



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PADA MADRASAH ALIYAH NAHDLATUL ULAMA'
01 BANYUPUTIH KABUPATEN BATANG**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh
Sri Andriani
NIM. 7101410183**

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : **Senin**
: **8 Desember 2014**
Tanggal :

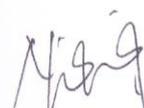
Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi



Drs. Ade Oktarina, M.Si.
NIP. 196801021992031002

Pembimbing



Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197810072003122002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : *senin* .
Tanggal : *29 Desember 2014* .

Penguji I



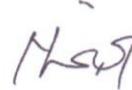
Dr. Ade Rustiana, M.Si.
NIP. 196801021992031002

Penguji II



Ismiyati, S. Pd., M. Pd.
NIP. 198009022005012002

Penguji III



Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.
NIP.197810072003122002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

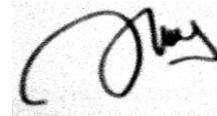


[Signature]
Dj. S. Mulyono, M.Si.
NIP. 196603081989011001

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk dengan berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 8 Desember 2014



Sri Andriani
NIM 7101410183

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Bersyukur dengan apa yang kita miliki,

Berusaha untuk menggapai masa depan

yang lebih baik.

(Sri Andriani)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orangtua saya, serta kakak dan adik saya tercinta atas dukungan dan kasih sayang yang diberikan dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan rahmatNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Skripsi yang berjudul “*Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih kabupaten Batang*”.

Penyusunan Laporan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kemudahan administrasi dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
2. Dr. S. Martono, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian.
3. Dr. Ade Rustiana, M. Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Semarang dan Dosen Penguji I, yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dan yang dengan bijak memberikan pengarahan.
4. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan kesabaran dan ketekunan memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ismiyati, S. Pd., M. Pd., Dosen Penguji II yang sudah memberikan masukan dan bimbingan.

6. Kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' H. Ali Sodikin, M. Pd.I atas ijin penelitian yang telah diberikan.
7. Seluruh pegawai, staf, tenaga administrasi, dan siswa di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih yang telah membimbing dan membantu dalam melaksanakan penelitian.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran 2010 yang selalu memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis mohon maaf apabila dalam menyusun skripsi terdapat kekeliruan penulisan maupun bahasa dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis.

Semarang, Desember 2014

Penulis

SARI

Andriani, Sri. 2014. “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih Kanbupaten Batang*”. Skripsi. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Nina Oktarina, S.Pd, M.Pd.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Administrasi

Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan terkait kualitas pelayanan administrasi, dapat terlihat bahwa sumber daya manusia yang menangani masalah administrasi masih sangat terbatas, yakni hanya empat orang di bagian tata usaha. Ruang yang dinilai masih terlalu sempit dan belum tertata dengan rapi, fasilitas yang disediakan dalam mendukung proses kegiatan belajar mengajar yang masih perlu dilengkapi sehingga kualitas pelayanan administrasi yang diberikan masih kurang maksimal. Padahal untuk mewujudkan suatu lembaga pendidikan yang berkualitas dan mampu bersaing dengan kemajuan jaman dirasa perlu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswanya. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi sehingga diperoleh kendala dan upaya-upaya yang dilakukan.

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan cara *purposive sampling* dan *snowball sampling* sebagai tekniknya. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, kesiswaan, humas, sarana prasarana, dan tata usaha. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur penelitian ini meliputi tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas dan keuangan menjadi kendala utama. Selain itu kemampuan personel yang sesuai dengan bidangnya sangat terbatas. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan demi tercapainya tujuan pendidikan.

Simpulan dari penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih masih kurang maksimal. Saran yang dapat diberikan yaitu: 1) siswa meningkatkan kebersihan kelas dengan mengoptimalkan piket kelas. 2) Pegawai diberikan pelatihan-pelatihan sesuai dengan bidangnya untuk meningkatkan ketrampilan. 3) Disediakan pula kotak saran sebagai media untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah diberikan dengan baik, maupun keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan. 4) Kontribusi dari orang tua murid dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi salah satunya dengan menghadiri undangan pertemuan.

ABSTRACT

Andriani, Sri. 2014. "Analysis of Administrative Service Quality in *Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*". Final Project. Economic Education Journal. Faculty of Economics. Semarang State University. Advisor Nina Oktarina, S.Pd, M.Pd.

Key Words: Administrative Service Quality

Based on the data obtained in the field related to the quality of administrative services, it can be seen that the human resources dealing with administrative issues are still very limited, which is only four people in the administration. The rooms valued were still too narrow and not neatly arranged, the facilities provided in support of the process of teaching and learning activities that still need to be completed so that the quality of administrative services provided is still less than the maximum. Yet to realize a qualified educational institution and is able to compete with the advancement of age should increase the quality of administrative services provided to students. The purpose of this study is to describe the quality of administrative services in order to obtain constraints and efforts made.

The approach in this study is a qualitative approach by purposive sampling and snowball sampling as the technique. Source of data in this study were obtained from informants namely the principal, deputy head of curriculum, public relations, infrastructure, and administration. Data collection techniques used by researchers are the observation, interviews and documentation. The procedure of the study includes the pre-field, field work phase and data analysis stage.

The results show that the quality of administrative services at Madrasah Aliyah NU '01 Banyuputih is still less than the maximum. Administrative services provided is less in line with expectations and there are many obstacles that need to be repaired. Limited human resources, space, facilities and finance become a major constraint. In addition, the ability of personnel in accordance with the field is very limited. Quality of service needs to be improved in order to achieve educational goals.

The conclusion of this research about quality of administrative services at Madrasah Aliyah NU '01 Banyuputih is still less than the maximum. Advices that can be given are: 1) students improve hygiene class to optimize class picket. 2) Employees are given training in accordance with the field to improve skills. 3) It should be also provided a suggestion box as a medium to find out the extent to which the service has been granted well, as well as complaints submitted by the service recipient. 4) Contributions from parents in improving the quality of administrative services as an example, by an invitation to attend the meeting.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Administrasi	9
2.1.1 Pengertian Administrasi	9
2.1.2 Unsur-Unsur Administrasi	10
2.1.3 Kriteria Administrasi	11

2.2	Administrasi Pendidikan	12
2.2.1	Pengertian Administrasi Pendidikan.....	12
2.2.2	Tujuan Administrasi Pendidikan	14
2.2.3	Fungsi Administrasi Pendidikan	14
2.2.4	Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	15
2.2.4	Standar Kompetensi Tenaga Administrasi.....	16
2.3	Pengertian Kualitas	18
2.4	Pengertian Pelayanan	23
2.5	Kualitas Pelayanan	26
2.3.1	Faktor Buruknya Kualitas Pelayanan	32
2.6	Penelitian Terdahulu	34
2.7	Kerangka Berfikir	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Dasar Penelitian	37
3.2	Fokus Penelitian dan Lokasi Penelitian	38
3.3	Sumber Data	39
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.5	Objektivitas dan Keabsahan Data	46
3.6	Model Analisis Data	49
3.7	Prosedur Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Profil Latar Penelitian	54

4.1.1	Deskripsi singkat Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyutputih Kabupaten Batang	54
4.1.2	Struktur Organisasi	57
4.1.3	Visi dan Misi	58
4.1.4	Motto	59
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Prinsip Efisiensi	59
4.2.2	Prinsip Pengelolaan	67
4.2.3	Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan	73
4.2.4	Prinsip Kepemimpinan yang Efektif	79
4.2.5	Prinsip Kerjasama	83
4.2.6	Kendala-Kendala yang Dihadapi	87
4.2.7	Upaya-upaya yang Dilakukan	90
4.3	Pembahasan	92
4.3.1	Prinsip Efisiensi	93
4.3.2	Prinsip Pengelolaan	96
4.3.3	Pengutamaan Tugas Pengelolaan	99
4.3.4	Kepemimpinan yang Efektif	102
4.3.5	Kerjasama	104
4.3.6	Kendala	106
4.3.7	Upaya	108
	BAB V PENUTUP	110
5.1	Simpulan	110

5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	34
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	22
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	36
Gambar 3.1 Operasional konsep	44
Gambar 3.2 Langkah-Langkah Analisis Data	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	57
Gambar 4.2 Skema Kualitas Pelayanan Administrasi	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dan Surat Selesai Penelitian	112
Lampiran 2 Profil Madrasah Aliyah NU 01 Banyuputih	115
Lampiran 3 Perangkat Instrumen	132
Lampiran 4 Aplikasi Hasil Penelitian	138

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem.

Lingkungan bisnis mengalami perubahan yang sangat pesat dalam dua puluh tahun terakhir ini. Era globalisasi seperti sekarang ini menimbulkan persaingan antar bangsa di segala bidang, khususnya di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Negara yang memiliki keunggulan dalam bidang-bidang tersebut yang akan mengambil manfaat terbesar dari globalisasi. Keunggulan dalam bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi dapat dicapai dengan sumber daya yang berkualitas yang dapat diciptakan dari sistem pendidikan yang berkualitas.

Pendidikan saat ini sudah mengarah pada proses industrialisasi. Dunia pendidikan tidak lagi dianggap sebagai lembaga sosial, tetapi harus diperlakukan sebagai industri yang harus dikelola secara profesional. Semakin ketatnya persaingan, lembaga pendidikan akan ditinggalkan konsumen jika dikelola

seadanya. Hal tersebut menyebabkan persaingan di dalam bisnis pendidikan akan semakin ketat, dimana masing- masing instansi pendidikan baik swasta maupun negeri, instansi formal maupun informal berlomba memberikan produk-produk terbaik mereka. Semakin tingginya tingkat persaingan dan semakin banyaknya instansi pendidikan yang ada, maka pelanggan memiliki semakin banyak pilihan untuk menentukan instansi pendidikan yang terbaik bagi mereka.

Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Pendidikan yang berkualitas akan meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Negara ini. Masyarakat semakin sadar akan pentingnya sebuah pendidikan bagi masa depan seseorang dalam melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi maupun jenis pekerjaan yang akan didapat. Sebagian besar masyarakat rela mengeluarkan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik.

Tantangan dan persaingan semakin berat dan kompleks terjadi dalam dunia pendidikan. Setiap instansi pendidikan harus mempunyai strategi yang jitu untuk mempertahankan eksistensinya. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Demi memberikan kebutuhan yang sesuai dengan harapan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2000) dalam buku Jasfar, (2005:48)

Lupiyoadi (2001:158) “kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima

dan yang diharapkan. Dalam menentukan kepuasan pelanggan salah satunya adalah kualitas jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan”.

“Pelayanan merupakan setiap 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. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 1994 dalam Tjiptono, 1996)” dalam buku Sudarmanto (2009:122).

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan memunculkan persaingan antar sekolah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi *stake holder*. Oleh sebab itu pihak sekolah perlu melakukan strategi- strategi agar siswa- siswi mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Namun upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan senantiasa berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah.

Fungsi strategis bagian administrasi terjadi karena layanan administrasi menjangkau keseluruhan operasional organisasi. Tercapainya suatu tujuan pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas administrasi yang ada di lembaga tersebut.” Kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *SERQUAL* (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988: 58). Untuk penilaian kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati, dan berwujud/bukti langsung”.(Tjiptono, 2012:174)

Permendiknas No. 24 Tahun 2008, “tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi

sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan terdiri atas Urusan Administrasi Kepegawaian, Urusan Administrasi Keuangan, Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana, Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat, Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan, Urusan Administrasi Kesiswaan, dan Urusan Administrasi Kurikulum. Petugas layanan khusus terdiri atas penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain”.

Administrasi pendidikan sangatlah penting dalam dunia pendidikan. Tanpa adanya administrasi, suatu perencanaan besar atau kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Administrasi pendidikan mempelajari segala cara-cara pengaturan dan penyelenggaraan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Segala sumber daya yang digunakan akan diatur penggunaannya, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama.

Salah satu instansi pendidikan di Kabupaten Batang adalah Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Banyuputih 01 (MA NU banyuputih 01). MA NU merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan nahdlatul ulama. MA NU memiliki program- program keahlian seperti sekolah menengah atas kebanyakan diantaranya ilmu pengetahuan alam (IPA), ilmu pengetahuan sosial (IPS), bahasa, dan keagamaan. Mata pelajaran keagamaan lebih banyak diajarkan di sekolah tersebut. MA NU memiliki beberapa fasilitas untuk mendukung berbagai kegiatan akademik, beberapa fasilitas yang terdapat di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama adalah : lab bahasa; koperasi sekolah; perpustakaan; lapangan olahraga dan lain-lain.

Hasil pengamatan pada saat observasi awal di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih, menunjukkan bahwa tingkat pelayanan dengan harapan

siswa masih rendah. Harus dilakukan peningkatan untuk memenuhi kualitas pelayanan administrasi yang baik.

Tingkat kualitas pelayanan masih belum sesuai dengan harapan siswa, sehingga harus diadakan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. “Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa meliputi bentuk fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empati*) (Ziethmal, Berry, dan Parasuraman dalam Fitzsimmons, 1994; Bitner, 1996)” dalam buku Tjiptono(2012:174)

Kualitas pelayanan yang dikatakan masih kurang tersebut karena belum dapat memenuhi harapan siswanya. Tujuan pendidikan itu sendiri adalah menciptakan sumberdaya manusia yang berkualitas. Pelayanan administrasi yang diberikan dengan seadanya, namun bagaimana bisa tujuan pendidikan tersebut dapat terlaksana dengan baik. Persaingan dalam dunia pendidikan yang semakin ketat, dengan bermunculan sekolah-sekolah yang berlomba-lomba menjadi yang terbaik. Sekolah juga harus menyesuaikan dengan perkembangan dalam dunia pendidikan yang kebijakan-kebijakannya terus mengalami perubahan dan perbaikan. Lembaga pendidikan dibawah kementrian agama ini juga juga harus berusaha mempertahankan eksistensinya dalam kemajuan-kemajuan dalam dunia pendidikan. Peneliti merasa tertari melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih karena kualitas pelayanan administrasinya masi kurang baik. Sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap siswanya masih kurang memuaskan, namun tujuan pendidikan tidak bermasalah dan dapat berjalan lancar.

Pegawai pada lingkup Sekolah Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama Banyuputih dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan dan senantiasa lebih profesional dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Pihak sekolah merasa perlu melakukan strategi-strategi agar mendapatkan kepercayaan yang lebih lagi dari pelanggan serta dapat memberikan kualitas layanan pendidikan yang baik bagi siswa siswinya.

Keberlangsungan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari bagaimana lembaga pendidikan tersebut membangun dan menjaga kepercayaan dari konsumennya. Memberikan pelayanan yang lebih baik dari lembaga pendidikan lainnya dapat memberikan kepuasan dan persepsi yang baik pula dari para konsumen. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna jasa. Baik tidaknya sebuah instansi berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

Hamdanah pada penelitiannya yang berjudul administrasi publik sebagai landasan teori administrasi pendidikan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Baik tidaknya kualitas dalam administrasi pendidikan tergantung pada kemampuan semua yang terlibat dalam sistem yang ada dalam lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan yang dilayani yakni peserta didik, mahasiswa, wali peserta didik secara konsisten.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti merasa perlu menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih. Administrasi pendidikan di sini menyangkut beberapa hal yaitu kesiswaan, sarana dan

prasarana penunjang pendidikan, tata usaha, kurikulum, dan humas terhadap kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggannya.

Adapun penelitian yang dilakukan adalah mengenai “ ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MADRASAH ALIYAH NAHDLATUL ULAMA 01 BANYUPUTIH”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih.”
- b. Apa saja kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Bersifat Teoritis :
 - a. Bagi peneliti lain, penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan untuk meneliti lebih lanjut dengan menggunakan variabel lain.
 - b. Bagi pembaca, untuk menambah pengetahuan pengetahuan tentang kualitas pelayanan administrasi pendidikan.
2. Bersifat Praktis :
 - a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berfikir penulis melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang selama ini telah penulis terima pada masa perkuliahan di Program Studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

“Administrasi pendidikan merupakan perpaduan dari dua kata yaitu administrasi dan pendidikan. Masing-masing dari kata tersebut memiliki arti tersendiri, tetapi bila dirangkaikan membentuk arti baru”.(Mulyono, 2008:40)

Untuk memahami pengertian administrasi, banyak para ahli mengemukakan pengertian administrasi yang melihat dari berbagai sudut pandang, antara lain:

1. Menurut Sondang P. Siagian, “administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.(Daryanto, 2008:7)
2. The Liang Gie dalam pengertian, “kedudukan dan ilmu administrasi mengatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.(Daryanto, 2008:7)
3. Luther Gullick mendefinisikan: “*Administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives*. Administrasi berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan”. (Mulyono, 2008:43)

4. William H. Newman mendefinisikan “administration is guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some common goals. Administrasi adalah pemberian pedoman, kepemimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama”.(Mulyono, 2008:44)

“Jadi kata 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”. (Mulyono, 2008:44)

2.1.2 Unsur- Unsur Administrasi

“Organsasi yang berbeda-beda maka karakteristik atau sifat administrasi yang terlihat dalam organisasi tersebut akan berbeda pula. Administrasi yang berurusan dengan organisasi perusahaan akan berbeda dengan organisasi yang berurusan dengan pendidikan. Namun demikian dapat dinyatakan bahwa ada proses yang tidak bisa lepas dari unsur organisasi yaitu antara lain bagaimana cara menetapkan tujuan organisasi, pengaturan dan koordinasi anggota organisasi, menetapkan cara dan pola kerja, dan alokasi sumber. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa unsur-unsur hakiki administrasi adalah tujuan, orang-orang, sumber, dan waktu”. (Daryanto, 2008 : 04)

Mulyono (2008: 45) Ada beberapa unsur administrasi, yaitu :

- a. Organisasi. Organisasi merupakan rangka, struktur atau wadah dimana usaha kerja sama dilakukan.
- b. Manajemen. Manajemen dianggap sebagai suatu proses yang menggerakkan kegiatan dalam administrasi sehingga tujuan yang telah ditentukan benar- benar tercapai.
- c. Kepemimpinan. Kepemimpinan adalah ruh/ sumber hidup dalam organisasi, administrasi dan manajemen yang bertugas sebagai perencana, coordinator, penggerak kegiatan, evaluasi dan penentu

strategi dan arah kebijakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan.

- d. Kepegawaian. Kepegawaian merupakan segi yang berkaitan dengan sumber tenaga manusia yang harus ada pada setiap usaha kerja sama.
- e. Keuangan. Keuangan merupakan segi pembiayaan dalam setiap administrasi.
- f. Perlengkapan. Perlengkapan berkaitan dengan kebutuhan-kebutuhan kebendaan dan kerumahtanggaan yang selalu ada dalam setiap usaha bersama.
- g. Pekerjaan kantor. Dalam setiap usaha bersama tentu terdapat proses yang termasuk dalam pengertian *office work*, *paper work*, atau *clerical work*. Ini merupakan kegiatan mengumpulkan, mencatat, mengirim, mengelola, menyimpan informasi.
- h. Tata hubungan/ komunikasi. Tata hubungan ini merupakan urat nadi yang memungkinkan orang-orang dalam usaha kerja sama itu mengetahui apa yang terjadi atau diinginkan oleh masing- masing.
- i. Hubungan masyarakat (*Public Relations*). *Public Relations* merupakan hubungan antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi.

2.1.3 Kriteria Administrasi

Administrasi dapat dikatakan baik menurut LAN RI (1982) apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Efisien. Efisien adalah perbandingan terbaik antara input (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan output (hasil), dalam arti output lebih besar dari pada input.
- b. Efektivitas. Pengertian efektivitas dari sini adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektivitas dikaitkan dengan faktor waktu.
- c. Rasionalitas. Rasionalitas ini terkait dengan rasio/ pikiran/ akal sehat. Dengan demikian, kegiatan dalam administrasi harus berdasarkan rasio/ pikiran/ akal sehat. (Mulyono, 2008:47)

2.2 Administrasi pendidikan

2.2.1 pengertian Administrasi Pendidikan

“Sekarang kita mengenal administrasi pendidikan sebagai salah satu cabang dari ilmu administrasi pada umumnya. Para ahli pendidikan mulai menyadari bahwa meskipun prinsip-prinsip administrasi dalam berbagai lapangan memiliki kesamaan, baik dalam proses maupun tujuannya, dalam dunia pendidikan mempunyai kekhususan yang tidak dapat disamakan dengan perusahaan atau pemerintahan”.(Mulyono, 2008: 49)

Ada berbagai definisi yang berkembang mengenai administrasi pendidikan oleh para ahli administrasi dari sudut pandang masing-masing. Administrasi pendidikan menurut Ngalim Purwanto adalah “segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personel, spiritual, dan material yang bersangkutan-paut dengan pencapaian tujuan pendidikan”. (Daryanto, 2008:8)

Departemen pendidikan dan kebudayaan RI mengemukakan administrasi pendidikan ialah “suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien”.(Daryanto. 2008:8)

Nasution juga mengemukakan pendapatnya mengenai definisi administrasi pendidikan. “Administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, semua kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua fasilitas

yang tersedia baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan”.(Mulyono, 2008:51)

Dapat disimpulkan administrasi pendidikan adalah suatu rangkaian kegiatan penyelenggaraan pendidikan di sekolah, agar mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan oleh sekolah tersebut. Presepsi positif atau negatif terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan dapat dijadikan masukan untuk kemudian ditindak lanjuti untuk menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya.

Daryanto (2008:12) “Administrasi akan berhasil dengan baik apabila didasarkan atas dasar-dasar yang tepat. Berikut ini beberapa dasar yang perlu diperhatikan agar administrator dapat mencapai sukses dalam tugasnya” :

- a. Prinsip Efisiensi
Efisien dalam menggunakan semua sumber tenaga, dana, dan fasilitas yang ada.
- b. Prinsip Pengelolaan
Melakukan pengelolaan yang baik dengan melaksanakan pekerjaan manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol.
- c. Prinsip Pengutamaan tugas pengelolaan
Jika disertai pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu yang sama, seorang administrator cenderung untuk memberikan prioritas pertama pada pekerjaan operatif.
- d. prinsip kepemimpinan yang efektif
Menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, yaitu yang memperhatikan dimensi-dimensi hubungan antar manusia (*human relationship*), dimensi pelaksanaan tugas dan dimensi situasi dan kondisi yang ada.
- e. Prinsip kerjasama
Administrator harus mampu mengembangkan kerjasama diantara orang-orang yang terlibat, baik secara horizontal maupun secara vertikal.

2.2.2 Tujuan Administrasi Pendidikan

“Tujuan administrasi pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggara kegiatan operasional kependidikan dalam mencapai tujuan pendidikan”(Mulyono, 2008:54). Daryanto (2008:22) mengemukakan “Administrasi pendidikan di sekolah bertujuan menciptakan situasi yang memungkinkan anak mempunyai pengetahuan yang kuat untuk melanjutkan pelajaran, mempunyai suatu kecakapan dan ketrampilan khusus untuk dapat hidup sendiri dan dalam masyarakat, serta mempunyai sikap hidup sebagai manusia pancasila dengan pengabdian untuk pembangunan masyarakat Pancasila Indonesia”.

2.2.3 Fungsi Administrasi Pendidikan

Mulyono (2008:63-66) “Administrasi pendidikan mempunyai fungsi yang integral dalam proses pendidikan, terutama dalam pelaksanaan proses belajar-mengajar disekolah”. Fungsi pengelolaan proses belajar mengajar ini antara lain:

- a. Fungsi perencanaan, biasanya mencakup berbagai kegiatan seperti menentukan kebutuhan, yang diikuti oleh penentuan strategi pencapaian tujuan dan penentuan program guna melaksanakan strategi pencapaian tersebut.
- b. Fungsi organisasi, meliputi personel, sarana dan prasarana, distribusi pengelolaan personel, distribusi tugas dan tanggung jawa, yang terwujud sebagai suatu badan pengelolaan yang integral.
- c. Fungsi koordinasi, merupakan stabilisator antar berbagai tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk menjamin tercapainya relevansi dan efektivitas program kerja yang dilaksanakan.
- d. Fungsi motivasi, terutama meningkatkan efisiensi proses dan efektivitas hasil kerja.
- e. Fungsi pengawasan, meliputi pengamatan proses pengelolaan secara menyeluruh, sehingga tercapai hasil sesuai dengan program kerja.

2.2.4 Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan sangat banyak dan luas. Namun yang sangat penting dan perlu diketahui oleh para kepala sekolah dan guru pada umumnya yaitu:

- a. Bidang tata usaha sekolah, meliputi :
 - 1) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha.
 - 2) Anggaran belanja keuangan sekolah.
 - 3) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah.
 - 4) Keuangan dan pembukuannya.
 - 5) Korespondensi/ surat menyurat.
 - 6) Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk, raport dan sebagainya.
 - b. Bidang personalia murid, yang meliputi antara lain :
 - 1) Organisasi murid.
 - 2) Masalah kesehatan murid.
 - 3) Masalah kesejahteraan murid.
 - 4) Evaluasi kemajuan murid.
 - 5) Bimbingan dan penyuluhan bagi murid.
 - c. Bidang personalia guru, meliputi :
 - 1) Pengangkatan dan penempatan tenaga guru.
 - 2) Organisasi personel guru.
 - 3) Masalah kepegawaian.
 - 4) Masalah kondite dan evaluasi kemajuan guru.
 - 5) Refresing dan up-grading guru.
 - d. Bidang pengawasan (supervisi)
 - 1) Usaha untuk membangkitkan semangat guru, dan pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan sebaik-baiknya.
 - 2) Mengusahakan dan mengembangkan kerjasama yang baik antara guru, murid, dan pegawai sekolah.
 - 3) Mengusahakan membuat pedoman cara-cara menilai hasil-hasil pendidikan dan pengajaran.
 - 4) Usaha mempertinggi mutu dan pengalaman guru-guru pada umumnya.
 - e. Bidang pelaksanaan dan pembinaan kurikulum
 - 1) Berpedoman pada apa yang tercantum dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan, dalam usaha mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran.
 - 2) Melaksanakan organisasi kurikulum beserta metode-metodenya, disesuaikan dengan pembaruan pendidikan dan lingkungan masyarakat.
- (Daryanto, 2008 : 24-26)

Demikianlah antara lain bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan. Dapat disingkat lagi bahwa bidang-bidang diatas dikelompokkan sebagai berikut :

- a. Bidang administrasi material, yaitu kegiatan administrasi yang menyangkut bidang- bidang materi.
- b. Bidang administrasi personal, yang mencakup didalamnya administrasi personel guru dan pegawai sekolah dan sebagainya.
- c. Bidang administrasi kurikulum, yang mencakup pelaksanaan kurikulum, pembinaan kurikulum, penyusunan silabus, persiapan harian dan sebagainya. (Daryanto, 2008: 26)

“Sebagaimana telah disebutkan di atas bahwa skopa atau ruang lingkup administrasi pendidikan meliputi segala hal yang pada dasarnya ditekankan pada pelaksanaan kegiatan/ usaha pendidikan supaya berjalan secara teratur dan tertib yang semua itu diorientasikan pada tujuan pendidikan”. (Daryanto, 2008: 27)

2.2.4 Standar kompetensi pelayanan pendidikan

Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (*effectiveness*), dan kualitas pelayanan. Di samping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah prinsip fokus pada penyelarasan kewenangan dan tanggungjawab sebagai kunci peningkatan kinerja. Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dijabarkan sebagai berikut :

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

Masing-masing kompetensi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dijabarkan dalam sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dalam setiap

jenis dan jabatan administrasi sekolah/madrasah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah madrasah.

2.3 Pengertian Kualitas

Kualitas mempunyai berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan keperluan untuk mempergunakannya. Kualitas menurut Joseph M. Juran diartikan sebagai “kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan”(Tjiptono, 2005:11). Taguchi mendefinisikan “Kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk”. (Tjiptono,2005:12)

“Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen (Kotler, 2000). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak konsumen. Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa”. (Jasfar, 2005:48)

Definisi-definisi kualitas tersebut jelas terpusat pada pelanggan karena seorang penjual telah memberikan kualitas produk atau pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sebuah perusahaan yang hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan pelanggannya disebut perusahaan yang berkualitas.

Kualitas sumber daya manusia akan sangat menentukan dan membantu organisasi dalam operasinya yakni dalam pemanfaatan sarana dan prasarana seiring dengan kemajuan teknologi yang berkembang. Sumberdaya manusia yang

berkualitas menentukan penempatan organisasi pada posisi kompetitif dan sumberdaya manusia dalam organisasi tersebut adalah para pegawainya.

Menurut Garvin (1984), setidaknya ada lima prespektif kualitas yang berkembang saat ini. Kelima macam prespektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan. Kelima macam perspektif tersebut meliputi :

1. *Transcendental approach*

“Dalam pendekatan ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif bisa dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, contohnya kecantikan atau cinta. Prespektif ini mengaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dari eksposur berulang kali (*reaped exposure*)”. (Tjiptono, 2012:144)

2. *Product-based approach*

“Prespektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, atau atribut obyektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk”.(Tjiptono, 2012:145)

3. *User-based approach*

“Prespektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi”. (Tjiptono,

2012:145)

4. *Manufacturing based approach*

“Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perenkayaan dan pamanufakturasi, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan” (Tjiptono, 2012:146). Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value-based approach*

“Prespektif ini memandang kualitas dari segi nilai (*value*) dan harga (*price*)”. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best buy*). (Tjiptono, 2012:146)

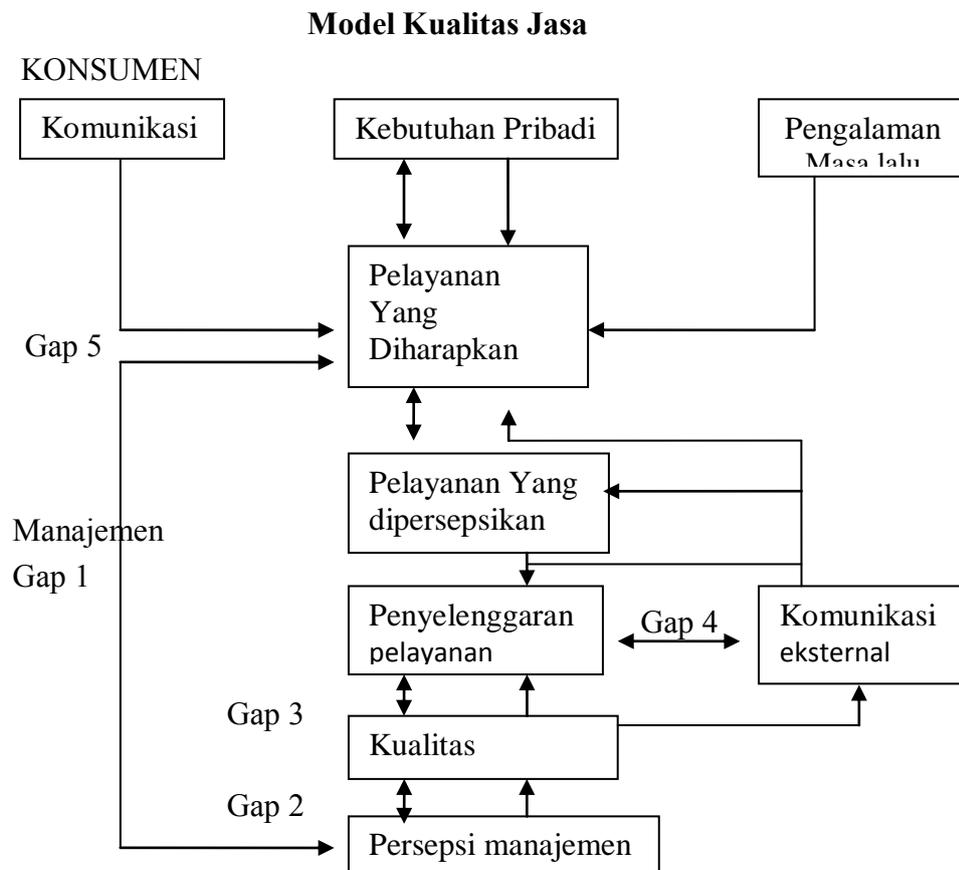
Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:115) “Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka”.

“Kualitas layanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran ekspektasi pelanggan”(Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai

baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten”.(Tjiptono, 2012:157)

Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Contoh : lokasi, biaya, status akreditasi, jumlah dan kualitas staf dan guru.

Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985) dalam Sudarmanto (2002:129), merumuskan model kualitas jasa dengan mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan *delivery* jasa seperti tampak pada gambar 2.1 berikut ini :



Gambar 2.1

(Sumber : A. Parasuraman, Valaire A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, 1985(Sudarmanto, 2009:129))

Gambar 2.1 di atas, teori *Service Quality* ada 5 gap utama yaitu:

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*)
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*)
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*)
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*)
5. Gap antara jasa yang dipersepsikan (*perceive service*) dan jasa yang

diharapkan (*service gap*)

Gap kelima inilah yang menjadi dua faktor utama dalam layanan jasa yaitu persepsi pandangan yang secara *real* diterima oleh pelanggan (*perceived service*) dengan layanan yang diinginkan oleh pelanggan (*expected service*). Dengan demikian, Parasuraman mendefinisikan *Service Quality* sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

2.4 Pengertian Pelayanan

“Pelayanan merupakan setiap 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. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Kotler, 1994 dalam Tjiptono, 1996)” dalam bukunya Sudarmanto, (2009:122).

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, dapat dirasa dan namun tidak dapat dimiliki. Pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Namun kondisi cepat atau lambatnya pertumbuhan jasa sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen (perusahaan barang atau jasa).

Dalam kegiatan pelayanan administrasi terjadi interaksi antara pengguna dan pegawai. Baik tidaknya pelayanan pada suatu lembaga pendidikan akan terlihat pada saat proses pelayanan diberikan. Pelayanan yang diberikan dengan

baik akan menimbulkan rasa kenyamanan dan kepercayaan pada lembaga tersebut.

Tjiptono (2012:14), “Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau berwujud tidaknya (*tangibility*) produk bersangkutan”. Berdasarkan kriteria ini, produk dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

1. Barang tidak tahan lama

Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Umur ekonomisnya maksimum satu tahun.

2. Barang tahan lama

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bertahan lama atau berumur ekonomis lebih dari satu tahun.

3. Jasa

Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Tjiptono (2012:15) “Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan”. Penawaran sebuah perusahaan dapat dibedakan menjadi lima kategori:

1. Barang Fisik Murni, penawaran pada kategori ini semata-mata hanya berupa fisik, tanpa ada jasa atau layanan yang menyertai produk bersangkutan.
2. Barang Fisik dengan Jasa Pendukung, penawaran terdiri atas barang fisik yang disertai dengan satu atau beberapa bentuk layanan guna meningkatkan daya tarik pada konsumen.
3. Produk Hybrid, penawaran pada kategori ini terdiri atas komponen barang dan layanan yang relatif seimbang porsinya.
4. Jasa Utama yang didukung dengan barang Minor, penawaran pada kategori ini terdiri atas jasa pokok tertentu bersama-sama dengan barang-barang pendukung.
5. Jasa Murni, penawaran pada kategori ini hamper seluruhnya berupa jasa.

Tiptono (2012:28), berbagai riset dan literatur manajemen jasa mengungkapkan bahwa jasa/ layanan memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Empat karakteristik jasa atau pelayanan, yaitu :

1. *Intangibility* (tidak dapat dilihat, dirasakan)

Jasa bersifat *intangibility* artinya produk jasa tidak dapat dipegang atau diraba, melainkan hanya dapat dirasakan. Karena sifat jasa yang tidak dapat dilihat, disentuh, dan sulit untuk didefinisikan. Maka dalam hal ini menjadi sebuah tantangan bagi penyedia layanan (instansi pendidikan) untuk membuktikan secara fisik perbandingan dari penawarannya.(Tjiptono, 2012:28)

2. *Variability* (keberagaman)

Jasa atau pelayanan sangat bervariasi karena banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.(Tjiptono, 2012:35)

3. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Antara produksi dan konsumsi jasa merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Demikian juga, tempat produksi jasa dilakukan juga merupakan tempat pengguna jasa berada. Misalnya aktivitas dan peran serta siswa dalam pendidikan di sekolah. (Tjiptono, 2012:42)

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sekali digunakan, maka jasa itu selesai, hanya kesan dan pengalaman yang dapat dibawa pulang oleh pengguna jasa. Jasa sangat bervariasi dalam pemasaran jasa yang dipengaruhi faktor musiman. (Tjiptono, 2012:46)

2.5 Kualitas Pelayanan

Jasfar (2005:47), “kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangable*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan”. Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi merupakan hal yang sangat penting. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan membangun persepsi yang baik pula dari para konsumennya.

Tjiptono (2005:157) “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan”. Tantangannya, penilaian pengguna terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh pengguna yang berbeda.

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap proses penyelenggaraan jasa yang

melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. “Pada model yang dikemukakan Parasuraman, kelima dimensi ini dipakai untuk menjelaskan konsep tentang kesenjangan kualitas jasa yang timbul akibat adanya perbedaan antara harapan konsumen mengenai suatu jasa (*expected service quality*) dan persepsinya terhadap jasa yang ditawarkan (*perceived service quality*)”. (Jasfar, 2005:47)

Dimensi kualitas pelayanan dalam jasfar (2005:51) antara lain:

1. Bukti fisik/ *Tangibles*

Bukti fisik dalam Jasfar (2005:51) “yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa”.

2. Keandalan/*Reliability*

Keandalan yaitu kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3. Daya tanggap/*Responsiveness*

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

4. Jaminan/*Assurance*

Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

5. Empati/*Empathy*

Bahwa empati meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra (2011:198) “dimensi pokok kualitas pelayanan dibagi menjadi lima dimensi antara lain”:

1. Bukti fisik/ *Tangibles*

Bukti fisik/*tangibles* berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Keandalan/ *Reliability*

Keandalan berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai waktu yang disepakati.

3. Daya Tanggap/ *responsiveness*

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu pengguna dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara cepat.

4. Jaminan/ *assurance*

Jaminan berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna.

5. Empati/ *Empathy*

Bahwa perusahaan memahami masalah para pengguna dan bertindak demi kepentingan penggunaannya, serta memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Lupiyoadi (2001:148) dimensi- dimensi dalam kualitas pelayanan ada lima dimensi pokok antara lain:

1. Bukti fisik/ *Tangibles*

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Keandalan/ *Reliability*

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. Daya Tanggap/ *responsiveness*

Ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan/ *assurance*

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan”. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati/ *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen”. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

“*Tangibles* untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan, serta sarana komunikasi” dalam Rangkuti (2006:19). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

Dari pendapat diatas mengacu pada Parasuraman dimana bukti fisik merupakan bagian dari pelayanan yang dapat dilihat nyata dengan pengelihatannya. Tidak hanya sarana dan prasarana yang ada tetapi juga meliputi keadaan lingkungan sekitarnya merupakan suatu bukti dari layanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hal tersebut menyangkut perlengkapan dan peralatan yang digunakan, adanya ruang tunggu, komputerisasi, serta penampilan pemberi layanan (pegawai).

Rangkuti (2006:19) “keandalan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan”. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Memberikan tanggapan atau pelayanan administrasi dengan segera akan memberikan persepsi yang baik bagi siswa. Membiarkan siswa menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada siswa, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan definisi-definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut juga dapat disimpulkan tentang jaminan. Jaminan merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap perusahaan bisa memberikan rasa aman bagi penggunanya.

Pelayanan jasa menjadi tidak sempurna apabila salah satu dari dimensi di atas terabaikan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tersebut, diantaranya berpenampilan rapi serta bersikap ramah, selalu berusaha melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin. Menguasai pekerjaan dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan mampu menangani keluhan pelanggan secara baik.

Pendapat beberapa ahli di atas tentang dimensi kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu yang memenuhi syarat sebuah pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi tersebut yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Berkaitan dengan penelitian ini, maka kualitas pelayanan di bagian administrasi Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih yaitu bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan berlandaskan pada peraturan-peraturan yang ada secara transparan prosedur, biaya dan jangka waktu penyelesaian yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memberikan citra baik pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama tersebut.

Tjiptono (2012:167) ekspektasi pelanggan bersifat dinamis dan berubah dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalaman”. kualitas pelayanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan.

Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Sedangkan pada bidang pendidikan, kualitas jasa yang diterima merupakan hasil dari harapan terhadap penyedia jasa (sekolah) dan kinerja aktual yang diterima dari sekolah.

Usaha dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan tidak lepas dari segi kualitas, baik kualitas produk atau jasa yang ditawarkan maupun dari segi pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor baik dari sisi internal (lembaga sekolah) dan sisi eksternal (pelanggan / siswa).

“Dalam konteks penilaian kualitas produk maupun jasa telah diperoleh kesepakatan, bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover (dalam Zeithaml et al, 1993), “harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut”. Harapan ini terbentuk dari pengalaman mengkonsumsi jasa itu pada waktu lalu, informasi dari teman, keluarga dan lain-lain (*word of mouth*), serta bisa juga dari kebutuhannya (*personal I need*). Untuk membuktikan apakah kualitas produk baik atau tidak, dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen”(Kotler, 2000) dalam Jasfar, (2005:49).

Kesimpulannya bahwa definisi kualitas tidak ada yang universal, dan kualitas pelayanan hanya menekankan pada aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan, sehingga pengertian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan guna memenuhi harapan/tuntutan pelanggan.

2.5.1 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2012:178-180) Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya :

1. Produksi dan Konsumsi yang terjadi secara Simultan
Salah satu karakteristik unik jasa/ layanan adalah *inseparability*, artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian layanan.
2. Intensitas Tenaga Kerja yang Tinggi
Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat

pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan.

3. Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai
Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah wajah organisasi, namun sering kali merekalah cerminan jasa yang dipersiapkan konsumen.
4. Gap Komunikasi
Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negative terhadap kualitas layanan.
5. Memperlakukan Semua Pelanggan dengan Cara yang Sama
Pelanggan merupakan individu yang unik dengan perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.
6. Perluasan atau Pengembangan Layanan Secara Berlebihan
Mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk.
7. Visi Bisnis Jangka Pendek
Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain). Bisa merusak layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang dapat dijadikan tinjauan pustaka yaitu penelitian berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian	
1	Hamdanah	Paradigma administrasi publik sebagai landasan teori administrasi pendidikan	Baik tidaknya kualitas dalam administrasi pendidikan tergantung pada kemampuan semua yang terlibat dalam sistem yang ada dalam lembaga pendidikan dalam memenuhi harapan yang dilayani yakni peserta didik, mahasiswa, wali peserta didik secara konsisten.	JURNAL FALASIF A. Vol. 3, No. 1 Maret 2012

2.7 Kerangka Berpikir

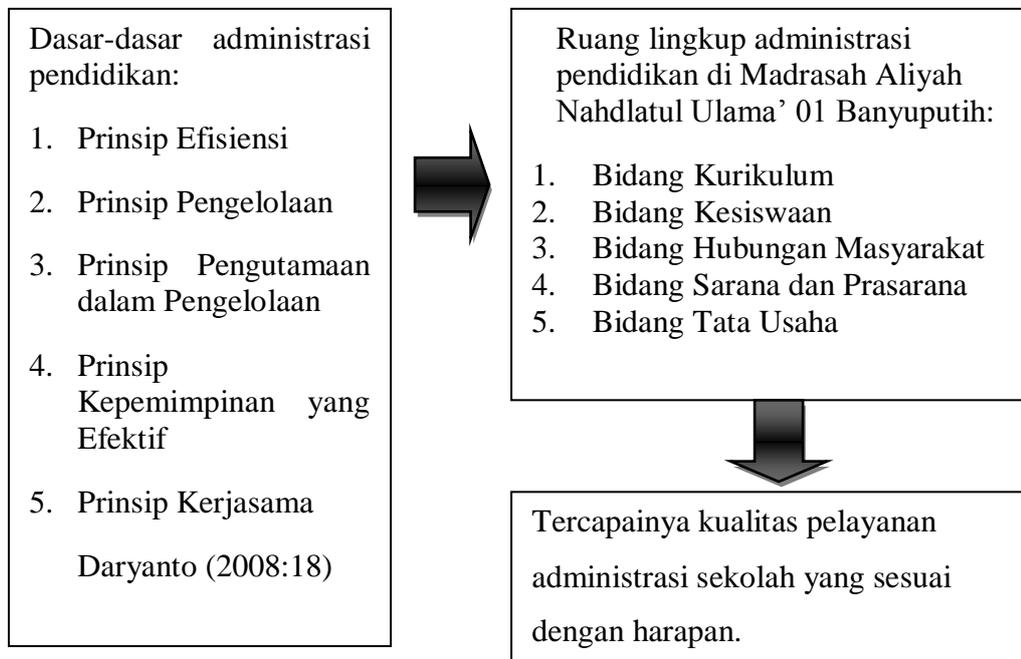
Keunggulan sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan menentukan baik atau buruknya citra sebuah lembaga pendidikan tersebut. Sebuah organisasi yang berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan melalui fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi dalam memberikan pelayanan. Keandalan (*reliability*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kualitas pelayanan yang diukur melalui keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), yaitu kualitas pelayanan diukur melalui kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*empaty*), kualitas pelayanan yang diukur melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan pemahaman akan kebutuhan para pelanggan.

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan di sebuah sekolah bukan hanya meliputi pelayanan akademik tapi juga non akademik. Administrasi disini merupakan sebuah pelayanan non akademik yang menunjang kegiatan-kegiatan yang ada di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 banyuputih. Ruang lingkup pelayanan administrasi di sekolah meliputi, bidang tata usaha sekolah, bidang kurikulum, bidang hubungan masyarakat, bidang sarana dan prasaran, dan bidang kesiswaan. Dasar- dasar yang perlu diperhatikan administrastor agar dapat sukses melaksanakan tugasnya dan mencapai tujuan pendidikan dari sekolah tersebut. Beberapa dasar tersebut prinsip efisiensi, prinsip pengelolaan, prinsip pengutamakan tugas pengelolaan, prinsip kepemimpinan yang efektif, dan prinsip kerjasama.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan sebagai daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Sehingga masyarakat akan lebih percaya dan yakin untuk memilih sekolah di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih. Maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih, berikut kerangka berfikir dalam penelitian ini.

Kerangka Berpikir



Gambar 2.2

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas pelayanan administrasi, dan kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama'. Penggunaan metode kualitatif ini dimaksudkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam terhadap data yang ditemukan dan dihadapi peneliti.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011:7) adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama tidak berkenaan dengan angka-angka, tetapi mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam dari fokus penelitian, Hasil dari penelitian kualitatif selalu berusaha mengungkap suatu masalah, keadaan, atau peristiwa yang sebenarnya.

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif menurut Sudjana dan Ibrahim (2012:64) adalah “penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang”. “Metode penelitian naturalistik/kualitatif, digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat emik, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan pandangan peneliti” (Sugiyono, 2011:213). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang objektif terkait dengan judul penulisan ini yaitu “analisis kualitas pelayanan administrasi”.

3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian

Fokus penelitian merupakan objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, fokus penelitian ini lebih diarahkan pada kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 banyuputih. Kualitas pelayanan administrasi yang diteliti dikaitkan dengan beberapa aspek antara lain:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip efisiensi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip pengelolaan?
3. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip pengutamakan tugas pengelolaan?
4. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip kepemimpinan yang efektif?
5. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi dalam prinsip kerjasama?

Lokasi penelitian ini yaitu di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih, yang beralamat di Jl. Lapangan 9A Kecamatan Banyuputih, Kabupaten Batang.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih.

a. Data Primer

Data primer adalah “data yang diperoleh langsung dari sumbernya” (Sugiyono, 2011:225). Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah dengan wawancara dan observasi atau pengamatan. Peneliti mengamati dan berkomunikasi secara langsung melalui wawancara. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada informan, yaitu kepala sekolah sebagai administrator Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah “data yang diperoleh dari sumber lain” (Sugiyono, 2011:225). Data ini diperoleh dari data-data, dokumen dan informan pendukung pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih dan buku-buku yang relevan dengan penelitian ini.

Jenis data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data utama dan data pendukung. Data utama sebagai sumber data diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung atau informan dalam kegiatan sebagai subjek

penelitian yaitu dari ucapan dan tingkah laku berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Data pendukung merupakan dokumentasi, dan data-data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih.

1. Data Primer (Data Utama)

Data utama (primer) disini diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung atau bisa disebut sebagai informan dalam kegiatan sebagai subjek penelitian yaitu berdasarkan ucapan dan tingkah laku berkaitan dengan kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih, baik di dalam bidang kurikulum, kesiswaan, humas, sarana dan prasarana, dan tata usaha, dilakukan dengan wawancara secara langsung terhadap beberapa informan yang sudah ditunjuk dengan pertimbangan tertentu dan data utama lain berupa dokumentasi dari hasil pengamatan pada saat observasi dan penelitian lanjut.

2. Data Sekunder (Data Pendukung)

Untuk data pendukung adalah dokumen-dokumen resmi yang mendukung dengan sifat data berwujud benda yang ada di kantor tersebut. Seperti contohnya data mengenai fasilitas dalam mendukung pelayanan administrasi seperti komputer, data tentang informan yang dipilih serta data berupa contoh dokumentasi lapangan yang digunakan sebagai kroscek terhadap data primer yang telah didapatkan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini, antara lain yaitu:

1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Menurut Suharsimi (2010:272) “dalam menggunakan metode observasi cara paling efektif adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian yang digambarkan akan terjadi”.

2. Wawancara

Suharsimi (2010:198) “wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara”. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada bagian administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih. Teknik wawancara dalam penelitian awal ini berupa *interview* terhadap informan. Wawancara ini dilakukan untuk mencari informasi terkait dengan

pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Alat yang digunakan dalam melakukan wawancara meliputi kertas, perekam suara dan kamera.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu” (Sugiyono, 2011:240). Studi dokumentasi merupakan pelengkap/ penunjang hasil wawancara dan observasi, digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang bersangkutan dengan Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dan gambar atau foto mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih.

Cara mengungkap data dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi awal yang disebut dengan observasi partisipatif dan melakukan wawancara terstruktur yang mendalam, dan membuat catatan lapangan. Wawancara ini menggunakan pedoman yang akan berkembang di lapangan seperti konsep *snowballing* menyesuaikan dengan keadaan objek dan informan yang diteliti. Selain itu juga ditambah dengan pengumpulan kajian dokumen yang ditujukan untuk mengungkap makna dan konsep yang sudah terkandung dalam latar belakang penelitian.

1. Kriteria Pemilihan Informan (Narasumber)

Informan dalam penelitian ini dipilih dan ditunjuk berdasarkan pertimbangan dan kriteria yang seperti disebutkan oleh Sugiyono (2005:56) yang mengatakan kriteria yang digunakan untuk memilih suatu informan adalah:

1. Mereka yang ahli, menguasai dan memahami sesuatu melalui proses ekulturasi, sehingga sesuatu itu tidak sekedar diketahui namun juga dimengerti.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang sedang diteliti.
3. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan hasil “kemasannya sendiri”.
4. Mereka yang mempunyai wewenang sebagai pimpinan yang bertanggung jawab dan mengawasi terhadap kegiatan yang sedang diteliti.

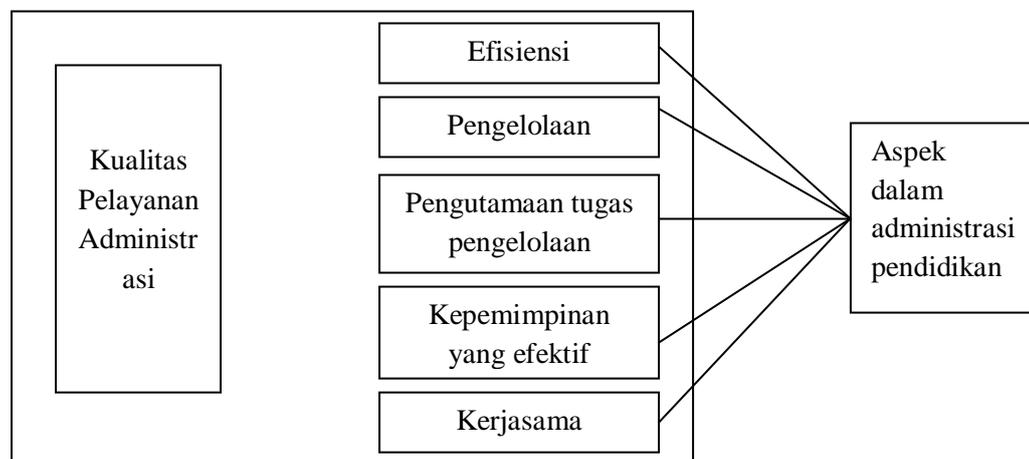
Berdasarkan kriteria diatas disini telah ditetapkan bahwa informan yang ditunjuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala sekolah sebagai administrator yang dianggap ahli, menguasai dan memahami tentang pelayanan administrasi di sekolah.
2. Wakil kepala sekolah dalam bidang kurikulum yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi dibidang kurikulum.
3. Wakil kepala sekolah dalam bidang kesiswaan yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi dibidang kesiswaan.
4. Wakil kepala sekolah dalam bidang humas yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi dibidang humas.
5. Wakil kepala sekolah dalam bidang sarana dan prasarana yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi dibidang sarana dan prasarana.
6. Kepala tata usaha yang terlibat langsung dalam pelaksanaan administrasi dibidang tata usaha.

7. Petugas tata usaha yang terlibat langsung dalam proses pelayanan yang diberikan kepada siswa.
8. Peserta didik merupakan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi di sekolah.

2. Operasional Konsep penelitian

Penelitian ini mengambil konsep manajemen sebagai acuan dalam menggali dan memahami fenomena yang ada dalam kegiatan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Sehingga peneliti telah menentukan konsep dalam merumuskan masalah yang akan digali lebih dalam secara faktual sesuai dengan keadaan dan fenomena yang ada di tempat penelitian. Operasional konsep dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah disusun maka dapat dijabarkan sebagai berikut ini:



Gambar 3.1 Operasional konsep kualitas pelayanan administrasi

1. Prinsip efisiensi disini peneliti ingin mengetahui konsep dari pelayanan administrasi yang diberikan dengan mengacu pada efisiensi dalam menggunakan semua sumber tenaga, dana, dan fasilitas yang ada, dengan menggali sumber data kepada informan. Meliputi beberapa bidang

administrasi di sekolah yaitu kurikulum, kesiswaan, hubungan masyarakat, sarana dan prasarana, dan tata usaha.

2. Prinsip pengelolaan peneliti ingin menggali lebih jauh tentang fenomena yang ada di lapangan dengan mengacu pada pelaksanaan pengelolaan administrasi pendidikan yang baik, dengan menggali informasi dari informan. Meliputi dari beberapa bidang administrasi di sekolah yaitu kurikulum, kesiswaan, hubungan masyarakat, sarana dan prasarana, dan tata usaha.
3. Prinsip pengutamakan tugas pengelolaan yaitu jika disertai pekerjaan manajemen dan operatif dalam waktu yang sama, seorang administrator cenderung untuk memberikan prioritas pertama pada pekerjaan operatif. Pelayanan dapat dilaksanakan dengan segera sesuai dengan kebutuhan. Meliputi dari beberapa bidang administrasi di sekolah yaitu kurikulum, kesiswaan, hubungan masyarakat, sarana dan prasarana, dan tata usaha.
4. Prinsip kepemimpinan yang efektif yaitu dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang efektif, yaitu yang memperhatikan dimensi-dimensi hubungan antara manusia, pelaksanaan tugas, dan kondisi. Meliputi beberapa bidang administrasi di sekolah yaitu kurikulum, kesiswaan, hubungan masyarakat, sarana dan prasarana, dan tata usaha.
5. Prinsip kerjasama yaitu administrator harus mampu mengembangkan kerjasama diantara orang-orang yang terlibat dalam proses administrasi sekolah. Meliputi beberapa bidang administrasi di sekolah yaitu kurikulum, kesiswaan, hubungan masyarakat, sarana dan prasarana, dan tata usaha.

3.5 Objektivitas dan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011 :270) meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas yaitu pengujian apakah proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Derajat kepercayaan dalam penelitian berupa tingkat kepercayaan data mengenai pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih. Dalam hal ini dilakukan dengan membuat wawancara dengan butir pertanyaan yang sejenis kepada selain sumber utama, seperti mewawancarai data yang diperoleh dari kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, waka sarana dan prasarana, kepala bagian tata usaha, dan Staf tata usaha. Hasil dari wawancara tersebut dapat dicocokkan dengan hasil wawancara dari penerima layanan yaitu siswa dan guru maka derajat kepercayaan mengenai kualitas pelayanan administrasi dapat dipertanggungjawabkan.

Keabsahan data dalam penelitian ini peneliti dapat dilakukan pengecekan dengan menggunakan teknik observasi secara terus menerus dilapangan dan triangulasi. Observasi secara terus menerus yang dimaksudkan peneliti disini yaitu sering berkunjung ke Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Peneliti mengamati perilaku dari beberapa kepala subbagian dan staf/ petugas yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi. Peneliti

selalu membuat catatan harian dalam pengamatan yang dikonfirmasi dengan hasil wawancara.

Keabsahan data merupakan syarat utama dalam penelitian kualitatif. Salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data adalah triangulasi. “Triangulasi adalah teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu” (Sugiyono, 2011: 273).

Triangulasi dilakukan dalam penelitian ini berupa sumber, metode dan teori. Peneliti mengumpulkan data secara terus menerus mengenai pelayanan administrasi yang sesuai dengan sumber, metode, dan teori. Sumber data penelitian dilakukan dengan mengecek keabsahannya dari beberapa orang, data yang didapatkan dari *stake holder* atau penerima layanan dicek dengan pemberi layanan, seperti kepala sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka humas, waka sarana dan prasarana, kepala bagian tata usaha, dan staff tata usaha. Pengecekan metode dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan hasil wawancara dengan dokumentasi dari masing-masing bagian dalam pelayanan administrasi. Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode studi dokumen untuk saling mengecek data dari subjek penelitian dengan data di lapangan. Selain itu dengan observasi secara terus menerus dari pelayanan administrasi. Pengecekan teori dilakukan dengan melihat teori yang ada dengan mencocokkan data yang ada di lapangan. Data yang ada di lapangan dicek dengan teori yang ada, karena tidak semua data yang diperoleh itu sesuai dengan fokus penelitian. Secara keseluruhan triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mencocokkan data membandingkan

hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan dengan pendapat serta pandangan orang lain.

2. Uji Transferability/ Keteralihan

Keteralihan dalam penelitian ini dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian nyata yang terjadi dalam pelayanan administrasi tentang kesamaan arti, sehingga adanya kesamaan informasi data dari peneliti dan objek peneliti. Seperti peneliti mencari data tentang pelayanan administrasi, untuk itu dibutuhkan *observasi* langsung di lapangan mengenai kualitas pelayanan di masing-masing bidang administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi keteralihan data, sehingga dari data tersebut terdapat kesamaan yang nyata mengenai kualitas pelayanan administrasi.

3. Uji Dependability/ kebergantungan

Kebergantungan dilakukan dengan pengamatan dan wawancara secara langsung di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih. Peneliti sangat bergantung pada subjek yang akan dijadikan informan sebagai sumber data seperti Kepala Sekolah, Petugas pelayanan, siswa , serta bagian-bagian yang terkait dengan pelayanan administrasi . Dari beberapa data yang diperoleh diadakan pengulangan pada informan dan dokumentasi lainnya agar reliabilitasnya tercapai karena kebergantungan merupakan reliabilitas dalam penelitian kualitatif.

4. Uji Kepastian

Kepastian dalam penelitian ini bahwa sesuatu itu objektif adalah tidak

bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Pendapat Staf Tata Usaha yang disini berperan sebagai pemberi layanan yang berhubungan langsung dengan penerima layanan dapat dikatakan bahwa pengalaman seseorang itu subjektif sedangkan jika disepakati oleh beberapa atau banyak orang, barulah dapat dikatakan objektif.

3.6 Model Analisis Data

Menurut Sugiyono (2011:244) menyatakan bahwa “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2011:246), “mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing*/verifikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan teknik analisis interaksi dengan langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

“Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan” (Sugiyono, 2011:247).

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis menonjolkan, menggolongkan, dan mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, peneliti mencatat secara teliti dan rinci. Setiap mendapatkan data, peneliti sesegera mungkin untuk menganalisis dan mereduksi data-data yang tidak diperlukan. Mereduksi data dalam penelitian ini harus disesuaikan dengan fokus dan rumusan masalah, sehingga data yang berkaitan hanya mengenai kualitas pelayanan administrasi. Jika ada data yang diperoleh tidak sesuai dengan fokus penelitian, maka akan dihilangkan atau direduksi.

b. Data Display (Penyajian Data)

Penyajian data yang baik merupakan cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. *Display* data dalam penelitian ini adalah berupa hasil wawancara yang meliputi aspek kualitas pelayanan administrasi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Indikator yang akan dikaji tersebut dibuatkan transkrip yang telah diberi kode pada masing-masing hasil wawancara dan catatan lapangan.

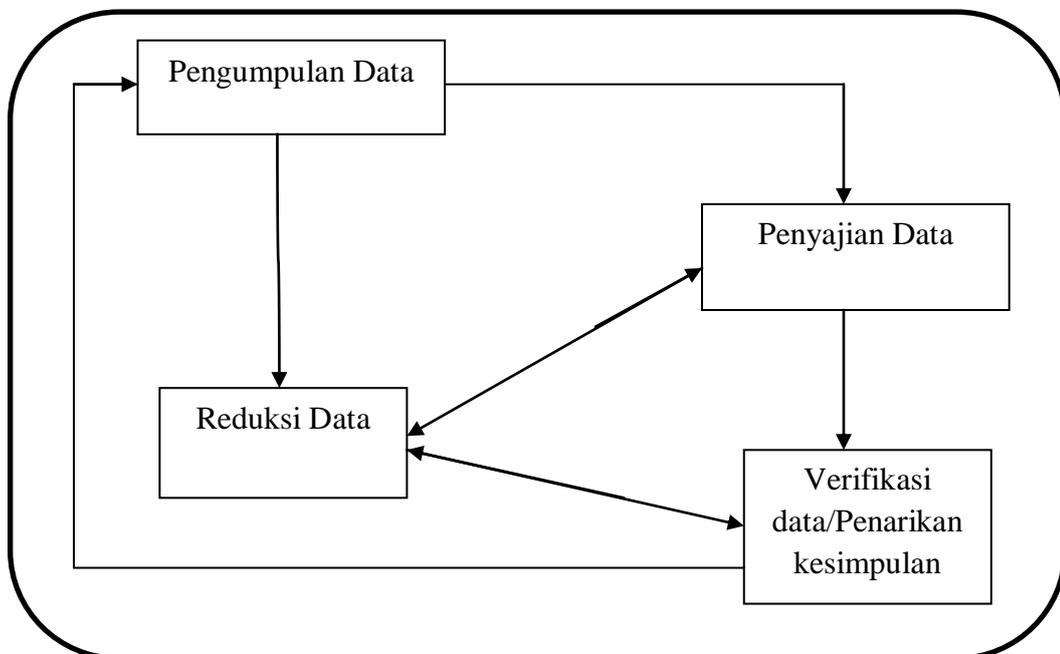
c. *Conclusion Drawing/ Verifikasi*

Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Secara sederhana, makna-makna yang muncul dari data yang muncul harus diuji kebenaran, kekuatan, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan ini harus sesuai dengan beberapa data berupa kualitas pelayanan administrasi. Semua data yang telah direduksi dan disajikan, maka dibuat verifikasi. Jika tidak ada tambahan dan perubahan pengelolaan selama penelitian, berarti verifikasi tersebut tidak berubah.

Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagai sesuatu elemen yang saling menjalin dan mempunyai keterkaitan pada saat, sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data diwujudkan dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Keempat komponen langkah-langkah analisis data di atas saling berkait dan mempengaruhi.

Pertama-tama peneliti terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian yang disebut dengan tahap pengumpulan data. Banyaknya data yang diperoleh saat wawancara dan observasi yang tidak sesuai dengan data yang diharapkan, maka di sinilah pentingnya diadakan reduksi data dengan membuang data yang tidak diperlukan. Data tersebut direduksi kemudian diadakan penyajian data untuk menampilkan gambaran keseluruhan hasil penelitian. Langkah terakhir yaitu diadakan penarikan kesimpulan/verifikasi, sehingga menghasilkan penelitian yang valid, konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan.

Langkah-langkah analisis data dapat digambarkan secara sederhana pada gambar 3.2 berikut ini:



Gambar 3.2 Langkah-Langkah Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2011:252)

3.7 Prosedur Penelitian

Tahap ini terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra-lapangan

Tahap pra-lapangan dalam penelitian ini adalah memilih lokasi penelitian, mengurus perijinan, dan menyusun rancangan penelitian berupa poin-poin pertanyaan yang akan digunakan sebagai media tanya jawab dengan informan.

Peneliti memilih Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih sebagai objek penelitian. Mengurus perijinan pada pihak jurusan sebagai syarat awal untuk melakukan penelitian dan menyusung

rancangan penelitian berupa pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan di lapangan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan ini, peneliti mulai untuk terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder yang diperoleh dari informan maupun dokumen-dokumen pendukung.

Tahap pekerjaan lapangan ini di mulai dengan melakukan wawancara langsung terhadap informan-informan yang dipilih sebagai obyek yang dapat memberikan informasi terkait dengan fokus penelitian ini yaitu analisis kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih. Selain wawancara dengan beberapa informan, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi di lapangan.

3. Tahap Analisis Data

Setelah memperoleh data-data dari hasil penelitian maka prosedur selanjutnya adalah tahap penyusunan laporan. Tahap ini hasil penelitian disusun, ditulis secara sistematis sesuai dengan peraturan yang ditentukan agar hasilnya dapat diketahui orang lain.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih masing kurang maksimal. Tenaga administrasi sudah berpenampilan rapi dan sopan, ruangan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih juga nyaman. Fasilitas yang disediakan dalam menunjang kegiatan belajar masih perlu dilengkapi lagi. Ruangan masih sangat kurang belum dapat menampung keseluruhan aktivitas. Informasi telah disampaikan dengan baik melalui pengeras suara yang ada di setiap kelas maupun di mading sekolah. informasi yang disampaikan untuk orang tua murid biasanya disampaikan melalui surat. Terbatasnya sumberdaya manusia menjadikan pekerjaan tidak selesai pada waktu yang ditetapkan. Pihak madrasah menanggapi dan membantu setiap kegiatan sekolah seperti pramuka, osis dan kegiatan lain dengan baik, namun terkadang ruangan dibiarkan kosong dalam waktu pelayanan. Masih terdapat beberapa staf dan guru yang masih membutuhkan bimbingan maupun pelatihan agar pengalamannya lebih luas. Sebagian juga sedang melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi. Pihak madrasah memperlakukan semua peserta didik

secara sama rata tidak dibeda-bedakan. Dengan keterbatasan sumberdaya manusia menjadi kendala dalam proses pelayanan yang kurang maksimal.

2. Kendala-kendala di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih dalam melaksanakan pelayanan administrasi antara lain :
 - a. Keterbatasan personel khususnya pada bagian tata usaha.
 - b. Kemampuan personel yang sangat terbatas sesuai dengan bidangnya masing- masing.
 - c. Ruang dan fasilitas belajar mengajar yang masih sangat perlu dilengkapi.
 - d. Kemampuan dan kedisiplinan para guru masih perlu ditingkatkan lagi.
 - e. Ketidak hadirannya wali murid dari peserta didik yang tinggal di pesantren, sehingga penyampaian informasi kurang maksimal.
 - f. Anggaran yang terbatas dengan berbagai kebutuhan sekolah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka ada beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih, saran tersebut antara lain:

1. Meningkatkan kebersihan ruang kelas dengan mengoptimalkan jadwal piket kebersihan dari para siswa.

2. Membentuk kesiapan kerja para pegawai atau tenaga pendidik untuk meningkatkan ketrampilan melalui kegiatan pelatihan pengelolaan administrasi dan pelatihan kurikulum 2013.
3. Menyediakan kotak saran sebagai media penyampaian kritik dan saran maupun keluhan dari konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Kontribusi para orang tua peserta didik untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah salah satunya dengan menghadiri undangan- undangan pertemuan penting dari sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, H.M . 2008. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hamdanah. 2012. *Paradigma Administrasi Publik Sebagai Landasan Teori Administrasi Pendidikan*. Jurnal Falasifa. Vol.3, No. 1 Maret 2012
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa (Pendekatan Terpadu)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, 2008. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah. jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto, 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudjana, Nana dan Ibrahim. 2012. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algetindo.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Edisi Revisi 2010. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tjiptono, 2005. *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI
-Fandy dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
-2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: ANDI

PERANGKAT SURAT PENELITIAN

- Surat Ijin Penelitian
- Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG (UNNES)
FAKULTAS EKONOMI (FE)

Alamat: Gedung C-6, Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang,
Telp/Fax. (024) 8508015, website : <http://fe.unnes.ac.id>

Nomor : 1137 A /UN37.L7/PP/2014
Hal : Ijin Penelitian

23 Juli 2014

Yth. Kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01
Jl. Lapangan 9a Banyuputih
Batang

Diberitahukan dengan hormat bahwa, mahasiswa kami:

Nama : Sri Andriani
NIM : 7101410183
Jurusan/Konsentrasi : Pend. Ekonomi /Pend. Administrasi Perkantoran

Bermaksud akan menyusun skripsi, dengan topik "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih Batang". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan dapat di ijinikan untuk dapat melakukan observasi di instansi yang Saudara pimpin dengan alokasi waktu bulan Juli 2014 sd. selesai.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



Dekan
Dekan Bidang Akademik,

[Handwritten signature]

Dr. Muhammad Khafid, S.Pd., M.Si
NIP. 197510101999031001

Tembusan Yth.:
1. Dekan
2. Ketua Jurusan Pend. Ekonomi
Fakultas Ekonomi Unnes

FM-05-AKD-24



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU

**MA NU 01 BANYUPUTIH
TERAKREDITASI B**

Alamat : Jl. Lapangan 9a Banyuputih Telp. 0285-4469272 Kodepos : 51271
Email : manu_banyuputih@yahoo.com / manubanyuputih@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 076/030.10/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **H. Ali Sodiqin, M.Pd.I.**
NIP : -
Jabatan : Kepala Madrasah
Unit Kerja : MA NU 01 Banyuputih

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Sri Andriani**
NPM : 7101410183
Jurusan/Konsentrasi : Pend. Ekonomi/Pend. Administrasi Perkantoran
Fak. Ekonomi Universitas Negeri Semarang

yang bersangkutan benar-benar telah melaksanakan penelitian di MA NU 01 Banyuputih pada tanggal 1 September 2014 sampai dengan tanggal 4 Oktober 2014 guna penulisan skripsi dengan judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama 01 Banyuputih Batang*".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuputih, 10 Oktober 2014
Kepala,



H. Ali Sodiqin, M.Pd.I.
NIP. -

Lampiran 2

- **Profil Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih**
- **Data Guru dan Karyawan MA NU 01 Banyuputih**
- **Program Kerja Madrasah bidang : Tata usaha**
- **Job Description Tata Usaha**

PROFIL SEKOLAH
TAHUN PELAJARAN 2013/2014



MA NU 01 BANYUPUTIH

Alamat : Jl. Lapangan 9a Banyuputih

Telp. 0285-4469272 Kodepos : 51271

Websites : www.manu-banyuputih.sch.id Email :

manu_banyuputih@yahoo.com



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU

MA NU 01 BANYUPUTIH

TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Lapangan 9a Banyuputih Telp. 0285-4469272 Kodepos : 51271 Websites :
www.manu-banyuputih.sch.id Email : manu_banyuputih@yahoo.com

PROFIL SEKOLAH TAHUN PELAJARAN 2013/2014

A. DATA UMUM

- | | | | |
|----------------------------|---|--|-----|
| 1. Nama Madrasah | : | MA NU 01 BANYUPUTIH | |
| 2. NSM | : | 131233250004 | |
| 3. NPSN | : | 20364930 | |
| 4. Alamat Madrasah | : | Jl. Lapangan 9a Banyuputih
Kec. Banyuputih – Kab. Batang – Jateng
Telp. 0285-4469272 | |
| 5. Alamat Emial | : | manu_banyuputih@yahoo.com | |
| 6. Alamat Web | : | www.manu-banyuputih.sch.id | |
| 7. Nama Kepala Madrasah | : | H. Ali Sodikin, M.Pd.I. | |
| 8. Nomor HP | : | 08122991236 | |
| 9. Status Madrasah | : | Swasta | |
| 10. Status Akreditasi | : | B - 2010 | |
| 11. Nama Yayasan | : | LP Ma'arif NU | |
| 12. Tahun Berdiri | : | 1985 | |
| 13. Program yang tersedia | : | IPA, IPS, BHS, AGAMA | |
| 14. Luas tanah madrasah | : | 2.300 m ² | |
| 15. Luas bangunan madrasah | : | 960 m ² | |
| 16. Kepemilikan tanah | : | Milik Sendiri / Wakaf | |
| 17. Kepemilikan bangunan | : | Milik Sendiri | |
| 18. Nomor sertifikat tanah | : | 11.32.08.19.1.00298
11.32.08.19.1.00003 | dan |

B. VISI MA NU 01 BANYUPUTIH

Sebagai bentuk pendidikan formal yang mempunyai komitmen terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, MA NU 01 Banyuputih mempunyai visi sebagai berikut :

Terwujudnya manusia yang bertaqwa, cerdas, terampil, dan berakhlakul karimah.

Visi tersebut mencerminkan bahwa MA NU 01 Banyuputih bertekad untuk turut andil dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang tercermin dalam semangat keseimbangan antara ilmu-ilmu agama dalam kerangka membentuk sikap, perilaku dasar manusia terdidik yang dilingkupi dengan kecerdasan dan keterampilan yang mampu menjawab tantangan zaman.

C. MISI MA NU 01 BANYUPUTIH

Berdasarkan visi di atas, maka misi MA NU 01 Banyuputih adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan KBM dan bimbingan secara efektif untuk membentuk generasi muda yang kuat dalam iman dan taqwa berhaluan Aqidah Ahlus Sunnah Wal Jamaah.
2. Membangun, mendorong dan membantu siswa dalam berkompetisi untuk meraih prestasi.
3. Menggali potensi dan membekali siswa dengan ketrampilan agar berkembang secara optimal.
4. Menumbuhkan perilaku siswa yang berakhlakul karimah.

D. INDIKATOR MISI MA NU 01 BANYUPUTIH

1. Sekurang-kurangnya 75% siswa mampu melaksanakan ajaran Islam ala Ahlus Sunnah Wal Jamaah.
2. Perolehan Nilai Ujian Akhir rata-rata naik 0,2%.
3. Berprestasi dalam bidang olahraga, seni, dan budaya.
4. tingkat pelanggaran siswa maksimal 2%.

E. MOTTO MA NU 01 BANYUPUTIH

Berlandaskan visi dan misi di atas, untuk menggelorakan semangat seluruh civitas akademika guna mengimplementasikan dalam pembinaan lingkungan madrasah yang kondusif, maka MA NU 01 Banyuputih menyatakan diri sebagai ***Terdepan Dalam Ilmu, Berakhlak Dalam Perilaku.***

F. TUJUAN MA NU 01 BANYUPUTIH

Dari pemahaman singkat visi dan misi serta motto di atas, maka untuk mengimplementasikannya diperlukan tujuan sebagai penentu arah kelangsungan pendidikan di MA NU 01 Banyuputih, yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berorientasi pada pemahaman ke-Islaman, berwawasan luas dalam ilmu pengetahuan umum, membekali siswa dalam ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai bakat dan minat masing-masing.

2. Membekali siswa untuk selalu peka terhadap masalah-masalah sosial yang berkembang di lingkungannya.

G. SEJARAH SINGKAT BERDIRINYA MA NU 01 BANYUPUTIH

Salah satu tujuan yang hendak dicapai oleh bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mewujudkan tujuan tersebut sebagaimana ketentuan pasal 31 UUD 1945, Pemerintah bertanggungjawab untuk secara terencana dan terus menerus meningkatkan program pendidikan nasional yang sesuai dengan perkembangan dan tuntutan masyarakat.

Berawal dari rasa memiliki dan semangat untuk memperjuangkan pendidikan di wilayah pedesaan, maka sbagian tokoh ulama di kalangan MWC NU Kecamatan Limpung pada tahun 1985 bergerak merencanakan pendirian sebuah lembaga pendidikan. Untuk memuluskan gagasan ini maka dibentuklah badan pendiri yang terdiri atas :

- Penanggungjawab : K.H. Sya'ir (Alm)
(Rois Syuriyah MWC NU Limpung)
 - Ketua : H. Mahfudz
 - Wakil ketua : Zamahsari Sj.
 - Sekretaris : Ali Sodiqin, B.A.
 - Wakil Sekretaris : Amin Syafi'i
 - Anggota : Mukhlis AS
Ridwan
- K. Kusnaini Yasin (Alm)
Munadjat

Selanjutnya pada tanggal 1 Juni 1985 secara resmi badan ini mendirikan Madrasah Aliyah NU Limpung, sebuah lembaga pendidikan di bawah koordinasi Lembaga Pendidikan Ma'arif NU Kecamatan Limpung Kabupaten Batang Propinsi Jawa Tengah dan berstatus **TERDAFTAR** pada Kantor Departemen Agama dan Piagam Nomor : Wk/5.d/153/pgm/MA/1987.

Pada perkembangannya dengan Surat Keputusan Dirjen Binbaga Islam Departemen Agama RI Nomor : 71/E.IV/PP.03.2/KEP/XII/95 MANU Limpung berubah status menjadi **DIAKUI** dan pada tahun 2000 dengan SK Nomor : 71/E.IV/PP.03.2/KEP/56/2000 statusnya menjadi **DISAMAKAN**.

Pada tahun 2006 berdasarkan hasil akreditasi madrasah yang dilakukan oleh Dewan Akreditasi Madrasah Provinsi maka MANU Limpung dinyatakan sebagai

madrasah **TERAKREDITAS A** (Sangat Baik) dengan Piagam Akreditasi Madrasah Aliyah Nomor : Kw.11.4/4/PP.03.2/625.25.03/2005

Pada tahun 2010 berdasarkan hasil akreditasi madrasah yang dilakukan oleh BAS/M maka MANU Limpung dinyatakan sebagai madrasah **TERAKREDITAS B**.

Seiring perkembangan waktu dan perkembangan wilayah yaitu pemekaran kecamatan di Kabupaten Batang, berdasarkan SK Bupati Batang Nomor : 138/1120/2007 tanggal 22 Nopember 2007 tentang Pengukuhan dan Peresmian Pembentukan Kecamatan Kabupaten Batang, Kantor Pusat MANU Limpung berada di desa Banyuputih ibukota Kecamatan Banyuputih.

Melalui musyawarah yang panjang, maka terhitung sejak tanggal 1 Mei 2011 MANU Limpung berubah menjadi MA NU 01 Banyuputih.

H. KONDISI UMUM MA NU 01 BANYUPUTIH

Dalam perjalanannya sampai saat ini gambaran secara umum, bahwa MA NU 01 Banyuputih telah memiliki 18 Kelas yang terbagi dalam 2 (dua) kampus.

Adapun data konkrit potensi yang dimiliki adalah sebagai berikut :

1. Keadaan Tanah dan Gedung

- a. Lokasi
Jl. Lapangan 9a Banyuputih RT.04 RW.01 Desa Banyuputih

Telp. 0285-4469272
- b. Status Tanah : Wakaf
- c. Luas Tanah Madrasah : 3.010 M2
 - 1) Luas Bangunan : 1.536 M2
 - 2) Luas Tanah Siap bangun : 320 M2
 - 3) Luas kebun Madrasah : 620 M2
 - 4) Luas Tanah Pekarangan : 400 M2
 - 5) Luas Lapangan Olahraga : 150 M2
- d. Status Gedung : Milik Sendiri dan Pinjam
- e. Sifat : Permanen dan Sementara

f. Keadaan Ruang :

No	Jenis Prasarana	Jml Ruang	Jml Kondisi Baik	Jml Kondisi Rusak	Kategori Kerusakan		
					Rusak Ringan	Rusak Sedang	Rusak Berat
1	Ruang Kelas	15	15	~	~	~	~
2	Perpustakaan	1	1	~	~	~	~
3	R. Lab IPA	1	1	~	~	~	~
4	R. Lab Komputer	1	~	~	~	1	~
5	R. Lab Bahasa	1	~	~	~	1	1
6	R. Pimpinan	1	1	~	~	~	~
7	R. Guru	1	1	~	~	~	~
8	R. Tata Usaha	1	1	~	~	~	~
9	R. Konseling	1	~	1	1	~	~
10	Tempat Ibadah	1	~	~	~	1	~
11	R. UKS	1	1	~	~	~	~
12	Jamban	8	6	~	~	2	~
13	Gudang	1	~	~	~	~	1
14	Tempat Olahraga	~	~	~	~	~	~
15	R. OSIS	1	~	~	~	1	~

Keadaan Guru, Karyawan dan Peserta Didik

g. Keadaan Guru

No	Status	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Kepala Madrasah	1	-	1
2	Guru Tetap	11	9	20
3	Guru Tidak Tetap	3	3	6
4	Guru DPK Depag	4	1	5
5	Guru DPK Diknas	-	-	-

	Jumlah	19	13	32
--	--------	----	----	----

h. Keadaan Karyawan

No	Status	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tata Usaha	2	-	2
2	Perpusatakaan	1	-	1
3	Laboran	1	-	1
4	Penjaga	1	-	1
5	Personil Lain	2	-	2
	Jumlah	6	-	7

i. Keadaan Peserta Didik

No	Kelas	Rombel	L	P	J
1	Kelas X	6	101	120	221
2	Kelas XI.IPA	1	6	29	35
3	Kelas XI.IPS	2	37	32	69
4	Kelas XI.BHS	1	14	24	38
5	Kelas XI.Agama	1	9	21	30
6	Kelas XII.IPA	1	4	27	31
7	Kelas XII.IPS	1	24	13	37
8	Kelas XII.BHS	1	18	20	38
9	Kelas XI.Agama	1	14	16	30
	Jumlah	15	227	302	529

I. PROGRAM UNGGULAN

MA NU 01 Banyuputih memiliki beberapa Program Unggulan yang tidak dimiliki madrasah lain, yaitu :

1. Program Lifeskill

- a. Setir Mobil
- b. Menjahit
- c. Desain Grafis

2. Program Studi Keagamaan

Peserta didik yang memilih Prodi Keagamaan pada siang hari setelah pelajaran formal selesai, diberi materi tambahan yaitu Kajian Kitab Kuning yang diampu oleh ustadz-ustadz pondok pesantren di sekitar wilayah Banyuputih.

J. PRESTASI YANG PERNAH DICAPAI

Sejak awal berdirinya MA NU 01 Banyuputih telah ikut berperan serta dalam berbagai even kegiatan, diantara prestasi-prestasi tersebut dalam bidang kesiswaan maupun pendidikan secara umum. Adapun prestasi lima tahun terakhir adalah sebagai berikut :

No	Tahun	Jenis Lomba	Tingkat Lomba	Prestasi
1	2002	Lomba Gugus Depan se-Kwartir Cabang Batang	Kabupaten	Tergiat II
2	2002	Tennis Meja HUT RI ke-57 Kecamatan Limpung	Kecamatan	Juara I
3	2002	Lomba Karnaval Tingkat Kecamatan Limpung Tahun 2002	Kecamatan	Juara II
4	2003	Lomba Marching Band Piala Bupati Batang Tingkat Pelajar Tahun 2003	Kabupaten	Juara III
5	2004	Lomba Gugus Depan se-Kwartir Cabang Batang Tahun	Kabupaten	Tergiat I
6	2005	Lomba Gugus Depan se-Kwartir Cabang Batang	Kabupaten	Tergiat I
7	2005	Lomba Marching Band Bupati Batang Cup II Tingkat Pelajar/Umum Tahun 2005	Kabupaten	Juara II
8	2006	Bola Volly Putra-putri Tingkat Kecamatan Tahun 2006	Kecamatan	Juara I
9	2006	Bola Volly Putri Popda Kabupaten Batang Tahun 2006	Kabupaten	Juara I
10	2006	Bola Volly Putra Popda Kabupaten Batang Tahun 2006	Kabupaten	Juara II
11	2006	MTQ Pelajar Tingkat Kabupaten Tahun 2006	Kabupaten	Juara I
12	2007	Lomba Marching Band Limpung Artha Cup	Kecamatan	Juara II

		Tahun 2007		
13	2007	Bola Volly Putri Porseni MA Jawa Tengah di Banyumas Tahun 2007	Propinsi	Juara III
14	2008	Bola Volly Putra-Putri Tingkat Kecamatan Tahun 2008	Kecamatan	Juara I
15	2008	Bola Volly Putri Popda Kabupaten Tahun 2008	Kabupaten	Juara I
16	2008	Karete Putri Popda Kabupaten Tahun 2008	Kabupaten	Juara Umum
17	2008	Pencak Silat Putra Putri Popda Kabupaten Tahun 2008	Kabupaten	Juara Umum
18	2009	Bola Volly Putri Popda Kabupaten Tahun 2009	Kabupaten	Juara I
19	2010	LCTP Raimuna Cabang III Kabupaten Batang Tahun 2010	Kabupaten	Juara I
20	2011	Bola Volly Putri Popda Kabupaten Tahun 2011	Kabupaten	Juara II
22	2012	Olimpiade Kimia Porsema Ma'arif NU VIII Jawa Tengah Tahun 2012 di Kudus	Propinsi	Juara I
23	2013	MTQ Pelajar – Tilawah Putri	Kabupaten	Juara III
24	2013	Musabaqah Fahmil Qur'an	Kabupaten	Juara II
25	2013	Jumbara PKS – Bidang Lomba Karaoke	Kabupaten	Juara III
26	2013	Science Fair KIR – MIPA	Kabupaten	Juara II
27	2013	Science Fair KIR – PAI	Kabupaten	Juara II
28	2013	Olimpiade MIPA & Bahasa HMJ Tadris Fak. Ilmu Tarbiyah & Keguruan IAIN Walisongo Semarang – Mapel Matematika	Provinsi	Juara II
29	2013	Olimpiade MIPA & Bahasa HMJ Tadris Fak. Ilmu Tarbiyah & Keguruan IAIN Walisongo Semarang – Mapel Bahasa Inggris	Provinsi	Juara III



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU

MA NU 01 BANYUPUTIH

TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Lapangan 9a Banyuputih Telp. 0285-4469272 kode pos : 51271

Website : www.manu-banyuputih.sch.id Email : manu_banyuputih@yahoo.com

DATA GURU DAN KARYAWAN

MADRASAH ALIYAH NU 01 BANYUPUTIH BATANG

TAHUN PELAJARAN 2014/2015

No	Nama	L/P	Tempat, tanggal lahir	Jabatan	Pendidikan terakhir	
					Jurusan	Tahun
1	H. Ali Sodiqin, M.Pd.I.	L	Batang, 21 Januari 1960	Kepala	S2 FAI UWH Smg	2013
2	Rokhim, S.Pd.I.	L	Batang, 16 April 1973	Bendahara	S1 PAI UWH Smg	2010
3	Mukhsin, S.Ag.	L	Batang, 14 Mei 1971	Guru	S1 FS IAIN	1998
4	Shofyan, S.Ag.	L	Batang, 04 Januari 1976	Wali kelas	S1 FD IIQ	2000
5	Bambang Eriyanto, S.H.	L	Batang, 27 Mei 1967	Wali kelas	S1 FH UNISSULA	1992
6	Endon Nurcahyati, S.Pd.	P	Banjarnegara, 01 Juni 1978	Kurikulum	S1 FIS UNNES	2000
7	Faridah, S.Pd.I.	P	Batang, 15 Mei 1982	Wali kelas	S1 PAI UWH Smg	2010
8	M. Ali Hamsah, S.H.	L	Batang, 18 Nopember 1975	Guru	S1 FH UCY	1999
9	Nursidiq, S.Ag.	L	Batang, 4 Maret 1967	Guru	S1 FT IIQ	1995

10	Nurul Zulfa, S.Ip.	L	Batang, 28 Agustus 1976	Guru	S1 Fisipol UMY	2001
11	Purwoto, S.Ag., M.Pd.I.	L	Batang, 20 Juni 1970	Humas	S2 FAI UWH Smg	2013
12	Fatchul Achyar, S.Pd.	L	Batang, 06 Juli 1971	Wali kelas	S1 Bilogi IKIP PGRI	2004
13	Susetio Tulus Widodo, S.Pd.	L	Batang, 28 Juni 1982	Guru	S1 IKIP PGRI	2007
14	H. Kuswandi, S.Ag.	L	Batang, 23 Mei 1972	Kesiswaan	S1 FT IAIN WS	1995
15	Herry Eko Susilo, S.T.	L	Batang, 07 Desember 1982	Wali kelas	S1 TM STTNAS	2005
16	Solekhah, S.Sos	P	Batang, 08 Desember 1977	Wali kelas	S1 APMD YOGYA	2002
17	Kusdiyanto, S.Pd.	L	Batang, 26 Desember 1968	Wali kelas	S1 STIKP Muh Kuningan	2013
18	Subkhi, S.Pd.I.	L	Batang, 19 April 1983	Guru	S1 PAI UWH Smg	2010
19	Ahmad Yusron, S.Pd.	L	Batang, 5 Oktober 1986	Guru	S1 IKIP PKn	2012
20	Nunik Murwati, S.Pd.	P	Sukoharjo, 13 Agustus 1983	Wali kelas	S1 FKIP MIPA UMS	2007
21	R. Eko Astutiningsih, SPd.	P	Grobogan, 03 April 1984	Guru	S1 FKIP Inggris UMS	2007
22	Ma'mun, MSI	L	Batang, 24 Maret 1977	Wali kelas	S2 Agama & Filsafat	2010
23	Arini Ainul Hanifah, S.Pd.	P	Batang, 7 Nopember 1984	Wali kelas	S1 FMIPA UNNES	2008
24	Puji Anisa, S.Pd.	P	Batang, 24 Mei 1985	Wali kelas	S1 FBS Unnes	2008

25	Vebryani Wulandari, S.Pd.	P	Batang, 10 Februari 1986	BK	S1 FIS UNNES	2008
26	Nur Fadlilaturrahmah, S.Pd.	P	Batang, 10 Oktober 1987	Guru	S1 MIPA Unnes	2010
27	Dian Lutfiana, S.Pd.	P	Batang, 3 Desember 1989	Guru	S1 Tadris Matematika	2011
28	Nur Zaenah, S.Pd.	P	Batang, 09 Juli 1989	Wali kelas	S1 Tadris Inggris	2011
29	Annisa Tarida Listyowati, S.Pd.	P	Semarang, 3 Juni 1983	Wali kelas	S1 Pend Geografi	2011
30	Lukman Hakim, S.Pd.I.	L	Batang, 19 Maret 1985	Wali kelas	S1 PAI STAIN	2011
31	Koulul Mustolif, S.Pd.	L	Batang, 1 Juli 1991	Wali kelas	S1 Penjas STKIP	2014
32	Bina Elviyani, S.Pd.	P	Batang, 8 April 1992	Guru	S1 PBSI	2014
33	Fitrotul Huda, S.Pd.	P	Batang, 25 Mei 1986	Guru		
34	Mc.Judi	L	Batang, 11 Mart 1967	Ka. TU	MA IPS	1988
35	Muridun	L	Batang, 10 Oktober 1941	Penjaga	SR	1950
36	Mugiyono	L	Batang, 14 Juni 1976	Kebersihan	SD	1988
37	Tuh Fandi	L	Batang, 17 Januari 1990	Staf TU	MA-IPA	2009
38	Nadirin	L	Batang, 26 Mei 1986	Keamanan	MANU Limpung	2006
39	Akhmad Lutfi	L	Batang, 27 Januari 1993	Pustakawan	MA-BAHASA	2011

40	M. Miftakhul Atiq	L	Batang, 18 September 1992	Staf TU	MANU Limpung	2010
----	-------------------	---	------------------------------	---------	-----------------	------



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU

MA NU 01 BANYUPUTIH

TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Lapangan 9a Banyuputih Telp. 0285-4469272 kode pos : 51271

Website : www.manu-banyuputih.sch.id Email : manu_banyuputih@yahoo.com

PROGRAM KERJA MADRASAH

TAHUN PELAJARAN 2014/2015

Bidang : Ketatausahaan

No	Uraian Kegiatan	Semester 1						Semester II						Ket	
		7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6		
1	Penyusunan Program Kerja Ketatausahaan	x													
2	Pembagian Tugas Ketatausahaan	x													
3	Pelaksanaan Adminsitasi														
	a. Lembaga														
	* EMIS		x												
	* LI-SM			x											
	* Laporan Bulanan (Ke Mapenda)	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	
	* Pengelolaan Buku Tamu	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	
	* Pengelolaan Buku Expedisi	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	
	* Pengurusan penerimaan dan	x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	

	pengeluaran barang																		
	b. Ketenagaan																		
	* Pendataan Guru dan Karyawan	x							X										
	* Pengadaan & Pengisian Buku Induk			x															
	* Pembuatan SK Pembagian Tugas	x							x										
	c. Kependidikan/Pengajaran																		
	* Pengadaan Jadwal Pelajaran	x							x										
	* Pengadaan Jurnal Kelas	x							x										
	* Pengadaan Jurnal Guru		x																
	* Pengadaan Presensi Guru		x																
	d. Kesiswaan																		
	* Pembuatan Nominatif Kelas	x							x										
	* Penyusunan Klapper	x																	
	* Pengadaan & Pengisian Buku Induk		X	x															
	* Pengadaan Presensi Peserta Didik	x							X										
	* Pembuatan dan Pengisian Buku Mutasi	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	X				
	* Pembuatan Nominatif Peserta Ujian								X										
	* Pengaturan Pasphoto Kelas XII							x											
	* Pengarsipan Ijasah Peserta Didik Baru	x																	

	* Pengarsipan Ijasah Lulusan	x												X	
	* Legalisasi Ijasah, dan dokumen lain	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	
	e. Surat Menyurat dan Pengarsipannya	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	X	
4	Menjadi operator sekolah (Bio-System Online) :														
	* Entry Data Peserta Didik			x											
	* Entry Nilai Peserta Didik						x								
5	Update Informasi dari Email, Facebook dan menginformasikannya kepada yang berkaitan.	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	
6	Mengadakan dan mengontrol ATK	x	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	
7	Inventarisir & Back Up File			x			x			x				x	
8	Mengajukan SK Ma'arif		X												
9	Evaluasi Program Kerja						x							x	
10	Pelaporan													x	



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU

MA NU 01 BANYUPUTIH

TERAKREDITASI B

Alamat : Jl. Lapangan 9a Banyuputih Telp. 0285-4469272 kode pos : 51271

Website : www.manu-banyuputih.sch.id Email : manu_banyuputih@yahoo.com

JOB DESCRIPTION TATA USAHA

Tahun pelajaran 2014/2015

No	Uraian Pekerjaan	Pen.
1	Menyusun Program Kerja dan Anggaran Tahunan Ketatausahaan	A
2	Membuat Job Description Ketatausahaan	A
3	Menginventarisir Personalia Madrasah	A
4	Membuat Data Guru dan Pegawai (Monografi) : R7	A
5	Mengadakan Buku Induk Guru Karyawan	A
6	Mengadakan Jurnal Kelas	D
7	Mengadakan Presensi Guru	D
8	Mengadakan Agenda Guru	D
9	Menyusun Nominasi Kelas (Daftar Kelas)	A
10	Menyusun Klaper	A
11	Menyusun Nomor Induk Peserta Didik	A
12	Mengurusi NISN	A
13	Mengadakan Presensi Peserta Didik	A
14	Mengisi Buku Induk	C
15	Mengadakan Presensi dan Daftar Nilai Peserta Didik	D
16	Mengurusi Photo Kelas XII	B

17	Membuat Nominasi Peserta Ujian	A
18	Membuat Album Peserta Ujian	D
19	Menerima dan membukukan setoran BP3, Sumbangan Pembangunan, dan sumber lain serta tabungan siswa	B
20	Menandatangani dan menyetempel Bukti Pembayaran	B
21	Membukukan hasil perolehan Jum'at Beramal	B
22	Membuat data tagihan bagi peserta didik yang menunggak pembayaran	B
23	Mengadakan dan membagikan Kartu Pembayaran	B
24	Membuat Surat Keluar	A
25	Menggandakan Dokumen	C
26	Menerima Surat Masuk, menulis agenda surat masuk, dan mengarsipkan serta meneruskan ke Kepala TU	C
27	Mengisi LI-SM	A
28	Mengisi EMIS	A
29	Menjadi Operator Disdik	A
30	Menjadi Operator Mapenda	A
31	Mengurus Legalisasi	D
32	Mengelola Buku Pinjaman Barang	D
33	Mengadakan dan mengontrol seluruh perlengkapan Tata Usaha /ATK	B
34	Mengelola Buku Tamu	C
35	Mengelola Buku Ekspedisi	C
36	Mengurus Penerimaan dan pengeluaran barang	D
37	Membuat dan mengirimkan laporan setiap akhir bulan (Ke Mapenda)	A
38	Setting Bell Pergantian Jam	D
39	Mengurus Kebersihan dan Tata Ruang Kantor	C

40	Mengontrol Informasi dari Email, Facebook, dll.	A
41	Menyusun Laporan Pertanggungjawaban	A

Keterangan :

A. M. Judi

Banyuputih, 7 Juli 2014

B. Tuhfandi

Ka. Tata Usaha

C. A. Lutfi

D. M.M. Atiq

Mokhamad Judi

PERANGKAT INSTRUMEN

- **Kisi –kisi pedoman wawancara dan pengkodean**
- **Pedoman wawancara**

**“Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah
Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang”**

KISI-KISI PEDOMAN WAWANCARA DAN PENGKODEAN

No	Guide	Sub Guide	Sumber Data
1.	Kualitas pelayanan administrasi	Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama’ 01 Banyuputih (K.M) • Kepala bagian tata usaha (K.T.U) • WaKa kurikulum (W.K.K.R) • WaKa kesiswaan (W.K.K.S) • WaKa hubungan masyarakat (W.K.H)
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • WaKa sarana dan prasarana (W.K.S.P) • Petugas tata usaha (P.T.U) • Peserta didik (P.D) • Wali murid (W.M)
.		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	
		Jaminan (<i>assurance</i>)	
		Empati (<i>Empaty</i>)	

Pedoman wawancara

a. Kepala sekolah

1. Apakah peranan kepala sekolah sebagai administrator di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih?
2. Bagaimana pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih ini diberikan?
3. Fasilitas apa saja yang disediakan guna mendukung proses kegiatan belajar mengajar?
4. Bagaimana pihak Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih ini menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal?
5. Bagaimana keandalan atau kecepatan dan ketepatan dari pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama ini?
6. Bagaimana bapak merespon atau menanggapi permintaan yang datang dari siswa maupun guru?
7. Bagaimana sikap dan kemampuan dari tenaga administrasi sendiri di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' ini?
8. Apakah bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak madrasah terhadap pelayanan yang terkait dengan administrasi?
9. apa saja kendala yang muncul dalam pelaksanaan tugas- tugas sebagai administrator sekolah?
10. apakah upaya- upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

b. Waka kurikulum

1. Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik/ kurikulum di MANU 01 Banyuputih?
2. Apa saja tugas- tugas tenaga administrasi dibidang kurikulum?
3. Bagaimana tanggapan ibu dengan adanya kurikulum baru yaitu kurikulum 2013?
4. Hambatan – hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi dalam bidang akademik/ kurikulum?

c. Waka kesiswaan

1. Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan di MANU 01 Banyuputih?
2. Bagaimana tanggapan bapak ketika ada siswa yang membutuhkan bantuan dalam kegiatannya?
3. Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat dan cepat?
4. Hambatan – hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi dalam bidang kesiswaan?

d. Waka sarana dan prasarana

1. Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang sarana dan prasarana di MANU 01 Banyuputih?
2. Apakah sarana dan prasarana yang ada di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran kegiatan sekolah?
3. Apakah pelayanan dalam bidang sarana dan prasarana ini telah diberikan sesuai dengan kebutuhan siswa?
4. Bagaimana menanggapi tentang kebutuhan dari siswa dibidang sarana dan prasarana itu sendiri ?
5. Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang ada di MANU 01 Banyuputih?
6. Pihak sekolah memperhatikan dengan penuh tentang apa yang dibutuhkan oleh peserta didik?
7. Hambatan – hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi dalam bidang sarana dan prasarana?

e. Waka hubungan masyarakat

1. Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang hubungan masyarakat di MANU 01 Banyuputih?
2. Bagaimana menjalin kerjasama yang baik dengan pihak – pihak yang terkait dengan MA NU 01 Banyuputih ini?
3. Bagaimana cara informasi dan kebijakan disampaikan kepada peserta didik maupun kepada wali murid?
4. Hambatan – hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi dalam bidang hubungan masyarakat?

f. Kepala tata usaha

1. Apakah peran tenaga administrasi dalam bidang ketatausahaan di MANU 01 Banyuputih?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan disini mungkin dari penampilan petugas tata usaha dan fasilitasnya?
3. Apakah pelayanan sudah dilakukan dengan cepat, tepat, dan dapat dipercaya?
4. Bagaimana tanggapan dari tata usaha jika ada keluhan-keluhan atau ada yang meminta bantuan?
5. Apakah dalam memberikan pelayanan mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh peserta didik?
6. Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi dalam bidang ketatausahaan?

g. Petugas tata usaha

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' ini dilihat dari segi penampilan karyawan dan ruangan?
2. Bagaimana proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' ini dilakukan?
3. Apakah pelayanan yang dilakukan sudah tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan?
4. Apakah informasi yang disampaikan dapat dipercaya?
5. Bagaimana tanggapan anda ketika ada peserta didik yang membutuhkan bantuan?
6. apakah petugas menguasai benar tentang administrasi dan pelayanan yang disampaikan?
7. Apakah anda pernah melakukan kesalahan pada waktu melaksanakan tugas?
8. Apakah petugas administrasi menggunakan bahasa yang jelas dan mudah di pahami?

h. Peserta didik

1. Menurut kamu bagaimana penampilan dari tenaga administrasi di MA NU ini?
2. Apakah fasilitas dalam mendukung kegiatan belajar mengajar di MA NU ini dinilai telah memadai?
3. Apakah pelayanan yang diberikan sudah dapat diandalkan dilihat dari kecepatan, ketepatan, dan dapat dipercaya?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh siswa?
5. Apakah informasi yang disampaikan dari awal sampai akhir benar dan dapat dipercaya?
6. Bagaimana respon dari petugas administrasi jika kalian membutuhkan sesuatu atau membutuhkan bantuan?
7. Bagaimana tanggapan karyawan jika ada keluhan dari peserta didik?
8. Bagaimana jaminan dari pelayanan yang diberikan ?
9. Pada waktu menyampaikan pelajaran dikelas apakah sudah jelas dan mudah di pahami?

i. Wali murid

1. Bagaimana pemberitahuan dari sekolah bisa ibu peroleh dan tentang apa?
2. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi di MA NU sudah cepat dan dapat dipercaya?
3. bagaimana respon dari petugas administrasi jika ibu membutuhkan bantuan?

Lampiran 4

Aplikasi Hasil Penelitian

- **Hasil wawancara**
- **Dokumentasi**

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran kepala madrasah sebagai administrator sekolah
 Hari/tanggal : Kamis, 18 September 2014
 Waktu : 09.00 – 10.00 WIB
 Tempat : Ruang Kepala MANU 01 Banyuputih
 Sumber/Kode : Kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih(K.M)

P : selamat pagi bapak, perkenalkan saya sri andriani dari universitas negeri semarang, ingin mengetahui informasi berkenaan dengan penelitian saya yaitu analisis kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul ini ya pak. Berkaitan dengan itu bapak kan sebagai administrator dari sekolah ini ya pak, pertanyaan saya yang pertama apakah peranan kepala sekolah sebagai administrator?

I : iya peranan kepala sekolah itu sendiri sebagai administrator yaitu pertama kemampuan dalam administrasi kegiatan belajar dan mengajar dan bimbingan konseling, kemudian mengelola administrasi kesiswaan, mengelola administrasi ketenagaan, mengelola administrasi keuangan, mengelola sarana dan prasarana, dan mengelola administrasi persuratan, itu peranannya

P : iya pak, kemudian bagaimana bapak mengelola semua bidang tersebut?

I : dalam setiap bidang itu saya dibantu oleh wakil kepala pada masing- masing bidang itu ya, seperti itu ya yang ada di struktur organisasi itu ada WaKa

kurikulum, WaKa kesiswaan, WaKa Humas, dan WaKa SarPras. Itu sudah ada tugasnya masing- masing. Ada juga kepala tata usaha pak judi itu ya yang mengelola di TU (tata usaha)

P : bagaimana pelayanan administrasi di MA NU ini diberikan?

I : Ya.. kami selalu mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua yang membutuhkan pelayanan dari kami. Petugas itu juga diupayakan berpenampilan rapi begitu kan, ramah ya.. hanya kendalanya keterbatasan personel bayangkan sekolah sebesar, sejumlah ini saya hanya punya TU tiga. Pak judi, tuhfandi, ada atiq ada 4 itu ya.. dengan 4 itu masih sangat kurang untuk mengolah administrasi, terbatas keterbatasan personel.

P :iya baik bapak itu dari segi petugasnya ya pak kemudian jika dari ruangan atau fasilitas yang diberikan bapak?

I : ya ruangan, ruangan saya untuk TU (tata usaha) sangat terbatas seharusnya yang namanya TU (tata usaha) itu ruangnya tidak sekecil itu seharusnya luas seperti itu. Ya.. kurang luas itu sangat terbatas yang ketiga peralatan komputer itu seharusnya satu – satu, itu satu komputer untuk beberapa bidang, hanya disitu ada kalo ndak salah hanya ada tiga komputer masih kurang seharusnya paling tidak itu ada enam komputer sesuai bidang – bidang tadi itu. Kesiswaan sendiri, misalnya keuangan sendiri, kurikulum sendiri, seharusnya enam masih memiliki tiga. Tapi ya diruang tersebut sudah kita bikin senyaman mungkin dengan ada AC ya, Televisi, juga kursi untuk tamu begitu kan.

P : fasilitas apa saja yang disediakan guna mendukung proses kegiatan belajar mengajar?

I: fasilitasnya banyak disini sudah disediakan lab. Bahasa itu ya, kemudian disetiap kelas juga ada speaker itu jadi kalo ada informasi yang disampaikan semua bisa dengar, ada juga LCD itu baru di ruangan kelas satu yang ada. Di depan itu juga ada lapangan bola voley ya, Ada peralatan marching banditu juga ya untuk ekstrakurikuler. Kemudian juga ada lab. komputer juga.

P: kemudian selanjutnya bagaimana pihak MA NU ini menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal?

I : ya menjalin komunikasi itu kan ya bisa secara langsung maupun tidak langsung ya, untuk informasi pihak – pihak internal kami bisanya melakukan rapat atau musyawarah ya, atau bisa juga disampaikan secara langsung baik itu lewat petugas tata usaha begitu kan. Kemudian juga dengan surat, surat pemberitahuan itu kan disampaikan kepada siswa, atau orang tua siswa begitu.

P : baik, selanjutnya bapak bagaimana keandalan atau kecepatan dan ketepatan dari pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama ini ?

I : untuk kecepatan dan ketepatan , pelayanan dilakukan semaksimal mungkin ya, secepat mungkin kalau bisa untuk waktu penyelesaiannya kan itu sesuai kebutuhannya ya. Untuk ketepatannya saya rasa sudah tepat semua bidang ada tugasnya masing- masing jadi ya itu pasti lah sudah kami pikirkan untuk siapa dan bagaimana pelayanan itu diberikan.

P : bagaimana menjaga rasa percaya dari penerima layanan itu sendiri pak?

I : kejujuran itu penting ya, jadi disini kami tanamkan kejujuran pada setiap pegawai jadi segala hal itu pasti akan baik jika kita itu jujur begitu kan, itu juga jadi konsumen percaya pada kita kalo semua urusanya itu bisa diselesaikan dengan baik itu kan mereka jadi senang begitu kan.

P: bagaimana bapak merespon atau menanggapi permintaan yang datang?

I: kami menanggapi semua permintaan yang datang dari siapa saja. baik itu kebutuhan guru atau siswa untuk kegiatan- kegiatan itu ya. Untuk mendukung kegiatan sekolah, sekolah selalu akan berusaha memberikan yang terbaik. Sekarang ini yang ingin yaitu ingin melengkapi sarana dan prasarana pendukung. Seperti ini yang baru ini yaitu pondok pesantren. Ponpes itu nanti insyaallah tahun ini akan berdiri dengan apa namanya dengan nama rusunawa rumah susun sewa ya. Apapun yang dibutuhkan untuk keperluan KBM (kegiatan Belajar mengajar itu kami berusaha untuk memenuhi)

P: jadi sekolah selalu mendukung dan siap membantu dalam kegiatan yang dilakukan setiap siswanya ya pak?

I : iya kami selalu mendukung semua kegiatan sekolah yang positif itu ya.

P : bagaimana sikap dan kemampuan dari tenaga administrasi sendiri di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' ini pak?

I : pelayanan diupayakan disampaikan dengan sopan dan jelas begitu ya untuk kemampuannya, kemampuan yang kemampuan personel yang sangat terbatas

- yang sesuai dengan bidangnya, kan rata-rata disini kan yang TU itu kan hanya tamatan SLTA. Seharusnya kan paling tidak adalah D2 administrasi paling tidak itu. Tapi meskipun demikian ini ya ada terobosan yang bisa apa namanya diatasi diantaranya kebetulan beliau- beliau itu sementara ini masih mau sebagian kuliah, seperti pak atiq kuliah lagi kemudian siapa lagi itu lutfi kuliah lagi, lutfi kuliah mboh neng ndi ora ngerti takon nanti ya dimana, kalo pak judi itu cara belajarnya adalah melalui otodidak pak judi itu belajar sendiri melalui website-website misalnya itu ya, dia biasanya belajar melalui website kalo pak judi itu otodidak, kemampuannya luar biasa dibandingkan dengan yang belajar secara apa namanya reguler itu justru pak judi itu lebih mampu belajar secara otodidak.
- P : selanjutnya dari segi perhatian yang diberikan oleh pihak madrasah terhadap pelayanan yang terkait dengan administrasi?
- I : kami selalu memperhatikan setiap kebutuhan dari siswa ya terutama, itu dengan saya berikan arahan kepada sisw-siswa yang sering melanggar peraturan itu juga bentuk perhatian kami kemudian, di usahakan juga beasiswa bagi siswa yang kurang mampu dan siswa yang berprestasi kami berikan penghargaan begitu ya.
- P : kalau untuk pelayanan atau perhatian yang secara individual bagaimana pak, misalnya ada suatu permasalahan begitu?
- I : secara individu itu dengan jumlah siswa yang segini ya kalo satu- satu kita perhatikan secara individu itu sulit ya, ya itu kalo ada permasalahan terkait dengan siswa itu sendiri disini sudah ada guru BK itu bisa konsultasi ke guru BK itu.

P : iya pak, selanjutnya apa saja kendala yang muncul dalam pelaksanaan tugas-tugas sebagai administrator sekolah?

I : ya kendala yang pertama ya itu tadi keterbatasan personel, yang kedua kemampuan personel yang masih terbatas yang sesuai dengan bidangnya. Kan rata-rata disini kan yang TU itu kan hanya tamatan SLTA, seharusnya paling tidak adalah D2 administrasi paling tidak itu. Yang ketiga itu ruangan, ruangan saya untuk TU sangat terbatas seharusnya yang namanya TU itu kan tidak sekecil itu seharusnya luas seperti itu. Yang ketiga peralatan komputer itu seharusnya satu-satu, itu satu komputer untuk beberapa bidang hanya disitu ada kalo ndak salah hanya ada tiga komputer masih kurang seharusnya paling tidak ada enam komputer sesuai dengan bidang-bidang tadi itu kesiswaan sendiri misalnya, keuangan sendiri, kurikulum sendiri, seharusnya enam masih memiliki tiga kan kendala itu. Yang terakhir itu adalah keuangan, keuangan yang sangat terbatas mau pingin ngangkat pegawai tapi tidak ada uangnya ya sudah.

P : iya kendala pokoknya itu pada keuangan ya pak?

I : iya itu keuangan penting.

P : kemudian upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala – kendala tersebut ?

I : ya itu ya meskipun serba kekurangan tetep kita mencari solusi yang bisa mampu kita atasi. Yang pertama itu kan tadi masalah yang pertama keterbatasan personel, karena keterbatasan itu kita bagi yang dari empat personel itu kita bagi dengan ada yang beberapa merangkap. Contoh misalnya ini ya pak tuhfandy, pak tuhfandy itu mengelola keuangan seharusnya itu pak tuhfandy hanya

mengelola keuangan dibidang BOS tapi sementara ini pak tuhfandy mengelola keuangan BOS mengelola keuangan BSM, M.K, SPP, dan macam-macam. Itu seharusnya tidak boleh. Ya bos saja sudah repot keuangan seharusnya butuh dua personel. Jadi merangkap, rangkap jabatan kan akhirnya untuk mengatasi itu. Yang kedua em...saya menganjurkan yang masih muda untuk kuliah kembali untuk kuliah ternyata masihkan atiq, tuhfandy, lutfi itu kuliah semua. Jadi solusi yang kedua mengatasinya yaitu dengan kuliah sedangkan pak judi tidak kuliah tapi otodidak. Trus untuk mengataasi ruangan yang sempit ini ya maka ruang kepala sekolah ini yak an seharusnya ndak boleh. Ruang kepala saya sket untuk saya jadikan ruang arsip. Ini arsip- arsip semua ini seharusnya kan ndak boleh ini disini. Seharusnya arsip itu kan dibawah semua, bahkan ada satu namanya ruangan arsip. Maka ruangan arsip sementara nyeket diruangan kepala.

Untuk mengatasi berikutnya masalah keuangan kita harus efisisensi, kita memaksimalkan dengan penuh biaya yang sedikit itu. Supaya mereka itu cukup, akhirnya mereka bukan sekedar mencari duit tapi disini adalah pengabdian dan perjuangan. Saya memotivasi bahwa mereka itu bukan sekedar mencari duit, tapi mau berjuang itu sudah mengatasinya.

P : sekarang ini kan banyak bermunculan itu ya pak sekolah – sekolah lain di MA NU Banyuputih ini sendiri kan sudah punya nama ya pak, sudah punya nama dari dulu itu bagaimana menjaga agar kedepanya itu lebih berkembang lagi lebih maju lagi begitu?

I : ya jadi sekolah maju tidak cukup berjalan sendiri atau kepala saja untuk bagaimana supaya itu tetep *brandnya* itu dikenal masyarakat atau membangun

brand atau menjual *brand*. Maka disini kita membuat *team work*. *Team work* itu tugasnya diantaranya adalah mencari siswa atau promosi ya promosi siswa. Yang kedua itu membangun opini, membangun opini agar nama atau *brand* MANU itu tetap dikenal masyarakat melalui satu website, kamu kan sudah tau ya websitenya MANU ya. Yang kedua melalui media promosi marchingband , marchingband dua unit itu kalo ndak salah itu ya promosi kesana kemari itu. Yang ketiga membangun prestasi melalui lomba- lomba yang diselenggarakan ditingkat- tingkat yang lebih atas. Yang terakhir itu untuk meningkatkan supaya MANU itu tetep besar yaitu ingin melengkapi sarana dan pra sarana pendukung. Seperti yang baru ini ya itu pondok pesantren, ponpes itu nanti Inshaallah tahun ini yang akan berdiri dengan apa namanya rusunawa rumah susun sewa.

P : itu diperuntukkan untuk siapa pak?

I : buat siswa yang pengen nyantri disini, rusunawa bantuan dari kemenpera sehingga sekolah yang akan bagus itu bukan sekolah yang tidak hanya sekolah saja tapi sekolah yang memiliki cirri khas sendiri yaitu pondok pesantren sehingga nanti anak dari sini misalnya harus semacam tinggal di sekolah itu namanya apa itu? Ya selama 20 jam itu namanya sekarang kan ada sekolah tinggal 24 jam itu di asramakan itu kan ada bahasa keranya itu apa *full day school* jadi belajar itu tidak hanya dari jam tujuh pagi sampai jam dua tidak tahi nanti belajarnya 24 jam di asramakan kalo itu sudah berdiri insyaallah sekolah akan bertahan terus akan dicari orang.

P : lebih membangun karakternya begitu ya pak?

I : ya itu nanti disini itu ada karakter sendiri ada cirri khas sendiri oh kalo disana sekolah saja kalo disini ada pondok pesantrennya begitu ini ya...

P : terimakasih banyak bapak atas waktu dan informasi yang telah diberikan kepada saya.

I : iya sama- sama, semoga sukses ya.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran tenaga administrasi dalam bidang Tata Usaha

Hari/tanggal : Selasa, 09 September 2014

Waktu : 11.00 – 11.45 WIB

Tempat : Ruang Tata usaha MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : Kepala Tata Usaha (K.T.U)

P : selamat siang pak, maaf saya mengganggu waktunya sebentar perkenalkan saya sri andriani dari universitas negeri semarang ingin melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi ya pak.

I : iya..

P : baik pak, yang pertama apakah peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang personalia atau di TU sendiri pak?

I : peranya itu membantu atau melakukan pelayanan untuk semua pihak yang membutuhkan, ya melayani secara keseluruhan disini ya baik itu guru, murid, dan juga wali murid. Dan bagian – bagian yang membutuhkan sesuatu hal yang terkait dengan administrasi.

P : kalau biasanya pelayanan apa saja yang diberikan kepada guru misalnya?

I : untuk guru itu apa ya misalnya dokumen – dokumen, absensi itu ada di TU

P : kalau untuk peserta didik sendiri pelayanan apa biasanya pak?

I : kalo untuk siswa itu ya paling melayani dalam hal pembayaran ya itu seringnya.

P :menurut bapak bagaimana pelayanan yang diberikan disini mungkin dari penampilan petugas tata usaha dan fasilitasnya?

I : Ya begitu, ruangan sudah cukup ya mb, penampilanya juga sudah rapi, tapi ya paling orang yang terbatas itu ya. Karena banyak yang harus ditangani namun karena keterbatasan tenaga/SDM (sumberdaya manusia) jadi kurang maksimal pekerjaannya. Fasilitasnya juga sudah cukup baik ya ada AC ada TV juga jadi kalo pas ngantri banyak itu bisa menunggu sambil duduk dan nonton TV begitu kan.

P : menurut bapak apakah pelayanan sudah dilakukan dengan cepat, tepat, dan dapat dipercaya?

I : iya kami disini berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat ya, kapan ada suatu kebutuhan atau pekerjaan selalu segera kami selesaikan sesuai dengan yang dijadwalkan. Kebijakan dari kepala sekolah maupun informasi-informasi yang harus kami sampaikan juga langsung kami infokan kepada guru atau murid. Insaallah dapat dipercaya dari kami.

P : bagaimana tanggapan dari tata usaha jika ada keluhan-keluhan atau ada yang meminta bantuan begitu pak?

I : kalau keluhan itu tidak ada ya, cuma jika guru itu atau membutuhkan sesuatu seperti dokumen-dokumen pasti mintanya ke TU (tata usaha). Kalau ada ada

yang meminta bantuan kami akan selalu memantu dengan sebisa mungkin apa yang bisa kami bantu.

P : apakah dalam memberikan pelayanan mampu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh peserta didik?

I : ya disini kami memberikan pelayanan kami berusaha untuk memenuhi kebutuhan bukan hanya peserta didik tapi juga guru dan seluruh pegawai yang ada disini ya.

P : apa saja kendala atau hambatan yang muncul dalam pelaksanaan adminitrasi di bidang tata usaha ini?

I : hambatanya mungkin pada penulisan arsip manual karena sekarang semua sudah disimpan dalam komputer begitu ya sehingga justru penulisan secara manual itu jadi terabaikan atau tidak terurus. Padahal itu juga kan penting.

P : untuk arsip sekolah juga ya pak?

I : iya untuk arsip juga, karena sekarang lebih mudah ya menggunakan komputer ini semua data bisa tersimpan dan juga bisa disimpan secara online sehingga jika suatu saat computer rusak file masih ada.

P : oh ya jadi karena lebih aman dan mudah ya pak?

I : iya begitu, kemudian hambatan lainnya orang yang terbatas, karena banyak yang harus ditangani namun karena keterbatasan SDM (sumber daya manusia) jadi kurang maksimal pekerjaannya. Satu lagi tempat pengarsipan, seharusnya ada

tempat tersendiri, sudahlihatkan itu arsip ada di lemari atas di ruang kepala sekolah.

P : iya pak ada disana. Baik pak terimakasih banyak atas waktunya dan informasinya yang sudah diberikah pada saya.

I : sama- sama, sudah ini nanti kalo butuh apa lagi kesini saja

P : iya pak terimakasih

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran tenaga administrasi dalam bidang kesiswaan

Hari/tanggal : Kamis, 04 September 2014

Waktu : 10.00 – 10.30 WIB

Tempat : Ruang Guru MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : Wakil kepala bidang kesiswaan (W.K.K.S)

P : selamat pagi pak maaf mengganggu waktunya sebentar, perkenalkan saya sri andriani dari Universitas Negeri Semarang sedang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di MA NU Banyuputih ini. Sehubungan dengan hal tersebut saya ingin wawancara dengan bapak sebagai WAKA kesiswaan ya pak?

I : iya..

P : pertanyaan yang pertama apakah peranan dari wakil kepala di bidang kesiswaan itu sendiri pak?

I : saya merespon kebutuhan siswa itu biasanya untuk kegiatan- kegiatan yang dilakukan siswa. Membina, mengarahkan, membimbing siswa sebagai pembelajaran begitu ya,

P : termasuk juga menanggapi keluhan – keluhan begitu pak?

I : kalo untuk menanggapi keluhan itu bukan wewenang saya itu sudah ada tugasnya sendiri dengan guru BK itu bu febrina atau pak fian.

P : bagaimana tanggapan dari bapak ketika ada yang mengajukan proposal kegiatan sekolah ?

I : ya saya membaca dan memahami proposal tersebut, biasanya terkait dengan dana jika sudah cukup jelas kegiatan yang akan dilaksanakan tersebut ya kami bisa mengeluarkan dana untuk pelaksanaan kegiatan tersebut, dan ikut membantu terlaksananya kegiatan.

P : apakah pelayanan sudah diberikan secara tepat dan cepat?

I : kalo kecepatan itu tergantung pada kebutuhan ya. Pelayanan ini saya rasa sudah diberikan dengan tepat kepada siswa yang membutuhkan, untuk kegiatan siswa dan pembelajaran untuk siswa.

P : bagaimana membangun komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih ini?

I : kita itu selalu terbuka pada semua siswa, jadi komunikasi juga lebih kekeluargaan disini. Namun demikian peraturan dan kedisiplinan sekolah itu juga tetap ditegakkan. Jika ada murid yang melanggar tata tertib tetap kami beri sanksi tidak memandang itu anak siapa, jadi tidak ada yang dibeda- bedakan disini semua sama.

P : kendala apa yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan administrasi dibidang kesiswaan ini sendiri pak?

I : yang pertama ya kurangnya kesadaran bersama, kesadaran dari siswa itu sendiri, dengan adanya kesadaran bersama pasti semua akan berjalan dengan

baik. Karena kan ini mencakup kepentingan kita bersama juga. Jadi jika kesadaran bersama itu sudah tercipta dengan baik semuanya akan berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Kemudian yang kedua kesadaran siswa masih banyak yang melanggar tata tertib begitu kan. Kemudian yang ketiga fasilitas yang ada itu kurang atau perlu dilengkapi lagi, begitu.

P : baik pak, terimakasih banyak untuk waktu dan informasi yang telah diberikan kepada saya.

I : iya sama- sama.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran tenaga administrasi dalam bidang akademik/ kurikulum

Hari/tanggal : Senin, 22 September 2014

Waktu : 09.30 – 10.00 WIB

Tempat : Ruang Tata usaha MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : WAKA Kurikulum (W.K.K.R)

P : Maaf ibu mengganggu waktunya sebentar, saya disini melakukan penelitian bermaksud melakukan wawancara dengan ibu. Penelitian saya berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi. Bidang akademik sendiri termasuk bagian dari administrasi sekolah ya bu.

I : iya

P : Pertanyaan yang pertama ya bu, bagaimana peran tenaga administrasi dalam bidang akademik itu sendiri bu?

I : Itu sangat penting. Yang pertama peran tenaga administrasi, jadi tenaga saya anggap manusianya ya yang melaksanakan administrasi di kantor. Itu sangat membantu kelancaran kurikulum, karena disinilah tempat siswa siswinya itu melakukan pembiayaan baik yang membayar atau menerima, terus pencatatandata siswa dan guru. Kemudian kegiatan- kegiatan lainnya seperti membantu kegiatan KBM melaksanakan tugas jika guru kosong. Dan apa namanya kegiatan – kegiatan lainnya yang berhubungan dengan kegiatan –

kegiatan sekolah dan administrasi kantor. Intinya sangat membantu lah dan tanpa tenaga administrasi maka kegiatan sekolah itu..

P : Kurang maksimal ya bu

I : iya kurang maksimal atau jomplang

P : kemudian tugasnya sendiri dalam bidang akademik apa saja bu?

I : Tugasnya merencanakan kegiatan pembelajaran, merencanakan semua yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran, terus setelah merencanakan melaksanakan, meleksanakan kegiatan pembelajaran berkaitan dengan seluruh guru itu. Melaksanakan, kemudian nanti mengevaluasi tugas utamanya yang itu.yang lain- lain bisa dibantu waka – waka yang lain. Intinya berkaitan dengan KBM itu.

P : kalau menurut ibu sekarang kurikulumnya kan sudah baru ya bu, MANU sudah menerapkan kurikulum 2013?

I : sudah ini kelas X kita merupakan kurikulum 2013,sudah babru

P : menurut ibu bagaimana?

I : baguslah, jadi kelas sepuluhnya itu jadi lebih agamanya tujuanya jadi lebih ahli tapi sementara ini hambatanya ada di kesiapan guru dan muridnya itu belum maksimal, metode-metodenya masih belum sesuai dengan yang diinginkan pemerintah, masih menyesuaikan yang sangat.

P : keudian hambatan atau kendala yang muncul dalam melaksanakan tugas di bidang akademik itu sendiri bu?

I : yang pertama untuk saya sendiri hambatanya adalah mengkoordinir para guru untuk lebih disiplin dalam masalah KBM itu bukan hal yang mudah kemudian baik guru maupun bidang administrasi kantor itu memang dalam kegiatan itu ada hambatan apa namanya masih kemampuanya belum maksimal, selain tadi ketepatan waktu kedisiplinan, kemampuan berkaitan dengan itu belum maksimal meskipun secara umum itu kegiatan KBM itu gurunya sudah disesuaikan dengan apa namanya. Ssesuai dengan akademik yang dimiliki. Jadi kelemahanya itu belum maksimal lah untuk kegiatan itu, karena jamnya juga banyak – banyak itu kalo guru swasta jamnya banyak. Itu terus untuk hambatan yang di kantor ini sumberdayanya mungkin sedikit, sumber daya sedikit yang banyak tugas itu semua masuk kekegiatan kantor.

P : sehingga kuwalahan ya bu.

I : iya kwalahan kalo pas banyak kegiatan kuwalahan.

P : iya terimakasih ibu atas informasinya

I : iya sama-sama.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran Wakil Kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' dalam bidang hubungan masyarakat dalam mewujudkan kualitas pelayanan administrasi yang baik.

Hari/tanggal : Rabu, 10 September 2014

Waktu : 09.00 – 09.40 WIB

Tempat : Ruang Guru MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : WAKA Hubungan masyarakat/ (W.K.H)

P : selamat pagi pak, maaf minta waktunya sebentar saya sri andriani dari universitas negeri semarang di sini sedang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di MA NU Banyuputih ini pak. Humas sendiri kan merupakan bagian dari administrasi sekolah tersebut ya pak.

I : iya

P : baik pertanyaan yang pertama ya pak, apakah peran tenaga administrasi di bidang hubungan masyarakat itu sendiri pak?

I : humas itu perannya yaitu menghubungkan kebijakan-kebijakan dari pihak sekolah kepada masyarakat.

P : kebijakan atau informasi yang seperti apa pak misalnya?

I : ya misalnya menyampaikan kebijakan pada orang tua murid, ataupun menjalin kerjasama yang baik dengan lembaga-lembaga lain. Biasanya melalui surat itu juga bisa ya kami informasikan kebijakan dari sekolah.

P : bagaimana menjalin kerjasama yang baik dengan pihak-pihak yang terkait dengan MA NU 01 Banyuputih ini pak?

I : caranya dengan secara *continue* melakukan koordinasi baik itu dalam bidang perindustrian atau yang lain, tergantung dengan kebutuhan itu lah. Melakukan pertemuan dengan wali murid juga misalnya.

P : biasanya pertemuan dengan wali murid tersebut dilakukan setiap apa pak?

I : kalo pertemuan itu diadakan sesuai dengan kebutuhan, iya pertemuan diadakan biasanya pada awal masuk itu ya, siswa baru selanjutnya sesuai kebutuhan biasanya. Misalnya kalo mau study tour itu biasanya juga diadakan pertemuan dengan orang tua murid jika tidak diadakan pertemuan biasanya informasi kepada wali murid disampaikan melalui surat.

P : bagaimana cara informasi dan kebijakan disampaikan kepada peserta didik maupun kepada wali murid?

I : untuk menghubungkan kebijakan sekolah kepada murid diinformasikan secara langsung yaitu melalui pengeras suara yang ada pada masing-masing kelas. Pengumuman juga ditempelkan pada mading sekolah, sedangkan wali murid dan pihak lain, itu diberitahukan dengan menyapaikan surat kepada beliau, baik itu surat pemberitahuan maupun surat undangan.

P : apakah hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas sebagai WAKA HUMAS di MA NU 01 Banyuputih ini?

I : kendala yang muncul dalam bidang humas ini itu lebih kepada kehadiran wali murid ya.. disini kan banyak anak pondok pesantren yang rumahnya juga tidak dekat ya dari sini. Ketika diberi surat atau ada pemberitahuan lain, ada pertemuan , itu biasanya tidak hadir karena kan tidak tersampaikan kepada orang tuanya yang ada di rumah.

P : oh iya jadi surat undangannya itu tidak bisa disampaikan ke orang tuanya di rumah begitu ya pak?

I : iya seperti itu.

P : baik bapak terimakasih atas informasi yang telah diberikan kepada saya, dan terimakasih atas waktunya.

I : iya sama-sama.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran tenaga administrasi dalam bidang sarana dan prasarana

Hari/tanggal : Rabu, 17 September 2014

Waktu : 09.30 – 10.00 WIB

Tempat : Ruang Guru MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : Wakil kepala bidang sarana dan prasarana/ (W.K.S.P)

P : selamat pagi pak maaf mengganggu waktunya sebentar, perkenalkan nama saya sri andriani dari universitas negeri semarang sedang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di MA NU ini, dan bapak sebagai WAKA sarana dan prasarana ya pak?

I : iya.

P : baik pak yang pertama, apakah peran tenaga administrasi dibidang sarana dan prasarana di MA NU 01 Banyuputih ini pak?

I : peranya yaitu sangat penting ya, SarPras (sarana dan prasarana)tanpa adanya administrasi yang baik tidak ada efeknya. Administrasi sangat penting dalam SarPras untuk kegiatan pencatatan data inventarisasi, penomoran, data pendukung, mencakup aspek sarana dan prasarana seperti pengarsipan.

P : apakah sarana dan prasarana yang ada di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran kegiatan sekolah?

I : sarana dan prasarana sebagian sudah cukup memadai ya seperti lab. Bahasa itu cukup memadai ada juga lapangan olahraga di depan untuk mendukung

pelajaran olahraga, namun masih ada juga yang perlu dilengkapi lagi untuk mendukung kegiatan-kegiatan sekolah. kami selalu mengupayakan melengkapi semua yang berkaitan dengan kegiatan sekolah.

P : apakah pelayanan dalam bidang sarana dan prasarana ini telah diberikan sesuai dengan kebutuhan siswa?

I :saya rasa sarana dan prasarana yang tersedia disini semuanya bermanfaat untuk kegiatan siswa selama di sekolah ini ya. Jadi cukup sesuai dengan apa yang dibutuhkan siswa dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan di sekolah.

P : bagaimana menanggapi tentang kebutuhan dari siswa dibidang sarana dan prasarana itu sendiri pak?

I : ya menanggapi dari apa yang kurang untuk kegiatan sekolah ini ya.. apa yang dibutuhkan siswa itu sebisa mungkin dipenuhi. Lebih melengkapi lagi fasilitas sarana dan prasarana itu. Tetapi juga menyesuaikan dengan keuangan yang ada.

P : apakah bapak telah menguasai tentang pelayanan yang diberikan terkait dengan sarana dan prasarana itu sendiri?

I : sudah cukup menguasai, namun disini saya masih terus belajar dengan apa yang telah saya kuasai, untuk lebih menambah ilmu dan menambah pengalaman, karena pengalaman merupakan guru yang terbaik. Seperti dalam menjaga dan mengelola sarana dan prasarana disini.

P : pengelolaan sarana dan prasarana itu sendiri disini bagaimana pak?

I : dengan memastikan semuanya terkafer semua data dalam buku inventarisasi sekolah, melakukakn pengecekan, membagi *job*, mengontrol kebersihan disini, berkoordinasi dengan wali kelas, begitu.

P : baik selanjutnya apakah sekolah memberikan perhatian kepada kebutuhan dari peserta didik?

I : pihak sekolah memperhatikan dengan penuh tentang apa yang dibutuhkan oleh peserta didik khususnya yang berkaitan dengan kelancaran kegiatan belajar dan mengajar, maupun kegiatan-kgiatan sekolah lainnya seperti pramuka, osis, dan ekstrakurikuler lain.

P : apa saja kendala yang dirasakan dalam pelaksanaan pelayanan dibidang sarana dan prasarana ini pak?

I : kendalanya dalam anggaran, keuangan disini berperan sangat penting. Banyak fasilitas sarana prasarana ingin dilengkapi, kebutuhan juga masih banyak untuk mendukung kegiatan di sekolah ini, namun dengan anggaran yang terbatas itu menjadi kendala dari semua itu.

P : berarti anggaran itu jadi pokok permasalahanya ya pak?

I : iya pokoknya itu pada anggaran.

P : baik bapak terimakasih banyak atas informasi yang telah diberikan kepada saya terimakasih juga atas waktunya.

I : sama- sama.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Peran petugas tata usaha di MA NU 01 Banyuputih

Hari/tanggal : senin, 29 September 2014

Waktu : 10.00 – 10.45 WIB

Tempat : Ruang Tata Usaha MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : Petugas Tata Usaha/ (P.T.U)

P : selamat siang maaf mengganggu waktunya sebentar, perkenalkan nama saya sri andriani dari universitas negeri semarang. Saya sedang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih ini. Sehubungan dengan hal tersebut saya ingin melakukan wawancara dengan bapak ya?

I : iya...

P : menurut anda bagaimana kualitas pelayanan di Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' ini dilihat dari segi penampilan karyawan dan ruangan yang ada disini?

I : menurut saya penampilan sudah cukup rapi ya, kita menyesuaikan jadwal ketika harus memakai seragam jika tidak kami menggunakan batik. Sehingga terlihat lebih rapi dan tertib. Ruangan TU (Tata Usaha) di sini sudah cukup nyaman ada fasilitas AC, televisi, dan ada tempat duduk, sehingga kalo ada yang ingin melakukan pembayaran atau sedang ada tamu itu bisa merasa nyaman.

P : iya, jadi kalo tamu harus menunggu tidak merasa bosan ya ?

I : iya begitu...

P : bagaimana proses pelayanan administrasi di MA NU ini dilakukan?

I : ya siswa datang ke ruang TU (Tata Usaha) dengan membawa buku pembayaran kemudian diberikan kepada petugas administrasi untuk menginput pembayaran yang dilakukan oleh siswa.

P : apakah pelayanan yang dilakukan sudah tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan?

I : Kalo ketepatan waktu mungkin belum ya, penyelesaiannya kami menyesuaikan dengan kebutuhan, namun kami selalu mengutamakan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan, baik ketepatan waktu kesesuaian data selalu kami perhatikan supaya pelayanan yang kami berikan bisa maksimal. Semua itu juga tetap saja menyesuaikan dengan kebutuhan dari pihak yang membutuhkan data atau pelayanan itu.

P : apakah informasi yang disampaikan dapat dipercaya?

I : Insyaallah kami menyampaikan informasi dari awal dengan sebenar – benarnya, dengan keterbukaan, apa adanya tidak ada yang kami lebih-lebihkan dan kami kurangi, segala informasi yang ada dan kebijakan dari kepala sekolah juga kami sampaikan dengan sebaik mungkin.

P : kapan jadwal pelayanan administrasi dilakukan?

I : yang terjadwal atau yang tidak terjadwal?

P : mungkin keduanya pak?

I : ya ada dua yaitu pelayanan yang terjadwal dan tidak terjadwal. Kalo yang terjadwal itu jam 7 (tujuh) sampai jam 2 (dua). Hari senin sampai sabtu setiap jam sekolah berlangsung. Kalo yang diluar jadwal pelayanan dilakukan kapan pun, jika ada petugas di ruang TU (tata usaha) ini.

P : bagaimana tanggapan anda ketika ada peserta didik yang membutuhkan bantuan?

I : kami berusaha membantu dengan sesegera mungkin dengan apa yang bisa dilakukan ya, seperti mengantarkan anak yang sakit atau pingsan pulang, kegiatan osis, pramuka. Kebutuhan siswa juga sudah kami sediakan dulu kapur ya sekarang tinta spidol itu sudah tersedia. Semua kebutuhan yang diperlukan ya baik itu siswa atau guru kami selalu siap membantu sebisa kami.

P : iya biasanya pelayanan apa yang dibutuhkan oleh guru?

I : kalo pelayanan untuk guru itu misalnya... kami menyampaikan informasi baik dari kepala madrasah, kesiswaan, maupun dari lembaga lain, kemudian absen administrasi kelas itu ambilnya di sini. Absensi guru dan masalah honor itu juga di sini.

P : kalau pelayanan untuk peserta didik sendiri?

I : untuk peserta didik informasi pembayaran, surat informasi untuk orang tua, dan bantuan yang lain yang dibutuhkan siswa.

P : apakah petugas menguasai benar tentang administrasi dan pelayanan yang disampaikan?

I : untuk menguasai secara penuh secara keseluruhan itu mungkin belum ya, kemampuan atau penguasaan tentang administrasi ya pada awalnya memang semua itu harus dipelajari ya. Dengan berjalannya waktu kita kan jadi tambah pengalaman. Kita juga terus belajar disini, kita juga sekarang sedang melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi lagi begitu kan. Ya berusaha yang terbaik lah pokoknya itu.

P : apakah anda pernah melakukan kesalahan pada waktu melaksanakan tugas?

I : semua manusia itu kan tidak luput dari kesalahan, tapi kami berusaha untuk meminimalkan kemungkinan terjadi kesalahan tersebut.

P : yang selanjutnya apakah petugas administrasi menggunakan bahasa yang jelas dan mudah di pahami?

I : iya dalam menyampaikan informasi kami menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, sehingga siswa bisa dengan jelas mengerti dan memahami informasi yang disampaikan.

P : kendala apa yang dirasakan dalam melaksanakan tugas khususnya di bagian tata usaha sendiri ?

I : kendalanya mungkin pada saat banyak tugas atau pekerjaan yang harus dikerjakan dengan jumlah petugas tata usaha disini, itu jadi kuwalahan kalo kejar deadline ya.

P : baik terimakasih banyak atas informasinya, dan waktunya yang telah diberikan kepada saya.

I : iya sama- sama.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih kepada peserta didik.

Hari/tanggal : Selasa, 23 September 2014

Waktu : 14.00 – 14.30 WIB

Tempat : Rumah Peserta Didik

Sumber/Kode : Peserta didik MA NU 01 Banyuputih/ (P.D)

P : selamat pagi, bisa minta waktunya sebentar ya, perkenalkan nama saya sri andriani dari universitas negeri semarang, sedang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan yang ada di MA NU ini, mohon bantuannya ya.

I : iya mbak.

P : bagaimana fasilitas di MA NU Banyuputih dalam mendukung kegiatan belajar mengajar apa sudah memadai?

I : Belum memadai mb.

P : seperti apa misalnya yang perlu dilengkapi?

I : ya seperti toilet, lab computer, pepustakaan

P : harusnya bagaimana itu? Apakah kondisinya yang sudah tidak layak?

I : toiletnya ditambah lagi, kemudian kalo lab komputer itu ada mb tapi komputernya banyak yang mati hanya ada beberapa komputer nyala lainnya

nggak bisa. Perpustakaanannya ruangnya terlalu kecil dan buku-bukunya juga tidak lengkap.

P : kalo lab ipa dan lab bahasanya bagaimana?

I : lab bahasa masih lumayan baik, lab ipanya ada tapi lab ipa itu jarang digunakan. Tempatnya satu ruangan dengan ruangan kelas.

P : kemudian kalau pelayanannya sendiri itu bagaimana?

I : masih kurang maksimal mb, karena kan komputernya itu cuma ada dua.

I : Kira-kira fasilitas apa yang paling dibutuhkan?

P : apa ya mb toilet mungkin.

I : kenapa toilet?

P : kan toiletnya cuma ada 4 yang 2 disebelah MTs dan yang dua lagi dibelakang SMK biasanya yang di sebelah koperasi juga ditutup.

I ; oh iya masalahnya satu lingkungan dengan Mts Nurul Huda dan SMK Diponegoro juga ya jadi nggak kondusif.

P : apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu?

I : maksudnya?

P : apakah sudah sesuai dengan yang dijanjikan?

I : belum, belum tepat waktu.

P : kapan biasanya waktu pelayanan dilakukan?

I : iya biasanya saya kalo ada urusan mbayar- bayar atau ada keperluan masalah administrasi gitu ya pada waktu jam sekolah ya mbak.

P : jika ada keluhan atau suatu permintaan dari siswa bagaimana tanggapan dari pihak sekolah?

I : tanggapannya ya bertele-tele mb.

P : tidak langsung dikerjakan begitu ya?

I : ya nggak mb.

P : apakah kamu pernah menyampaikan keluhan keluhan begitu kepada pihak sekolah?

I : pernah mb sama bu endon.

P : masalah apa itu?

I : soalnya kelas saya waktu itu dipindah keruangan kelas SMK jadinya kan lebih jauh dan ruangnya juga lebih tidak layak.

P : kenapa dipindah?

I : kelasnya mau dibuat perpustakaan, kelas saya yang dipindah katanya alasannya karena kan hamper lulus begitu.

P : kalau dalam menanggapi kegiatan siswa misal berkaitan dengan dana, siswa membuat proposal untuk mengajukan dana untuk kegiatan sekolah itu responya bagaimana?

I : untuk kegiatan biasanya ngomongnya uangnya nggak ada gitu jawabanya, ya kita iuran pake uang sendiri untuk kegiatan.

P : kemudian jaminan dari pelayanan yang diberikan misalnya pengetahuan dari pegawai atau pengetahuan yang sesuai dengan bidang masing-masing pegawai?

I : belum si mb, masih perlu ditingkatkan. Masih ada yang tidak sesuai dengan bidangnya. masih ada juga yang merangkap.

P : banyak tenaga pengajar yang masih baru dan masih muda ya?

I : iya masih belum begitu pinter ngajar mb, ada yang kalo ngajar cuma bercerita.

P : apakah guru tepat waktu dalam memasuki ruang kelas saat bel masuk?

I : nggak mesti si mb, ada yang cepet langsung masuk ada biasanya suka yang telat lama juga gitu, bel nggak langsung masuk gitu uga ada.

P : pada waktu menyampaikan pelajaran dikelas apakah sudah jelas dan mudah di pahami?

I : ada yang jelas ada yang nggak jelas mb, malah biasanya bikin ngantuk juga. Tergantung gurunya mbak yang memberikan penjelasan itu biaanya mudeng, biasanya juga saya nggak mudeng penjelasanya suka muter-muter.

P : bagaimana dengan penampilan dan kesopanannya?

I : kebanyakan sudah rapi pakaiannya, penampilanya bagus, tapi ada juga guru yang penampilanya itu tidak mencerminkan guru lah mb, di sekolah itu dijadikan ajang *fashion*.

P : kalau untuk kebersihan kelas dan lingkungan sekitar kelas bagaimana?

I : toilet lebih dijaga kebersihannya mungkin ya mb, kalau kelas itu biasanya ada jadwal piket tapi ya gitu mb ada yang berjalan ada juga yang tidak.

P : kalau komunikasi dengan guru atau yang lainnya bagaimana? Akrab?

I : iya mb akrab.

P : lebih santai mungkin komunikasinya ya, tidak dengan bahasa formal?

I : iya.

P : Mungkin ada saran bagaimana supaya kualitas pelayanannya jadi lebih baik lagi?

I : ya sarana dan prasarana bagaimana supaya lebih memadai, kemudian kualitas pengajarnya supaya ditingkatkan lagi.

P : oke mungkin sudah cukup terimakasih atas informasinya ya.

TRANSKIP HASIL WAWANCARA

Topik : Pelayanan yang diberikan oleh Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih kepada wali murid.

Hari/tanggal : Sabtu, 27 September 2014

Waktu : 13.00 – 13.30 WIB

Tempat : Rumah peserta didik MANU 01 Banyuputih

Sumber/Kode : Wali murid MA NU 01 Banyuputih/ (W.M)

P : selamat siang ibu, mohon maaf mengganggu waktunya sebentar ya bu. Perkenalkan nama saya sri andriani dari universitas negeri semarang. Sedang melakukan penelitian tentang kuallitas pelayanan di MA NU,Boleh tanya- tanya sedikit ya bu?

I : iya mbak boleh.

P : dulu anak ibu sekolah di MA NU itu ibu yang menginginkan atau anaknya sendiri yang ingin sekolah disana?

I : anake mbak. Kulo terserah anaknya mau sekolah dimana bebas.

P : biasanya bagaimana pemberitahuan dari sekolah bisa ibu peroleh dan tentang apa?

I : bahasa jawa po'o ya mbak, Surat mb... nek pan mid semester apa pan bayar apa biasane dinei surat sekan sekolahan. nek meng sekolahan ora tau paling kumpulan pas pertama mlebu ndaftar sekolah. Nek anak'e ngeweng ya dundang nang sekolahan mbak tapi anakku ora Alhamdulillah.

P : apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi di MA NU sudah cepat dan dapat dipercaya bu?

I : lumayan lah mbak. Nek pas ngurus pembayaran apa ambil rapot paling ibu ke sekolahan. ya ada urutan ya antri biasa si mbak. Dapat dipercaya mestinya petugasnya kan yang sudah terpercaya ya disana.

P : bagaimana respon dari petugas administrasi jika ibu membutuhkan bantuan?

I : responya baik si mbak.

P : biasanya informasi apa yang ibu ketahui dari Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama'?

I : kalo itu biasane mbak?

P : iya bu.

I : ya paling info pembayaran, atau info mau semesteran, ambil rapot. Sampun si mbak kadosse niku.

P : apakah ibu selalu datang jika ada undangan dari MA NU?

I : biasanya datang biasanya ya bapake mbak

P : kapan ibu menghadiri rapat di MA NU?

I : pas pertama masuk sekolah niko mbak, kumpulan masalah uang gedung, sragam, trus paling nek pas mendet rapot niko ten sekolahane meleh.

P : oh iya terimakasih ibu atas waktunya ya.

Dokumentasi Penelitian



Proses wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01
Banyuputih



Dokumentasi wawancara dengan wakil kepala Madrasah Aliyah Nahdlatul
Ulama' 01 Banyuputih bidang Hubungan masyarakat



Dokumentasi wawancara dengan kepala tata usaha Madrasah Aliyah NU 01
Banyuputih

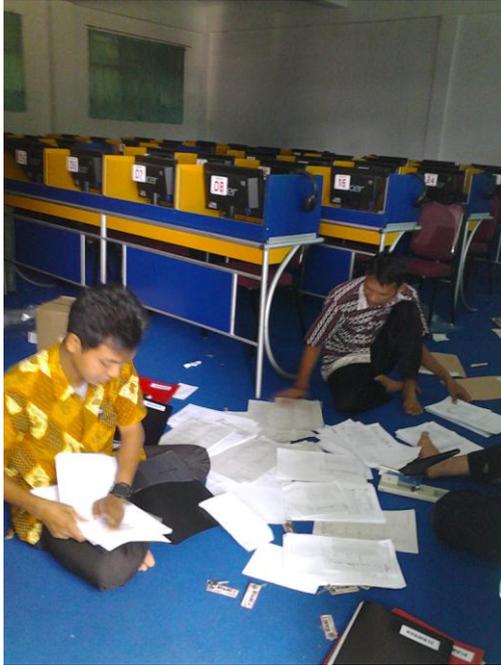


Dokumentasi wawancara dengan wakil kepala Madrasah Aliyah NU 01 Banyuputih bidang kurikulum



Dokumentasi proses wawancara dengan peserta didik.





Dokumentasi penataan berkas soal tengah semester dan wawancara petugas tata usaha.



Proses Pelayanan Administrasi di ruang Tata Usaha