Skripsi, 2024), 67

topik pembahasan mengenai strategi peningkatan mutu layanan administrasi, serta lokasi penelitian di SMA. Perbedaannya terletak pada isi atau fokus penelitian.

4. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdul Pandi, dalam Jurnal Manajemen Pendidikan dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsin”. Hasil penelitian menunjukkan peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi dengan memudahkan sistem pembayaran SPP dan memelihara serta mengelola fasilitas sarana dan prasarana sekolah.³¹

Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis terletak pada metode kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan. Perbedaannya terletak pada subjek dan lokasi penelitian. Jurnal meneliti tenaga administrasi di MTS, sedangkan penulis meneliti kepala tata usaha di SMA.

5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rofiatul Hasanah, Muhammad Hifdil Islam, Poppy Rachman yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris”. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa peran kepala tata usahanya adalah melakukan kepemimpinan yang kuat, perencanaan yang baik,

³¹ Abdul Pandi, *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsin*, (Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan 4 No. 1, 2022): 153-165

pengawasan yang cermat, pelatihan yang tepat, dan penerapan teknologi yang tepat.³²

Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis terletak pada metode kualitatif serta teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, dengan subjek yang sama yaitu kepala tata usaha. Perbedaannya terletak pada jumlah peneliti, teknik dokumentasi yang tidak digunakan dalam jurnal, serta fokus penelitian jurnal membahas peran kepala tata usaha, sedangkan penulis meneliti strateginya.

³² Rofiatul Hasanah, Muhammad Hifdil Islam, Poppy Rachman. *Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris*, (Jurnal Kewarganegaraan 8 No 1, 2024): 119-129

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan berarti mendapatkan data atau informasi secara langsung dengan bertemu dan berbicara langsung dengan informan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana peneliti tidak hanya mengumpulkan data dari segi kualitas saja, namun juga memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diperoleh. Hal ini dikarenakan penelitian kualitatif mempunyai kaitan yang erat dengan apa yang terjadi di lingkungan dan bagaimana orang itu bertindak.¹

Penelitian pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.² Penelitian semacam ini sering disebut sebagai penyelidikan naturalistik atau penelitian lapangan (*field study*). Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan

¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 115.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 6.

pendekatan induktif.³ Dalam penelitian ini penulis melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang akurat mengenai “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas 1 Rejang Lebong”.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Deskriptif kualitatif (QD) itu adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk studi deskriptif. Jenis penelitian ini biasa digunakan dalam fenomenologi sosial. Deskriptif kualitatif (QD) berfokus pada menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan pertanyaan siapa, apa, di mana dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga akhirnya dikaji secara menyeluruh untuk mengidentifikasi pola pola yang muncul dari peristiwa tersebut.⁴

B. Subjek Penelitian

Dalam sebuah penelitian tentunya memerlukan suatu subjek penelitian. Subjek penelitian yang dimaksud disini adalah beberapa subjek yang akan diambil dan dijadikan parameter dalam pengumpulan data dalam suatu penelitian, karena penelitian ini dilakukan untuk melihat gambaran tentang “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan

³ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 6.

⁴ Wiwin Yuliani, *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling*, (QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan 2 No. 2, 2018): 83-91

Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”, maka dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian yaitu kepala tata usaha. Oleh karena itu informasi yang diperoleh dapat dijadikan sebagai informasi yang benar dari kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong dan pengamatannya dilihat dari mutu layanan administrasi dan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas 1 Rejang Lebong.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Rejang Lebong yang berlokasi di Jl. Basuki Rahmat No. 1, Dwi Tunggal, Kecamatan Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Setelah mendapatkan surat izin penelitian dari Dinas PSTP Kabupaten Rejang Lebong. Penelitian dimulai secara menyeluruh (intensif).

D. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian adalah salah satu elemen penting yang dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk memberikan pemahaman khusus tentang subjek penelitian. Data adalah sekumpulan informasi yang dikumpulkan oleh para peneliti untuk menyelesaikan masalah dan menjawab pertanyaan penelitian. Subjek penelitian adalah sumber data. Jika wawancara digunakan untuk mengumpulkan data, informan adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh

peneliti, baik secara tertulis maupun lisan. Selain itu, dokumentasi dapat digunakan untuk mendapatkan sumber data.⁵

Berikut ini terdapat dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realitas yang terkait atau relevan dengan penelitian, dimana kaitan dan relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung. Data primer disebut data pertama, karena data tersebut menjadi penentu utama berhasil atau tidaknya sebuah proses penelitian. Artinya, hanya dengan didapatkannya data tersebut sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil dikerjakan. Dari data itulah pertanyaan utama penelitian dapat dijawab dan dapat dikembangkan menjadi lebih rinci dan mendalam.⁶

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dan peneliti memperoleh informasi secara tidak langsung, karena data sekunder ini dapat diperoleh melalui catatan, buku, majalah baik berupa laporan, artikel, dan sebagainya. Sehingga data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu untuk diolah lagi.⁷

⁵ Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015), 67.

⁶ Sapto Haryoko, dkk, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*, (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020), 122.

⁷ Wira Sujarweni, *Metodologi Penelitian; Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2014), 74.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah prosedur yang sistematis dan standar dalam memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data juga merupakan data yang dikumpulkan sesuai dengan sumber, metode/teknik, dan instrumen pengumpulan data yang dimana data yang dikumpulkan sesuai dengan data variabel atau fokus yang ada dalam rumusan masalah atau jawaban dari rumusan masalah. Metode teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan yang dimaksud untuk menjawab permasalahan yang ditetapkan.⁸ Peneliti menggunakan *field research* (penelitian lapangan) sebagai metode pengumpulan data yang terdapat 3 metode yaitu:

1. Observasi

Pengumpulan data dengan menggunakan observasi berperan serta ditunjukkan untuk mengungkapkan makna suatu kejadian dari *setting* tertentu, yang merupakan perhatian esensial dalam penelitian kualitatif. Observasi dilakukan untuk mengamati objek penelitian, seperti tempat khusus suatu organisasi, sekelompok orang, atau beberapa aktivitas suatu sekolah.⁹

Peneliti menggunakan metode observasi partisipatif dalam penelitian ini. Ini berarti bahwa peneliti terlibat aktif dalam situasi

⁸ Sulaiman Saat dan Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula*, (Gowa Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2020), 52.

⁹ Salim dan Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2007), 114.

alami objek yang diteliti saat mengumpulkan data. Peneliti menggunakan temuan ini untuk melakukan pengamatan lapangan secara langsung, khususnya terkait dengan “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) dilakukan untuk mendapatkan informasi, yang tidak dapat diperoleh melalui observasi atau kuesioner. Tidak semua data dapat diperoleh dengan observasi. Oleh karena itu peneliti harus mengajukan pertanyaan kepada partisipan. Pertanyaan sangat penting untuk menangkap persepsi, pikiran, pendapat, perasaan orang tentang suatu gejala, peristiwa, fakta dan realita. Dengan wawancara yang mendalam (*indepth-interview*) peneliti akan menangkap arti yang diberikan partisipan pada pengalamannya. Dari wawancara peneliti akan merubah orang dari objek menjadi subjek. Teknik wawancara itu sifatnya pertanyaan *open ended*, fleksibel tapi tidak berarti tidak terstruktur.¹⁰

Beberapa hal yang diperhatikan peneliti saat mewawancarai responden adalah intonasi suara, kecepatan berbicara, sensitifitas pertanyaan, kontak mata dan kepekaan non verbal. Penelitian ini melibatkan kepala tata usaha untuk memperoleh informasi mengenai

¹⁰ J.R. Raco, *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), 118-119.

“Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat memanifestasikan dirinya dalam bentuk tulisan, representasi visual dan karya monumental yang dihasilkan oleh individu. Dokumen berbentuk tulisan, misalnya, dapat mencakup sejarah kehidupan, kriteria, biografi, peraturan, dan kebijakan. Sementara itu, dokumen berbentuk gambar, seperti foto, gambar hidup, atau sketsa, juga menjadi bagian dari dokumentasi.¹¹ Pendekatan ini dimanfaatkan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara terkait “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses yang melibatkan kerja dengan informasi yang terkumpul, mengatur data tersebut, menyusunnya menjadi bagian yang dapat dikelola, mengekstraksi inti dari data tersebut, mengidentifikasi pola-pola, menarik kesimpulan tentang hal yang signifikan dan dapat dipelajari, serta menentukan informasi apa yang relevan untuk disampaikan kepada pihak lain.¹²

¹¹ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 45.

¹² Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 248.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, yang mengemukakan penelitian kualitatif, analisis data akan dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus hingga tuntas. Aktivitas analisis data itu meliputi:¹³

1. *Data Reducion* (Reduksi Data)

Reduksi data ialah tahap dari teknis analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Data display atau penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga dapat memungkinkan dalam menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 246.

3. *Concluding Drawing & Verification* (Kesimpulan dan Verifikasi)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi data ialah tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.¹⁴ Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan 3 analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dimana data hasil observasi dan wawancara digabungkan dan akan diuji keabsahan datanya. Setelah diuji keabsahan data, maka peneliti dapat menarik kesimpulan terhadap data-data yang telah peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara bersama kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong.

G. Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data merupakan bagian penting dari kumpulan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian kualitatif, selain digunakan untuk membantah tuduhan bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah. Penelitian kualitatif menguji keabsahan data dengan berbagai cara, yaitu menguji kredibilitas, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan

¹⁴ Sulistyawati, *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Penerbit K-Media, 2023), 193-195.

dalam penelitian kualitatif dapat digunakan sebagai penelitian ilmiah. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim penelitian lain yang diberi tugas melakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 teknik triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang maka pengumpulan data dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut dianalisis, sehingga peneliti akan menghasilkan suatu kesimpulan dan dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah triangulasi untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan

diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.¹⁵

¹⁵ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, Veteran: Yogyakarta Press, 2020), 60-70.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Biodata Sekolah

Tabel 4.1 Data Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong¹

NPSN/NSS	10700669 / 301260201001		
Alamat	Jalan Basuki Rachmat No.1		
Desa/Kelurahan	Air Putih Lama		
SK Pendirian Sekolah	B. 3608/D.2a/K 56		
Tanggal SK Pendirian	13 Juli 1956		
SK Izin Operasional	3142/2/1111		
Akreditasi	A (Unggul)		
Email	smansacrp@gmail.com		
Jumlah Rombel/Jumlah Kelas	Kelas	X	11/421
	Kelas	XI	11/396
	Kelas	XII	11/350
Identitas Kepala Sekolah			
Nama	Afrison, M.Pd		
NIP	197209091998011001		
Tempat Tanggal Lahir	Pajar Bulan, 09-09-1972		
Pangkat/Golongan/TMT	Pembina Utama Muda / IV.c / 01 Juni 2024		
Pendidikan/Jurusan/Tahun	S.1 / Jurusan Geografi / 1988 S.2 / Jurusan Manajemen Pendidikan / 2008		
TMT Jabatan Kepala Sekolah	4 Juli 2023		
Alamat Rumah	Jalan Batu Galing GG Bambu Rt 003 Rw 002 Curup Tengah		
No. HP/Email	0852067591243 / -		

¹ Dokumentasi Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

2. Sejarah SMA Negeri 1 Rejang Lebong

SMA Negeri 1 Rejang Lebong adalah sekolah yang didirikan pada tahun 1956 yang dimana merupakan SMA tertua yang ada di Provinsi Bengkulu. Pada saat itu, Provinsi Bengkulu belum terbentuk dan masih dibawah naungan provinsi Sumatera Selatan dan sampai saat ini SMA Negeri 1 Rejang Lebong awal berdirinya bernama SMA Negeri 1 Curup dan belum pernah berubah nama seperti SMA-SMA yang berada di Kabupaten Rejang Lebong sampai pada tahun 2015.

SMA Negeri 1 Curup berubah nama menjadi SMA Negeri 1 Rejang Lebong sejak tahun 2016 berawal dari perubahan pemimpin daerah yaitu saat kepemimpinan Bupati Hijazi pada tahun 2015. Bukan hanya SMA 1 Rejang Lebong saja, tetapi semua sekolah yang ada di Kabupaten Rejang Lebong berubah nama. SMA Negeri 1 Rejang Lebong terletak di pusat kota yang beralamatkan di JL. Basuki Rahmat No. 1 Dwi Tunggal dan memiliki luas bangunan 1,75 ha.

3. Visi dan Misi Sekolah

a. Visi

Unggul dalam prestasi dan berakar pada budaya bangsa dengan berlandaskan iman dan taqwa.

b. Misi

1. Mengembangkan sekolah yang berwawasan lingkungan dan bernuansa religius.

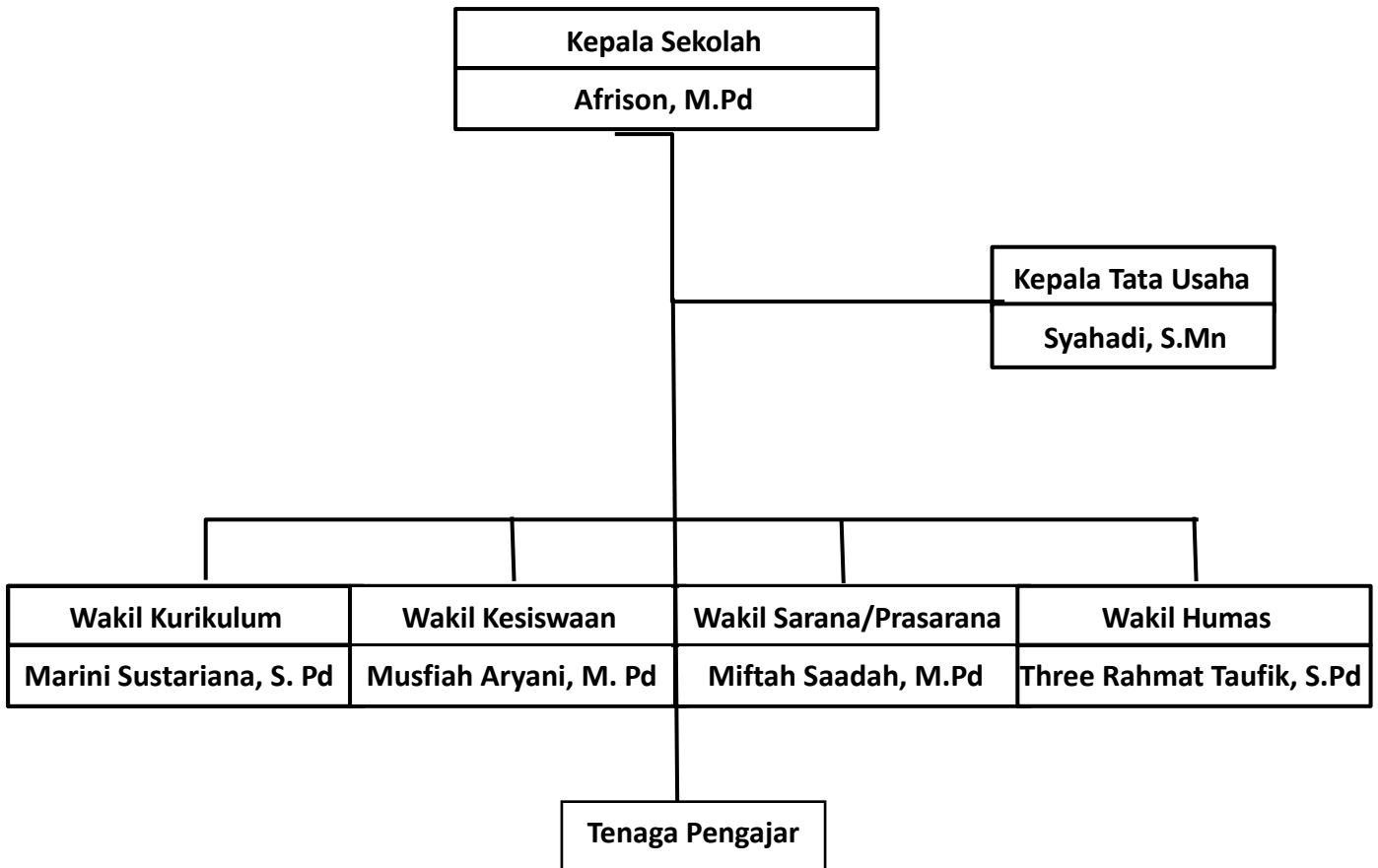
2. Mengembangkan dan melaksanakan proses pendidikan dan pelatihan melalui pembelajaran yang berkualitas sesuai dengan kondisi dan tuntutan riil masyarakat dan perkembangan IPTEK.
3. Menumbuhkembangkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah.
4. Membina dan meningkatkan prestasi dalam bidang ekstrakurikuler yang sesuai dengan potensi yang dimiliki dan ekstrakurikuler untuk pengembangan budaya daerah.

4. Tujuan Sekolah

1. Menjadikan peserta didik beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, sehingga mampu mengamalkan setiap keyakinannya dalam kehidupan sehari-hari.
2. Menjadikan peserta didik yang berpengetahuan luas yang dapat digunakan untuk melanjutkan ke pendidikan yang lebih tinggi, serta mampu meraih prestasi akademik optimal sesuai kemampuan, minat dan bakatnya.
3. Menjadikan peserta didik yang berbudi pekerti luhur, mampu menghormati orangtua, guru dan sesama peserta didik serta lingkungannya.
4. Menjadikan peserta didik yang memiliki wawasan luas dalam segala bidang, melalui Teknologi Informasi dan Komunikasi serta bahasa asing yang dikuasainya.

5. Menjadikan peserta didik yang memiliki keterampilan di bidang ekstrakurikuler sesuai dengan minat dan bakatnya.

5. Struktur Organisasi



“Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong”²

² Dokumentasi Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

6. Keadaan Kepala Sekolah, Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Siswa, dan Sarana Prasarana

a. Kepala Sekolah

Tabel 4.2 Masa Jabatan Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong

No	Nama Kepala Sekolah	Masa Jabatan	Keterangan
1.	-----	1956 – 1962	Tidak diketahui
2.	Saeri	1962 – 1967	
3.	Suharto	1968 – 1977	
4.	Muchtar	1978 – 1980	
5.	Hasan	1980 – 1988	
6.	Sutardjo, BA	1988 – 1991	
7.	Drs. Bustanul Arifin	1991 – 1995	
8.	Drs. Lukmanul Hakim	1995 – 1999	
9.	Drs. Tarmizi Usuluddin	1999 – 2000	Plt
10.	Drs. Nurafik	2000 – 2004	
11.	Drs. Noprianto, MM	2004 – 2007	
12.	Riduan Edi, S.Pd, MM	2007 – 2013	
13.	H. Nahdiyatul Hukmi, S.Pd, M.Pd	2013 – 2016	
14.	Drs. Parji Susanta	2016 – 2017	
15.	Mawardi, S.Pd	2017- 2019	
16.	Drs. Parji Susanta	2019-2023	
17.	Afrison, M.Pd	2023- sekarang	

b. Tenaga Pendidik

Tabel 4.3 Tenaga Pendidik

Tingkat Pendidikan	Jumlah Guru (Orang)				Keterangan
	GT	GTT	DPK	Total	
S2/S3	9	2	0	11	
S1/D4	38	19	0	57	
D2/D3	0	0	0	0	
D1/SLTA	0	0	0	0	

Tabel 4.4 Mata Pelajaran SMA Negeri 1 Rejang Lebong

No	Mata Pelajaran	Jumlah Guru	Pendidikan			Status		Ket
			S2	S1	D3	GT	GTT	
1.	Pendidikan Agama	4	2	2	0	2	2	
2.	Pendidikan Kewarganegaraan	3	0	3	0	1	2	
3.	Bahasa Indonesia	6	1	5	0	3	3	
4.	Bahasa Inggris	6	4	2	0	6	0	
5.	Matematika	8	0	8	0	7	1	
6.	Fisika	3	0	3	0	0	0	
7.	Biologi	5	1	4	0	3	2	
8.	Kimia	3	0	3	0	3	0	
9.	Sejarah	5	2	3	0	2	3	
10.	Geografi	2	0	2	0	2	0	
11.	Ekonomi	3	1	2	0	3	0	
12.	Sosiologi	2	0	2	0	1	1	
13.	Seni Budaya	2	0	2	0	2	0	
14.	Pendidikan Jasmani, Olahraga dan Kesehatan	4	0	4	0	2	2	
15.	Prakarya dan Kewirausahaan	3	0	3	0	1	2	
16.	Bimbingan Konseling	7	0	7	0	3	4	
17.	Bimbingan ICT	1	0	1	0	0	1	
	Jumlah	68	11	57	0	43	22	

c. Tenaga Kependidikan

Tabel 4.5 Tenaga Kependidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai (Orang)			Keterangan
	PT	PTT	Total	
S2/S3	0	0	0	
S1/D4	2	7	9	
D2/D3	0	4	4	

D1/SLTA	2	9	11	
Lainnya	4	20	24	

Tabel 4.6 Data Kepala Tata Usaha

Nama	SYAHADI, M.Sn
NIP	198008242015051001
Tempat Tanggal Lahir	Cimahi, 24 Agustus 1980
Pangkat/Golongan	Penata III/C
Pendidikan/Jurusan	S1 Manajemen
Alamat Rumah	Talang Benih Curup

d. Keadaan Siswa

Tabel 4.7 Keadaan Siswa

No	Kelas	Jumlah Rombel	Jumlah		
			L	P	Jumlah Siswa
1.	X	12	197	236	433
2.	XI	11	153	244	397
3.	XII	11	156	229	385
Jumlah		34	506	709	1215

e. Keadaan Sarana dan Prasarana Sekolah

1. Tanah dan Halaman Sekolah

Tanah Sekolah sepenuhnya milik negara dengan keadaan :

Status Tanah : Milik Negara (bersertifikat)

Luas Tanah : $\pm 12.750 \text{ m}^2$

Luas Bangunan : $\pm 2.891 \text{ m}^2$

Pagar : $\pm 400 \text{ m}^2$

2. Gedung Sekolah

Tabel 4.8 Data Bangunan Sekolah

No	Nama Barang	Jml	Keadaan			Ukuran
			Baik	RR	RB	
1.	Ruang Kelas	30	30	0	0	2088 m^2

2.	Ruang Perpustakaan	1	1	0	0	96 m ²
3.	Ruang Guru	1	1	0	0	144 m ²
4.	Ruang Tata Usaha	1	1	0	0	40 m ²
5.	Ruang Kepala Sekolah	1	1	0	0	40 m ²
6.	Ruang Wakil Kepala Sekolah	1	1	0	0	64 m ²
7.	Ruang Laboratorium Bahasa	1	1	0	0	144 m ²
8.	Ruang Laboratorium Fisika	1	1	0	0	144 m ²
9.	Ruang Laboratorium Kimia	1	1	0	0	144 m ²
10.	Ruang Laboratorium Biologi	1	1	0	0	144 m ²
11.	Ruang Laboratorium Komputer	1	1	0	0	90 m ²
12.	Ruang Laboratorium IPS	1	1	0	0	96 m ²
13.	Ruang Audio Visual	1	1	0	0	72 m ²
14.	Ruang OSIS	1	1	0	0	32 m ²
15.	Ruang Koperasi	1	1	0	0	32 m ²
16.	Ruang BP	1	1	0	0	32 m ²
17.	Ruang UKS	3	3	0	0	40 m ²
18.	Masjid (2 lantai)	1	1	0	0	64 m ²
19.	Gedang Pertemuan	1	1	0	0	144 m ²
20.	Perumahan Penjaga	2	2	0	0	50 m ²
21.	Kantin	7	7	0	0	50 m ²
22.	WC Guru	6	6	0	0	30 m ²
23.	WC Siswa	21	21	0	0	120 m ²
Jumlah		86				

Tabel 4.9 Data Sarana dan Prasarana Umum¹

No.	Nama Sarana Umum	Jml	Kondisi			Ket
			B	RR	RB	
1	Meja-kursi siswa	1022	920	102	0	
2	Meja-kursi guru di kelas	26	26	0	0	
3	Meja-kursi guru, TU di kantor	45	40	5	0	
4	Komputer siswa	25	25	0	0	
5	Komputer Administrasi	8	8	0	0	
6	Komputer Perpustakaan	1	1	0	0	
7	LapTop	20	20	0	0	

¹ Dokumentasi Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

8	Proyektor/LCD	12	7	0	5	
---	---------------	----	---	---	---	--

Keterangan: RR = Rusak Ringan RB = Rusak Berat

B. Temuan Penelitian

Penelitian ini menerapkan analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan hasil wawancara secara rinci dan secara mendalam dalam memberikan pemahaman yang lebih terkait “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”. Informasi yang disajikan terkait dengan topik tersebut sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti selama proses penelitian. Temuan penelitian ini akan dipaparkan dari hasil yang diperoleh di lapangan. Adapun hasil observasi dan keseluruhan wawancara baik itu dari pertanyaan maupun jawaban dari setiap responden beserta analisis yang dituangkan dalam bentuk deskripsi. Berikut ini peneliti paparkan hasil wawancaranya:

1. Mutu Layanan Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong

1. *Tangible* (berwujud)

Berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa aspek *tangible* pada layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong telah menunjukkan standar yang cukup baik. Tata usaha SMA sudah berperan aktif dalam pengelolaan fasilitas fisik, media komunikasi, aplikasi/website sekolah, dan penampilan petugas dalam melayani guna mendukung mutu layanan administrasi yang

optimal. Namun demikian, masih terdapat kendala anggaran dan peningkatan lainnya, seperti penambahan furnitur dan peningkatan penampilan ruangan.² Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Tata usaha disini punya ruang khusus kepala TU dan fasilitas di tata usaha ini terdiri dari komputer, laptop, printer, dan lemari arsip, namun fasilitas disini belum bisa dikatakan cukup. Fasilitas disini perawatannya menjadi tanggung jawab TU dan pengadaan barang itu akan dikoordinasikan oleh waka sarpras. Adapun rencana kita untuk menambah furnitur dan memperbaiki tampilan ruang, seperti penggunaan meja pelayanan tinggi seperti di bank. Namun, kendala utama dalam fasilitas itu anggaran. Berbicara mengenai komunikasi, kita TU punya grup WhatsApp khusus bak bersama staf, guru, dan tim manajemen. Kita juga punya website sekolah yang banyak sekali menyajikan informasi kegiatan siswa, video pembelajaran, data guru dan siswa, pengumuman, dan fitur unduh piagam. Dalam melayani administrasi, saya selalu mengingatkan para staf terutama diri sendiri untuk menggunakan pakaian kerja sesuai yang ditentukan dengan penampilan yang rapi, bersih, sopan, dan tentunya melayani dengan ramah.”³

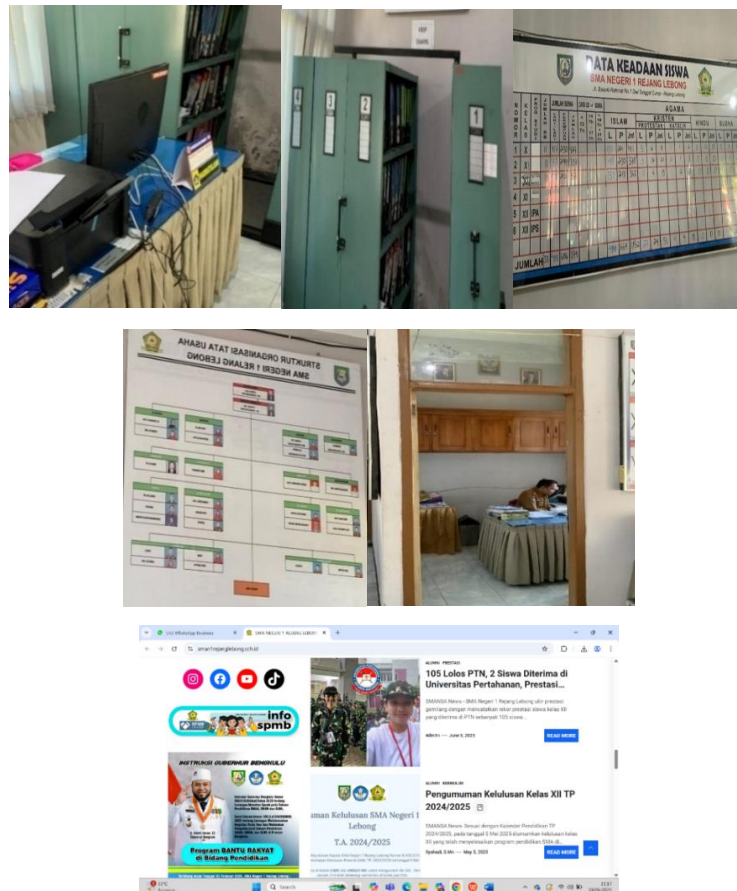
Hal tersebut senada dengan pernyataan dari Ibu Hadratulaini selaku staf administrasi, beliau mengatakan:

“Ruangan staf TU terpisah dari kepala TU. Fasilitas di TU saat ini sudah cukup mendukung, dengan ruang kerja yang nyaman, dan punya komputer, laptop, printer, serta jaringan yang stabil. Namun, masih ada kendala keterbatasan anggaran. Kami staf dan kepala TU tahun ini ada rencana untuk menambah meja tinggi yang digunakan untuk melayani agar lebih tertata.”⁴

² Observasi 21 Januari 2025

³ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 3 Maret 2025

⁴ Wawancara dengan Ibu Hadratulaini, selaku Staf Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 4 Maret 2025

Gambar 4.1 Fasilitas dan Website Sekolah⁵

Selain itu, terdapat pendapat terkait fasilitas dan layanan yang diberikan, hal tersebut disampaikan oleh pernyataan Bapak Afrison, M.Pd, selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Yang saya lihat ya alhamdulillahnya punya tata usaha yang selalu siap prioritaskan kebutuhan para masyarakat sekolah terutama guru dan siswa. Dengan fasilitas yang ada saya rasa bisa mencukupi kebutuhan siswa dan guru. Yang saya lihat, pegawai TU disini melayani orang-orangnya sopan, ramah, dan ruangan TU kita sangat nyaman dan bersih.”⁶

⁵ Dokumentasi yang diambil di Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

⁶ Wawancara dengan Bapak Afrison, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 15 April 2025

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE, selaku Tenaga Pendidik SMA Negeri 1 Rejang Lebong beliau mengatakan:

“Ketika membutuhkan perlengkapan pembelajaran dan bantuan terkait surat-menyurat mereka layani dengan cepat dan selalu memenuhi keinginan kami sebagai guru yang dilayani dengan baik. Fasilitas disini sudah membantu berbagai urusan-urusan administrasi.”⁷

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Akbar Pratama, selaku peserta didik SMA Negeri 1 Rejang Lebong kelas X6, dia mengatakan:

“Ruangan TU disini sangat mudah diakses tepat di depan gerbang sekolah. Ruangan TU nya tidak sempit, sangat rapi, bersih dan jika berurusan disana disediakan tempat menunggu. Menurut saya kebutuhan fasilitas tata usaha disini cukup lengkap, karena kebutuhan kami selalu dituruti.”⁸

2. *Reliability* (keandalan)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lingkungan layanan administrasi pendidikan, keandalan layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong mendukung proses belajar mengajar bergantung pada kedisiplinan waktu kerja, kendali kinerja berbasis *job description*, penerapan standar pelayanan *service excellent*, memberikan layanan yang akurat, mengedepankan kecepatan, kerja

⁷ Wawancara dengan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE, selaku Guru Prakarya SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Kamis, 1 Mei 2025

⁸ Wawancara dengan Akbar Pratama, selaku Murid kelas X 6 SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 14 April 2025

sama, keramahan, ketelitian, dan kepatuhan terhadap prosedur.⁹

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Untuk memastikan keandalan layanan administrasi pada proses belajar mengajar yang pertama adalah pastikan kedisiplinan yaitu jam kerja masuk dan jam kerja pulang, agar para staf dapat bertanggung jawab dan mengikuti peraturan yang ada. Adapun yang kedua yaitu ada kendali kinerja yang dilakukan sesuai tugas masing-masing (*job description*). Misalnya si A kerja ini si B kerja ini si C kerja ini ya jadi kita perintahkan kerjaan A ke si A begitupula B dan C, sehingga pekerjaan tepat sasaran. Yang ketiga kita punya bentuk layanan *service excellent* yang dimana menjadi standar layanan prima. Jadi bagaimana caranya kita bisa melayani lebih unggul dari pelayanan orang lain, kemudian kalau ada guru meminta bantu terkait SK atau legalisir, si guru bilang maunya siang nanti, nah kita bilang ke guru jangan siang bu 5-10 menit ini bisa selesai jadi bisa ditunggu. Nah itulah yang dinamakan bentuk pelayanan *service excellent* yang dimana memberikan layanan lebih dari harapan mereka. *Service excellent* inilah yang akan terus kita kembangkan dan tingkatkan. Adapun yang terakhir memberikan layanan administrasi yang akurat tentunya memiliki prosedur standar operasional (SOP) yang dimana setiap dokumen yang masuk atau keluar itu harus di cek ulang oleh saya sendiri dan staf untuk mencocokkan data tersebut dengan arsip yang kita miliki sebelum dokumen itu disahkan.”¹⁰

Hal tersebut juga juga diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Hadratulaini, selaku staf administrasi, beliau mengatakan:

“Kami memastikan keandalan layanan administrasi TU disini itu kami sebisa mungkin untuk memberikan layanan terbaik yang cepat, melakukan kerja sama dengan saling membantu staf lain dan ada pembagian tugas kepada staf lain agar pekerjaan dapat

⁹ Observasi 21 Januari 2025

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 3 Maret 2025

ditangani dengan baik, sehingga kami mampu menyelesaikan tugas administrasi dengan tepat waktu.”¹¹

Gambar 4.2 Staf TU melakukan pekerjaan¹²



3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Berdasarkan hasil observasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong, ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi digital dan tindakan nyata dalam merespons kebutuhan pengguna layanan menjadi bagian penting untuk mendukung daya tanggap administrasi dengan memanfaatkan aplikasi yang dikembangkan tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong yaitu Aplikasi Update dan google drive khusus TU. Hasil observasi menunjukkan digital dapat mendukung keterbukaan akses dan staf dapat menjalankan tugas tanpa terbatas oleh ruang dan waktu.¹³ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Untuk menciptakan layanan administrasi yang mudah diakses dan cepat tanggap kita ada aplikasi *update* yang kita kembangkan sendiri. Misalnya, ada anak yang membutuhkan surat izin paskib dan keterangan rata raport, ya kita tinggal klik

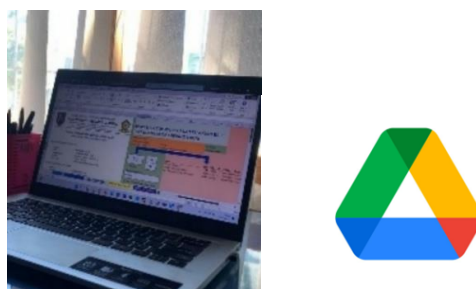
¹¹ Wawancara dengan Ibu Hadratulaini, selaku Staf Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 4 Maret 2025

¹² Dokumentasi yang diambil di Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

¹³ Observasi 21 Januari 2025

namanya lalu enter langsung muncul. Aplikasi ini membuat semuanya menjadi praktis. Selain itu, kita ada satu akun drive TU yang dimana surat-surat dimasukkan di akun drive dan semua staf dapat mengakses dimanapun berada asalkan ada internet. Jadi itu memudahkan dan mempercepat karena jika file hilang atau komputer error data kita ada di drive.”¹⁴

Gambar 4.3 Aplikasi dan Google Drive¹⁵



Selain itu, adapun kepuasan terhadap daya tanggap tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, yang disampaikan oleh pernyataan Bapak Afrison, M.Pd, selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Saya sebagai kepala sekolah sangat puas terhadap kinerja dan daya tanggap tata usaha yang dimana mereka benar-benar menunjukkan tanggung jawab dan kerja sama yang baik sehingga mereka menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat.”¹⁶

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE selaku Tenaga Pendidik SMA Negeri 1 Rejang Lebong beliau mengatakan:

“Layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong ini tergolong mudah diakses. Para staf nya selalu merespon dengan

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 3 Maret 2025

¹⁵ Dokumentasi yang diambil di Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Afrison, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 15 April 2025

cepat dan jika bertanya sesuatu jawaban mereka selalu mudah dipahami dalam memberikan informasi.”¹⁷

Hal tersebut juga diperkuat oleh Akbar Pertama, selaku peserta didik SMA Negeri 1 Rejang Lebong kelas X 6, dia mengatakan:

“Menurut saya sih responnya cepat, karena pengalaman saya sendiri waktu disuruh guru mengambil keperluan kelas para bapak ibu staf TU merespon dengan cepat.”¹⁸

4. *Assurance* (kepastian)

Berdasarkan hasil observasi terhadap pelaksanaan layanan administrasi, ditemukan bahwa membangun kepercayaan dan rasa aman bagi pengguna layanan merupakan bagian penting dari strategi peningkatan kualitas layanan di sekolah. Layanan dilakukan dengan memenuhi kebutuhan, menghargai orang, bekerja dengan sepenuh hati, kejujuran, ketulusan, kepatuhan terhadap prosedur dan perlindungan kerahasiaan data yang dapat memperkuat kepercayaan terhadap institusi.¹⁹ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Untuk meningkatkan kepercayaan yang membuat orang bisa merasa aman dan terjamin itu ya kebutuhan-kebutuhan mereka kita harus bisa siapkan. Dengan sekolah memberikan seragam, memberikan gaji, memberikan yang terbaik untuk mereka supaya mereka percaya kalau kita selalu memenuhi kebutuhan

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE, selaku Guru Prakarya SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Kamis, 1 Mei 2025

¹⁸ Wawancara dengan Akbar Pratama, selaku Murid kelas X 6 SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 14 April 2025

¹⁹ Observasi 21 Januari 2025

terbaik untuk mereka sehingga pandangan mereka pelayanan kita ini bagus. Terutama sebagai staf TU harus bisa menghargai orang. Ada satu hal yang sangat penting untuk membuat orang-orang merasa aman ya kita selalu menjaga kerahasiaan data dengan membatasi akses hanya kepada petugas yang berwenang. Prosedur jelas yang kita lakukan itu memberikan kepastian mengenai pengelolaan data atau informasi yang dibutuhkan itu yaitu tadi kitakan memiliki SOP setiap layanannya dan kita mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan di sekolah. Kita selalu berusaha memberikan kepastian pengelolaan data dengan cara memastikan informasi yang diberikan sudah diverifikasi.”²⁰

Hal tersebut juga senada dan diperkuat oleh pernyataan Ibu Hadratulaini, selaku staf administrasi beliau mengatakan:

“Sebagai staf TU, saya melayani dengan sepenuh hati, kejujuran, dengan senyum dan prinsip saya sendiri harus bekerja dengan hati yang senang dan siap melayani kebutuhan orang yang tidak membawa masalah pribadi ke kantor karena bisa mempengaruhi pekerjaan. Sebagai staf juga jangan membocorkan kerahasiaan orang apalagi kerahasiaan data harus kita jaga supaya orang merasa aman, karena berdampak buruk dan bisa disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.”²¹

5. *Emphaty* (empati)

Berdasarkan observasi, perilaku empati yang ditunjukkan tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong yaitu tercermin melalui sikap sopan santun, kepedulian sosial, memahami kebutuhan, memberikan layanan yang nyaman, dan mendahului kepentingan orang.²² Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

²⁰ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 3 Maret 2025

²¹ Wawancara dengan Ibu Hadratulaini, selaku Staf Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 4 Maret 2025

²² Observasi 21 Januari 2025

“Bentuk perilaku empati yang ditunjukkan yaitu perilaku sopan santun yang dimana jika ada yang terkena musibah maka kita silaturahmi, ada undangan kita kedepankan, kita adakan acara katering setahun sekali supaya terjalinnya keterikatan dan kebersamaan. Kita juga harus bisa memahami dan memenuhi kebutuhan orang. Empati ini sendiri bisa kita tunjukkan dengan sikap kita yang ketika ada orang berbicara dan bertanya kita dapat mendengarkannya dengan baik, memberikan perhatian kepada siswa dan guru, serta harus sabar dan tidak mudah emosi dalam melayani administrasi.”²³

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Ibu Hadratulaini, selaku staf administrasi beliau mengatakan:

“Perilaku empati yang kami staf tunjukkan itu mendahulukan kepentingan orang karena biasanya ada orang tua yang butuhnya mendesak kami harus mengutamakan dan melayaninya dulu.”²⁴

Adapun pernyataan terkait sikap empati staf tata usaha. Hal tersebut disampaikan oleh pernyataan dari Bapak Afrison, M.Pd, selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Alhamdulillahnya saya lihat staf TU kami memiliki *attitude* yang baik. Jarang sekali kami mendengarkan berita buruk dan keluhan dari para guru, orang tua, dan siswa mengenai layanan administrasi disini.”²⁵

²³ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 3 Maret 2025

²⁴ Wawancara dengan Ibu Hadratulaini, selaku Staf Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 4 Maret 2025

²⁵ Wawancara dengan Bapak Afrison, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 15 April 2025

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE selaku Tenaga Pendidik SMA Negeri 1 Rejang Lebong beliau mengatakan:

“Sikap empati dari staf tata usaha kami ya peduli dan merespon dengan cepat. Ketika kita membutuhkan bantuan mereka juga suka membantu dan memberikan solusi. Staf TU juga sangat terbuka ya menurut saya.”²⁶

Hal tersebut juga diperkuat oleh Akbar Pertama, selaku peserta didik SMA Negeri 1 Rejang Lebong kelas X 6, dia mengatakan:

“Tata usaha kami ini sangat perhatian dan selalu mendengarkan keluhan siswa. Yang dimana saya memiliki teman yang dapat kita katakan kurang mampu dari segi ekonomi dan dia memberi tahu ke staf TU kalau dia ada keluhan di ekonomi orang tuanya dan staf TU memberikan informasi dan mengarahkan siswa untuk mendapatkan bantuan beasiswa.”²⁷

Gambar 4.4 Kebersamaan Kepala Sekolah, Guru, dan TU²⁸



²⁶ Wawancara dengan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE, selaku Guru Prakarya SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Kamis, 1 Mei 2025

²⁷ Wawancara dengan Akbar Pratama, selaku Murid kelas X 6 SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 14 April 2025

²⁸ Dokumentasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong

2. Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong

1. Membangun Tugas dan Tanggung Jawab Ketatausahaan

Berdasarkan hasil observasi peneliti, tugas dan tanggung jawab ketatausahaan di SMA Negeri 1 Rejang Lebong meliputi pengelolaan administrasi kepegawaian, kesiswaan, sarana prasarana, dan kehumasan. Kepala tata usaha membagi tugas berdasarkan kompetensi yang dimiliki staf. In-House Training (IHT) digunakan untuk melatih kepala tata usaha dan staf sesuai tupoksi serta mengembangkan kemampuan baru.²⁹ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Tugas dan tanggung jawab ketatausahaan disini itu mengurus administrasi mulai dari administrasi kepegawaian, kesiswaan, sarana dan prasarana serta kehumasan. Kita membagikan tugas berdasarkan kompetensi staf. Tujuannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Misalnya bagian kesiswaan mengurus data, absensi siswa, menerbitkan absen harian dan keperluan siswa, bagian kepegawaian itu membantu mengurus ASN, mutasi, naik pangkat, SK jabatan fungsional dan gaji berkala. Ada juga yang dikatakan juru bayar yang mengurus gaji terkait tunjangan, KP4, dan pajak. Ada juga yang mengurus sarpras, misalnya perlengkapan di kelas, pemeliharaan gendung, taman dan lapangan. Untuk bagian kehumasan mengurus terkait koordinasi dan menjaga hubungan baik dengan masyarakat dan menjaga nama baik sekolah.”

²⁹ Observasi 27 Februari 2025

Tak hanya itu, kepala tata usaha juga menyampaikan mengenai kompetensi kepala tata usaha dan pelatihan tugas dan tanggung jawab ketatausahaan. Bapak Syahadi, S.Mn, mengatakan:

“Kompetensi kepala TU itu diatur melalui ANJAB Provinsi, mulai dari kompetensi arsiparis, kompetensi dibidang komputer, intelegensia, dan verbal, dapat menggunakan teknologi informasi, memiliki kemampuan perencanaan kerja, kemampuan manajerial SDM dan keuangan. Untuk pelatihan tugas dan tanggung jawab ketatausahaan kita mengikuti IHT (*in house training*). IHT ini melatih kepala TU dan staf TU sesuai dengan tupoksi dalam mengembangkan kemampuan baru, Contohnya terkait aplikasi SRIKANDI untuk surat menyurat, aplikasi AJAK-Bestie untuk sarana dan prasarana, aplikasi kepangkatan dan sebagainya.”³⁰

Gambar 4.5 Sertifikat IHT Kepala TU³¹



Adapun yang perlu dikembangkan dan diperbaiki dari pelaksanaan tugas ketatausahaan yang disampaikan oleh pernyataan Bapak Afrison, M.Pd, selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Pada struktur organisasi sebenarnya kalau dari sisi fungsi itu sudah berjalan dengan baik dipandu oleh subkon yang menjalani tugasnya untuk mengontrol beberapa staf yang lain, kemudian kalau dari sisi kebutuhan organisasinya *qualified* dari staf yang belum sesuai dengan peraturan. Mestinya pranata keuangan itu adalah orang-orang yang berbasis keuangan tetapi kita masih

³⁰ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

³¹ Dokumentasi yang diambil di Website Sekolah

berdayakan orang-orang yang mampu sajalah. Nah dipranata komputer dan kearsipan kita masih memberdayakan pihak honorer. Tetapi dari sisi fungsi organisasi ketatausahaan itu sudah berjalan dengan baik. Kedepan sebaiknya pemerintah memenuhi fungsi layanan organisasi itu sesuai dengan *qualified* dari ketenagakerjaannya. Tetapi untuk sekarang kalau dilihat dari sisi pelaksanaan tugas ketatausahaan sudah berjalan dengan baik.”³²

2. Menyusun Rencana Tahunan

Hasil observasi menunjukkan bahwa SMA Negeri 1 Rejang Lebong memiliki beberapa bentuk rencana tahunan, yaitu program kerja tahunan yang fokus pada layanan administrasi, rencana kerja sekolah (RKS), RKAS, rencana jangka prima, dan rencana tahunan akademik dan non-akademik. Kepala tata usaha menyampaikan bahwa tahun 2025 berencana untuk melengkapi arsip yang akan dijadikan bentuk elektronik yang bertujuan untuk menjaga keberlanjutan data untuk meningkatkan efisiensi.³³ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Bentuk-bentuk rencana tahunan disini itu ya program kerja tahunan yaitu rutin melayani administrasi, rencana kerja sekolah (RKS) misalnya perbaikan sarana prasarana, kebersihan dan keindahan sekolah. Kita juga ada rencana kegiatan dan anggaran (RKAS) terkait anggaran yang akan dikeluarkan untuk kegiatan yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, ada rencana jangka prima yaitu menciptakan administrasi yang baik dan yang terakhir ada rencana tahunan akademik dan non akademik terkait jadwal pembelajaran, evaluasi atau ujian, dan ekstrakurikuler. Kegiatan tahunan yang biasanya dilakukan itu penerimaan peserta didik

³² Wawancara dengan Bapak Afrison, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 15 April 2025

³³ Observasi 27 Februari 2025

baru (PPDB), MPLS siswa baru, ujian, rapat tahunan, perlombaan akademik (FLS2N/O2SN), bazar makanan, dan liga SMANSA.”

Tak hanya itu, Bapak Syahadi, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong menjelaskan terkait penyusunan rencana tahunan, beliau mengatakan:

“Untuk rencana tahunan ini kedepannya kita akan melengkapi digitalisasi arsip. Misalnya arsip yang selama ini menumpuk atau kena rayap, nah kita menjadikannya digital. Inilah yang perlu dilakukan penyempurnaan dari tahun ketahun. Penyusunan rencana tahunan melibatkan kepala sekolah, waka, kepala TU, seluruh staf dan perwakilan guru. Rencana tahunan disusun dengan mengevaluasi program tahunan sebelumnya apakah ada yang belum tercapai, jika tercapai daya dukungnya apa, jika belum tercapai kendalanya apa dan kita berikan kesempatan untuk masukan atau saran mengenai perbaikan layanan TU kedepannya. Kita juga mempertimbangkan aplikasi yang ada di dinas dan harus ikuti kebijakan satuan pendidikan. Jadi setiap ada perubahan peta politik dan kurikulum baru kita harus menyesuaikan. Sampai sekarang kita belum ada kendala dalam rencana tahunan dan syukurnya berjalan sesuai dengan harapan karena kita TU mendengarkan masukan jadi jika ada kesalahan kita langsung perbaiki dan membutuhkan rencana yang matang agar dapat berjalan lancar.”³⁴

Gambar 4.6 Rencana Tahunan³⁵



³⁴ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

³⁵ Dokumentasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong



3. Peningkatan Penggunaan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil observasi, peningkatan penggunaan teknologi informasi di lingkungan tata usaha memiliki peran besar dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Hal ini terlihat dari efisiensi waktu, kecepatan layanan, dan ketepatan dalam pengelolaan data yang hanya mempermudah pengolahan dan pencarian data, dan meningkatkan responsivitas dan efisiensi kerja staf tata usaha.³⁶ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Peningkatan penggunaan teknologi informasi ini sangat penting ya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi disini. Jika menggunakan manual untuk pencatatan surat, lalu data siswa diletakkan di map dan ketika ada siswa yang lulus 3 tahun lalu ingin melihat data, arsip ijazah dan dilakukan secara manual, itu bisa makan waktu sampai setengah jam dan kadang takut rayap atau berceceran. Jadi dengan adanya teknologi, ketika ada guru minta data siswa atau surat tugas, bisa langsung kita kirim dalam hitungan menit. Bahkan beberapa guru tinggal akses file yang sudah kita simpan di folder. Kita disini sangat mementingkan teknologi, karena kedepannya layanan pasti sudah berbasis teknologi murni apalagi sekarang sudah AI. Teknologi informasi ini memudahkan pekerjaan kita TU yang bekerja dengan daya tanggap dan respon yang cepat dalam mengurus administrasi, sehingga semuanya dapat mudah kita akses.”³⁷

³⁶ Observasi 27 Februari 2025

³⁷ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

4. Mengawasi Kemampuan Administrasi

Berdasarkan hasil observasi, pengawasan terhadap kinerja staf administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong dilakukan melalui buku kontrol kinerja yang mencatat tugas, kendala, dan solusi setiap staf. Buku ini menjadi alat pemantau disiplin dan tanggung jawab kerja yang dikomunikasikan rutin kepada kepala sekolah.³⁸ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Untuk mengawasi kemampuan administrasi staf TU agar dapat terlaksana baik dan sesuai rencana itu kita ada buku kontrol untuk mengontrol staf berbentuk semacam buku kinerja agar staf melaksanakan tugas dengan disiplin dan tanggung jawab, termasuk ada catatan mulai dari permasalahan, kendala, dan solusi yang nantinya akan dikomunikasikan dengan kepala sekolah. Setiap bulan itu kita kontrol apakah staf ini bekerja terencana atau tidak, apakah mereka juga punya keluhan, atau keluhan dari pihak lain dari perpustakaan, guru, kantin dan sebagainya itu dikontrol setiap hari. Untuk permasalahan dikontrol 1 minggu sekali, evaluasi 1 bulan atau 1 minggu sekali, untuk evaluasi kinerja dari pihak dinas itu 1 tahun sekali agar dapat memperpanjang SK dinas. Untuk kriteria dalam menilai kemampuan staf administrasi itu jelas disiplin, tanggung jawab, profesionalitas, etos kerja, dan kejujuran. Adapula penilaian personal apakah dia sering tidak masuk/apakah pekerjaannya sudah tuntas.”³⁹

³⁸ Observasi 27 Februari 2025

³⁹ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

Gambar 4.7 kepala TU memperlihatkan buku kontrol TU⁴⁰



5. Menjaga Prosedur Administrasi

Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan dari prosedur administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong didasarkan pada SOP yang mengatur pengelolaan surat, penyalinan data, dan penerbitan surat keterangan sesuai peraturan yang berlaku. Penerapan SOP yang jelas meningkatkan efisiensi kerja staf tata usaha sehingga tugas dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai standar.⁴¹ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Prosedur administrasi yang kita jalankan itu panduan tertulis atau SOP yang berupa pedoman layanan administrasi sekolah termasuk kegiatan-kegiatan terkait pedoman naskah dinas yang berpedoman pada peraturan dalam negeri, dan pedoman gubernur. Prosedur administrasi berguna untuk mengatur dan memastikan tata cara pengelolaan surat, penyalinan data, penerbitan surat keterangan tentang naskah dinas, kemudian ada juga peraturan tentang cara mengcopy data, surat keterangan dan sebagainya. Nah untuk SOP nya ada pedoman oleh Menteri yaitu pedoman kerja tenaga administrasi sekolah. Menjaga prosedur administrasi itu ada tantangannya yaitu koordinasi dan kurang bisa memahami alur administrasi. Prosedur juga punya tantangan yang kadang ada juga yang tidak sesuai maka kita fleksibel saja yang penting SOP nya tidak kita hilangkan.

⁴⁰ Dokumentasi yang diambil di tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong

⁴¹ Observasi 27 Februari 2025

Penerapan prosedur administrasi yang jelas dan terstruktur bisa membantu kita dalam menjalankan tugas sehari-hari dan meningkatkan efisiensi kerja. Sehingga, dengan adanya SOP sebagai pedoman, staf TU lebih mudah memahami langkah kerja, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai standar.”⁴²

6. Menyelesaikan Permasalahan Yang Ada

Berdasarkan hasil observasi, permasalahan yang sering terjadi pada administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong ialah keterlambatan guru dan siswa dalam mengumpulkan data, serta keterbatasan SDM dan penguasaan teknologi yang menghambat administrasi.⁴³ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Masalah yang sering kita hadapi itu keterlambatan guru dan siswa dalam mengumpulkan data yang menghambat dan membuat kerja staf selesainya lama. Solusinya kita buat jadwal dan batas terakhir mengumpulkan data agar dapat disiplin. Selain itu permasalahan lainnya terletak pada keterbatasan SDM dan teknologi itu misalnya dalam aplikasi staf kurang paham atau kesulitan kalau saya biasanya ikut bantu untuk menyelesaikan aplikasi. Sebagai pimpinan harus bantu dan harus tahu kerjaan staf. Jangan sampai lebih pintar stafnya daripada bosnya. Kalau saya prinsipnya harus bisa duluan, saya harus lebih bisa daripada mereka, artinya pimpinan harus lebih pandai agar saya bisa mengajarkan staf dan mengatasi kesulitan yang dihadapi staf.”⁴⁴

7. Mengarahkan dan Membimbing

Berdasarkan hasil observasi, dalam membimbing dan mengarahkan staf tata usaha, kepala tata usaha SMA Negeri 1

⁴² Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

⁴³ Observasi 27 Februari 2025

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

Rejang Lebong menekankan pentingnya membangun hubungan baik, memberikan keleluasaan bagi staf, rutin mengadakan rapat dan evaluasi.⁴⁵ Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Bapak Syahadi, S.Mn, selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, beliau mengatakan:

“Dalam mengarahkan dan membimbing staf itu yang pertama kita harus menjalin dan menjaga hubungan yang baik dulu dengan staf misalnya kita selalu berkomunikasi dengan staf, harus menjadi pemimpin yang selalu memberikan keleluasaan staf untuk memberikan saran atau masukan, selalu mengadakan rapat, dan selalu melakukan evaluasi terkait apa yang diperbaiki dan ditingkatkan. Untuk megarahkan dan membimbing staf, saya itu selalu memantau pekerjaan mereka, saya bimbing mereka dalam menyelesaikan tugas, dan misalnya mereka lemahnya dimana saya ajarkan dan kasih solusi.”⁴⁶

C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong, kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong dalam meningkatkan mutu layanan administrasi yaitu peningkatan teknologi informasi yang memudahkan staf tata usaha dalam merespon permintaan dengan cepat.

Penelitian Tenti Elizah, Hamengkubuwono, dan Emmi Kholilah Harahap terkait strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan menunjukkan bahwa untuk meningkatkan layanan administrasi mahasiswa

⁴⁵ Observasi 27 Februari 2025

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Syahadi, S.Mn, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

IAIN Curup, kecepatan respon yang menjadi prioritas dengan pengembangan strategi seperti penjadwalan staf yang lebih fleksibel, peningkatan sistem informasi, dan pelaksanaan *feedback* serta evaluasi berkala.⁴⁷

1. Mutu Layanan Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari Zheithaml dan Berry yang dimana alat pengukuran mutu layanan administrasi yang digunakan adalah model Servqual (*Service Quality*) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi mulai dari *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian) dan *emphaty* (empati) yang menjadi rujukan untuk menilai mutu layanan administrasi. Untuk mengukur mutu layanan administrasi sangat diperlukan 5 dimensi ini yang dimana berpedoman pada komponen yang dapat dilihat dan dirasakan oleh indra bagi para pengguna layanan.⁴⁸

1. *Tangible* (berwujud)

Tangible (berwujud) merupakan aspek kualitas layanan yang dapat dinikmati, dirasakan, dan dinilai oleh pelanggan dengan perlengkapan fasilitas, keadaan kantor, kebersihan, kenyamanan, sarana komunikasi, website, penampilan petugas dan layanan yang

⁴⁷ Tenti Elizah, Hamengkubuwono, dan Emmi Kholilah Harahap, *Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan*, (JURNAL TARBIYATUNA: Kajian Pendidikan Islam 8 No. 2, September 2024), 208-209

⁴⁸ A. Ariyadi, Andi Muhammad Ishak Ismail, dan Safaruddin, *Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, (LJI Publication: Indonesian Journal of Intellectual Publication 4 No. 3, Juli 2024), 107

diberikan sangat mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi tinggi.⁴⁹

Berdasarkan hasil temuan penelitian, menunjukkan bahwa unit tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong telah memiliki fasilitas dasar seperti ruang kerja kepala tata usaha, komputer, printer, dan lemari arsip. Fasilitas ini mencerminkan upaya sekolah dalam mendukung kinerja administrasi. Namun, perlengkapan yang tersedia belum sepenuhnya cukup. Perawatan fasilitas ditanggung jawab oleh tata usaha, sementara pengadaan barang dikoordinasikan dengan Waka sarana dan prasarana.

Tata usaha berencana menambahkan furnitur dan perbaikan ruang kerja, namun terkendala dengan anggaran. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa aspek yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi sekolah adalah dana yang mencukupi.⁵⁰ Tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong menunjukkan kinerja yang baik dengan layanan ramah, cepat, dan profesional. Komunikasi efektif terjalin lewat grup WhatsApp, dan informasi disampaikan terbuka melalui website sekolah. Pegawai responsif dalam melayani kebutuhan guru dan siswa,

⁴⁹ Ika M Manalu dan Wahyu Subadi, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak*, (JAPB: Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis 4 No. 2, November 2021), 1336

⁵⁰ Nurul Asnia Mokodompit, Fory Amin Naway, dan Zulystiawati, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Administrasi Siswa*, (Student Journal of Educational Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo 3 No. 2, Desember 2023), 236-244

didukung lokasi ruang tata usaha yang strategis serta ruang kerja yang bersih dan tertata.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability (keandalan) merupakan sebuah kemampuan dalam menyelenggarakan, memastikan jasa yang akan diandalkan, yang dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu dan memberikan layanan yang sama tanpa membedakan serta memberikan layanan yang akurat dan terpercaya.⁵¹

Berdasarkan hasil temuan penelitian, upaya kepala tata usaha untuk memastikan keandalan layanan administrasi dalam mendukung proses belajar mengajar di SMA Negeri 1 Rejang Lebong, yaitu:

1. Pertama, yaitu aspek kedisiplinan waktu menjadi fondasi dalam membangun sistem kerja yang teratur. Disiplin masuk dan pulang kerja mencerminkan adanya kesadaran pegawai terhadap peraturan dan tanggung jawabnya. Hal ini sejalan dengan teori disiplin kerja, yaitu kekuatan yang berkembang dalam tubuh karyawan yang dapat menyesuaikan diri dengan sukarela terhadap keputusan peraturan dan nilai dari pekerjaan.⁵²
2. Kedua, yaitu kendali kinerja yang efektif dilakukan melalui pembagian tugas berdasarkan *job description* yang setiap pegawai memiliki tupoksi masing-masing, sehingga pekerjaan diselesaikan

⁵¹ Danang Darunanto, Rr. Endang W, Honny, Subandi, dan Deslidah Saidah, *Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api*, (JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi 5 No. 5, Mei 2024), 482

⁵² Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*, (Yogyakarta: Caps, 2016), 214.

secara efisien dan tepat sasaran. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan, bahwasannya kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu.⁵³

3. Ketiga, yaitu mengedepankan prinsip *service excellent* yang memberikan layanan cepat melebihi ekspektasi pengguna layanan. Hal ini menunjukkan budaya kerja yang responsif. Hal ini sejalan dengan teori *service excellent* yang merupakan suatu layanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.⁵⁴
4. Keempat, yaitu untuk menjamin akurasi layanan administrasi, sekolah menerapkan SOP yang ketat. Setiap dokumen masuk dan keluar diperiksa ulang oleh pimpinan dan staf guna memastikan kesesuaian data dengan arsip sebelum disahkan. Temuan ini sejalan dengan pemaparan Kepmendiknas (2010:7) teori akurasi layanan yang diwujudkan dengan ketaatan pada prosedur dan norma. Agar data yang tersedia akurat, maka sangat diperlukan keseragaman bentuk dan format data.⁵⁵

⁵³ M.S.P Hasibuan, *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, (Jakarta: Bina Aksara, 2005), 504.

⁵⁴ Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009), 8.

⁵⁵ Rufqotuz Zakhroh, *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik*, (Didaktika 19 No. 2, Februari 2013), 66

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan) ialah kemampuan atau keinginan dalam memastikan layanan administrasi dapat mudah diakses dan informatif dengan memberikan layanan yang cepat tanggap dan tepat pada pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan dengan kecepatan layanan yang diberikan.⁵⁶

Berdasarkan hasil temuan penelitian, penerapan teknologi dalam layanan administrasi di sekolah terbukti meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Sekolah telah mengembangkan aplikasi internal yang memudahkan pembuatan surat, seperti surat izin paskibra dan keterangan nilai. Petugas cukup memasukkan nama siswa, dan sistem secara otomatis menghasilkan dokumen yang dibutuhkan. Penggunaan akun google drive tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong berguna untuk menyimpan dokumen administrasi, menjadi solusi saat terjadi kehilangan data atau gangguan pada perangkat lokal. Ini menunjukkan bahwa sekolah telah beradaptasi dengan era digital, menjadikan layanan administrasi lebih praktis, cepat, dan mudah diakses oleh semua pihak terkait.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong telah berjalan dengan baik, efisien, dan mudah diakses. Kepala sekolah menyatakan kepuasannya terhadap kinerja staf tata usaha yang menunjukkan tanggung jawab

⁵⁶ Iis Sofiati, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan, *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*, (JSMBI: Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia 8 No. 2, Desember 2018), 248

tinggi, kerja sama yang solid, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Staf tata usaha dinilai responsif dan komunikatif dalam memberikan informasi. Selain itu, pengalaman siswa juga menguatkan bahwa pelayanan administrasi tergolong cepat dan tidak berbelit. Ketika diminta mengambil keperluan kelas, staf TU memberikan respon cepat dan ramah, menunjukkan bahwa layanan bersifat proaktif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan dari Zeithaml et al. (1990), yang menekankan pentingnya daya tanggap dan kemudahan akses untuk dapat membentuk kepuasan para pengguna layanan.⁵⁷ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi di sekolah ini telah mencerminkan prinsip pelayanan prima dalam dunia pendidikan karena kecepatan dan ketepatannya dalam memberikan layanan.

4. *Assurance* (kepastian)

Assurance (kepastian/jaminan) merupakan kualitas layanan yang memiliki hubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan yang dimana dimensi kepastian ini meliputi kemampuan, pengetahuan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, yang bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan

⁵⁷ Sinollah dan Masruro, *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman)*, (Jurnal Dialetika 4 No. 1, Februari 2019), 49

dalam memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan.⁵⁸

Berdasarkan hasil temuan penelitian, kepercayaan publik terhadap layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh komitmen staf dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara menyeluruh. Salah satu bentuk kepercayaan tersebut dibangun melalui pemberian fasilitas seperti seragam dan gaji, serta sikap layanan yang tulus, menghargai setiap individu, melayani dengan sepenuh hati, kejujuran, dengan senyum, bekerja dengan hati yang senang dan mengutamakan kebutuhan orang. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kepuasan layanan bersifat tidak hanya teknis, tetapi juga emosional dan psikologis. Kepercayaan juga didukung oleh keamanan data, di mana tata usaha menjaga kerahasiaan informasi dengan membatasi akses hanya kepada pihak yang berwenang.

Temuan penelitian ini menyatakan bahwa karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan dengan menciptakan rasa aman kepada pelanggan, sehingga dengan adanya kepercayaan yang telah diberikan, maka pelanggan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.⁵⁹ Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap layanan juga memberikan kepastian dan jaminan bahwa proses administrasi berjalan secara profesional dan terstruktur. Tata usaha memberikan kepastian dalam pengelolaan data dilakukan

⁵⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), 10.

⁵⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Kualitas Layanan dan Kepuasan*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 45.

dengan cara memastikan bahwa informasi yang disampaikan telah melalui proses verifikasi.

5. *Emphaty* (empati)

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, mengemukakan bahwa empati merupakan kondisi dalam memperhatikan dan memberikan kesungguhan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemauan karyawan untuk mendengar dan menangani keluhan pelanggan yang dimana memberikan perhatian dengan tulus kepada pelanggan dan melakukan hubungan komunikasi yang baik.⁶⁰

Berdasarkan hasil temuan penelitian, perilaku empati staf tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong tercermin melalui sikap sopan santun, kepedulian terhadap sesama, usaha membangun kebersamaan, dan mendahulukan kepentingan orang lain. Ketika ada warga sekolah yang mengalami musibah, staf TU menunjukkan kepedulian dengan bersilaturahmi dan menghadiri undangan, serta mengadakan kegiatan bersama seperti acara makan bersama. Empati ditunjukkan dalam layanan sehari-hari, seperti mendengarkan dengan baik saat ada yang bertanya, memberi perhatian pada siswa dan guru, serta melayani dengan sabar tanpa terbawa emosi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi tidak hanya fokus pada tugas, tetapi juga memperhatikan sisi kemanusiaan dan hubungan sosial di lingkungan sekolah.

⁶⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 52.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pentingnya empati dalam menghasilkan kinerja istimewa dalam bidang pekerjaan yang menitik-beratkan peran utama manusia.⁶¹ Staf tata usaha di SMA Negeri 1 Rejang Lebong menunjukkan sikap yang baik, empati, dan responsif dalam layanan administrasi. Hal ini terlihat dari minimnya keluhan dari guru, siswa, dan orang tua siswa. Staf tata usaha bersifat terbuka, peduli, serta cepat membantu memberikan solusi.

2. Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong

1. Tugas dan Tanggung Jawab Ketatausahaan

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pelaksanaan administrasi di sekolah meliputi kepegawaian, kesiswaan, sarana prasarana, dan kehumasan. Pembagian tugas staf dilakukan berdasarkan kemampuan dan latar belakang kompetensi yang dimiliki staf tata usaha agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja dengan mengerjakan tanggung jawab sesuai dengan keahlian. Bagian kesiswaan menangani data dan absensi siswa serta keperluan administrasi harian. Bagian kepegawaian mengurus administrasi ASN, mutasi, kenaikan pangkat, SK jabatan fungsional, dan gaji berkala. Terdapat juga juru bayar yang bertugas mengelola gaji, tunjangan, KP4, dan pajak. Sarana dan prasarana berfokus pada perlengkapan kelas, pemeliharaan gedung,

⁶¹ Anik Rochmani, *Pembiasaan Sedekah Untuk Pembentukan Karakter Empati Pada Anak Usia Dini Dalam Perspektif Al-Qur'an*, (ANDRAGOGI 4 No. 1, Mei 2022), 93

taman, dan lapangan. Sementara itu, kehumasan bertugas menjaga komunikasi dengan masyarakat dan membangun citra positif sekolah.

Kepala tata usaha memiliki kompetensi sesuai ANJAB provinsi, mencakup arsiparis, penggunaan komputer, intelegensi, kemampuan manajerial SDM dan keuangan, serta penguasaan teknologi informasi. Dalam meningkatkan kompetensi, kepala tata usaha dan staf rutin mengikuti pelatihan *In House Training* (IHT). Pelatihan ini mencakup penggunaan aplikasi seperti SRIKANDI (surat-menyurat), AJAK-Bestie (sarana dan prasarana), aplikasi kepangkatan dan lain-lain. IHT membantu memahami tugas dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi administrasi.

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi sekolah telah berjalan cukup baik dengan adanya pembagian tugas yang proporsional sesuai dengan kompetensi staf. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya mengenai pelaksanaan administrasi pendidikan di MIN 3 Medan yang menunjukkan bahwa administrasi yang efektif dan efisien sangat dipengaruhi oleh pembagian tugas yang terstruktur dan jelas.⁶²

Kepala sekolah menyatakan bahwa struktur organisasi sudah berjalan baik dari sisi fungsi, dengan subkon yang efektif mengontrol staf. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian kualifikasi, terutama pada pranata keuangan dan tenaga honorer di bidang komputer serta

⁶² Mursal Aziz, Amelia Rika, Khairun Nisa, dan Rahma Fadhilah Siregar, *Pelaksanaan Administrasi Pendidikan di MIN 3 Medan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, (JEMARI: Jurnal Edukasi Madrasah Ibtidaiyah 6 No. 2, Juli 2024), 104-111

kearsipan. Meskipun demikian, fungsi ketatausahaan tetap berjalan lancar. Ke depan, disarankan agar pemerintah menyesuaikan tenaga kerja dengan kualifikasi yang dibutuhkan.

2. Menyusun Rencana Tahunan

Berdasarkan hasil temuan penelitian, rencana tahunan SMA Negeri 1 Rejang Lebong mencakup program kerja rutin, RKS (pengembangan sarana dan lingkungan), RKAS (anggaran kegiatan), rencana jangka prima (administrasi tertib), serta rencana akademik dan non-akademik, seperti jadwal pembelajaran dan ekstrakurikuler. Kegiatan tahunan meliputi PPDB, MPLS, ujian, rapat tahunan, lomba, bazar, dan liga sekolah. Tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong pada tahun 2025 memfokuskan pada digitalisasi arsip sebagai rencana tahunan dalam penyempurnaan layanan administrasi. Penyusunan rencana melibatkan kepala sekolah, wakil kepala, kepala TU, staf, dan guru.

Rencana tahunan disusun dengan berdasarkan evaluasi program sebelumnya, masukan-masukan, saran-saran dan menyesuaikan dengan perubahan atau kebijakan dinas. Temuan penelitian ini sejalan dengan pentingnya evaluasi penilaian kinerja yang menjadi kunci untuk mengukur sejauh mana pencapaian karyawan dan menjadi lebih dari sekedar rutinitas administratif, evaluasi kinerja ini memiliki peran penting dalam perkembangan individu dan kesuksesan organisasi

secara keseluruhan.⁶³ Rencana tahunan SMA Negeri 1 Rejang Lebong berjalan lancar berkat perencanaan matang, keterbukaan terhadap masukan, dan kemampuan tata usaha beradaptasi serta memperbaiki dengan cepat.

3. Peningkatan Penggunaan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian, penggunaan teknologi informasi terbukti meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong. Sebelumnya, proses pencatatan surat dan penyimpanan data siswa dilakukan secara manual, memakan waktu lama, serta berisiko rusak atau hilang. Misalnya, pencarian arsip ijazah siswa lulusan tiga tahun lalu bisa memakan waktu hingga 30 menit. Setelah penerapan sistem digital, permintaan data atau surat dapat diproses dalam hitungan menit. Guru juga dapat langsung mengakses dokumen melalui folder yang telah disiapkan. Hal ini menunjukkan peningkatan efisiensi dan kecepatan respons layanan administrasi.

Penggunaan teknologi mempermudah tugas staf tata usaha dalam merespon permintaan dengan cepat dan akurat. Selain itu, hal ini menunjukkan kesiapan sekolah dalam menghadapi sistem layanan berbasis teknologi di masa depan, termasuk perkembangan kecerdasan buatan (AI). Dengan demikian, teknologi informasi ini berperan penting untuk menunjang efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan

⁶³ M. Arif Pratama Manurung, Aswaruddin, Laudy Livianti, Cendani Alfanizha Hidma, Nur Siti Maysarah, Indah Wahyuni, *Pentingnya Evaluasi Penilaian Kinerja*, (JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora 3 No. 1, April 2024), 77

administrasi di sekolah. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyampaikan bahwasannya penerapan teknologi informasi telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi administrasi.⁶⁴

4. Mengawasi Kemampuan Administrasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pengawasan terhadap kemampuan administrasi staf tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong dilakukan melalui sistem kontrol kinerja yang terstruktur. Pengawasan ini diwujudkan dalam bentuk buku kinerja staf yang digunakan untuk mencatat pelaksanaan tugas harian, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kendala yang dihadapi. Catatan tersebut kemudian dikomunikasikan secara berkala kepada kepala sekolah sebagai bentuk evaluasi internal. Kriteria penilaian kemampuan staf mencakup aspek disiplin, tanggung jawab, profesionalitas, etos kerja, kejujuran, serta penilaian personal seperti kehadiran dan penyelesaian tugas.

Setiap bulan dilakukan kontrol terhadap pelaksanaan tugas, termasuk menerima dan menindaklanjuti keluhan dari unit lain seperti perpustakaan, guru, atau kantin. Permasalahan yang muncul dikaji setiap minggu, sementara evaluasi menyeluruh dilakukan secara mingguan atau bulanan. Evaluasi eksternal dari pihak Dinas

⁶⁴ Daniel Deha, *Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pada Perguruan Tinggi*, (Jurnal Manajemen Lemondial Business School 10 No. 2, September 2024), 9

Pendidikan dilakukan setahun sekali sebagai syarat perpanjangan Surat Keputusan (SK) dinas bagi staf tata usaha.

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengawasan kinerja yang diterapkan mendukung pelaksanaan tugas administrasi secara terencana dan bertanggung jawab. Evaluasi rutin dan kriteria penilaian yang jelas menjadi dasar dalam menjaga mutu kinerja staf administrasi di sekolah. Hal ini sejalan dengan pendapat Simbolon (2004) terkait pengawasan kinerja yang memiliki tujuan agar hasil pelaksanaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.⁶⁵

5. Menjaga Prosedur Administrasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pelaksanaan prosedur administrasi di sekolah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan pedoman tertulis dalam pengelolaan layanan administrasi. SOP ini mencakup tata cara pengelolaan surat, penyalinan data, penerbitan surat keterangan, serta kegiatan administrasi lainnya yang berpedoman pada peraturan dalam negeri, pedoman gubernur, dan pedoman kerja tenaga administrasi dari kementerian. Adapun tantangan dalam pelaksanaan, berupa koordinasi dan pemahaman yang kurang terhadap alur administrasi. Meskipun demikian, pelaksanaan prosedur dilakukan secara fleksibel dengan tidak menghilangkan tujuan dari SOP.

⁶⁵ Amirrudin, *Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Biak Numfor*, (Jurnal "Gema Kampus" 12 No. 1, 2017), 48

Penerapan SOP yang jelas dan terstruktur memudahkan staf tata usaha bekerja efisien, sehingga tugas selesai tepat waktu sesuai standar. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya, menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi, konsistensi, efektivitas operasional, membantu mengurangi kesalahan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan meningkatkan produktivitas.⁶⁶

6. Menyelesaikan Permasalahan Yang Ada

Berdasarkan hasil penelitian, permasalahan utama dalam pelaksanaan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong adalah keterlambatan pengumpulan data oleh guru dan siswa, yang dapat menghambat kinerja staf tata usaha. Solusinya adalah penetapan jadwal dan batas waktu pengumpulan data untuk meningkatkan disiplin. Permasalahan lain adalah keterbatasan SDM dan pemahaman teknologi, yang diatasi melalui dukungan pimpinan dalam penyelesaian masalah aplikasi serta pembinaan pemahaman tugas kepada staf.

Hasil temuan penelitian sejalan dengan peran kepala tata usaha yang harus dapat memastikan kinerja staf administrasi yang optimal untuk mendukung kegiatan operasional dan mencapai tujuan lembaga.

⁶⁶ Fadila Rahmawati dan Naura Nazhifah Suryana, *Pentingnya Standar Operasional (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur*, (JUMBIDTER: Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini 1 No. 3, Juli 2024), 1-15

⁶⁷ Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian permasalahan administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong sangat bergantung pada kepemimpinan yang responsif dan solutif.

7. Mengarahkan dan Membimbing

Berdasarkan hasil temuan penelitian, kepala tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong mengarahkan dan membimbing staf tata usaha, dengan terlebih dahulu membina hubungan interpersonal yang baik melalui komunikasi aktif, rapat berkala, serta membuka ruang bagi staf untuk menyampaikan saran. Selanjutnya, pimpinan juga langsung memantau progres kerja staf dan memberikan bimbingan teknis untuk mengatasi kesulitan tugas. Evaluasi rutin juga dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan memberikan solusi.

Hasil temuan mencerminkan gaya kepemimpinan yang suportif dan partisipatif, di mana pimpinan bertindak sebagai mentor teknis sekaligus memberi ruang bagi staf tata usaha menyampaikan masukan. Hal ini sejalan dengan teori kepemimpinan suportif, yaitu perilaku yang menyokong dan memberikan perhatian dengan membimbing bawahan dalam menghadapi permasalahan. Sedangkan kepemimpinan partisipatif adalah memberi kesempatan bawahan untuk berkontribusi dalam pengambilan keputusan melalui saran dan masukan. ⁶⁸

⁶⁷ L. Najwa, M. Suhardi, dan M. Angraini, *Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan*, (Journal Inovasi Riset Akademik 2 No. 4, 2022), 319-324

⁶⁸ Robbins, Stephen P, dan Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Selemba Empat, 2008), 40-45.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”, dapat peneliti simpulkan bahwa mutu layanan administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong sebagai berikut:

1. Mutu layanan administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memberikan layanan administrasi yang ramah, cepat, dan profesional, meskipun masih menghadapi keterbatasan anggaran dan fasilitas. Kepala tata usaha menerapkan manajemen yang disiplin, terstruktur, dan efisien melalui pembagian tugas sesuai tupoksi, penerapan SOP, serta layanan berbasis *service excellent*. Inovasi penggunaan aplikasi internal dan Google Drive turut mendukung kemudahan akses dan kecepatan layanan. Kepercayaan publik dibangun melalui komitmen pelayanan yang tulus dan profesional serta jaminan keamanan data. Selain itu, perilaku empati dan kepedulian staf terhadap kebutuhan pengguna layanan memperkuat hubungan yang harmonis dan meningkatkan kepuasan layanan administrasi sekolah.
2. Strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong ialah membangun tugas dan tanggung jawab ketatausahaan, menyusun

rencana tahunan, peningkatan penggunaan teknologi informasi, mengawasi kemampuan administrasi, menjaga prosedur administrasi, menyelesaikan permasalahan yang ada serta mengarahkan dan membimbing. Kepala tata usaha juga menekankan pentingnya kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap proses administrasi, serta menyikapi permasalahan internal seperti keterlambatan data dan keterbatasan SDM dengan solusi yang adaptif dan kolaboratif. Selain itu, dengan melakukan pendekatan interpersonal seperti komunikasi terbuka, rapat rutin, dan bimbingan teknis turut memperkuat kinerja tim tata usaha.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong”, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, diharapkan agar terus mengembangkan kompetensi manajerial, kepemimpinan dan strategi yang adaptif dan inovatif guna meningkatkan mutu layanan administrasi dengan melalui pelatihan kepemimpinan, penguatan komunikasi, serta pemanfaatan teknologi informasi yang relevan dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi.
2. Bagi Staf Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, diharapkan staf tata usaha meningkatkan kemampuan penggunaan aplikasi

administrasi dan menjaga sikap kerja yang empatik serta profesional. Staf juga dianjurkan aktif memberikan masukan dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan demi peningkatan mutu layanan.

3. Bagi Sekolah/Pihak Yang Terkait, diharapkan agar terus memberikan dukungan penuh terhadap program peningkatan pengembangan SDM TU dengan memberikan dukungan berupa penyediaan anggaran yang memadai untuk pengadaan fasilitas dan pelatihan staf. Selain itu, pihak sekolah dan dinas pendidikan perlu memastikan penempatan SDM sesuai kompetensi guna menunjang kualitas administrasi yang optimal.
4. Bagi Tenaga Pendidik, diharapkan agar terus meningkatkan koordinasi dengan tata usaha serta mendukung penerapan strategi administrasi melalui pemanfaatan teknologi yang relevan guna meningkatkan efisiensi dan mutu layanan administrasi.
5. Bagi Siswa, diharapkan agar terus memahami dan mengikuti prosedur administrasi dengan tertib serta memberikan masukan konstruktif untuk mendukung perbaikan layanan administrasi di sekolah.
6. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan agar dapat memperluas objek penelitian, baik secara geografis maupun kelembagaan agar dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas strategi kepala tata usaha dalam konteks yang lebih luas dan disarankan untuk meneliti di tingkat sekolah lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Saebani, Beni Ahmad. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Ahmad. *Manajemen Strategis*, Makassar: Nass Media Pustaka, 2020.
- Al-Bukhari, Abu Abdullah bin Muhammad. *Shahih al-Bukhari*, Riyadh: Bait al-Afkar, 1998.
- ALG Saputra. Urgensi Administrasi Pendidikan Dalam Dunia Pendidikan, J-MPI: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, No. 2 (2022)
- Amirrudin. Fungsi Pengawasan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Biak Numfor, *Jurnal "Gema Kampus"* 12 No. 1 (2017)
- Amirudin. Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, Al-Idarah: *Jurnal Kependidikan Islam* 7, No. 1 (2017)
- Amrullah, Aziz. Peningkatan Mutu Pendidikan, *In Media* 10 No. 2 (2018)
- Anatan, Lina, Ellitan, Lena. *Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Annisa, Khadijah, dan Razi. Pengelolaan Manajemen Administrasi Sekolah Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas dan Kemajuan Pendidikan, *Seri Publikasi Pembelajaran* 1, No. 1 (2022)
- Arikunto, Suharsini. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Ariyadi, A, AMI Ismail, dan Safaruddin. Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, LJI Publication: *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4 No.3 (2024)
- Aziz, Mursal, Amelia Rika, Khairun Nisa, dan Rahma Fadhillah, Pelaksanaan Administrasi Pendidikan di MIN 3 Medan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan, JEMARI: *Jurnal Edukasi Madrasah Ibtidaiyah* 6 No. 2 (2024)
- Azkiyah, Nufus, Sayan Suryana, dan Saprialman. Layanan Administrasi Pendidikan Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Santri di MDTA Nurul Yaqien I Kecamatan Kedungwaringin, *Indonesian Research Journal on Education* 4, No. 2 (2024)
- Azra, Azyumardi. *Pendidikan Islam: Tradisi dan Modernisasi di Tengah Tantangan Milenium III*, Cet: I, Jakarta: Kencana, 2012.
- Bawaihi, Armida, Leni Ardianti. Manajemen Kepala Tata Usaha di MAN 2 Kota Jambi, JmiE: *Journal of Management in Education* 7, No. 2 (2022)

- Darunanto, Danang, Rr. Endang W, Honny, Subandi, dan Deslidah Saidah. Determinasi Loyalitas Pelanggan: Analisis Keandalan, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Kereta Api, *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 5 No. 5 (2024)
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rhineka Cipta, 2001.
- Deha, Daniel. Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Manajemen Lemondial Business School* 10 No. 2 (2024)
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an Dept. Agama RI, 1982.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2017.
- Eko Widodo, Suparno. *Manajemen Mutu Pendidikan untuk Guru dan Kepala Sekolah*, Jakarta: Ardadizya Jaya, 2011.
- Elizah, Tenti, Hamengkubuwono, dan Emmi Kholilah Harahap, Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan, *JURNAL TARBIYATUNA: Kajian Pendidikan Islam* 8 No. 2 (2024)
- Fathurrochman, Irwan, Siswanto, Irfan Qowwiyul Aziz Alhaji, Syaiful Bahri, Muhammad Amin. Peran Kepala Tata Usaha Dalam Mengembangkan Pengelolaan Arsip Perkantoran, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8 No. 1 (2024)
- Firnanda, Yoga. Sekolah Rujukan Studi Evaluatif di SMKN 1 Kota Bengkulu), *Jurnal Manajer Pendidikan* 14, No. 1 (2020)
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hadi, Mukhtar, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Lampung: CV. Laduny Alifatama, 2023.
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*, Medan: Penerbit Perdana Mulya Sarana, 2012.
- Hamali, Yusuf. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Mengelola Karyawan*, Yogyakarta: Caps, 2016.
- Haryoko, Spto, dkk. *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*, Makassar: Badan Penerbit UNM, 2020.
- Hasanah, Rofiatul, Muhammad Hifdil Islam, Poppy Rachman. Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris, *Jurnal Kewarganegaraan* 8, No. 1 (2024)

- Hasbiyallah, H, dan Mahlil Nurul Ihsan. *Administrasi Pendidikan: Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*, Bandung: Proses, 2019.
- Hasibuan, M.S.P. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bina Aksara, 2005.
- J Meleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Kholis, Nur. *Manajemen Strategi Pendidikan: Formulasi, Implementasi, Pengawasan*, Surabaya: CV Intan, 2014.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Maddy, Khairul. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit, 2009.
- Manalu, Ika M, dan Wahyu Subadi. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau Dari Aspek Tangible (Berwujud) Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak, (JAPB: *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis* 4 No. 2 (2021)
- Mangkuprawira, Sjafrli. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Manurung, M. Arif Pratama, Aswaruddin, Laudy Livianti, Cendani Alfanizha Hidma, Nur Siti Maysarah, dan Indah. Pentingnya Evaluasi Penilaian Kinerja, JISPENDIORA: *Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora* 3 No. 1 (2024)
- Marlina (2024). Skripsi: *Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Keritang Indragiri Hilir*.
- Maylitha, Evi, Shofi Nurul Hikmah, Syakira Hanifa, dan Husen Windayana. Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Peningkatan Kualitas Sekolah, Aulad: *Journal on Early Childhood* 4, No. 3 (2021)
- Mokodompit, N. A., Naway, F. A., & Zulystiawati, Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Layanan Administrasi Siswa, (Student Journal of Educational Management: *Jurnal Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo* 3 No. 2 (2023)
- MP Maulana, Acep Nurlaeli, S Suryana. Upaya Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah, *Jurnal PeTeKa* 4 No 2 (2021)
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Rosdakarya, 2003.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*, Veteran: Yogyakarta Press, 2020.

- Mushaf Al-Quran Al-Kariim Mushaf Al-Bahiyah, Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2013.
- Musnika dan Zamsiswaya. Implementasi Tugas Kepala Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pengarsipan di Sekolah Menengah Atas Negeri Tuah Kemuning, JAKP: *Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan* 2, No. 2 (2021)
- Musyaroh, Ferliana (2023). Skripsi: *Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang*.
- Mutiara, J dan Nur Hasanah. Fungsi Administrasi Pendidikan, JPI: *Jurnal Pendidikan Indonesia* 1, No. 1 (2023)
- Najwa, L, M Suhardi, dan M Angraini, Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan, *Journal Inovasi Riset Akademik* 2 No. 4 (2022)
- Nusrul, Hurriyati, Nellitawati, dan Yahya. Kepemimpinan Kepala Urusan Tata Usaha Sekolah Dalam Manajemen Berbasis Sekolah, *Jurnal Niara* 17, No. 1 (2024)
- Observasi 21 Januari 2025
- Observasi 27 Februari 2025
- Pandi, Abdul. Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsin, Mudir: *Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, No. 1 (2022)
- Pardede, Lukman, dan Dewi Lestari Pardede. *Pengantar Pendidikan*, Malang: PT Litesari Nusantara Abadi Grup, 2023.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Staf Administrasi Sekolah
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- Raco, J. R. *Metodologi Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulan*, Jakarta: PT Grasindo, 2010.
- Rahmat, Pupu Saeful. *Strategi Belajar Mengajar*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019.
- Rahmawati, Fadila dan Naura Nazhifah Suryana. Pentingnya Standar Operasional (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur, JUMBIDTER: *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini* 1 No. 3 (2024)
- RDA Irma, dkk. Administrasi Tata Usaha Pendidikan, *Jurnal Sitasi* 1, No. 1 (2023)

- Robbins, S. P., & Judge, T. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Selemba Empat, 2008.
- Rochmani, Anik. Pembiasaan Sedekah Untuk Pembentukan Karakter Empati Pada Anak Usia Dini Dalam Perspektif Al-Qur'an, *ANDRAGOGI* 4 No. 1 (2022)
- Rohani, Ahmad, dan Abu Ahmadi. *Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Makassar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.
- Saat, Sulaiman, dan Sitti Mania. *Pengantar Metodologi Peneliti Pemula*, Gowa Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2020.
- Sagala, Syaiful. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Salim dan Syahrur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Ciptapustaka Media, 2007.
- Sedjati, Retina Sri. "*Manajemen Strategis*". Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Sinollah dan Masruro. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) Dalam Mmembentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen), *Jurnal Dialetika* 4, No. 1 (2019)
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*, Sleman: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sofiati, Iis, Nurul Qomariah dan Haris Hermawan. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, JSMBI: *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 8 No. 2 (2018)
- Sriwidadi, Teguh. Manajemen Mutu Terpadu, *Journal The Winners* 2, No. 2 (2001)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sujarweni, Wira. *Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2014.
- Sulistyawati. *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Penerbit K-Media, 2023.
- Syahadi, Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Observasi Awal Penulis di SMA Negeri 1 Rejang Lebong, 7 Maret 2025.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. *Kualitas Layanan dan Kepuasan*, Yogyakarta: Andi, 2011.

Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Wawancara dengan Akbar Pratama, selaku Murid kelas XI 6 SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 14 April 2025

Wawancara dengan Bapak Afrison, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 15 April 2025

Wawancara dengan Bapak Jumatul Khairil Hamzah, SE, selaku Guru Prakarya SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Kamis, 1 Mei 2025

Wawancara dengan Bapak Syahadi, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Senin, 3 Maret 2025

Wawancara dengan Bapak Syahadi, selaku Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 11 Maret 2025

Wawancara dengan Ibu Hadratulaini, selaku Staf Administrasi SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Selasa, 4 Maret 2025

Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2013.

Yatminiwati, Mimin. *Manajemen Strategi Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*, Malang: Widya Gama Press, 2019.

Yuliani, Wiwin. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling, QUANTA: *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan* 2, No. 2 (2018)

Zaithaml, V.A, Parasuraman A. & Berry, L.L. *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 1990.

Zakhiroh, Rufqotuz. Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik, *Didaktika* 19 No. 2 (2013)

Zayyana, Rizka (2016). Skripsi: *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*.

Zulkarnain, Wildan, dan Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen Perkantoran Profesional*, Malang: Gunung Samudra, 2015.

L

A

M

P

I

R

A

N

PEDOMAN OBSERVASI

No.	Aspek	Pernyataan
1.	Mutu Layanan Administrasi	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (kepastian) 5. <i>Emphaty</i> (empati)
2.	Strategi Kepala Tata Usaha	1. Membangun tugas dan tanggung jawab ketatausahaan. 2. Menyusun rencana tahunan 3. Peningkatan penggunaan teknologi informasi 4. Mengawasi kemampuan administrasi 5. Menjaga prosedur administrasi 6. Menyelesaikan permasalahan yang ada 7. Mengarahkan dan membimbing

PEDOMAN WAWANCARA

No.	Variable	Indikator	Daftar Pertanyaan
1.	Mutu Layanan Administrasi	<i>Tangible</i> (berwujud)	1. Bagaimana kondisi fasilitas yang dimiliki oleh bagian Tata Usaha di sekolah ini? Apa saja perlengkapan atau perangkat yang tersedia di ruang Tata Usaha saat ini? 2. Apakah bapak/ibu merasa fasilitas yang tersedia sudah mencukupi? 3. Siapa yang bertanggung jawab atas perawatan fasilitas dan pengadaan barang? 4. Apakah tata usaha ada rencana penambahan atau perbaikan fasilitas? dan apa kendala utama dalam peningkatan fasilitas? 5. Bagaimana sistem komunikasi antar TU dan guru? Apakah ada website khusus sekolah? 6. Apa aturan berpakaian bagi staf TU saat melayani? 7. Bagaimana cara TU memprioritaskan

			kebutuhan guru dan siswa? apakah fasilitas yang tersedia saat ini dirasa sudah mencukupi?
		<i>Reliability</i> (keandalan)	1. Bagaimana cara memastikan keandalan layanan administrasi pada proses belajar mengajar 2. Apa upaya yang dilakukan TU untuk memastikan keakuratan dalam layanan administrasi?
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	1. Menurut bapak/ibu, bagaimana cara menciptakan layanan administrasi yang mudah diakses dan cepat tanggap? 2. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap daya tanggap tata usaha dalam merespons kebutuhan kepala sekolah, guru, dan siswa?
		<i>Assurance</i> (kepastian)	1. Bagaimana upaya yang dilakukan bapak/ibu untuk meningkatkan kepercayaan sehingga warga sekolah merasa aman dan terjamin dalam menerima layanan administrasi?

		<i>Emphaty</i> (empati)	1. Apa saja bentuk-bentuk perilaku empati yang ditunjukkan oleh staf tata usaha dalam pelayanan sehari-hari? 2. Bagaimana persepsi kepala sekolah, guru, dan siswa terhadap sikap empati staf tata usaha di sekolah?
2.	Strategi Kepala Tata Usaha	Membangun tugas dan tanggung jawab ketatausahaan	1. Apa saja tugas dan tanggung jawab ketatausahaan SMA Negeri 1 Rejang Lebong? 2. Apa saja kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang kepala tata usaha? 3. Apakah ada pelatihan tugas dan tanggung jawab ketatausahaan? 4. Menurut bapak kepala sekolah, apakah ada saran terkait hal yang perlu dikembangkan dan diperbaiki dari pelaksanaan tugas ketatausahaan?

		Menyusun rencana tahunan	1. Apa saja bentuk-bentuk rencana tahunan yang ada di SMA Negeri 1 Rejang Lebong? 2. Apakah ada rencana tahunan yang sudah direncanakan untuk dilaksanakan? 3. Menurut bapak, bagaimana proses penyusunan rencana tahunan tata usaha, khususnya dalam mengevaluasi pencapaian program sebelumnya?
		Peningkatan penggunaan teknologi informasi	1. Menurut bapak, bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong? 2. Bagaimana penggunaan teknologi mempermudah akses data bagi guru dan staf?
		Mengawasi kemampuan administrasi	1. Bagaimana cara bapak mengawasi kemampuan administrasi para staf tata usaha agar dapat terlaksana dengan baik dan sesuai rencana? dan kriteria

			seperti apa dalam menilai kemampuan staf administrasi? dan seberapa sering evaluasi dan pengendalian kinerja staf dilakukan?
		Menjaga prosedur administrasi	1. Apa saja prosedur administrasi yang diterapkan di tata usaha, dan sumber pedomannya? dan mengapa prosedur administrasi sangat penting? Dan apakah ada tantangannya? 2. Bagaimana penerapan SOP membantu meningkatkan efisiensi dan ketepatan dalam pekerjaan staf TU?
.		Menyelesaikan Permasalahan yang ada	1. Apa saja masalah yang sering dihadapi tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong? dan bagaimana cara seorang pemimpin mengatasi permasalahan yang ada.
		Mengarahkan dan Membimbing	1. Bagaimana cara bapak memberikan bimbingan dan arahan kepada staf tata usaha SMA Negeri 1 Rejang Lebong?

DOKUMENTASI PENELITIAN



Observasi



Wawancara bersama kepala tata usaha



Wawancara bersama kepala sekolah



Wawancara bersama staf tata usaha



Wawancara bersama guru



Wawancara bersama murid kelas X6

Lampiran : Satu berkas
Perihal : Pengajuan Permohonan SK Pembimbing

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup
di -
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan telah diseminarkan proposal skripsi saya pada hari Rabu, 19 Juni 2024, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini:

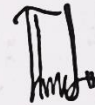
Nama : Tasya Pebrianti
NIM : 21561047
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas : Tarbiyah

Dengan ini memohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan untuk menerbitkan Surat Keputusan (SK) pembimbing skripsi guna kelancaran bimbingan dan proses akademik.

Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, besar harapan saya, semoga Bapak/Ibu dapat mengabulkannya. Atas perhatian dan perkenannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

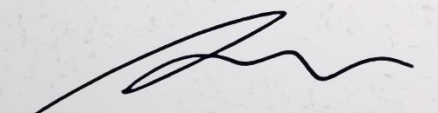
Curup, September 2024
Pemohon,



Tasya Pebrianti
NIM. 21561047

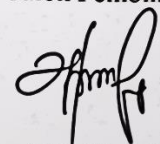
Calon Pembimbing

Calon Pembimbing I



Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP. 196508261999031001

Calon Pembimbing II



Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I
NIP. 199006032020122004



**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 : 560 Tahun 2024

Tentang
**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN II DALAM PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
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 Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup
- Memperhatikan** : 1. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Rabu, 19 Juni 2024

MEMUTUSKAN :

**Menetapkan
Pertama**

1. **Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd NIP. 19650826 199903 1 001**
2. **Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I NIP. 19900603 202012 2 004**

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

N A M A : Tasya Pebrianti

N I M : 21561047

JUDUL SKRIPSI : Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 12 kali pembimbing I dan 12 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 11 September 2024



Tembusan :

1. Rektor
2. Dosen Pembimbing I dan II
3. Bendahara IAIN Curup;
4. Kabag Akademik kemahasiswaan dan kerja sama;
5. Mahasiswa yang bersangkutan;



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

Nomor : 341 /In.34/FT/PP.00.9/02/2025
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Hal : Permohonan Izin Penelitian

25 Februari 2025

Kepada Yth. **Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu 1 Pintu Kabupaten Rejang Lebong**

Assalamualaikum Wr, Wb

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

Nama : Tasya Pebrianti
NIM : 21561047
Fakultas/Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Skripsi : "Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong"
Waktu Penelitian : 25 Februari 2025 s.d 25 Mei 2025
Tempat Penelitian : Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong

Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada Mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

a.n Dekan

Wakil Dekan I,


Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I., Hum
NIP. 19811020 200604 1 002

Tembusan : disampaikan Yth ;

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



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Basuki Rahmat No.10 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

SURAT IZIN

Nomor : 503/ /∞/IP/DPMPTSP/II/2025

TENTANG PENELITIAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG

- Dasar :
1. Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelégasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
 2. Surat dari Dekan Bidang Akademik IAIN Curup Nomor : 241/In.34/FT/PP.00.9/02/2025 tanggal 25 Februari 2025 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama /TTL	: Tasya Pebrianti/ Curup, 16 Februari 2002
NIM	: 21561047
Pekerjaan	: Mahasiswa
Program Studi/Fakultas	: Manajemen Pendidikan Islam/ Tarbiyah
Judul Proposal Penelitian	: "Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong"
Lokasi Penelitian	: SMA 1 Rejang Lebong
Waktu Penelitian	: 26 Februari s.d 26 Mei 2025
Penanggung Jawab	: Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- b) Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- c) Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- d) Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup
 Pada Tanggal : 26 Februari 2025



Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kabupaten Rejang Lebong

ZULKARNAIN, SH
 Petugas Tingkat I

NIP. 19751010 200704 1 001

Tembusan :

1. Dekan Bidang AdemiK IAIN
2. Ka. Desa Suka Datang Curup Utara
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
SMA NEGERI 1 REJANG LEBONG

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1, Air Putih Baru, Curup, Rejang Lebong 39114
 Telepon (0732) 21512, Faksimile (0732) 21512
 Laman sman1rejanglebong.sch.id Pos-el smansacrp@gmail.com



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
 Nomor : B.000.9.2/6/SMAN1RL/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : Afrison, M.Pd.
 NIP : 197209091998011001
 pangkat/gol : Pembina Utama Muda (IV/c)
 jabatan : Kepala Sekolah

Dengan ini menerangkan bahwa :

nama : Tasya Pebrianti
 NIM : 21561047
 prodi/jurusan : Manajemen Pendidikan Islam / Tarbiyah
 perguruan tinggi : IAIN Curup.

Benar telah melaksanakan Penelitian dengan Judul “ **Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMA Negeri 1 Rejang Lebong, Mulai Tanggal 26 Februari s/d 26 Mei 2025** ”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 4 Juni 2025
 Kepala Sekolah
 SMA Negeri 1 Rejang Lebong,



Afrison, M.Pd
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP 197209091998011001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan 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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: TASYA PEBRIANTI
NIM	: 21561047
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS	: TARBIYAH
DOSEN PEMBIMBING I	: Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
DOSEN PEMBIMBING II	:
JUDUL SKRIPSI	: "Strategi Kepala Tata Usaha Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah menengah atas Negeri 1 Rejang Lebong."
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.		Proposal	
2.		Proposal	
3.	24-02-2025	Acc Izin Penelitian	
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.		Acc izin	
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M.Pd
NIP. 196508261999031001

CURUP, 8 Juli 2025

PEMBIMBING II,

Dr. Emmi Kholifah Harahap, M.Pd
NIP. 199006032020122004

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan 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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	:	TASYA PEBRIANTI
NIM	:	21561047
PROGRAM STUDI	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS	:	TARBIYAH
PEMBIMBING I	:	
PEMBIMBING II	:	Dr. Emmi Khoiriah Harahap, M. Pd. I
JUDUL SKRIPSI	:	"Strategi Kepala Tata Usaha Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah menengah atas negeri 1 Pajany Lebong."
MULAI BIMBINGAN	:	
AKHIR BIMBINGAN	:	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	06/12/2024	Perbaikan Penulisan / layout proposal, Segue dan Perbaikan	Emmi
2.	05/02/2025	Perbaikan Bab 1 dan 2 skripsi	Emmi
3.	11/02/2025	Perbaikan BAB 1 - Bab 3	Emmi
4.		Perbaikan BAB 3	Emmi
5.		Perbaikan BAB 4	Emmi
6.		Perbaikan BAB 4 dan penulisan	Emmi
7.		Perbaikan BAB 5	Emmi
8.			Emmi
9.			Emmi
10.			Emmi
11.	26/06/2025	ACC BAB 1 - 5	Emmi
12.			Emmi

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

PEMBIMBING I,

Prof. Dr. H. Hamengkubuwono, M. Pd.
NIP. 196508261999031001

CURUP, 8 Juli 2025

PEMBIMBING II,

Dr. Emmi Khoiriah Harahap, M. Pd. I
NIP. 199006032020122009

BIODATA PENULIS



Tasya Pebrianti, lahir di Curup, Kelurahan Air Putih Baru, Rejang Lebong, Bengkulu pada tanggal 16 Februari 2002. Putri pertama dari Bapak Dodi Yanto dan Ibu Rahmawati, yang memiliki 1 adik Perempuan yang bernama Andini Dhea Putri.

Menempuh Pendidikan Pertama di TK Pembina Curup. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) 06 Curup Selatan, dilanjutkan menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Rejang Lebong, dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Rejang Lebong dengan jurusan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA).

Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup), mengambil Fakultas Tarbiyah (FT) dan memilih Program S-1 Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2025 dengan judul skripsi “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong.”