**EFEKTIVITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI SMA ABDUSSALAM
KABUPATEN KUBU RAYA**

Oleh

Abdul Pandi, S.Pd.I, M.Pd

STIT Darul Ulum Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat

Email: pandiabdul38@gmail.com

Article History:

Received: 10-05-2022

Revised: 20-05-2022

Accepted: 24-06-2022

Keywords:

Efektivitas dan Pelayanan
Tenaga Administrasi
Abstract

Abstract: *Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini agar dapat mengetahui tentang: Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA. Abdussalam Parit Surabaya Kabupaten Kubu Raya. Dengan pokok masalah: Proses pelayanan, Faktor pendukung dan penghambat serta bentuk-bentuk pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data utama dalam penelitian ini ialah Kepala sekolah, Kepala Tata Usaha, Kesiswaan dan Wali kelas yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1). Proses pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi di SMA. Abdussalam, masih memerlukan kerjasama yang baik antara tenaga administrasi dan pihak sekolah agar bisa bersaing dengan sekolah yang ada di Kabupaten Kubu Raya dan sekitarnya, agar semua tujuan dapat tercapai sesuai harapan bersama. 2). Faktor pendukung dan penghambat pelayanan tenaga administrasi ialah a). Faktor pendukung 1). Faktor kesadaran, 2). Faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan tenaga administrasi, 3). Faktor kemampuan dan keterampilan 4). Faktor sarana dan prasarana. b). Faktor penghambat yaitu 1). Kondisi Kerja, 2). Proses penyelesaian surat 3). Pengetikan surat dan 4). Kurang informasinya petugas pelayanan administrasi. 3). Bentuk-bentuk pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam yakni: 1) Layanan bimbingan konseling, 2) Layanan usaha kegiatan sekolah, 3) Layanan perpustakaan, 4) Layanan laboratorium, 5) Layanan koperasi sekolah, 6) Layanan sarana ibadah, 7) Layanan surat-menyurat.*

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat, (1994:16) yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh akibat efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan (Yasin & Hapsoyo, 2008:132). Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005: 92). Menurut Hidayat (1986) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain, sedangkan administrasi adalah sebagai suatu kegiatan atau tata usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi.

Jadi pelayanan tenaga administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Dalam proses pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut, administrasi pendidikan itu sendiri dan saran penunjang pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus administrasi pendidikan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerja sama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa (misalnya beasiswa). Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dulu ditentukan. Menurut Prasetyo Budi Utomo (1984) efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input. Menurut Hidayat (1986) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran

yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Menurut Sondang P. Siagian (2007: 151) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan yaitu:

- a) Faktor Waktu, yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
- b) Faktor Kecermataan, yaitu faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
- c) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan, yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja sipelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Berdasarkan pengertian efektivitas di atas, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu tahapan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang telah direncanakan dan diharapkan. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu atau pun kelompok) kepada pihak lain (individu atau pun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan (Fandy. Tjiptono, 2014: 17). Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock, 2002:5).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2001: 7). Menurut Sudarmanto (2009: 46). Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak Pelayanan sebagai kegiatan pendirian jasa dari satu pihak ke pihak yang lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Sedangkan Moenir (2002: 7) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan ke masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Pentingnya pelayanan dalam setiap aktifitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karna inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu. Sehingga Kashmir (2010:127) menegaskan bahwa profesional tidaknya sebuah organisasi atau lembaga dapat dilihat dari layanannya (service) yang ditampilkan organisasi atau lembaga tersebut.

Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktifitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung ke lembaga atau organisasi tersebut.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa betapa besarnya fungsi dan peranan dalam sebuah organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang diberikan personilnya dapat mencerminkan bagaimana organisasi tersebut bekerja. Jadi pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, dimana apabila pelayanan yang ditampilkan baik dalam segala hal atau dapat dikatakan pelayanan primajika pelayanan itu baik, menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga atau organisasi tersebut sudah dapat dikatakan profesional.

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

Menurut Ngalim Purwanto (2000: 10) dalam buku pedoman administrasi dan supervisi pendidikan, "Administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan *to* dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, dan *ministrare* sama artinya dengan *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan".

Menurut Mulyono (2008: 54). "Administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi atau dengan kata lain, administrasi adalah tata aturan penyelenggaraan dan pelaksanaan organisasi dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien". Selain itu, Sondang P. Siagian (1990: 23) menyebutkan administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut buku Administrasi dan Manajemen Pendidikan Islam, kata administrasi sama dengan tata usaha (*office work*) yaitu kegiatan tulis menulis dikantor (*derical work*) yang dilakukan secara sistematis, dan mencakup kegiatan menerima, mencatat, mengagendakan, mengelolah, menggandakan, mengirim, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem kerja, mengadakan standarisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan kerjasama diantara personil yang ada pada suatu organisasi. Dengan demikian pekerjaan ketatausahaan atau ketatalaksanaan itu berfungsi sebagai pengumpulan, pencatatan dan pengolahan surat-

surat atau data yang diperlukan secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif serta tata hubungan satu sama lain dari berbagai data dan informasi yang diperoleh.

Sedangkan dalam arti luas, administrasi dapat diartikan segala kegiatan sekelompok manusia, melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala sarana, prasarana, dan fasilitas yang tersedia baik personal, material, dan spiritual agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Berdasarkan uraian diatas, jelaslah bahwa kegiatan administrasi tidak terbatas pada ketatausahaan saja, akan tetapi mencakup semua rangkaian pengendalian usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama. Pelayanan administrasi adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.

Keikhlasan pelayan dan kerelaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Bahkan jika diterapkan dalam dunia layanan pendidikan Indonesia bisa dimaknai dengan usaha melakukan pelayanan pendidikan seoptimal, seefektif dan sebaik mungkin kepada pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan Indonesia untuk menggapai tujuan pendidikan Indonesia dan kemajuan pendidikan Indonesia. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Dengan demikian, hal yang urgent untuk dipahami oleh manejer pendidikan Indonesia adalah bagaimana mengelola layanan terbaik itu di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang amat keras.

Menurut Marzuki Mahmud, (2012: 63) secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu

1. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.
2. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
3. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
4. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
5. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
6. Layanan kesejahteraan. di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

Sedangkan bentuk-bentuk pelayanan administrasi sekolah, diantaranya sebagai berikut:

- a. Pengelola Sarana dan Prasarana

Dalam hal penyelenggaraan pendidikan di sekolah, bagian administrasi yang mengelola sarana dan prasarana harus dapat memenuhi segala kebutuhan sekolah yang menunjang proses penyelenggaraan pendidikan tersebut, baik itu bangunan, inventaris, maupun kebutuhan lainnya.

b. Pengelola Kurikulum

Tugas dari pengelola kurikulum adalah menyesuaikan program pendidikan dengan kurikulum nasional, memberikan pedoman kurikulum kepada setiap guru, serta membuat perencanaan tentang proses pembelajaran sesuai dengan jenjang kelasnya.

c. Administrasi Siswa

Khusus bagian pengelola kesiswaan ini berkaitan dengan pembinaan yang efektif dan efisien menyesuaikan dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di sekolah tersebut. Bagian kesiswaan harus dapat menentukan target berapa jumlah siswa yang sanggup ditampung di sekolah itu. Termasuk meneliti kondisi siswa, dan membantu mewujudkan cara agar setiap siswa dapat belajar dengan nyaman dan kondusif agar lulusan di sekolah tersebut dapat sesuai harapan guru dan orang tuanya.

d. Administrasi dan Pengelola Keuangan

Bagian pengelola keuangan memegang peranan penting dalam hal pengaturan anggaran sekolah mulai dari merencanakan sumber pemasukan dan tujuan pengeluaran yang didata dengan jelas yang dilakukan secara rutin dan bertahap dan dapat dipertanggung jawabkan.

e. Administrasi Personalia

Fungsi dari administrasi personalia adalah untuk mengetahui dan membidangi semua personil pengajar maupun tata usaha, bahkan pesuruh di sekolah tersebut dalam hal penyelenggaraan pendidikan yang edukatif, efektif, dan efisien.

Menurut Try Yuningsih dkk. (2018:23) tanggung jawab pelayanan yaitu:

- a. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku
- b. Menjaga informasi yang bersitat rahasia
- c. Melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang
- d. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja organisasi
- e. Menjalin kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan
- f. Memiliki kompetensi dalam pelaksanaan tugas
- g. Patuh dan taat terhadap standar operasional dan tata kerja
- h. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja organisasi
- i. Berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja.

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/siswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas

layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru (yahya, 2007: 8). Dari berbagai pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah rangkaian kegiatan kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan atau tersistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan administrasi di lembaga pendidikan formal. Berdasarkan latar belakang masalah yang diungkapkan diatas maka dalam hal ini penulis mengambil judul "Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA. Abdussalam Kabupaten Kubu Raya".

METODE PENELITIAN

Sekilas tentang lokasi penelitian ini dilakukan di SMA. Abdussalam tepatnya Parit Surabaya Desa Pasak Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi di lapangan, mencatat secara hati-hati, melakukan analisis, membuat laporan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan menggunakan berbagai metode alamiah (Moleong,2008: 6) metode kualitatif adalah penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data.

Pendekatan kualitatif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas dari hasil suatu penelitian. Dengan kata lain, pendekatan kualitatif adalah suatu cara mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata, atau kalimat, yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari penghimpunan data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian (Ibrahim, 2015:52).

Menurut Zuldafrial (2012: 3-4) dalam bukunya yang berjudul penelitian kualitatif dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini dilakukan karena jika memanfaatkan alat yang bukan manusia dan mempersiapkannya terlebih dahulu sebagai lazim digunakan dalam penelitian, maka sangat tidak mungkin untuk mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan.

Desain penelitian ini adalah studi kasus, yaitu uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, komunitas, ataupun situasi sosial. Menurut Mulyana, (2001: 201).peneliti studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data tentang subjek yang diteliti. Metode yang bisa digunakan adalah wawancara, riwayat hidup, observasi, survei serta data apapun yang dibutuhkan untuk menguraikan suatu kasus secara terperinci.

Pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan langkah yang paling strategis, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa adanya prosedur ini, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang di inginkan.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan beberapa cara seperti: Pertama Observasi, secara terminologi, observasi berasal dari istilah

inggris yaitu observation yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawasan, atau dalam kata keterangan sebagai observe yang berarti mengamati, melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan, menghormati, (Ibrahim, 2015: 80). Dari uraian tersebut dapat di pahami bahwa observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data di mana peneliti mengamati secara visual sehingga valibitas data sangat tergantung pada kemampuan observe (Basrowi dan Suwandi, 2008: 94). Kedua wawancara, Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviuwer*) sebagai pengaju/pemberi pertanyaan dan yang di wawancarai (*interviuwee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu (Basrowi dan Suwandi, 2008: 27). Wawancara adalah alat pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan untuk di jawab secara lisan pula. Dengan wawancara, peneliti dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi (Ibrahim, 2015: 88). Ketiga dokumentasi, "Dokumentasi sebagai cara mencari data mengurai hal-hal atau variabel- variabel yang merupakan catatan, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya" (Arikunto, 2013: 231). Metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan informasi manusia, sumber informasi (data) berupa catatan-catatan, pengumuman, instruksi, aturan- aturan, laporan, keputusan atau surat-surat lainnya, catatan-catatan dan arsip-arsip yang ada kaitannya dengan fokus penelitian. Dokumentasi penulis gunakan sebagai intrumen utama untuk memperoleh semua data-data yang berhubungan dengan penelitian.

Setelah memperoleh semua data yang dibutuhkan maka data tersebut di analisis, analisis data dapat disebut dengan pengolahan data dan penafsiran data. Analisis data merupakan rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami, dan hasil temuannya dapat dijadikan sebagai informasi bagi orang lain. (Fitrah dan Luthfiah, 2017: 184).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil SMA. Abdussalam

Lokasi penelitian ini dilakukan pada SMA. Abdussalam, Parit Surabaya Desa Pasak Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian mengambil lokasi di SMA. Abdussalam ini karena peneliti mempunyai beberapa pertimbangan yang ada pada SMA. Abdussalam ini merupakan sekolah yang terletak di Kabupaten Kubu Raya yang memiliki peserta didik yang memang di dominasi oleh laki-laki dan perempuan. Latar belakang keluarga yang beragam, tingkat ekonomi yang berbeda-beda, serta berasal dari banyak wilayah yang berbeda-beda menyebabkan peserta didik yang ada di sekolah heterogen. Sifat sekolah yang heterogen ini menjadi salah satu daya tarik untuk peneliti dalam memilih lokasi ini.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Proses pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain, sedangkan administrasi adalah sebagai suatu kegiatan atau tata usaha untuk

membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Jadi pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Dalam proses pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut, administrasi pendidikan itu sendiri dan saran penunjang pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus adminisstrasi pendidikan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerja sama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa (misalnya beasiswa). Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggarakan dengan siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar. Tujuan sekolah secara sederhana dapat dikemukakan agar siswa dapat belajar dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala sekolah bapak Marsud, M.Pd.I, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan administrasi yang ada disekolah kita ini belum mencapai target yang diinginkan, dikarenakan masih banyak kendala-kendala dan hambatan seperti kurang teliti dalam pengetikan surat, dan itu belum dikatakan maksimal, maka oleh sebab itu agar tercapainya pelayanan administrasi dengan baik maka dibutuhkan kerja sama yang baik dan semaksimal mungkin agar tercapai pelayanan administrasi yang diinginkan”(Marsud, 10 April 2022).

Peneliti juga mewawancarai kepala tata usaha Bapak Rohli beliau mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan administrasi disekolah ini sudah mencapai target yang diinginkan, oleh karena itu dibutuhkan kerjasama antara pegawai Tata Usaha dan guru agar pelayanan administrasi disekolah ini lebih baik dari sebelumnya” (Bapak Rohli, 10 April 2022)

Peneliti juga mewawancarai wakil bidang kesiswaan kepada Nurhademah,SE beliau mengatakan “Terkait dengan pelayanan administrasi yang ada di sekolah, masih belum optimal dalam pelaksanaannya, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki, maka dari itu dibutuhkan kerja sama yang baik agar bisa mencapai tujuan yang diinginkan” (Nurhademah,SE 10 April 2022)

Kemudian melalui observasi, peneliti melihat bahwa tenaga administrasi ikut serta dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan dari atasan yang mana dalam kegiatan tersebut dilakukan setiap hari dilingkungan SMA. Abdussalam. Dari hasil wawancara peneliti, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi di SMA. Abdussalam, masih memerlukan kerjasama yang baik, antara tenaga administrasi dan pihak sekolah agar bisa menyaingi sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Kubu Raya dan sekitarnya, agar semua tujuan dapat tercapai sesuai dengan harapan bersama yang telah ditentukan bersama.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan Tenaga administrasi di SMA. Abdussalam

Apapun yang akan kita kerjakan tidak akan terhindar dari hambatan yang menerpa, untuk mendapatkan hasil yang maksimal tentulah diiringi dengan kendala yang akan menjadi sebuah pembelajaran demi perbaikan dimasa selanjutnya salah satu hambatan tersebut dapat dijabarkan sebagaimana berikut ini:

a. Faktor pendukung

1) Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan administrasi, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan administrasi. Dalam pelayanan administrasi faktor pendukung adalah, membiasakan memberikan pelayanan yang baik dan sopan terhadap siapa saja yang membutuhkan pelayanan.

2) Faktor Aturan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Faktor aturan menjadi pendorong kedua dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari aparatur sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok dilingkungan SMA. Abdussalam.

3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Pada bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dalam standar pelayanan sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan memiliki kemampuan dalam mengelola data. Dalam hal ini petugas di SMA. Abdussalam sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

4) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Namun demikian sarana yang dibutuhkan di SMA. Abdussalam untuk menunjang kualitas pelayanan cukup baik, seperti sudah memadainya kursi dan meja sehingga mempengaruhi kenyamanan aparatur dalam bekerja, fasilitas pendukung seperti computer, printer, wi-fi sudah ada namun perlu adanya tambahan daya agar lebih baik.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, mengenai faktor pendukung ini salah satunya kepada bapak kepala sekolah Bapak Marsud, M.Pd.I beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu faktor pendukungnya adalah kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan sangat bagus sekali, seperti keterampilan mengoperasikan computer, mengelola data dan lain-lain. Selain itu saya juga menghimbau kepada para guru dan siswa agar dapat bekerjasama sehingga

bisa menyaingi sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Kubu Raya dan sekitarnya” (Bapak Marsud, M.Pd.I, 10 April 2022) Maka dapat disimpulkan bahwa salah satu pendukung dalam pelayanan administrasi ialah bagian sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah.

a. Faktor penghambat

1) Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini ialah suasana kerja yang dapat mendorong tenaga administrasi di SMA. Abdussalam untuk mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaan secara baik. Kondisi kerja yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan di SMA. Abdussalam apabila suasana kerja yang kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap petugas diciptakan.

2) Proses Penyelesaian Surat

Lambatnya proses penyelesaian surat menyurat maksudnya adalah pihak sekolah menetapkan bahwa proses pembuatan surat menyurat selesai paling lambat 3 hari setelah proses pengajuan surat namun dalam pelaksanaannya surat yang diproses tersebut terkadang baru selesai 2-4 hari kemudian, hal ini berarti tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

3) Pengetikan Surat Menyurat

Kurang teliti dalam melaksanakan pengetikan surat menyurat, maksudnya adalah sering terjadinya kesalahan dalam penulisan pengetikan surat menyurat.

4) Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi maksudnya adalah dalam berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada guru dan siswa, lambat atau bahkan tidak sampai kepada guru dan siswanya tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai faktor penghambat pelayanan administrasi di SMA. Abdussalam Kabupaten Kubu Raya yang diperoleh dari salah satu guru bidang kesiswaan yakni Nurhademah, SE beliau mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat yang ada di sekolah ini seperti kurang teliti dalam pengetikan surat, kurangnya komunikasi antara tenaga administrasi dan guru, maka dari itu dibutuhkan kerjasama yang baik antara tenaga administrasi dan guru agar tercapainya tujuan yang diinginkan” (Nurhademah, SE 10 April 2022).

Dari hasil wawancara peneliti diatas, dapat disimpulkan bahwasanya faktor penghambat pelayanan administrasi di SMA. Abdussalam, masih terdapat kekurangan-kekurangan seperti kurang teliti dalam pengetikan surat menyurat, kurangnya disiplin waktu dalam bekerja, itu semua perlu adanya motivasi, dorongan, kerjasama yang baik agar tercapai target yang diinginkan.

Bentuk-bentuk pelayanan di SMA. Abdussalam

a. Layanan Bimbingan Konseling

Bimbingan adalah bantuan yang diberikan kepada siswa dalam upaya menemukan pribadi, mengenal lingkungan, dan merencanakan masa depan. Bimbingan diberikan oleh guru pembimbing. Menurut Imron (1995: 214), konseling adalah usaha yang secara langsung berkenaan dengan pemecahan masalah-masalah *klien*, sementara bimbingan lebih diaksentuasikan kepada bantuan terhadap *klien*. Konseling ditujukan terutama kepada individu yang bermasalah, sementara bimbingan ditujukan kepada semua

individu baik yang bermasalah maupun yang tidak. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai Bimbingan Konseling kepada bapak kepala sekolah Marsud, M.Pd.I beliau mengatakan bahwa:

“Siswa yang masuk dalam pelayanan konseling adalah siswa yang bermasalah dan sering melakukan kesalahan yang sama guru yang bertanggung jawab mengatasi hal tersebut adalah guru yang diberi tugas atau ditunjuk oleh waka kesiswaan. (Marsud, M.Pd.I, 11 April 2022).

Peneliti juga mewawancarai wali kelas XI beliau mengatakan bahwa:

“Siswa yang bermasalah di SMA. Abdussalam adalah siswa-siswa yang melanggar aturan-aturan sekolah seperti, bolos, merokok.” (Wawancara, 11 April 2022)

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dibutuhkan kerja sama yang baik seluruh guru, baik itu guru dibidang konseling maupun wali kelas, untuk meminimalisir hal tersebut.

b. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu unit sekolah yang memberikan layanan kepada peserta didik di sekolah sebagai sentra utama, dengan maksud membantu dan menunjang proses belajar mengajar di sekolah, melayani informasi-informasi yang dibutuhkan, serta memberikan layanan rekreatif melalui koleksi bahan pustaka (Imron. 1995:187). Perpustakaan sekolah sering disebut sebagai jantung sekolah, karena yang menjadi denyut nadi proses pembelajaran di sekolah adalah perpustakaan. Salah satu bentuk layanan yang penting di SMA. Abdussalam ini adalah layanan perpustakaan, sudah cukup baik dan membantu para pendidik dan peserta didik untuk proses belajar mengajar dan dibutuhkan kerja sama yang baik.

c. Layanan Usaha Kegiatan Sekolah

Layanan kesehatan yang biasa disebut dengan UKS adalah usaha kesehatan masyarakat yang dijalankan di sekolah (Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, 2009: 221). Layanan kesehatan peserta didik adalah suatu layanan kesehatan masyarakat yang dijalankan di sekolah dan menjadikan peserta didik sebagai sasaran utama, dan personalia sekolah lainnya sebagai sasaran tambahan (Imron, 1995:154). Sasaran utama UKS adalah untuk meningkatkan atau membina kesehatan murid dan lingkungan hidupnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai layanan usaha kegiatan sekolah kepada bapak kepala sekolah Marsud, M.Pd.I beliau mengatakan bahwa:

“UKS yang dilakukan di sekolah ini sangat membantu sekali, tujuannya untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat dan derajat kesehatan peserta didik serta menciptakan lingkungan sehat sehingga memungkinkan pertumbuhan dan perkembangan anak yang harmonis dan optimal dalam rangka membentuk manusia Indonesia seutuhnya” (Marsud, M.Pd.I, 11 April 2022)

Dengan begitu UKS yang ada di sekolah ini sangat membantu para siswa, dikarenakan melatih hidup sehat bagi diri sendiri dan lingkungan, untuk itu dibutuhkan kerjasama yang baik dalam rangka mencapai keadaan kesehatan siswa-siswi di SMA. Abdussalam dan sekaligus meningkatkan prestasi belajar siswa dibidang kesehatan.

d. Layanan Laboratorium

Laboratorium sekolah adalah sarana penunjang proses belajar mengajar baik

tertutup maupun terbuka yang dipergunakan untuk melaksanakan praktikum, penyelidikan, percobaan, pengembangan, dan bahan pembakuan (Imron, 1995:177). Setiap sekolah harus mempunyai layanan laboratorium guna menunjang kelancaran di dalam proses belajar mengajar. Laboratorium merupakan suatu alat pembelajaran yang sangat penting di SMA. Abdussalam. Sebagai sarana pembelajaran, laboratorium perlu dikelola dengan baik, pada pengelolaan laboratorium, unsur-unsur yang terkait adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bidang sarana dan prasarana, coordinator laboratorium, dan guru. Didalam suatu sekolah hendaknya mempunyai laboratorium dimana siswa tidak hanya sekedar mendengarkan keterangan guru dari pelajaran yang diberikan, tetapi harus melakukan kegiatan sendiri, untuk mencari keterangan lebih lanjut tentang ilmu yang dipelajari.

e. Layanan Koperasi Sekolah

Layanan koperasi sekolah adalah koperasi yang dikembangkan di sekolah, baik di sekolah dasar, sekolah menengah, dan maupun sekolah atas. Sedangkan koperasi peserta didik adalah koperasi yang ada di sekolah tetapi pengelolaannya adalah peserta didik. Adapun tujuan secara umum dari koperasi peserta didik adalah membentuk sifat kegotong royongan dan saling saling membantu diantara sesama peserta didik khususnya yang berada di sekolah. Keanggotaan, kepengurusan penyelenggaraan rapat anggota, lapangan usaha yang ditanda tangani, permodalan, dan sebagainya menggunakan prinsip-prinsip yang berlaku dalam koperasi. Hanya untuk kepentingan pembinaan, pengarahan, dan pengawasan, guru-guru dapat dilibatkan dalam kepengurusan dan anggota pengawas. Disamping itu dapat juga diangkat penasehat yang berasal dari guru, kepala sekolah, pejabat dari dinas koperasi dan pembinaan pengusaha kecil setempat atau komite sekolah.

f. Layanan Sarana Ibadah

Salah satu sarana ibadah yang terdapat di SMA. Abdussalam adalah masjid. Masjid adalah rumah tempat ibadah umat Islam atau muslim. Masjid artinya tempat sujud, sebutan lain yang berkaitan dengan masjid di Indonesia adalah musholla, langgar atau surau. Istilah tersebut diperuntukkan bagi bangunan menyerupai masjid yang tidak digunakan untuk sholat jum'at, iktikaf, dan umumnya berukuran kecil. Adapun kegiatan yang dilakukan di masjid SMA. Abdussalam adalah:

1. Melaksanakan sholat zuhur berjama'ah
2. Membaca surah yasiin disetiap jum'at pagi.
3. Memperingati hari-hari besar Islam seperti, memperingati maulid Nabi Muhammad SAW
4. Melaksanakan kultum disetiap bulan suci ramadhan

Dengan adanya masjid di SMA. Abdussalam dapat menjadi pengingat agar selalu istiqomah dalam mengerjakan perintah Allah SWT, dan menjauhi segala larangannya.

g. Layanan Surat-Menyurat

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di SMA. Abdussalam diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidik suatu lembaga, karena sebagai badan

administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah. Pelayanan tenaga administrasi disekolah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis dalam peningkatan mutu sekolah layanan tenaga administrasi menjadi penting dan perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan sekolah. Dalam kenyataan layanan administrasi dan akademik merupakan bagian yang banyak bersentuhan dengan siswa termasuk proses belajar mengajar, sehingga dalam era persaingan, pelayanan administrasi menjadi salah satu penentu keberhasilan rekrutmen siswa. Apabila pelayanan yang diterima siswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka siswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan disekolah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada ibu kepala tata usaha Bapak Rohli beliau mengatakan bahwa:

“Layanan surat-menyurat di Sekolah ini sangat baik sehingga bisa membantu administrasi dan meningkatkan akreditasi sekolah. Adapun pelayanan administrasi yang ada di Sekolah ini adalah menyusun program kerja tata usaha sekolah, membantu kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan, menyusun kebutuhan dan mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya, pengelolaan keuangan” (Bapak Rohli, 11 April 2022)

Maka berdasarkan penjelasan diatas dijelaskan bahwa pelayanan tenaga administrasi begitu penting di lingkungan sekolah untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan bersama-sama pada awal proses pembelajaran dimulai, sehingga dengan adanya pelayanan yang baik maka kualitas dan mutu sekolah akan meningkat juga seiring meningkatnya mutu pelayanan administrasi kesemua warga sekolah.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam
Pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam adalah sekelompok warga yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, pengendalian dan usaha-usaha pendidikan dapat terselenggara dengan baik antara siswa, guru dan sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang dapat mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan.
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan tenaga administrasi di SMA. Abdussalam.
 - a. Faktor pendukung
 1. Faktor Kesadaran
 2. Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi
 3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
 4. Faktor Sarana dan Prasarana
 - b. Faktor penghambat
 1. Kondisi Kerja
 2. Proses Penyelesaian Surat

3. Pengetikan Surat
4. Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi
3. Bentuk-bentuk pelayanan tenaga administrasi di SMA.Abdussalam
 - a. Layanan Bimbingan Konseling
 - b. Layanan Perpustakaan
 - c. Layanan Usaha Kegiatan Sekolah
 - d. Layanan Laboratorium
 - e. Layanan Koperasi Sekolah
 - f. Layanan Sarana Ibadah
 - g. Layanan Surat-Menyurat

Saran

Setelah penulis melakukan penelitian di SMA. Abdussalam, maka penulis ingin memberikan beberapa saran demi terciptanya efektivitas pelayanan tenaga administrasi yang baik dan terpercaya demi mewujudkan sebuah tujuan bersama diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan tenaga administrasi di SMA.Abdussalam agar dipertahankan
2. Keterampilan pegawai berupa pengoperasian teknologi modern perlu ditingkatkan dengan pemberian pelatihan yang dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia demi tercapainya sebuah tujuan sekolah.
3. Sekolah dianjurkan untuk melengkapi sarana dan prasarana di SMA. Abdussalam demi kelancaran proses pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Fatah Yasin, 2008, *Dimensi-Dimensi Pendidikan Islam*, Malang: UIN Malang. Press
- [2] Ali Imron, 1995, *Pembinaan Guru di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Jaya
- [3] Arikunto, S, 1997, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka. Cipta.
- [4] Arikunto, S, 2013, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- [5] Basrowi & Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- [6] Deddy Mulyana, 2001, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Remaja Rosdakarya
- [7] Fitrah, M., & Luthfiah, 2017, *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus*, Sukabumi: CV Jejak
- [8] Fandy, Tjiptono, 2014, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [9] Hidayat, 1986, *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*, Ypgyakarta: Gajah Mada University Press
- [10] Handyaningrat, Soewarno, 1994, *Pengaturan Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Masagung
- [11] Ibrahim, 2015, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- [12] Kashmir, 2010, *Pengantar Manajemen Keuangan*, Jakarta: Kencana PrenadaMedia Grup
- [13] Lexy J Moleong, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: RemajaRosdakarya
- [14] Lovelock CH, 2002, *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc. h
- [15] Marzuki Mahmud, 2012, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT
- [16] RajaGrafindo Persada.
- [17] Mulyono, 2008, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media Group.
- [18] Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*, Jakarta: Bumi Aksara. Edisi

- [19] Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMPYKP
- [20] Ngalim Purwant, 2000, *Pedoman Pengembangan Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung
- [21] Sinambela dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- [22] Sudarmanto, 2009, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [23] Tri Yuningsih, dkk, 2018, *Etika Administrasi Publik*. Jakarta
- [24] Yahya Sudarya, 2007, *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan*
- [25] : Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar*
- [26] Zuldafrial, 2012, *Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Yuma Pustaka