



**PELAYANAN KETATAUSAHAAN DI SMP N 3 PARIANGAN**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)*

*Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*

Oleh :

MUTIA HAYATI  
NIM : 1730103045

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**BATUSANGKAR**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Mutia Hayati

NIM : 1730103045

Tempat, Tanggal Lahir : Parambahan, 21 April 1997

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan"** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2022

Batusangkar, Februari

Yang Membuat Pernyataan



Mutia Hayati

NIM.1730103045

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing SKRIPSI atas nama Mutia Hayati, NIM 1730103045, dengan judul **"PELAYANAN KETATAUSAHAAN DI SMPN 3 PARIANGAN"** memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 02 Februari 2022  
Pembimbing

Dr. Asmendri, S.Ag, M.Pd  
NIP. 1970082520000311001

## BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Mutia Hayati

Nim : 1730103045

Panggilan : Mutia

Status : Belum Menikah

Golongan Darah : O

TTL : Parambahan, 21 April 1997

Jenis Kelamin : Perempuan

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Tahun Masuk : 2017

Tahun Lulus : 2022

Judul Skripsi : Pelayanan Ketatausahaan Di SMPN 3  
Pariangan

Nama Orang Tua

Ayah : Irwan

Ibu : Nur Hayati

Anak Ke/ Dari : 2 Dari 2 Bersaudara

Alamat Lengkap : Jln. Berok Kubu Manganiang Nagari  
Parambahan, Kec. Lima Kaum, Kab. Tanah  
Datar. Sumatera Barat

Jenjang Pendidikan :

SD : SDN 19 Paramabahan

SMP : SMPN 4 Batusangkar

SMA : SMAN 1 Pariangan

S1 : IAIN Batusangkar

No.HP/WA : 0822-8682-4395

Email : [hayatimutia23@gmail.com](mailto:hayatimutia23@gmail.com)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbi'alam, puji dan syukur tak henti-hentinya terucap. Maha Rahim Allah yang selalu ada di setiap jalan juang hamba-Nya. Tanpa kasih sayang dan pertolongan Allah, mustahil bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Ujian datang silih berganti, tidak mungkin bagi penulis untuk dapat bertahan melaluinya tanpa adanya Allah yang menguatkan hati. Terimakasih Yaa Allah, semoga Engkau berkahi ilmu dan perjuangan ini.

Teristimewa untuk Ayah dan Ibu, ku persembahkan skripsi ini sebagai hadiah atas do'a dan dukungannya disetiap langkahku. Terimakasih karena telah selalu percaya pada anakmu. Terimakasih karena selalu setia menunggu. Semoga setiap telah yang menghinggapimu selalu dibalas oleh Allah dengan pahala terindah. Ayah dan Ibu terimakasih karena selalu menyertai dalam jalan juang ini. Tetaplah sehat dua malaikatku, beri aku waktu yang panjang untuk selalu berbakti dan membahagiakanmu.

Ibu tersayang (Ibu Nur Hayati), Maha Cinta Allah yang telah menitipkan malaikat tanpa sayap sebagai ibuku, ibu, ketegaran dan keikhlasanmu menjalani hidup yang penuh duri selalu menguatkan hatiku. Ajari aku ibu, untuk dapat jadi wanita tangguh. Terimakasih ibu, kasih sayang dan cintamu yang tanpa syarat tak pernah lepas menyertai setiap proses yang ku lalui. Terimakasih karena telah menjadi penyemangat disetiap resahku. I Love You So Much Ibu.

Ayah tersayang (ayah Irwan), Maha Cinta Allah yang telah menghadirkan sosok pahlawan terhebat dalam hidupku. Ayah, ketangguhan dan ketulusanmu dalam mengayomi keluarga adalah pelajaran terbaik yang Engkau berikan kepadaku. Cinta tanpa syarat tak

pernah membuatmu mengeluh meski lelah sering menerpa ragamu. Ayah, terimakasih karena telah menjadi sandaran disetiap langkahku. Terimakasih karena telah menjadi penguat disetiap lemahku. I Love You Ayah.

Teruntuk kakakku,Wannur Hamdani.Terimakasih telah menjadi penyemangat dan obat disetiap lelahku. Canda tawa yang hadir di antara kita menghilangkan sejenak kekalutan yang melanda diriku. Tetaplah menjadi kakak yang terbaik dalam hidupku dan mari sama-sama menyongsong masa depan untuk masa depan kita dan membahagiakan kedua orang tua kita. I Love You Sister.

Terimakasih untuk seluruh guru-guru dan dosen yang telah mendidikku dan memberikan pelajaran yang sangat berharga bagiku. Teristimewa untuk Ayahanda Drs. Drs. H. Hafulyon, M.M selaku dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih untuk didikan dan bimbingan yang bapak berikan mulai dari awal perkuliahan hingga sampai ke perjuangan akhir untuk memperoleh gelar sarjana (S-1). Semoga Allah memberkahi setiap waktu dan lelah yang Bapak rasakan dalam menyertai perjuangan mahasiswa. Terimakasih kepada Ayahanda Drs.Asmendri, S. Ag.,M.Pd selaku dosen pembimbing dalam pembuatan Skripsi ini. Terimakasih atas ilmu dan arahan dari Bapak. Semoga keberkahan selalu Allah limpahkan atas setiap jasamu. Selanjutnya, terimakasih kepada Ayahanda Dr. Adripen,M.Pd selaku penguji utama. Terimakasih untuk masukan dan saran yang Bapak berikan demi maksimalnya skripsi yang ditulis. Terimakasih yang tak terhingga untuk seluruh guru-guruku, terimakasih semua pahlawanku.

Terimakasih juga kepada rekan-rekan MPI BP 17. Terimakasih untuk setiap waktu yang pernah kita lalui bersama yang sangat berharga yang banyak memebrikan berbagai macam pengalaman.

Terakhir, saya ingin berterimakasih kepada saya, saya ingin berterimakasih kepada saya karena percaya pada saya, saya ingin berterimakasih kepada saya untuk melakukan kerja keras ini, saya ingin

berterimakasih kepada saya karena tidak ada hari libur, sekali lagi saya ingin berterimakasih untuk tidak pernah berhenti, karena hanya menjadi diriku setiap saat.

Mutia Hayati

## ABSTRAK

**MUTIA HAYATI. NIM, 1730103045. Judul SKRIPSI “Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan” Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar Tahun 2022.**

Pokok permasalahan dalam penelien ini adalah kurang dalam melakukan supervisi atau evaluasi tata usaha yang ada di sekolah ini dan kepala tata usaha menyebutkan bahwa permasalahan disekolah ini tidak hanya kurang evaluasi tetapi juga kekurangan fasilitas dalam pengadaan penyimpan dokumen atau arsip di sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di SMPN 3 Pariangan. Alat bantu yang digunakan peneliti ini adalah berupa *handphone*, buku catatan, dan pena. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, dan salah satu staf tata usaha di SMPN 3 Pariangan. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi data. Analisis data menggunakan analisis model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian mengenai; (1) bentuk pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan menunjukkan hasil berupa pelayanan data, pelayanan persuratan, pelayanan dokumentasi, dan pelayanan informasi; (2) pelaksanaan pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dalam bentuk data tidak dapat diberikan tepat waktu dan belum semua data yang dibutuhkan dapat tersedia, pelaksanaan pelayanan dalam bentuk persuratan dapat memenuhi kebutuhan tetapi sering mengalami penundaan, pelaksanaan pelayanan dalam bentuk dokumentasi tidak dapat secara cekatan



diberikan sesuai permintaan, pelaksanaan pelayanan dalam bentuk informasi belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik; dan (3) kendala dalam pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi kendala, meliputi ruang tata usaha sekolah sebagai tempat pelaksanaan pelayanan ketatausahaan belum representatif sehingga ruang tata usaha didesain lebih sederhana, jumlah pegawai tata usaha sekolah sebagai pelaksana pelayanan ketatausahaan belum memadai sehingga perlu memberdayakan guru serta mengoptimalkan peran tata usaha sekolah, mobilitas kerja kepala sekolah yang tinggi, serta kesadaran petugas tata usaha sekolah terhadap tugas dan tanggung jawabnya masih rendah. masih kurang dalam melakukan evaluasi yang ada di sekolah, solusi untuk mengatasinya dengan cara membuat perencanaan untuk pengadaan penyimpanan arsip (dalam program sekolah) RKS, menyeleksi dokumen atau file – file berdasarkan sifatnya, dalam pembagian tugas dilaksanakan oleh pegawai pada bidang persuratan dan kearsipan.

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dengan rahmat dan hidayah-Nya itu penulis telah dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan. Selanjutnya shalawat dan salam penulis mehonkan kepada Allah SWT. Agar selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah meninggalkan dua pedoman hidup untuk umat yang mau tunduk dan patuh pada ajaran-Nya yaitu Al-Quran dan Hadits.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis berusaha dengan kemampuan yang ada semaksimal mungkin. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan oleh berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Asmendri S.Ag, M.Pd. Sebagai pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam

menyelesaikan skripsi ini, dan Bapak Dr. Adripen, M.Pd . selaku penguji yang telah meluangkan waktunya untuk penulis, memberi bantuan, masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

2. Ibu Yanti Elvita, S.Ag,. M.Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar beserta jajarannya yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Adripen, M.Pd. sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Batusangkar (IAIN) Batusangkar. Yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Marjoni Imamora, M.se, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Ibuk Yuniyazaida, S.Pd, Fis. Selaku Kepala Sekolah SMPN 3 Pariangan dan juga kepada ibuk Misra Dewita S.Pd. selaku Kepala tata usaha dan Kepala Tata Usaha yang juga ikut bertanggung jawab sebagai pengelola Tata Usaha di SMPN 3 Pariangan, yang telah melayani penulis dengan sabar dalam memberikan informasi mengenai tata usaha SMPN 3 Pariangan dan mengenai Manajemen Ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan.
6. Kedua orang tua penulis yaitu Nur Hayati (AMA) dan Irwan (APA) yang telah berjuang dan tiada henti memberikan doa terbaik demi keberhasilan dan kesuksesan penulis, serta yang telah memberikan bantuan moril dan materil sehingga selesainya penulisan skripsi ini dan selesainya perkuliahan penulis.

7. Teman-teman seperjuangan dan seangkatan Manajemen Pendidikan Islam/ MPI angkatan 2017 yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Batusangkar, 29 Januari 2022

Penulis,

Mutia Hayati

NIM. 1730103045

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRA.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTARGAMB.....	iv
DAFTARLAMPIRAN.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Sub Fokus Penelitian	6
D. Pertanyaan Penelitian	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7

G. Definisi Operasional7

**BAB II PEMBAHASAN**

A. Landasan Teori11

1. Ketatausahaan 11

a. Pengertian Tata Usaha11

b. Tugas Pokok Dan Fungsi Tata Usaha13

2. Pelayanan ketatausahaan....15

a. Pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan15

1) Pengertian pelayanan..15

2) Pengertian administrasi.....21

b. Persuratan dan pengarsipan.....22

i. Pengertian persuratan..22

ii. Tujuan menulis surat.....23

iii. Fungsi surat.....23

iv. Pengelolaan persuratan.....23

v. Kegiatan administrasi persuratan.....24

vi. Pengertian administrasi kearsipan.....24

vii. Kegunaan arsip.....25

viii. Macam - macam arsip.....26

3. Kendala pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan ..27

4. Cara untuk mengatasi kendala dalam pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan.....28

B. Penelitian Relevan28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis Penelitian 31
- B. Lokasi & Jadwal Penelitian 31
- C. Instrumen Penelitian 32
- D. Informan Penelitian 32
- E. Teknik Pengumpulan Data 32
- F. Teknik Analisis Data 34
- G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data 36

### **BAB IV TEMUAN ATAU HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Temuan Umum 38
  - 1. Profil Sekolah 38
  - 2. Visi dan Misi Sekolah 38
  - 3. Tujuan Sekolah 42
  - 4. Data Tenaga Kependidikan 43
  - 5. Kondisi Siswa 46
  - 6. Pendidikan Guru dan Pegawai Sekolah 47
  - 7. Tata Tertib Umum.....47
  - 8. Keadaan Sarana dan Prasarana Sekolah 52
  - 9. Data Struktur Organisasi.....54
- B. Temuan Khusus 55
  - 1. Perencanaan pelayanan ketatausahaan 56
  - 2. Kendala dalam pelayanan ketatausahaan 59
  - 3. Cara mengatasi kendala dalam pelayanan ketatausahaan 61
- C. Pembahasan 72

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan 74
- B. Saran 76

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 2. Data Bangunan Sekolah.....	38
Tabel 3. Data Siswa.....	38

Tabel 4. Data Pegawai.....	39
Tabel 5. Data Kepala Sekolah.....	40
Tabel 6. Data Kegiatan Siswa.....	42
Tabel 7. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan.....	45
Tabel 8. Data Siswa SMPN 3 Pariangan.....	45
Tabel 9. Data Ruang Kelas.....	46
Tabel 10. Data Kondisi Ruang.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi SMPN 3 Pariangan.....	48
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Wawancara.....	76
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 3. Surat Keterangan Rekomendasi Penelitian.....	83
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian.....	84
Lampiran 5. Foto Dokumentasi Penelitian.....	85
Lampiran 6. Transkrip Wawancara.....	94

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu alat untuk mencerdaskan sebuah bangsa atau Negara. Pendidikan merupakan sebuah alat yang paling efektif untuk mengubah pemikiran manusia. Pendidikan juga merupakan sarana utama yang harus dikelola secara sistematis dan secara konsisten dengan mengikuti perkembangan zaman dalam kehidupan. Perkembangan zaman di tandai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut bisa dilihat dari pendidikan yang berlangsung di sekolah.

Pendidikan menurut UU No 20 tahun 2003 bab I pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa "Pendidikan Nasional adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat dan bangsa."

Pendidikan mempunyai peranan penting dalam memberikan kontribusi terhadap pembangunan dan kemajuan bangsa. Pendidikan berfungsi untuk meningkatkan kualitas individu agar lebih baik, produktif, mampu mengenal dan mengendalikan budaya sosial serta mampu mengembangkan tenaga kerja dan pembentukan sikap setiap individu. Karena pendidikan merupakan hal yang utama, yang bisa diistilahkan sebagai fondasi

mencerdaskan kehidupan dan dituntut untuk mampu mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing sehingga dibutuhkan upaya yang terencana untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu.

(Alma Buchari, 2003, hal.45).Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen kepelanggan, dalam lembaga pendidikan proses meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang diinginkan. Lembaga pendidikan dalam menjalankan kegiatannya semakin berorientasi pada pelanggan untuk terus menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pelanggan puas.

Departemen Agama RI,2003,hal.597).Pelanggan pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pelanggan kurang begitu puas atau merasa tertipu dari produsen pendidikan lembaga sekolah ini akan berakibat fatal dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Pelayanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, mulai dari layanan berupa bentuk fisik bangunan sampai layanan yang berbentuk fasilitas. Konsumen akan memperhatikan keadaan bangunan, ruang belajar, mulai dari bangku, wc/kamar mandi yang bersih dan airnya lancar, bahkan sampai atap yang bocor. Kemudian ketersediaan berbagai fasilitas, berupa teknologi pendidikan, pegawai yang disiplin dan rajin, sering mendengarkan informasi yang baru dan sebagainya.Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan pelanggan.

Pelayanan tak lepas dari peran pegawai dalam memberikan kinerja terbaik mereka. Pegawai yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada lembaga pendidikan akan

memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan pendidikan yang pada akhirnya dapat meningkatkan layanan. (Siti Mariah.2013:150)

Setiap lembaga pendidikan di minta untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Maka dari itu, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan peserta didik dan masyarakat. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap lembaga pendidikan serta mampu menunjukkan bahwa lembaga tersebut mampu bersaing di dunia luar.

Menurut Liang Gie, di Indonesia salah satu kegiatan khusus atau pokok dalam Tata Usaha adalah pekerjaan menyimpan data-data pada tempat yang aman, yang dikenal dengan istilah kearsipan. Tugas-tugas Tata Usaha selalu mencakup kegiatan kearsipan yang berisi pelayanan data informasi hasil proses pengaturan arsip sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi yang membutuhkannya. Kegiatan Tata Usaha meliputi: menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam sebuah organisasi. Organisasi yang dimaksudkan disini adalah lembaga pendidikan.

Menurut The Lian Gie, tenaga Tata Usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu: Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata Usaha bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan

kesiswaan, kepeg waian, peralatan sekolah, urusan infrasturture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat.

Sesuatu keadaan yang terlihat di beberapa lembaga pendidikan pelayanan publik itu merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Namun, apabila ingin jujur kenyataan menunjukkan bahwa pelayanan ini masih saja berada pada titik yang sangat memprihatinkan atau sangat jauh dari apa yang kita harapkan. Hal ini dapat kita amati dengan jelas dari tingginya budaya bolos para abdi negara tersebut sehingga menyebabkan kualitas pekerjaan menjadi sangat rendah. Ironisnya, sudah kualitas kinerjanya begitu rendah justru ditambah lagi dengan budaya korupsinya yang semakin tinggi. Fenomena di atas sangat mempengaruhi kinerja para pegawai tata usaha yang bekerja dengan baik dan sesuai dengan prosedurnya.

Tata Usaha sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas dalam bidang administrasi sekolah. Selain itu, kegiatan pengelolaan berbagai catatan dan informasi tertulis itu juga disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif.

Administrasi memang sangat melekat dengan ketatausahaan. Meskipun memang salah satu bagian dan tugasnya, ketatausahaan mempunyai tugas yang lebih dari sekedar masalah administrasi. Ketatausahaan sering disebut dengan istilah paper work (pekerjaan kertas) karena pekerjaannya sebagian besar berkaitan dengan tulis menulis dan kertas. Kompleksitas tugas ketatausahaan memang merupakan suatu tuntutan zaman, perkembangan teknologi dan luasnya ruang lingkup komunikasi membuat staf tata usaha semakin dituntut berkembang, baik pengembangan secara kemampuan individu atau pengembangan

secara kelembagaan.

Menurut Gunawan mendefinisikan bahwa, "Administrasi tata usaha sekolah merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan atau diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh serta membina kegiatan- kegiatan yang bersifat tulis-menulis (*clericalwork*) di sekolah, agar proses belajar mengajar semakin efektif dan efisien untuk membatu tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan".

Sesuai dengan pendapat tersebut bahwa kemajuan suatu sekolah sangat berpengaruh pada perencanaan , pelaksanaan, pengawasan staf tata usaha. Tata usaha sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengambilan keputusan makin tepat. Tugas bagian tata usaha sekolah misalnya sejak dari kegiatan penerimaan siswa baru, mengisi buku induk, dan buku klaper, penataan siswa dalam kelas, sampai siswa keluar dari sekolah SMPN 3 Pariangan yang menjadi tempat penelitian peneliti, sekolah yang berlokasi di Jln. Balairung Sari- Tabek. "Peneliti menetapkan penelitian pada SMPN 3 Pariangan.

Peneliti melihat beberapa masalah yang diatas dan membuat peneliti ingin membuat suatu tulisan yaitu skripsi tentang masalah Tata Usaha yang belum tentu bagus walau karena ada beberapa kabar dari orang bahwa banyak sekolah yang bagus dan elit, yang dimaksud dengan elit disini adalah lumayan mahal dalam hitungan satu semester bahkan mungkin lebih mahal dari pada kuliah satu semester dan itu di tonjolkan dengan adanya penilaian bagus tadi dan bagus disini bisa dilihat dengan yang pertama banyaknya yang

di terima di perguruan tinggi, yang kedua nilai yang dihasilkan siswa saat ujian akhir pun tinggi, yang ketiga nilai akreditasi pun paling bagus dari pada sekolah negeri.

Saat melakukan observasi di SMPN 3 Pariangan, peneliti merasakan lingkungan islami di SMPN 3 Pariangan, peneliti melihat bahwa perhatian dari petugas Tata Usaha dengan pelanggan sangatlah baik dari sambutan saat masuk kedalam kantor, semua pegawai Tata Usaha sangatlah ramah, melayani dengan sangatlah baik, cepat dan tidak memungut biaya apa pun saat melayani, sarana penyimpanan arsip tidak memadai. Itulah hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti, karena itu peneliti berkeinginan untuk mengadakan penelitian agar dapat mengetahui lebih jauh tentang Pelayanan Ketatausahaan yang ada disana dan Kendala dalam pelayanan Ketatausahaan serta cara untuk mengatasinya.

Untuk memperdalam dan membuktikan permasalahan tersebut diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkatnya dalam suatu penelitian ilmiah, dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah skripsi dengan judul: **"Pelayanan Ketatausahaan Di SMPN 3 Pariangan"**.

## **B. Fokus Penelitian**

Agar pembahasan pada penelitian ini terarah dan tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka peneliti hanya membahas: Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan.

## **C. Sub Fokus**

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka dalam penelitian ini peneliti menetapkan sub fokus masalah penelitian ini yaitu berkaitan dengan pelayanan ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan,yaitu:

1. Pelayanan dalam Pengadministrasian Persuratan dan Pengarsipan di SMP N 3 Pariangan.
2. Faktor yang menghambat dalam pelayanan pengadministrasi persuratan dan pengarsipan di smpn 3 pariangan

3. Upaya dalam mengatasi hambatan Pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMPN 3 Pariangan.

#### **D. Pertanyaan penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini ditetapkan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana bentuk Pelayanan dalam pengadministrasian persuratan dan pengarsipan di SMPN 3 Pariangan?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi persuratan dan kearsipan di SMPN 3 Pariangan?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan administrasi persuratan dan kearsipan di SMPN 3 Pariangan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui Bentuk Pelayanan administrasi persuratan dan kearsipan di SMPN 3 Pariangan?
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi persuratan dan kearsipan di SMPN 3 Pariangan?
3. Memberikan solusi untuk mengatasi dalam pelayanan administrasi persuratan dan kearsipan SMPN 3 Pariangan?

#### **F. Manfaat dan Luaran Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan maka peneliti dapat merumuskan kegunaan penelitian ini di antaranya:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan tata usaha dalam



permasalahan pelayanan yang berkaitan dengan cepatnya pelayanan dan bagaimana supaya pelanggan yang memerlukan bantuan atau jasa Tata Usaha merasa puas atas pelayanan. Hal ini dilakukan dengan cara membuat Website untuk lebih memudahkan pelanggan untuk lebih memudahkan tata usaha dalam menginput data.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam dengan fokus penelitian yang berbeda untuk memperoleh perbandingan sehingga memperkaya temuan-temuan penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan dan perbaikan dalam pelayanan Ketatausahaan di sekolah-sekolah yang masih belum terlalu bagus pelayanan dan pengaturan Tata Usahnya.

## G. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap penulisan ini terlebih dahulu penulis menegaskan istilah yang terdapat dalam judul . "Pelayanan Ketatausahaan Di SMPN 3 Pariangan.

### a. Pelayanan

Kegiatan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Pelayanan berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan fasilitas para pengguna pendidikan. Pelayanan merupakan kegiatan yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Handoko, 2004: 10). Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan dikemukakan Andie Megantara (2005: 4) yang menyebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan

atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pada konteks organisasi, layanan termasuk di dalam salah satu satuan organisasi yang disertai tugas, pekerjaan, dan kegiatan terkait dengan aktivitas melayani. Satuan layanan menurut pendapat Sutarto (2006: 72) disebut sebagai satuan penataan yaitu satuan organisasi yang melakukan aktivitas membantu berbagai kebutuhan satuan lain agar berjalan lancar. Satuan lain yang dimaksud, meliputi satuan pimpinan, satuan haluan, satuan operasi, satuan komersial, satuan kontrol, dan satuan konsultasi. Jadi, pelayanan yang dilakukan oleh satuan layanan dalam sebuah organisasi mencakup pelayanan kepada semua satuan organisasi dari berbagai jenjang.

Pada organisasi sekolah, yang disebut sebagai satuan layanan adalah petugas tata usaha sekolah. Dengan demikian, tata usaha sekolah memiliki tugas membantu berbagai kebutuhan kepala sekolah; komite sekolah; dewan sekolah, tim manajemen sekolah yang meliputi bidang sarana prasarana, bidang kesiswaan, bidang hubungan masyarakat, bidang kurikulum; guru; peserta didik, dan masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsi tata usaha sekolah yaitu memberikan layanan terhadap hal-hal yang bersifat administratif guna membantu kebutuhan para pemangku kepentingan pendidikan pada masing-masing satuan kerja.

b. Ketatausahaan

Ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini termasuk organisasi seperti madrasah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investasi barang. Bila dilihat dari pengertian di atas, maka

tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat saja tetapi juga menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud warkat.

c. Administrasi

Mengutip dari buku Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf (2009) karya Hendi Haryadi, administrasi merupakan kegiatan penyusunan dan pencatatan data serta informasi secara sistematis, untuk menyediakan keterangan dan memudahkannya untuk mendapat informasi itu kembali. pengertian administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

administrasi adalah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/ tujuan organisasi. Jadi, boleh dibilang bahwa administrasi punya peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi.

d. Persuratan dan pengarsipan

Persuratan merupakan alat komunikasi tertulis dari satu pihak yang ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan warta tujuan utama seorang menulis surat, tidak lain adalah untuk mengkomunikasikan atau menginformasikan suatu gagasan dan pikirannya kepada pihak lain, baik atas nama pribadi atau yang lainnya (Suprpto,2006:1).

Sedangkan Arsip merupakan catatan rekaman kegiatan atau

sumber informasi dengan berbagai macam bentuk yang dibuat oleh lembaga, organisasi maupun perseorangan dalam rangka pelaksanaan kegiatan. Arsip juga merupakan data atau dokumen dalam bentuk apapun yang mempunyai nilai historis, hukum dan kegunaan yang disimpan secara berencana dan teratur (agar bisa langsung digunakan sewaktu- waktu). Menurut (Suraja, 2006:33) arsip adalah naskah atau catatan yang dibuat dan diterima oleh organisasi, pemerintah, swasta dan perorangan mengenai suatu peristiwa atau hak dalam kehidupannya dalam corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun kelompok yang memiliki guna tertentu.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. LANDASAN TEORI**

## 1. Tata usaha sekolah

### a. Pengertian tata usaha sekolah

Setiap organisasi dari berbagai bentuk, jenis, dan tujuan terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa kegiatan pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru, sedangkan pekerjaan kantor pada suatu sekolah berupa layanan administrasi sekolah yang dilaksanakan oleh petugas tata usaha sekolah. Kuncoro (2002) berpendapat bahwa tata usaha sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif pada lembaga sekolah.

Pendapat mengenai tata usaha sekolah juga dikemukakan Edi Suardi (1979: 17) bahwa tata usaha sekolah adalah segala bentuk usaha untuk mencatat berbagai kegiatan dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Secara spesifik, tata usaha dapat dirumuskan sebagai segenap rangkaian kegiatan yang meliputi, menghimpun data, mencatat data, mengolah data, menggandakan data, mengirim data, dan menyimpan keterangan-keterangan untuk kepentingan pembuatan kebijakan (The Liang Gie, 2007: 16).

Menurut The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern memberikan pengertian tata usaha yaitu suatu rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja sama. The Liang Gie (1998;16) merumuskan pengertian tatusaha sebagai "segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda,

mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi”.

Ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini termasuk organisasi seperti madrasah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investasi barang. Bila dilihat dari pengertian di atas, maka tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat saja tetapi juga menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. Menurut William Leffingwe & Edwin Robinson dalam The Liang Gie (2003), pekerjaan kantor atau tata usaha ini pekerjaannya menyangkut segala usaha pembuatan tentang warkat, pemakaian warkat-warkat, dan pemeliharaannya guna dipakai untuk mencari keterangan di kemudian hari.

Ketatausahaan menjadi penting karena ketatausahaan dapat membantu dan mempermudah subsistem yang lain seperti bagian kesiswaan, administrasi personel, dan lainnya. Dalam hal ini ada istilah yang disebut dengan mekanisme bantu artinya kegiatan ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan (kepala sekolah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses administrasi, dengan data yang diperlukan.

Tata usaha sekolah merupakan *non teaching staff* yang bertugas di sekolah dan sering disebut tenaga administrasi sekolah. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah merumuskan bahwa

petugas tata usaha sekolah atau tenaga administrasi sekolah adalah :Kepala Tenaga Administrasi Pelaksana Urusan Administrasi, yang meliputi Administrasi Kepegawaian, Administrasi Keuangan, Administrasi Sarana Prasarana, Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat, Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, Administrasi Kesiswaan, Administrasi Kurikulum.

Petugas Layanan Khusus, yang meliputi Penjaga Sekolah/Madrasah, Tukang Kabun, Tenaga Kebersihan, Pengemudi, dan Pesuruh.

Pada dasarnya, tata usaha sekolah merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, memudahkan, atau mengatur semua kegiatan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Jadi, tata usaha sekolah merupakan kegiatan personalia sekolah yang memiliki tugas membantu kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan sumber daya pendidikan untuk memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah yang efektif dan efisien.

**b. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha Sekolah**

Petugas tata usaha sekolah membantu tugas kepala sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Sebelum melaksanakan tugas tersebut, setiap petugas tata usaha harus mengetahui tugas pokok dan fungsi dari jabatannya sebagai panduan melaksanakan pekerjaan.

Tugas tata usaha sekolah dalam menjalankan fungsinya membantu kepala sekolah sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi

Sekolah/Madrasah adalah terlibat dalam kegiatan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana, administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.

Berikut perincian setiap tugas tersebut.

- a. Persuratan dan Kearsipan, meliputi penerapan peraturan kesekretariatan, pelaksanaan program kesekretariatan, pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pembuatan konsep surat, pelaksanaan kearsipan sekolah, dan penyusunan laporan administrasi persuratan.
- b. Kepegawaian, meliputi pokok-pokok peraturan kepegawaian, prosedur dan mekanisme kepegawaian, buku induk, DUK, registrasi dan kearsipan pegawai, format-format kepegawaian, proses pengangkatan, mutasi dan promosi, dan penyusunan laporan kepegawaian.
- c. Keuangan, meliputi pemahaman peraturan keuangan yang berlaku, penyusunan RKAS, dan penyusunan laporan keuangan.
- d. Sarana dan Prasarana, meliputi pemahaman peraturan administrasi sarana dan prasarana, identifikasi kebutuhan, penyusunan rencana kebutuhan, inventarisasi, distribusi dan pemeliharaan, penyusunan laporan administrasi sarana dan prasarana sekolah.
- e. Hubungan Masyarakat, meliputi fasilitas kelancaran Komite Sekolah, perencanaan program keterlibatan pemangku kepentingan pendidikan,



pembinaan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, promosi atau publikasi sekolah, penelusuran tamatan, serta pelayanan terhadap tamu atau relasi sekolah.

- f. Kesiswaan, meliputi penerimaan peserta didik baru, kegiatan masa orientasi, pengaturan rasio peserta didik perkelas, pendokumentasian prestasi akademik dan non akademik, pembuatan data statistik peserta didik, penginventarisan program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, pendokumentasian program kerja peserta didik, dan pendokumentasian program pengembangan diri peserta didik.
- g. Kurikulum, meliputi pengadministrasian standar kompetensi lulusan, standar isi, standar proses, dan standar penilaian.

Petugas tata usaha sekolah harus melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi, tanggung jawab, dan keahliannya. Pekerjaan tata usaha sekolah tersebut dirumuskan Eka Prihatin (2011: 10) menyangkut pengelolaan terhadap hal-hal sebagai berikut: organisasi dan struktur pegawai tata usaha, otorisasi dan anggaran belanja keuangan sekolah, keuangan dan pembukuan, masalah kepegawaian dan kesejahteraan personel sekolah, masalah mengenai pengangkatan, pemindahan, penempatan, dan pemberhentian pegawai, masalah perlengkapan dan perbekalan, korespondensi (surat menyurat), laporan-laporan, pengisian buku pokok, klaper, rapor, dan sebagainya. Petugas tata usaha sekolah dituntut mampu menjalankan roda sekolah

dan harus mampu memberikan dukungan secara efektif dan efisien berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pada pelaksanaan tugasnya sebagai tata usaha sekolah akan dinilai, diawasi, dan diarahkan oleh kepala sekolah sebagai seorang pemimpin di lembaga sekolah.

## 2. Pelayanan Ketatausahaan

### 1. Pelayanan Administrasi Sekolah

#### a). Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Pelayanan berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan fasilitas para pengguna pendidikan. Pelayanan merupakan kegiatan yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan pada masa persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut (Handoko, 2004: 10).

Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan dikemukakan Andie Megantara (2005: 4) yang menyebutkan bahwa pelayanan merupakan suatu cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pada konteks organisasi, layanan termasuk di dalam salah satu satuan organisasi yang disertai tugas, pekerjaan, dan kegiatan terkait dengan aktivitas melayani. Satuan layanan menurut pendapat Sutarto (2006: 72) disebut sebagai satuan penataan yaitu satuan organisasi yang melakukan aktivitas membantu

berbagai kebutuhan satuan lain agar berjalan lancar. Satuan lain yang dimaksud, meliputi satuan pimpinan, satuan haluan, satuan operasi, satuan komersial, satuan kontrol, dan satuan konsultasi. Jadi, pelayanan yang dilakukan oleh satuan layanan dalam sebuah organisasi mencakup pelayanan kepada semua satuan organisasi dari berbagai jenjang.

Pada organisasi sekolah, yang disebut sebagai satuan layanan adalah petugas tata usaha sekolah. Dengan demikian, tata usaha sekolah memiliki tugas membantu berbagai kebutuhan kepala sekolah; komite sekolah; dewan sekolah, tim manajemen sekolah yang meliputi bidang sarana prasarana, bidang kesiswaan, bidang hubungan masyarakat, bidang kurikulum; guru; peserta didik, dan masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsi tata usaha sekolah yaitu memberikan layanan terhadap hal-hal yang bersifat administratif guna membantu kebutuhan para pemangku kepentingan pendidikan pada masing-masing satuan kerja. Menurut Lukman (1999, p. 26) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang-orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang

lain.

Menurut Gronross mendefenisikan layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik. S. W, 2006, 2) Berdasarkan defenisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Pelayan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Menurut Kotler (2005) pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut (Moenir, 2002, 38) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indra, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang

untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. 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).

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2003), yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata (2013) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dan Tjiptono 2005, 16 “pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Sedangkan Payne 2000, 8 menyatakan bahwa pelayanan adalah “sesuatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan atau dengan property dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakberwujudan yang dapat diberikan oleh suatu

pihak kepada pihak lain dan memberikan manfaat bagi pihak yang terkait.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (intangible) atau produk oleh penyedia layanan.

Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha di SMPN 3 Pariangan, maka pelayanan yang dirasakan oleh stake holder juga baik. Baik suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai, maka kepuasan peserta didik akan tinggi begitu juga sebaliknya, kurang baik suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha kepada peserta didik, maka kepuasan akan rendah. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (LAN-RI,2004). Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu puas kepada organisasi/ perusahaan. (Atep,2004:27)

Faktor keterampilan dan keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil dan tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan ( service) menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang

memadai. Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari ability (kemampuan), attitude (sikap), appearance (penampilan), attention (perhatian), action (tindakan), dan accountability (tanggung jawab). Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu.

Secara lebih lanjut dalam Kep. Menpan No.63 tahun 2004 standar pelayanan prima terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya layanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan. Permendiknas No.24 tahun 2007 tentang standar sarana dan prasarana maka dapat dipahami bahwa ada beberapa jenis pelayanan pendidikan di sekolah yaitu:

- a. Pelayanan pembelajaran di ruang kelas, oleh guru/pendidik.
- b. Pelayanan di ruang perpustakaan, oleh petugas perpustakaan.
- c. Pelayanan di laboratorium IPA, oleh laboran/ petugas laboratorium.
- d. Pelayanan di ruang administrasi, oleh petugas administrasi.
- e. Pelayanan di ruang konseling, oleh konselor/ guru BK.
- f. Pelayanan tempat ibadah, oleh petugas.
- g. Pelayanan di ruang jamban ( toilet), oleh petugas kebersihan.
- h. Pelayanan di ruang UKS, oleh petugas.
- i. Pelayanan tempat bermain/ olahraga, oleh petugas.

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakekatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perorangan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dihasilkan jasa penjualan atau jasa yang lainnya.

## 2). Pengertian administrasi sekolah

Dalam buku dasar-dasar administrasi pendidikan yang di susun oleh staf pengajar FIP IKIP Padang (1986;61) dikemukakan bahwa "administrasi ketatausahaan meliputi segenap kegiatan mulai dari pembuatan, pengelolaan, penataan sampai dengan penyimpanan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi" Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pola perbuatan dalam kegiatan ketatausahaan meliputi: Menghimpun segala keterangan yang di perlukan. Mencatat berbagai keterangan baik dalam bentuk tulisan ataupun dalam audio visual secara manual maupun elektronik sehingga dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Mengolah berbagai keterangan-keterangan yang telah dihimpun untuk dapat ddisajikan sebagai informasi. Mengadakan berbagai keterangan untuk didistribusikan maupun pendokumentasian Mengirim berbagai keterangan-keterangan untuk di pergunakan pihak lain Menyimpan berbagai keterangan untuk di pergunakan pada suatu saat.

Administrasi sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan meliputi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan di suatu Negara atau bahkan



pendidikan pada umumnya. Sedangkan administrasi sekolah kegiatan-kegiatannya terbatas pada pelaksanaan pengelolaan pendidikan di sekolah sehingga kita mengenal adanya administrasi sekolah dasar, administrasi sekolah lanjutan, administrasi perguruan tinggi, dan sebagainya.

### 3). Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

#### a). Pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip.

Setiap organisasi memiliki pedoman dalam pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip yang biasa disebut Tata Naskah. Tata Naskah mengatur tentang bentuk surat (Surat Keputusan. Surat Keterangan. Surat Pindah. Surat Izin. Surat Penugasan), penomoran, kode surat (kepegawaian, sarana dan lain-lain).

Staf yang diberi tugas pelayanan administratif urusan surat menyurat dan arsip membantu Kepala Urusan tata Usaha melaksanakan kegiatan surat menyurat dan pengarsipan meliputi: menerima surat masuk, mengirim surat keluar, pencatatan surat masuk/keluar. surat keputusan. dokumentasi dan pengarsipan.

#### b). Pengertian persuratan

Surat adalah alat komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi oleh suatu pihak kepada pihak lain, pihak yang dimaksud adalah pihak perorangan ataupun lembaga seperti instansi maupun organisasi. Surat menjadi bagian terpenting dalam suatu lembaga ataupun organisasi, oleh karena itu membutuhkan pengelolaan yang baik dan harus tertata rapi. Petugas pengelola persuratan harus teliti dan telaten dalam pengarsipannya.

Surat memiliki arti sebagai sarana komunikasi sebagai penyampaian informasi yang memiliki unsur sebagai pengirim dan penerima surat. Pengirim surat tentunya memiliki tujuan dalam pembuatan surat yang dikirim kepada penerima surat. Surat memiliki berbagai jenis dan macam sesuai dengan kebutuhan dari pengirim untuk penerima.

c). Tujuan menulis surat

Tujuan dari penulisan surat tentunya adalah sebagai sarana komunikasi atau pemberian informasi yang disampaikan oleh pembuat surat kepada penerima surat. Tujuan penulisannya tentunya menyampaikan maksud yang diberikan dari pihak pengirim ke penerima atau sebagai bentuk hubungan kerja antara suatu perusahaan.

d). Fungsi surat

1. Sebagai sarana komunikasi
2. Bentuk kerjasama
3. Media penyimpanan
4. Alat bukti tertulis
5. Sebagai pedoman kerja

Untuk pengelolaan surat di sekolah, Kepala Sekolah memerintahkan kepada Kepala Tenaga Administrasi sekolah yang memiliki kemampuan mengolah seluruh dokumen persuratan secara tepat dan akurat agar bisa ditindaklanjuti dengan cepat.

e). Pengelolaan dan Pengarsipan Surat

Pengelolaan persuratan melibatkan beberapa unsur diantaranya:

Petugas yang menerima surat masuk dan mengirim surat keluar.

Petugas yang ditunjuk untuk mengarahkan surat sesuai dengan permasalahannya.

Pengelola Surat adalah petugas yang mengolah isi surat dan mendisposisikan untuk dilaporkan kepada sekolah siapa saja yang akan ditunjuk untuk melaksanakannya. Penata Arsip adalah petugas yang mengarsipkan semua surat masuk dan surat keluar agar tertata rapi dan memudahkan untuk pencarian apabila suatu waktu diperlukan, yaitu dengan cara mengarsipkan secara manual yaitu dengan cara ditulis di buku besar dan file disimpan di filebox dengan ditandai no surat menggunakan label posit berwarna. Selain itu petugas arsip juga harus mengarsipkannya melalui media elektronik yaitu disimpan di google drive itupun untuk memudahkan pencarian.

f). Kegiatan administrasi persuratan

Administrasi persuratan di sekolah meliputi penerimaan, pengumpulan, pembuatan, penyaluran dan penyimpanan, yaitu dikelola oleh bagian kearsipan seperti dalam pembahasan diatas tentang pengelolaan surat.

Berdasarkan uraian diatas maka surat menyurat sangatlah penting dalam suatu organisasi atau instansi karena surat merupakan bukti rekaman arsip yang memerlukan pengelolaan dan penataan yang baik dan itu harus didukung oleh berbagai elemen dalam suatu organisasi ataupun instansi dan untuk memaksimalkan tugas dari suatu lembaga yang bersangkutan.

g). Pengertian Administrasi Kearsipan

Administrasi kearsipan atau filing merupakan penyelenggaraan administrasi/penatalaksanaan kearsipan yang mempermudah lalu lintas surat-menyurat keluar dan masuk. Kearsipan yaitu aktivitas yang berkaitan dengan pemberkasan arsip-arsip, baik arsip dinamis ataupun arsip statis. Pengertian lain dari administrasi kearsipan atau filing yakni sebuah proses aktivitas mengatur arsip dengan memakai suatu sistem tertentu, sampai arsip-arsip tersebut bisa ditemukan kembali ketika dibutuhkan

Menurut Mulyono Kearsipan yakni tata cara mengurus penyimpanan warkat berdasarkan aturan dan prosedur yang berlaku dengan selalu ingat 3 unsur pokok yang mencakup: penyimpangan (sorting), penempatan (placing), dan penemuan kembali.

Menurut (Wursanto 1995:18) arsip adalah segala kertas naskah, buku, film, microfilm, rekaman, suara, gambar, dan peta, bagan atau dokumen asli yang lain dalam segala cara penciptaan dan yang dihasilkan atau diterima oleh suatu badan sebagai bukti atas tujuan perusahaan, fungsi, kebijaksanaan, keputusan, prosedur, pekerjaan, atau kegiatan pemerintahan yang lain atau karena pentingnya informasi yang terkandung di dalamnya.

Sedangkan menurut Gina Mardiana dan Iwan (Setiawan 1994:33) arsip dapat diartikan suatu tanda bukti, dokumen, atau warkat yang bertalian

dengan bukti keterangan suatu keluarga, perusahaan, masyarakat, atau bangsa. Menurut Sularso (Mulyono 1985;5) arsip menurut bahasa Belanda disebut sebagai “ *Archief* “ yang berarti bahan yang disimpan atau tempat penyimpanan.

#### h). Kegunaan Arsip

Kegunaan Arsip adalah catatan tertulis, gambar, atau rekaman yang memuat sesuatu hal atau yang digunakan orang sebagai pengingat. Arsip mempunyai 4 kegunaan yaitu :

Guna Informasi Arsip yang disimpan merupakan bank data yang dapat dijadikan rujukan pencarian informasi atau sumber ingatan apabila diperlukan.

2). Guna Yuridis Arsip yang dimiliki suatu perusahaan atau kantor memiliki fungsi sebagai pendukung legalitas atau bukti-bukti apabila diperlukan.

3). Guna Sejarah Arsip yang merekam informasi masa lalu dan menyediakan informasi untuk masa yang akan datang. 4). Guna Ilmu Pengetahuan Arsip juga sebagai bahan informasi untuk orang lain yang membutuhkan. Sebagai penambahan pengetahuan. Berbagai kegunaan arsip sangat terkait dengan seberapa lama akan disimpan.

Arsip tidak selamanya harus disimpan, tetapi suatu periode arsip perlu susut. Arsip perlu disimpan terus dan sebagian besar perlu dihapus dari tempat penyimpanannya. Penggolongan Arsip Untuk penataan arsip dengan baik, maka arsip perlu dikelompokkan dalam empat golongan arsip.

#### i). Macam-macam Arsip

Menurut Undang-undang No.7 tahun 1971 tentang Ketentuan – ketentuan pokok Kearsipan, sesuai dengan sifat arsip di bedakan menjadi dua :

Arsip Dinamis Yaitu arsip yang dipergunakan secara langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya. Arsip ini senantiasa masih berubah, baik nilai dan artinya sesuai dengan fungsinya. Contoh : Undang-undang, peraturan – peraturan dan sebagainya.

Arsip Statis Yaitu arsip yang tidak perlu dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, penyelenggaraan kehidupan kebangsaan pada umumnya. Arsip ini justru mempunyai sifat tariff nilai yang abadi. Contoh : Teks Proklamasi. Sebagai bahan baku informasi yang termasuk arsip dinamis yaitu : arsip aktif dan arsip inaktif, sedangkan yang termasuk arsip statis adalah arsip abadi (Archive).

a.) Arsip Aktif adalah arsip yang bersifat dinamis atau arsip yang sering digunakan dalam keperluan sehari-hari. Arsip aktif ini disimpan di unit pengolah, karena sewaktu-waktu diperlukan sebagai bahan baku informasi harus dikeluarkan dari tempat penyimpanan. Jadi dalam jangka waktu tertentu arsip aktif ini sering keluar masuk tempat penyimpanan. Untuk pengamanan arsip perlu direncanakan tata cara penggunaan supaya tidak rusak atau hilang.

b) Arsip semi aktif adalah arsip yang waktu penggunaannya mulai kurang atau menurun. Arsip

jenis ini menyimpan warkat-warkat yang jarang dipergunakan karena selesa dalam prosesnya, tetapi kadang-kadang masih diperlukan.

c). Arsip inaktif adalah arsip yang jarang sekali atau hampir tidak pernah dipergunakan tetapi masih punya masa referensi. Arsip inaktif ini disimpan di unit kearsipan dan dikeluarkan dari tempat penyimpanan dalam jangka waktu lama.

### 3. Kendala Pelayanan Administrasi Persuratan Dan Kearsipan

organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta memiliki tata usaha yang melaksanakan pekerjaan kantor dalam menyediakan keterangan yang dibutuhkan. Jadi, tata usaha sebagai bidang kerja hendaknya direncanakan, diterima, dikendalikan, atau singkatnya ditata dengan sebaik-baiknya. Apabila tidak ditata dengan baik akan menjadi kumpulan aktivitas yang tidak karu-karuan. Akibatnya muncul kesimpang siuran dalam suatu organisasi. Hal ini dapat mengganggu pekerjaan operasi dan menyebabkan lambatnya pelaksanaan suatu pelayanan administrasi. Hambatan merupakan kendala yang dihadapi dalam suatu aktifitas yang sudah dilakukan. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tata usaha pada SMPN 3 Pariangan, yaitu: Prasarana pendukung yang masih kurang yang ada di SMPN 3 Pariangan ini adalah seperti lemari dan ruangan untuk penyimpan suatu surat- surat atau file dikarenakan lemari untuk penyimpanan arsip tidak mencukupi sehingga semua file- file itu disimpan dan diletakkan di perpustakaan, ruang tata usaha sekolah sebagai tempat pelaksanaan pelayanan ketatausahaan yang belum representatif,

jumlah pegawai tata usaha sekolah sebagai pihak yang bertugas memeberikan pelayanan belum memadai, mobilitas kerja kepala sekolah yang tinggi, serta kesadaran petugas tata usaha terhadap tugas dan tanggung jawabnya masih rendah.

4. Cara untuk mengatasi kendala dalam pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan

Solusi untuk mengatasi kendala dalam pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan di SMPN 3 Pariangan adalah dengan membuat perencanaan untuk pengadaan penyimpanan arsip disekolah, menyeleksi surat atau dokumen berdasarkan sifat dan lamanya surat tersebut bisa dipakai, dan untuk pembagian tugas dilaksanakan oleh bidang persuratan dan kearsipan.

## **B. Penelitian Yang Relevan**

Dalam penelitian ini penulis merujuk pada penelitian mengenai Manajemen Tata Usaha yang telah dilakukan sebelumnya sebagai berikut:

1. penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur Iqsan dengan judul Administrasi Pendidikan Sekolah Tinggi Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon yang bertujuan mampu menguasai substansi dan teknis administrasi tata persuratan dan kearsipan.
2. Penelitian yang dilakukan Lia Sari yang berjudul "Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria Al-Quraniyah RajaBasa Bandar Lampung". Menggambarkan bahwa dalam implementasi tugas kepala bagian tata usaha di MTs Ismaria alquraniyah Raja Basa Bandar Lampung adalah kerjasama yang kurang baik antara kepala madrasah, kasubag lain dan seluruh pegawai administrasi seperti missed communication, kedisiplinan



pegawai tata usaha yang tidak stabil dan sarana prasarana yang kurang memadai di ruang tata usaha.

3. Penelitian Tugas Akhir Skripsi yang dilakukan oleh Siska Florida Kacaribu dengan judul Peranan Tatausaha dalam Melaksanakan Fungsi Pelayanan Administrasi pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, bagian tata usaha Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, dimana tugas tersebut adalah melayani sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi, serta untuk melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi dalam suatu keseluruhan. Meskipun demikian, pada implementasinya terdapat beberapa hal yang menjadi kendala dalam melaksanakan pekerjaan ketatausahaan yaitu keterbatasan peralatan dan perlengkapan tata usaha yang tersedia di lembaga serta metode kerja yang diterapkan dinilai kurang baik dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan ketatausahaan di kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Daru Asih dengan judul analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik dalam Memberikan Kepuasan kepada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik dikategorikan menjadi tiga kelompok besar, yaitu *pertama*, kualitas teknikal berupa fasilitas fisik yang nyaman dan menarik. Hal tersebut diindikasikan dengan ruang pelayanan yang nyaman, tata letak ruang yang baik, penampilan karyawan yang rapi, dan

fasilitas fisik lainnya yang menarik. *Kedua* adalah kualitas fungsional, meliputi kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan dengan baik, benar, tepat waktu, cepat tanggap, tidak berbelit-belit, bersahabat, memberikan kenyamanan, dan selalu menghindari kesalahan. *Ketiga* adalah komitmen karyawan, yaitu memprioritaskan kebutuhan mahasiswa, berperilaku unggul, bersikap ramah, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik. Karyawan dapat memahami, memprioritaskan, dan memfasilitasi kepentingan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan.

Dari keempat hasil peneliti terdahulu tersebut ternyata tidak sama persis dengan masalah judul penelitian ini, baik substansi maupun tujuannya. Sehingga peneliti berpendapat proposal penelitian ini dapat dilanjutkan pada tingkat penelitian.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, "Metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan. Metode artinya cara untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ilmiah yang memiliki standard, sistematis dan logis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan data deskriptif adalah langkah – langkah penelitian social untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata – kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa

kata – kata gambar dan bukan angka – angka.jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan field research yaitu meneliti secara langsung dengan turun ke lapangan untuk menggali, menghimpun, dan mengumpulkan sejumlah informasi data yang diperlukan mengenai Pelayanan Ketatausahaan di SMPN 3 Pariangan.”  
 “Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, kualitatif juga didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan penelitian ini menggambarkan Pelayanan Ketatausahaan serta memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian di SMPN 3 Pariangan.

#### B. Latar dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini berisi kegiatan yang dilakukan, seperti tabel dibawah ini:

NO	URAIAN KEGIATAN	BULAN				
		Des	Ja n	Sep t	Jan	Feb
1	Observasi Awal	V				
2	Penyusunan Proposal		V			
3	Seminar Proposal			V		
4	Perbaikan Setelah Seminar			V		
5	Pengumpulan Data Penelitian			V		
6	Analisis Pengolaan Data				V	
7	Munaqasah Laporan					V
8	Penyempurnaan Laporan					V
9	Penggandaan Laporan Penelitian					V

## **A. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini adalah penulis sendiri. Di mana dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument kunci adalah penulis sendiri. Instrumen kunci (*human instrument*) adalah instrumen yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian dalam memilih informan senbagai data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

## **B. Informan penelitian**

Data dapat diperoleh langsung dari SMPN 3 Pariangan melalui penelitian observasional dan pencatatan dengan pihak terkait (seperti penanggung jawab dan penanggung jawab TU beserta karyawannya).

## **C. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi alamiah). Sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participation observation), wawancara mendalam (in depth interview) dan dokumentasi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi:

### **1. Wawancara**

Metode interview atau wawancara yaitu alat pengumpul data atau informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan interviewer mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (check list) apakah aspek-aspek yang relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan.

Dengan pedoman demikian interviewer harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkrit dalam kalimat Tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dalam konteks aktual saat wawancara berlangsung.

Jenis interview yang diterapkan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin yaitu suatu pelaksanaan interview yang dalam mengajukan pertanyaan yang disampaikan kepada responden di kemukakan secara bebas, tetapi isi pertanyaan yang diajukan pada pedoman yang telah ditemukan. Interview ini juga ditujukan kepada kepala sekolah, Kepala Bagian tata Usaha, staf tata usaha, dan guru. untuk menanyakan tentang bagaimana implementasi tugas kepala bagian tata usaha terkait dengan pelayanan administrasi ketatausahaan yang dilaksanakan.

## 2. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian . Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami konteksnya. Observasi yang dilakukan adalah observasi terhadap subyek, perilaku subyek, selama wawancara, interaksi subyek dengan peneliti dan hal-hal yang dianggap relevan