

**PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA KEPEGAWAIAN TATA USAHA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PENDIDIKAN PADA SMP
NEGERI 2 RANTAU PANDAN**

SKRIPSI



TRISA RAHMA PUTRI

A1D519080

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI**

2023

**PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA KEPEGAWAIAN TATA USAHA
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PENDIDIKAN PADA SMP
NEGERI 2 RANTAU PANDAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Jambi
Untuk Memenuhi Syarat Persyaratan Menyelesaikan
Program Sarjana Administrasi Pendidikan**



TRISA RAHMA PUTRI

A1D519080

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul *Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan*. Program Studi Administrasi Pendidikan yang di susun oleh Trisa Rahma Putri, Nomor Induk Mahasiswa A1D519080 telah diperiksa dan di setujui untuk di uji.

Jambi, 2023

Pembimbing 1

Dr.KA Rahman, M.Pd.I.

NIP. 197601052009121001

Jambi, 2023

Pembimbing II

Musyayidah, M.Pd.I

NIP. 201709052017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan* . Program Studi Administrasi Pendidikan yang di susun oleh Trisa Rahma Putri , Nomor Induk Mahasiswa A1D519080 telah diperiksa dan di setujui untuk di uji.

Tim Penguji

Dr.KA Rahman, M.Pd.I.

Ketua

NIP. 197601052009121001

Musyaiyadah, M.Pd.I

Ketua

NIP. 201709052017

Jambi, Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi
Pendidikan

Dr. Mulyadi, S.Ag, M. Pd.I.

NIP. 197604282010011010

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Trisa Rahma Putri

NIM : A1D519080

Program Studi : Administrasi Pendidikan

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil penelitian pihak lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan atau plagiat, saya bersedia menerima sanksi dicabut gelar dan ditarik ijazah.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan pemahaman serta tanggung jawab.

Jambi, Desember 2023

Yang membuat pernyataan

Trisa Rahma Putri

A1D519080

HALAMAN MOTTO

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang”

(imam syafi’i)

“Orang positif saling mendoakan, orang negatif saling menjatuhkan. Orang sukses mengerti pentingnya proses, orang gagal lebih banyak protes”

(Agnia Aska Nabela)

ABSTRAK

Putri, Trisa Rahma. 2023. Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 2 Rantau Pandan: Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan, Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi. Pembimbing I Dr.KA Rahman, M.Pd.i., Pembimbing II Musyaiyadah, M.Pdi.

Kata kunci ; Peran dan Upaya Kepemimpinan KTU, Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan. Dan untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan. Serta untuk mengetahui kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan.

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo, Pada Juni – Agustus 2023. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam hal ini penelitian dilakukan untuk meneliti Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 2 Rantau Pandan

Hasil penelitian adalah Peran dan Upaya Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan Pelayanan.1. Berperan sebagai pemimpin (leader), kepala tata usaha sebagai seorang yang memimpin tata usaha, harus menjadi seseorang pemimpin yang inovatif dan pola kepemimpinan yang baik, karena kepala tata usaha menjadi salah satu penentu tercapai atau tidaknya tujuan dari tata usaha dan sekolah. 2. Berperan sebagai pengawas (supervisor), kepala tata usaha sebagai seorang yang memimpin tata usaha, selain menjadi pemimpin juga harus menjadi seorang pengawas di lingkungan tata usaha, tujuannya agar memastikan bahwa seluruh pekerjaan berjalan dengan lancar. Selain itu kepala kepegawaian tata usaha mengupayakan beberapa hal berikut ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada smp negeri 2 rantau pandan pelayanan : Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi. Serta diketahui bahwa Upaya yang dilakukan oleh kepala tenaga tata usaha, juga menjadi kendala bagi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi, walaupun demikian, kepala tata usaha, tetap menjadikan hal tersebut sebagai Upaya, karena ada beberapa yang telah berhasil didapatkan walaupun terdapat berbagai kendala.

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan-Nya, proposal skripsi yang berjudul “Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan.” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan Proposal ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan wali dari orang tua saya atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini dan berbagai pihak yang telah membantu penulis, diantaranya:

1. Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Jambi.
2. Prof. Dr. M. Rusdi, S.Pd., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi, yang telah memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakannya.
3. Bapak Dr. K.A. Rahman, M.Pd.I, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi, atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
4. Bapak Dr. Mulyadi, S.Ag., M.Pd.I, selaku Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi.
5. Bapak Dr. Mohamad Muspawi, S.Pd.I., M.Pd.I, selaku dosen pembimbing akademik saya.
6. Bapak Dr.KA Rahman, M.Pd.I.,selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan proposal ini.
7. Ibu Musyaiyadah, M.Pd.I, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan proposal ini
8. Prof/Bapak/Ibu dan Tenaga Kependidikan Program Studi Administrasi Pendidikan Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi yang selama perkuliahan telah membimbing, mengajarkan, dan membantu saya dengan baik selama perkuliahan.
9. Kepala Sekolah, Para Wakil Kepala Sekolah, Guru dan seluruh siswa/i SMP Negeri 2 Rantau Pandan yang telah membantu penulis untuk memperoleh data penelitian guna memenuhi data observasi awal.
10. Terima kasih kepada pihak Fakultas Ekonomi Universitas Jambi telah mengizinkan saya untuk melakukan program Magang yang merupakan salah satu mata kuliah untuk menyelesaikan perkuliahan.
11. Terima kasih kepada Yanang dan teman-teman Good People dan adek-,adek KC Badai yang telah memberikan support dan dukungan untuk saya agar bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
12. Kepada keluarga besar Program Studi Administrasi Pendidikan Jurusan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi, khususnya teman-teman seperjuangan, atas

dukungan, semangat, serta kerjasamanya, dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan atas semua kebaikan yang telah kalian semua berikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan proposal ini. Aamiin Allahumma Aamiin

Jambi, 2023

Hormat Saya,

Trisa Rahma Putri

NIM : A1D519080

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Teori Dan Hasil Penelitian Relavan	7
2.1.1 Pengertian Kepemimpinan.....	7
2.1.2 Variabel Kepemimpinan	8
2.1.3 Ciri-ciri kepemimpinan	12
2.1.4 Syarat-Syarat Kepemimpinan	15
2.2 Tata Usaha.....	18
2.2.1 Pengertian Tata Usaha	18
2.2.2 Pengertian Kepala Tata Usaha.....	20
2.2.3 Peran kepala Tata Usaha	22
2.2.4 Tugas Kepala Tata Usaha	25
2.2.5 Kompetensi Kepala Tata Usaha	27
2.2.6 Kualitas Pelayanan Tata Usaha	29
2.3 Administrasi Pendidkan.....	34

2.3.1 Pengertian Administrasi Pendidikan.....	34
2.3.2 Tujuan Administrasi Pendidikan	36
2.3.3 Fungsi Administrasi Pendidikan	38
2.3.4 Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	39
2.4 Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan	42
2.4.1 Peran Kepala Tata Usaha.....	42
2.4.2 Peran Sebagai Administrator.....	45
2.5 Penelitian Relevan	48
2.6 Kerangka Berfikir	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian	56
3.2. Jenis Penelitian	57
3.3. Data dan Sumber Data.....	58
3.4. Kehadiran Peneliti.....	58
3.5 Teknik Informan.....	59
3.6 Instrumen Pengumpulan Data	59
4.5 Teknik Pengumpulan Data	60
4.5.1 Observasi.....	60
4.5.2 Wawancara.....	60
4.5.3 Dokumentasi	61
4.6 Analisis Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Kinerja Bagian Tata Usaha	63
4.2 Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan Pelayanan	69
4.3 Upaya Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan	73

4.4 Kendala dalam meningkatkam kualitas pelayanan administrasi pendidikan Pada SMP Negeri 2 Rantau Pandan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu.....	
Tabel 3.1 Rencana Penelitian	51
Tabel 3.2 Jumlah Informan	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	50
Gambar 4.1 Wawancara Bersama Kepala Tata Usaha	62
Gambar 4.2 Wawancara Bersama Tenaga Tata Usaha	68
Gambar 4.3 Wawancara Bersama Kepala Tenaga Tata Usaha	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 2 Surat Terima Penelitian	84
Lampiran 3 Dokumentasi.....	85

BAB I

PENDAHALUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi pendidikan merupakan penerapan proses dan prinsip administrasi dalam bidang pendidikan agar tujuan-tujuan lembaga pendidikan tersebut dapat dicapai secara efektif dan efisien. Pelaksanaan pendidikan yang diselenggarakan jika didukung oleh administrasi yang baik, maka besar kemungkinan hasil yang dicapai untuk memenuhi kebutuhan kualitas dan kuantitas yang direncanakan atau yang telah ditentukan sebelumnya. Kegiatan administrasi di SMP Negeri 2 Rantau Pandan secara umum merupakan tanggung jawab kepala kepegawaian tata usaha, kegiatan ini meliputi berbagai bidang yaitu administrasi personalia, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi human pendidikan dan administrasi supervisi. Tata usaha madrasah adalah salah satu yang menjadi pelaksana teknis yang dikelola tata usaha madrasah penting sebagai dasar pelayanan dan sumber pengambilan keputusan SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Dalam arti luas, administrasi menyagkut kegiatan manajemen atau pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan atau program organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pekerjaan administrasi merupakan pekerjaan operatif dan manajemen. Burhanuddin (2013).

Peran utama Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha, sebagai berikut:

- (1) melayani pekerjaan secara cepat dan tepat dalam menanggapi keberhasilan suatu organisasi,
- (2) menyajikan informasi bagi pimpinan di suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dengan tepat dalam memberikan suatu keputusan,
- (3) membantu

kelancaran terhadap kemajuan pada suatu organisasi. Febrianti, (2014:41). Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa tenaga administrasi memiliki tugas yang berkaitan dengan pelayanan kepada orang banyak dilingkungan SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Pelayanan dilakukan oleh individu atau kelompok secara langsung atau tidak langsung agar memenuhi keperluan dan memberikan hasil sesuai harapan dengan kualitas pelayanan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan keputusan kepada orang yang dilayani, dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan.

Pada hakikatnya tata usaha merupakan pekerjaan untuk pengendalian informasi yang didapatkan. Yang diungkap oleh J. Wajong dalam Saifudin dan Rahmad Syah Putra mengemukakan rangkaian tata usaha yang diperlukan pada setiap madrasah sebagai berikut: (1) menghimpun, (2) mencari data, (3) mengolah data, (4) mengganda data, (5) mengirim data, (6) menyimpan data. Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan menghimpun data yang baik, (2) mencari data yang lengkap, (3) mengolah data dengan efektif, (4) mengganda data yang sudah ada dan dilakukan penyempurnaan yang baik, (5) mengirim data semaksimal mungkin, (6) menyimpan data dengan rapih. Untuk melaksanakan semua aktifitas dalam memberikan pekerjaan untuk pegawai tata usaha membutuhkan peranan penting dari kepemimpinan kepala kepegawaian tata usaha dan mampu memotivasi para pegawainya untuk melakukan pekerjaan dari setiap bidang dengan baik.

Pelayanan biasanya dilihat dari penampilan pelayanan yang merupakan penilaian utama dengan melihat pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan tersebut. Pelayanan dinilai dapat memenuhi kebutuhan kepada orang yang dilayani, maka

seorang pelayan wajib memenuhi standar kualitas pelayanan dengan melakukan pelayanan yang terbaik. Yaitu melakukan pekerjaan selesai sesuai dengan waktu yang sudah disepakati, pekerjaan yang dilakukan dengan teliti, memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan memberikan bentuk kepercayaan. konsep Zeithalm, Parsuraman dan Berty dalam rahman Mulyawan, (2016:230) sebagai berikut: (1) Tangible, (2) reliabilitas, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Empathy. Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administratif yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan adanya tangible, reliabilitas kehandalan, daya tanggap yang baik, jaminan yang pasti dan empati. Untuk melaksanakan semua aktivitas dalam memberikan pelayanan membutuhkan adanya peranan yang mempengaruhi efektifitas dalam pencapaian suatu tujuan yaitu seorang pemimpin (kepala tata usaha) yang mampu memberikan pengarahan kepada bawahannya (tenaga kependidikan) dalam menjalankan tugasnya. Pada prakteknya diungkap oleh Febrianti, (2014:831) pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah namun perlu adanya suatu arahan dari kepemimpinan agar pelayanan dapat mempermudah dalam prosesnya. Menurut Kusrihandayani, (2017:20) ada faktor yang menyebabkan menurun pelayanan seorang karyawan yaitu tidak adanya contoh yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Dubrin dalam Rahman, (2018:83). pemimpin mampu untuk memberikan daya kreatifitas tinggi sehingga mampu memotivasi semangat dalam bekerja, namun pemimipin dalam perannya sangat penting terhadap para bawahannya atau tenaga kerjanya yang tidak boleh mengabaikan dan pemimpin mampu bersikap tegas untuk dapat memberikan arahan sehingga mampu merubah pemikiran bawahannya.

Berdasarkan Observasi awal di SMP 2 Rantau Pandan ditemukan beberapa permasalahan yaitu: pegawai tata usaha terlihat kurang agresif , masih kurang dalam memberikan pelayanan peserta didik, dan masih kurang optimal untuk menerapkan fungsi manajemen, sehingga masih ada permasalahan seperti dalam pelayanan ditata usaha yaitu surat menyurat, dan tempat untuk pengarsipan berkas – berkas masih belum tertata dengan rapi, dikarenakan kurangnya tenaga administrasi dan sarana prasarana administrasi di SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikatakan bahwasanya kurangnya tenaga administrasi dan sarana prasarana. Tetapi dalam hal ini tugas tersebut tetap dijalankan secara professional.

Uraian fenomena hasil observasi di atas, penelitian dilakukan kepada pegawai tata usaha dengan pelayanan administrasi pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan. Dengan uraian pada latar belakang masalah diatas, peneliti berkeinginan untuk melanjutkan melalui penelitian kualitatif dengan judul Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan, peneliti berharap akan memperoleh data-data.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan ?
2. Apa upaya Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan ?
3. Apa kendala dalam meningkatkam kualitas pelayanan administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan.
3. Untuk mengetahui kendala dalam meningkatkam kualitas pelayanan administrasi pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bersifat Teoritis :

- a. Bagi Pembaca, untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan pendidikan di sekolah.
 - a. Bagi sekolah, penelitian ini digunakan untuk memberikan sumbangsih pada sekolah untuk lebih efektif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau peserta didik.
2. Bersifat Praktis :
- a. Penelitian ini merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan berpikir penulis melalui penelitian ini dan dapat menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama masa kuliah di Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Univesitas Jambi.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan sekaligus evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori Dan Hasil Penelitian Relevan

2.1.1 Pengertian Kepemimpinan

Menurut Salutondok & Agus (2015:850) Kepemimpinan juga dikatakan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok. Jadi dasarnya kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai aturan bekerja. Dan menurut Wukir (2013: 134) memberikan pengertian kepemimpinan yang merupakan seni memotivasi dan mempengaruhi sekelompok orang untuk bertindak mencapai tujuan bersama. Sedangkan menurut Samsudin (2009: 287) kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama di bawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kemudian menurut Rachmawati (2004: 67) kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan mempengaruhi kelompok ke arah pencapaian tujuan atau suatu usaha menggunakan gaya mempengaruhi dan tidak memaksa untuk memotivasi individu dalam mencapai tujuan. Serta menurut Wulandari, dkk (2021) kepemimpinan melibatkan proses mempengaruhi penetapan tujuan organisasi, mendorong perilaku pengikut untuk mencapai tujuan tersebut, dan mempengaruhi tim dan budaya. Hal ini juga mempengaruhi menjelaskan peristiwa kepada pengikut, mengatur kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut, menjaga hubungan kerjasama dan kerja tim, dan mendapatkan dukungan, dan kerjasama dari orang-orang di dalam atau di luar

organisasi, dan menurut Sahadi, dkk (2020:516) kepemimpinan adalah suatu seni untuk mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengendalikan orang lain untuk bekerjasama mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam suatu organisasi. Jelaslah bahwa kepemimpinan merupakan peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi.

Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan kepemimpinan adalah sebagai suatu kemampuan maupun keahlian yang ada pada seseorang dalam menggerakkan atau memotivasi suatu individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta sebagai sebuah proses untuk mempengaruhi orang lain agar mampu memahami serta menyetujui apa yang harus dilakukan sekaligus bagaimana melakukannya, termasuk pula proses memfasilitasi upaya individu atau kelompok dalam memenuhi tujuan bersama.

2.1.2 Variabel Kepemimpinan

Menurut Handoko dalam Harischandra & I Wayan (2020:319) Variabel kepemimpinan terdiri lima indikator yaitu tingkat kepercayaan bawahan, keyakinan bawahan pada pimpinan, rasa hormat bawahan , wewenang pimpinan, kejelasan penyampaian tugas.

Menurut Hill dan Carroll dalam Hesti (2011:50) memiliki dua dimensi yang dapat dijadikan variabel kepemimpinan yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat kemampuan mengarahkan (direction) dalam tindakan atau aktivitas pemimpin, yang terlihat pada tanggapan orang-orang yang dipimpinnya

2. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan (support) atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kelompok atau organisasi, yang dijabarkan dan dimanifestasikan melalui keputusan-keputusan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemimpin.

Menurut Sudarmo dan Sudita dalam Sunyoto (2013: 35-36) kepemimpinan terdapat lima variabel, yaitu

1. Cara berkomunikasi Setiap pemimpin harus mampu memberikan informasi yang jelas dan untuk itu harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan lancar. Karena dengan komunikasi yang baik dan lancar, tentu hal ini akan memudahkan bagi bawahannya untuk menangkap apa yang dikehendaki oleh seorang pemimpin.
2. Pemberian motivasi Seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dan lancar tentu saja juga harus mempunyai kemampuan untuk memberikan dorongan-dorongan atau motivasi kepada bawahannya. Perhatian seorang pemimpin akan sangat berarti bagi bawahan, bahwa dari segi penghargaan ataupun pengakuan sangat memberikan makna yang sangat tinggi bagi karyawan atau bawahan.
3. Kemampuan memimpin Tidak setiap pemimpin mampu memimpin, karena yang berkenaan dengan bakat seseorang untuk mempunyai kemampuan memimpin adalah berbeda-beda. Hal ini dapat terlihat dalam gaya kepemimpinannya, apakah mempunyai gaya kepemimpinan otokratik, partisipatif, atau bebas kendali.
4. Pengambilan keputusan Seorang pemimpin harus mampu mengambil keputusan berdasarkan fakta dan peraturan yang berlaku di perusahaan serta keputusan yang

diambil tersebut mampu memberikan motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih baik bahkan mampu memberikan kontribusi bagi kemajuan dari perusahaan.

5. Kekuasaan yang positif Seorang pemimpin dalam menjalankan organisasi atau perusahaan walaupun dengan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda tentu saja harus memberikan rasa aman bagi karyawan (bawahan) yang bekerja.

Menurut Marquardt dalam Susi (2020:399-400) menjabarkan dimensi pemimpin terdiri dari:

1. Pemikir sistem

Fungsi pemimpin adalah memecahkan masalah. Pemecahan masalah yang efektif menuntut kemampuan berpikir yang sistematis jadi pemikir sistem adalah kemampuan melihat hubungan antar isu, peristiwa dan data-data utama untuk melihat secara keseluruhan permasalahan yang terjadi. Diperlukannya pemikir sistem ini untuk memprediksi faktor internal dan faktor eksternal yang akan menguntungkan dan merugikan organisasi.

2. Agen perubahan

Pemimpin harus mengembangkan dan memiliki kompetensi yang tinggi dalam menciptakan dan mengelola perubahan agar organisasi tetap bertahan. Karena perubahan merupakan fungsi kepemimpinan yang menghasilkan perilaku dengan energi tinggi yang diperlukan untuk menangani perubahan.

3. Kreator Pemimpin harus kreatif dan mendorong serta menghargai kreativitas. Pemimpin harus terbuka terhadap aneka perspektif dan terus menerus mencoba hal-hal baru.

4. Pelayan dan pengurus

Pemimpin harus melayani orang lain yaitu karyawan, pelanggan, komunitas harus menjadi prioritas utama. Kepemimpinan melayani menekankan pelayanan yang meningkat terhadap orang lain merupakan pendekatan holistik terhadap pekerjaan, perasaan satu komunitas dan kekuasaan pengambilan keputusan bersama.

5. Coordinator polikronik

Pemimpin harus mampu mengkoordinasikan banyak hal pada waktu yang bersamaan (polikronik). Mereka harus bekerja secara kolaboratif dengan banyak pihak, sering menghadapi situasi yang tidak lazim dan masalah tidak lumrah. Pemimpin butuh keterampilan fokus pada gambar besar sekaligus juga rincianrinciannya.

6. Instruktur dan pelatih

Pemimpin harus mampu memberikan semangat, motivasi dan membantu para karyawan untuk belajar serta meningkatkan keterampilannya serta kemampuan belajarnya. Membantu mereka mengidentifikasi sumber belajar.

7. Pemimpin harus mampu mengembangkan visi organisasi dan mengilhami

karyawan, pelanggan dan kolega. Pemimpin harus berupaya:

- a. Memadukan visi intrinsik dan ekstrinsik
- b. Mengkomunikasikan visi dan menggalang dukungan
- c. Mendorong visi pribadi yang berasal dari visi Bersama
- d. Mempertahankan visi sebagai proses yang berkelanjutan.

2.1.3 Ciri-ciri kepemimpinan

Seorang pemimpin paling sedikit harus memimpin bawahan untuk mencapai tujuan organisasi, mampu menangani hubungan antar karyawan, mempunyai interaksi antarpersonel yang baik, mempunyai kemampuan untuk bisa menyesuaikan diri dengan keadaan. Menurut Samsudin (2009: 293-294), ada beberapa sifat pemimpin yang berguna dan dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. Keinginan untuk Menerima Tanggung Jawab Seorang pemimpin yang menerima kewajiban untuk mencapai suatu tujuan berarti bersedia bertanggung jawab pada pimpinannya atas segala yang dilakukan bawahannya.
2. Kemampuan untuk “Perceptive” Perceptive adalah menunjukkan kemampuan untuk mengamati atau menemukan kenyataan dari suatu lingkungan. Setiap pimpinan harus mengenal tujuan organisasi sehingga ia dapat bekerja untuk membantu mencapai tujuan tersebut.
3. Kemampuan Bersikap Objektif Objektivitas adalah kemampuan untuk melihat suatu peristiwa atau merupakan perluasan dari kemampuan persepsi. Objektivitas membantu pimpinan untuk meminimumkan faktorfaktor emosional dan pribadi yang mungkin mengaburkan realitas.
4. Kemampuan untuk Menentukan Prioritas Kemampuan ini sangat diperlukan karena pada kenyataanya masalahmasalah yang harus dipecahkan bukan datang satu per satu, melainkan datang bersamaan dan berkaitan antara satu dengan yang lainnya
5. Kemampuan untuk Berkomunikasi Kemampuan untuk memberikan dan menerima informasi merupakan keharusan bagi seorang pemimpin. Oleh

karena itu, pemberian perintah dan penyampaian informasi kepada orang lain mutlak perlu dikuasai.

Menurut Locke dalam Wahyudin (2015:78) mengemukakan bahwa pemimpin efektif memiliki ciri-ciri yaitu:

1. Penuh inisiatif, energi dan ambisi;
2. Tekun, dan proaktif dalam mengejar sasaran-sasaran mereka;
3. Mempunyai keinginan memimpin. Mereka tidak mengharapkan kekuasaan untuk maksud mendorninasi orang-orang lain melainkan demi meraih sasaran tertinggi;
4. Jujur dan punya integritas. Mereka tidak hanya bisa dipercayai, tapi juga bisa mempercayai orang lain;
5. Mempunyai rasa percaya diri tebal, yang tidak hanya memberi kesanggupan pada mereka untuk memikul tanggungjawab dan membangkitkan rasa percaya dii orang lain tetapi juga mengatasi segala situasi yang menekan dengan hati tenang.

Sedangkan menurut Overton dalam Wahyudin (2015:80) dalam tindakannya kepemimpinan memiliki ciri-ciri:

1. Menunjukkan kepedulian terhadap orang-orang;
2. Memberikan peluang dan membantu pengembangan diri;
3. Memberikan suatu atmospher dorongan kepuasan diri dan kebanggaan;
4. Mendorong usaha tim;
5. Memelihara keadilan secara sempurna, kejujuran dan integritas;

6. Memelihara keterbukaan, konsistensi dan komunikasi teratur;
7. Mendorong pelayanan masyarakat;
8. Mendorong kreativitas;
9. Memiliki komitmen terhadap produktivitas dan kualitas;
10. Memelihara kreativitas;
11. Berdedikasi terhadap perbaikan;
12. Memelihara segala sesuatu secara sederhana dan mendasar;
13. Membedakan perhatian secara detail;
14. Mendayagunakan sumberdaya;
15. Mendengarkan secara hati-hati terhadap yang lain;

Menurut Lumintang & Spears dalam Aloysius (2021) Ciri-ciri kepemimpinan servant yaitu:

1. Kepemimpinan yang mampu mendengarkan orang lain.
2. Kepemimpinan mampu memenuhi keinginan suatu kelompok.
3. Kepemimpinan memiliki sikap empati terhadap orang lain untuk bisa mendengarkan secara reseptif orang lain.
4. Kepemimpinan yang memiliki karisma untuk menyembuhkan diri sendiri dan orang lain.
5. Kepemimpinan yang memiliki awareness yang tinggi terhadap diri sendiri.
6. Kepemimpinan yang visioner.
7. Kepemimpinan yang mampu melakukan persuasive terhadap pengikutnya.

8. Kepemimpinan yang berkomitmen menjadikan pelayanan sebagai hal yang utama untuk melayani kebutuhan orang lain.
9. Kepemimpinan yang berkomitmen pada pertumbuhan orang lain.
10. Kepemimpinan yang memiliki pendekatan holistik dalam mengembangkan orientasi pekerjaannya.

2.1.4 Syarat-Syarat Kepemimpinan

Menurut Hamalik (2007: 170-172) untuk menjadi seorang pemimpin haruslah memenuhi beberapa syarat, yaitu diantaranya:

1. Karakteristik Manajer-Manajer adalah pemimpin dalam suatu organisasi. Dia harus mampu melaksanakan pekerjaannya dan menggerakkan semua sumber yang tersedia guna mencapai tujuan organisasinya. Tugasnya sebagai manajer atau pemimpin pada gilirannya mempersyaratkan karakteristik tertentu yang harus terpenuhi adalah:
 - a. Memiliki kondisi badan yang sehat.
 - b. Memiliki pengetahuan dan pandangan yang luas.
 - c. Memiliki keyakinan, bahwa organisasi yang dipimpinnya akan berhasil mencapai tujuannya.
 - d. Memiliki pemahaman yang jelas tentang hakikat dan keunikan tujuan organisasi
 - e. Memiliki daya kerja dan antusias yang besar atas pekerjaannya.
 - f. Memiliki kemampuan mengambil keputusan secara cepat dan tepat.
 - g. Memiliki sikap yang objektif dan rasional.

- h. Memiliki sikap dan tindakan yang adil dalam memperlakukan bawahan.
 - i. Menguasai prinsip-prinsip hubungan antarmanusiawi.
 - j. Menguasai teknik-teknik berkomunikasi.
 - k. Memiliki kemampuan bertindak sebagai penasihat atau pembimbing bagi bawahan dan rekan kerjanya.
1. Memiliki gambaran yang menyeluruh terhadap semua aspek kegiatan organisasi
 2. Tingkah laku kepemimpinan Tingkah laku kepemimpinan tentunya dapat dipelajari asalkan manajer bersangkutan mau belajar. Pemimpin yang efektif perlu mempelajari kebutuhan kelompok dalam situasi tertentu dan bersikap luwes, bertingkah laku sesuai dengan tuntutan dan kondisi yang ada, disamping perlunya kerjasama dengan anggota kelompok dalam melaksanakan fungsifungsi manajemen yang penting.
 3. Kepemimpinan dan Pembuatan Keputusan, Pembuatan keputusan terdiri dari dua alternatif, yakni alternatif pembuatan keputusan masalah-masalah pribadi dan alternatif pembuatan keputusan masalah kelompok. Alternatif pertama dilakukan dengan cara membuat keputusan berdasarkan informasi yang dimiliki sendiri, atau berdasarkan informasi dari bawahan, atau menyebarkan masalah kepada bawahan untuk memperoleh gagasan dan saran atau menyebarkan masalah kepada seorang bawahan, lalu bersama-sama menganalisis dan membuat keputusan atau mendelegasikan masalah kepada seorang bawahan sambil melengkapinya dengan informasi yang serasi dan memberinya tanggung jawab untuk memecahkan masalah. Alternatif kedua, yakni masalah pokok diselesaikan dengan cara memecahkan masalah sendiri atau memperoleh informasi dari bawahan dan

pemimpin yang memecahkannya, atau membagi masalah kepada bawahan secara individual untuk memperoleh gagasan dan saran, atau membagi masalah tersebut melalui pertemuan kelompok untuk memperoleh gagasan dan saran, atau membagi masalah tersebut kepada satu kelompok dan bersama pemimpin mencapai kesepakatan dalam pemecahan masalah dan pembuatan keputusan.

Menurut Siagian dalam Aditiyawarman (2019:68) mengemukakan sejumlah persyaratan yang pada dasarnya sekaligus suatu kriteria kepemimpinan sebagai berikut: a. Pendidikan umum yang luas. b. Seorang pemimpin yang baik adalah seorang generalis yang mampu mengembangkan manajerial skill yang dituntut oleh tugasnya dan tidak perlu menjadi seorang specialist. c. Kemampuan berkembang secara mental. d. Memiliki rasa ingin tahu, inovatif dan kreatif. e. Kemampuan menganalisa situasi yang dihadapi secara teliti, matang dan mantap. f. Memiliki daya ingat yang kuat. g. Kapabilitas, integratif yaitu kemampuan yang menyangkut berbagai aspek. h. Keterampilan berkomunikasi. i. Keterampilan mendidik. j. Rasionalitas dan objektif dalam berpikir dan pengambilan keputusan. k. Pragmatis, yaitu membuat keputusan yang dilaksanakan. l. Sense of Urgency atau adanya rasa sesuatu itu lebih penting daripada yang lain. m. Sense of Timing atau mengetahui saat tetap / tidak tepat untuk bertindak. n. Sense of Cohersiveness artinya merasa satu dengan yang dipimpin, kolega setingkat dan atasannya. o. Sense of Relevance menyangkut keterkaitan keputusan yang diambil dengan tujuan yang hendak dicapai. p. Kesederhanaan dalam cara hidup cara bekerja, cara bertindak. q. Keberanian dalam mengambil keputusan. r. Kemampuan mendengar pendapat / saran orang lain. s.

Adaptif, fleksibel dalam menghadapi perubahan. t. Ketegasan dalam menghadapi bawahan dan ketidakpastian.

Sedangkan menurut Sunarta (2013) dalam menjadi seorang pemimpin harus memiliki beberapa kemampuan/keahlian yang melekat pada dirinya antara lain: a. Kompetensi teknis, penguasaan dalam suatu bidang tertentu (instruksional). b. Keahlian konseptual, yaitu suatu kemampuan berpikir abstrak atau strategis. c. Memiliki track record dalam menjalankan tugas dengan hasil terukur. d. Keahlian berkomunikasi, memotivasi, dan melimpahkan sebagian kewenangan yang dimiliki kepada bawahan yang tepat. e. Memiliki kemampuan mengenali, dan mengembangkan bakat anggotanya. f. Kemampuan mengambil keputusan yang sulit dengan cepat dan tepat sekalipun data yang tersedia tidak lengkap. g. Kharismatik dalam arti berkarakter yang menunjukkan kualitas kepribadian pemimpin. Pemimpin yang berkepribadian lembut, ramah, komunikatif, disiplin, jujur, dan bertanggung jawab akan memberikan dampak bagi bawahan dalam bekerja sehari-hari.

2.2 Tata Usaha

2.2.1 Pengertian Tata Usaha

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha.

Menurut Ari Noor (2020:8-9) Tata Usaha terdiri dari dua kata, yaitu “Tata” dan “Usaha” yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian sebagai berikut Tata

adalah suatu peraturan yang harus ditaati., dan Usaha ialah suatu usaha dengan mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi menurut arti kata, Tata Usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.

Tata usaha juga diartikan sebagai kegiatan melakukan penentuan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi, untuk digunakan sebagai bahan keterangan oleh pimpinan, yang meliputi segenap kegiatan mulai dari pembuatan, pengelolaan, penataan, sampai dengan penyimpanan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi (Husaini Usman, 2010 :85).

Adapun kegiatan tata usaha yang mencakup 9 pola perbuatan atau bisa disebut juga dengan fungsi, yaitu :

1. Menghimpun Yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
2. Mencatat Yaitu kegiatan yang membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujudnya tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.
3. Mengolah Yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
4. Menggandakan Yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara alat.
5. Mengirim Yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak yang lainnya.

6. Mengirim Yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat sari satu pihak ke pihak yang lainnya. Contoh beberapa kegiatan tata usaha sekolah yang dianggap penting:
 - a) Buku catatan rapat sekolah
 - b) Buku ekpedisi
 - c) Surat dinas sekolah dan buku agenda
 - d) Buku pengumuman
 - e) Pemeliharaan gedung
 - f) Pemeliharaan halaman sekolah
 - g) Pemeliharaan perlengkapan sekolah
 - h) Kegiatan administrasi yang di dindingkan.

2.2.2 Pengertian Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha atau biasa disebut juga dengan Kepala Staf Tata Usaha adalah seorang kepala yang membawahi bagian tata usaha . Kepala bagian tata usaha sekolah bertanggung jawab kepada sekolah dan mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan sekolah untuk memimpin , mengkoordinir, mengelola pelaksanaan tugas, dan melaksanakan urusan administrasi akademik, umum, perlengkapan, kepegawaian, dan keuangan, serta bidang kesiswaan di lingkungan sekolah dan ilmu pendidikan. Kepemimpinan dalam dunia pendidikan tidak dapat dipisahkan dari konsep kepemimpinan secara umum.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2009:44) Pemimpin adalah seorang dengan kepemimpinannya megajarkan bawahan untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan. Administrasi adalah rangkaian kegiatan

pengelolaan, pengumpulan, penggandaan, pencatatan dan penyimpanan. data atau informasi tentang suatu objek tertentu yang dilakukan secara teratur, sistematis, kronologis dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan tertentu (Daryanto, 2011: 44).

Administrasi dapat diartikan sebagai wadah berlangsungnya proses kegiatan yang berkaitan dengan informasi yang diperoleh dan diolah. Pandangan lain mengatakan bahwa administrasi adalah proses belajar mengajar, urusan kepegawaian, siswa, perlengkapan madrasah, urusan pengembangan madrasah, bahan-bahan, pekerjaan di perpustakaan, pekerjaan laboratorium dan hubungan dengan warga.(Supriyanto,2016:154)

Salah satu tugas administrasi pendidikan di lembaga madrasah disebut juga administrasi. Dalam bahasa Inggris, administrasi disebut office management, office work, atau reporting and recording system (2007:12). Administrator adalah pemimpin yang melakukan tugasnya dengan proses manajemen yang dapat merencanakan suatu tujuan, mengatur anggota, membimbing anggota, dan mengawasi semua kegiatan anggota sehingga tujuan yang direncanakan dapat tercapai dengan lancar.

Menurut The Lian Gie (1974: 176), pengertian manajemen administrasi adalah suatu proses kegiatan yang meliputi:

1. Pengumpulan, yaitu proses mencari dan mencari informasi atau informasi yang disebarluaskan dan kemudian diorganisasikan ke dalam bahan-bahan yang dapat digunakan.
2. Pendaftaran, yaitu proses penulisan informasi yang diperoleh kemudian dapat disimpan dan dikirimkan.

3. Processing, yaitu proses pengerjaan informasi atau informasi yang disajikan dalam bentuk yang lebih baik.
4. Reproduksi, yaitu proses pengalihan jumlah informasi dan informasi yang diperlukan.
5. Delivery, yaitu proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain.
6. Penyimpanan, proses pengamanan informasi atau dokumen

2.2.3 Peran kepala Tata Usaha

A. Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia” Peran mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat.

Lantaeda, dkk (2017) mengemukakan beberapa pengertian peran yaitu :

- a. Peran adalah pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu.
- b. Peran adalah pengaruh yang berhubungan dengan status atau kedudukan sosial tertentu.
- c. Peran berlangsung bilamana seseorang melaksanakan hak - hak dan kewajiban – kewajibannya sesuai dengan statusnya.
- d. Peran terjadi bila ada suatu tindakan dan bilamana ada kesempatan yang diberikan.

Menurut Wolfman (2009:10), pengertian peran adalah bagian yang kita lakukan sehari-hari dan cara kita berperilaku dalam rangka menyesuaikan diri dengan keadaan

di sekitar kita. Sedangkan menurut Soekanto (2002: 243), peran adalah proses dinamis dari kedudukan/status.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.

dari penjabaran diatas dapat disimpulkan merupakan salah satu bagian yang dimainkan dalam keseluruhan struktur kelompok, merupakan perilaku khusus yang dikarakterkan seorang individu pada konteks sosial tertentu.

Adapun syarat-syarat peran dalam Soejono Soekanto (2002:243) mencakup tiga hal penting, yaitu:

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Selanjutnya menurut Veith Rivai (2004:148), peran diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan oleh seseorang pada posisi tertentu. Kemudian menurut Riyadi (2002:243) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut sang pelaku

baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang sesuai lingkungannya.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Sedangkan Sutarto (2009:138-139) mengemukakan bahwa peran itu terdiri dari tiga komponen:

1. Konsepsi peran, yaitu kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu.
2. Harapan peran, yaitu harapan orang lain terhadap yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak
3. Pelaksanaan peran, yaitu perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu. Kalau ketiga komponen tersebut berlangsung serasi, maka interaksi sosial akan terjalin kesinambungan dan kelancarannya.

Menurut J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto (2010:160) peranan dapat membimbing seseorang dalam berperilaku, karena fungsi peran sendiri adalah sebagai berikut :

1. Memberi arah pada proses sosialisasi
2. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan
3. Dapat mempersatukan kelompok atau masyarakat,

4. Menghidupkan sistem pengendalian dan control, sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.

Adapun pembagian peran menurut Sokento (2001:242) peran dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut :

1. Peran Aktif, yaitu peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukan di dalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya
2. Peran Partisipatif, yaitu peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepada kelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri
3. Peran pasif, yaitu sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan diri agar memberikan kesempatan kepada fungsi-fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh banyak orang atau kelompok orang terhadap seseorang yang berstatus dan kedudukan tertentu.

2.2.4 Tugas Kepala Tata Usaha

Seorang kepala tata usaha tentunya memiliki beberapa tugas yang perlu dilakukan ketika memimpin sebuah lembaga pendidikan, terutama di ruang tata usaha (Kemendikbud, 2017).

1. Jadwal Harian Kepala Tata Usaha :
 - a. Membuat Surat Perintah Kepala SLTP
 - b. Mengisi Buku Kegiatan Sehari-hari

- c. Membuat Surat Kuasa
 - d. Mengkoordinir surat menyurat dan penyimpanan
 - e. Mengkoordinasikan kegiatan administrasi
 - f. Memberikan pelayanan kepada masyarakat / instansi lain.
2. Jadwal mingguan kepala madrasah: membuat SK untuk kepala SLTP.
3. Program Bulanan Kepala Tata Usaha :
- a. Mengkoordinisir administrasi keuangan SLTP
 - b. Mengkoordinisir administrasi kehumasan SLTP
 - c. Mengkoordinisir administrasi kurikulum SLTP
 - d. Mengkoordinisir Lab IPA, IPS dan Bahasa
 - e. Mengkoordinisir administrasi BK SLTP
4. Kepala Tata Usaha Program Tri Wulan : Mengkoordinir penyelenggaraan Sarana dan Prasarana SLTP.
5. Kepala Penyelenggara Program Setengah Tahunan :
- a. Mengkoordinir kegiatan SLTP
 - b. Pengembangan dan Pengembangan Karir Personil
 - c. Memberikan Penilaian Bisnis dan Industri
6. Manajer Program Tahunan Administrasi:
- a. Membuat dan mengembangkan program kerja
 - b. Menyiapkan dan merencanakan kegiatan dan anggaran sekolah bersama tim
 - c. Peraturan Madrasah
 - d. Menetapkan pembagian kerja untuk pelaksanaan usaha

e. Mengkoordinir penerimaan siswa baru

f. Membuat laporan

Menurut Abdul dalam Anisa, dkk (2018) mengemukakan bahwa tata usaha adalah tugas pelayanan yang terdiri dari aktivitas aktivitas menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keteranganketerangan yang diperlukan setiap organisasi.

Tata usaha lingkup pendidikan diatur dalam UU nomor 24 tahun 2008 yang berisikan standart tenaga administrasi sekolah meliputi; kompetensi yang harus dimiliki dan kualifikasi sebagai tenaga administrasi sekolah. Tata usaha sekolah adalah kegiatan menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keteranganketerangan yang diperlukan oleh sekolah dalam rangka pencapaian tujuan sekolah.

2.2.5 Kompetensi Kepala Tata Usaha

Menurut Hidayat (2019:167-168) ada beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala tata usaha yaitu :

1. Keterampilan menjalankan tugas (*taskskills*).
2. Keterampilan mengelola tugas (*task management skills*).
3. Keterampilan mengambil tindakan (*contingency management skills*),
4. Keterampilan bekerja sama (*job role environment skills*),
5. Keterampilan beradaptasi (*transfer skill*).

Menurut Muhlis.dkk (2015) standar kompetensi petugas tata usaha sekolah terbagi menjadi empat kompetensi, yaitu: kompetensi sosial, kompetensi teknik, kompetensi manajerial, dan kompetensi pribadi.

Dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang TAS/M, ia menjelaskan keterampilan apa yang harus dimiliki kepala pemerintahan. Adapun keterampilan-keterampilan berikut adalah:

1. Keterampilan pribadi kepala tata usaha:

- a) Memiliki akhlak dan integritas yang baik
- b) Memiliki kemauan untuk bekerja
- c) Memiliki rasa percaya diri
- d) Mempunyai fleksibilitas e) mempunyai kedisiplinan
- e) Memiliki rasa tanggung jawab
- f) Kreatif dan selalu berinovasi

2. Kompetensi Sosial Kepala Tata Usaha :

- a) Bisa bekerja sama di dalam organisasi
- b) Mampu menaruh layanan aporisma
- c) Memiliki pencerahan tim
- d) Bisa membangun & menjalin interaksi kerja

3. Kompetensi teknis kepala administrasi:

- a) Mengerjakan administrasi staf SLTP
- b) Mengerjakan administrasi keuangan SLTP
- c) Mengerjakan administrasi struktur dan prasarana SLTP

- d) Mengerjakan administrasi sekolah dan kearsipan SLTP
- e) Mengerjakan administrasi sekolah dan hubungan masyarakat
- f) Mengerjakan administrasi kurikulum madrasah

4. Kompetensi Teknis Kepala Tata Usaha

- a) Membuat jadwal kerja dan hubungan kerja
- b) Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan
- c) Dapat mengatur staff
- d) Dapat mengembangkan staff
- e) Dapat mengambil keputusan

2.2.6 Kualitas Pelayanan Tata Usaha

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. dan menurut 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 penggunanya, 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 di atas 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).

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).

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.

2.3 Administrasi Pendidikan

2.3.1 Pengertian Administrasi Pendidikan

Menurut Sudirman, dkk (2020) Administrasi juga diartikan sebagai suatu kegiatan dalam menentukan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi yang dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi pimpinan, termasuk membuat pengaturan, pengolahan, hingga penyimpanan segala informasi yang dibutuhkan oleh organisasi. Jika diterapkan pada sistem sekolah, administrasi ini disebut administrasi pendidikan atau administrasi sekolah.

“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 Ngalm Purwanto adalah “segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu baik personel, spiritual, dan material yang bersangkutan 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)

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 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 Pengutamakan 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.

2.3.2 Tujuan Administrasi Pendidikan

Tujuan administrasi pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggara kegiatan operasional kependidikan dalam mencapai tujuan pendidikan”(Mulyono, 2008:54). 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 Daryanto (2008:22).

Menurut Syaiful Sagala (2009 : 45) tujuan administrasi pendidikan adalah menyediakan dasar konseptual dengan mendefinisikan administrasi dengan mengimplementasikannya dalam kegiatan pendidikan/untuk membentuk pemahaman dan memiliki keterampilan dalam bidang administrasi pendidikan. Keterampilan ini perlu dimiliki, untuk menunjang efektifitas dan efisiensi tugasnya atau pimpinan sekolah, dengan memahami kebutuhankebutuhan sekolah yang harus disediakan oleh pemerintah, penyelenggara program sekolah, dan bagaimana sekolah itu dikelola sampai pada batas kualitas yang ditentukan.

Menurut Harma& Hade (2020:6-7) Ada beberapa tujuan lain, diantaranya :

1. Tujuan Administrasi pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan operasional pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan.
2. Secara khusus administrasi pendidikan di sekolah adalah untuk mempersiapkan situasi di sekolah agar pendidikan dan pengajaran di dalamnya berlangsung dengan baik.
3. Tujuan Administrasi Pendidikan adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan operasional pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan.
4. Tujuan Administrasi pendidikan disekolah dapat dibedakan atas tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

2.3.3 Fungsi Administrasi Pendidikan

Menurut Syukur & Aan (2021) Fungsi Administrasi dilihat dari konsep dan teori Administrasi, maka dapat ditegaskan bahwa proses pengelolaan itu pada prinsipnya dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemantauan dan penilaian atau evaluasi terhadap semua program kerja yang memerlukan pengaturan yang baik oleh para profesional untuk mengeliminasi pemborosan (efisiensi) dan memaksimalkan tingkat pencapaian (efektifitas) potensi sumber daya yang tersedia. fungsi-fungsi Administrasi yang juga dapat diimplementasikan dalam kegiatan pendidikan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan dan pengawasan dalam konteks kegiatan lembaga pendidikan.

Menurut Mashuri & Bambang (2022) fungsi - fungsi manajemen administrasi tersebut adalah proses pengorganisasian dan penguatan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Penerapan fungsi manajemen dalam bidang pendidikan di sini adalah pendapat para ahli di atas antara lain :

1. Fungsi Perencanaan (Planning)
2. Fungsi Pengorganisasian (Organising)
3. Fungsi Penggerakan (Actuating)
4. Fungsi Pengawasan (Controlling)
5. Fungsi Penyusunan Pegawai (Staffing)
6. Fungsi Pengarahan (Directing)
7. Fungsi Pengkoordinasian (Coordinating)

8. Fungsi Pelaporan (Reporting)
9. Fungsi Pendanaan atau Anggaran (Budgeting)

Mulyono (2008:63-66) “Administrasi pendidikan mempunyai fungsi yang integral dalam proses pendidikan, terutama dalam pelaksanaan proses belajarmengajar 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.

2.3.4 Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Menurut Mulyono dalam Yaman (2018: 324-325) mengemukakan secara umum, ruang lingkup administrasi pendidikan sekolah meliputi:

1. Administrasi kurikulum, meliputi pembukuan/pendataan:

2. Administrasi ketenagaan pendidikan (kepegawaian)
3. Administrasi kesiswaan,
4. Administrasi sarana dan prasarana pendidikan,
5. Administrasi keuangan/pembiayaan pendidikan
6. Administrasi perkantoran, meliputi pembukuan
7. Administrasi unit-unit penunjang pendidikan,
8. Administrasi layanan khusus pendidikan,
9. Administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah,
10. Administrasi hubungan dengan masyarakat,

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.
- a. 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.
- b. 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.
- c. Bidang pengawasan (supervisi)
- 1) Usaha untuk membangkitkan semangat guru,dan pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing dengan sebaikbaiknya.
 - 2) Mengusahakan dan mengembangkan kerjasama yang baik antara guru, murid, dan pegawai sekolah.
 - 3) Mengusahakan membuat pedoman cara-cara menilai hasilhasil pendidikan dan pengajaran.
 - 4) Usaha mempertinggi mutu dan pengalaman guru-guru pada umumnya.
- d. 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 metodemetodenya, 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)

2.4 Peran Kemepimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan

2.4.1 Peran Kepala Tata Usaha

Peran kepala tata usaha sebagai penanggung jawab operasional tata usaha, bertugas memimpin dan mengkoordinasikan seluruh aktivitas para staf

dan bertanggung jawab kepada kepala madrasah (manajer), mengkoordinasikan seluruh aktivitas administrasi (administrator).

Adapun penjelasan dari kedua peran tersebut yaitu:

a. Peran sebagai manajerial

Menurut Muizu Zusnita yang dikutip oleh Erika Revida mengatakan bahwa Manajer adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan mereka guna mencapai sasaran organisasi, seorang yang karena pengalaman, pengetahuan, dan keterampilannya diakui oleh organisasi utk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Dalam suatu organisasi manajerial itu sangatlah penting karena keberadaan seorang manajer menjadi motivator bagi karyawankaryawannya dan salah satu ujung tombak dari keberhasilan organisasi. Manajer adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan mereka guna mencapai sasaran organisasi, seseorang yang karena pengalaman, pengetahuan, dan keterampilannya diakui oleh organisasi untuk memimpin, mengatur, mengelola, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan organisasi dalam rangka mencapai tujuan. (Erika, 2021,30)

Menurut *J Sterling Livingstone* dalam *Stoner, James A. F.* ada tiga karakteristik yang dapat dikaitkan dengan manajer yang berhasil, yaitu harus memiliki:

1) Kebutuhan mengelola

Kebutuhan untuk mengelola yang dimaksudkan adalah hanya orang-orang yang ingin mempengaruhi prestasi orang lain dan merasa puas kalau dapat melakukannya, bisa menjadi manajer yang efektif.

2) Kebutuhan terhadap kekuasaan

Manajer yang baik mempunyai kebutuhan untuk mempengaruhi orang lain atau bawahannya. Namun demikian, manajer yang baik tidak sertamerta

mengandalkan otoritasnya kedudukannya sebagai manajer, melainkan mengandalkan pengetahuan dan kemampuannya.

3) Kemampuan untuk empati

Manajer yang baik membutuhkan kemampuan untuk memahami dan mengatasi reaksi emosional orang lain atau bawahannya yang sering tidak terungkap. Dengan kemampuan tersebut, ia tetap dapat menggalang dan mendorong orang lain atau bawahannya untuk bekerjasama. (Lihai Herujito, Yayat M. 2001: 8)

Seorang manajer harus mampu untuk mengatasi masalah dan mampu untuk meramalkan kejadian yang akan terjadi bila sebuah keputusan diambil, namun tidak semua manajer itu bekerja selayaknya seorang manajer, ada manajer yang hanya bisa menyuruh-nyuruh dan tidak mau dikoreksi apabila dia salah dan tidak mau dikritik padahal pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mau mendengarkan keluhan. Tugas utama setiap manajer apapun itu sifat, bentuk, dan tujuan dari organisasi yang dipimpinya adalah untuk memimpin. Sukses atau tidaknya suatu organisasi tentu akan sangat bergantung pada kemampuan manajer itu sendiri untuk membuat suatu keputusan yang terbaik menurutnya dan untuk mengelola para bawahannya agar bekerja sesuai rencana yang telah dibuatnya. Oleh karena itu manajer dalam memimpin membutuhkan daya untuk memimpin. (Akhmad J. 2012:30)

Seorang Manajer juga melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut :

1) Fungsi Perencanaan

Kegiatan-kegiatan pokok perencanaan melalui penentuan tujuan, penyusunan, program dan jadwal, penyusunan anggaran, pengembangan prosedur, serta penetapan dan penafsiran kebijakan. perencanaan perusahaan antara lain meliputi produksi, pemasaran, SDM, dan ketatausahaan.

2) Fungsi Pengorganisasian

Termasuk fungsi ini antara lain menyusun struktur organisasi, mendelegasikan wewenang dan tanggung jawab serta menetapkan hubungan antarbagian dalam organisasi. itulah tiga pokok kegiatan yang harus dilaksanakan dengan sungguh-sungguh.

3) Fungsi Pelaksana Kerja

Berdasarkan Rencana Yang Telah Disusun Rencana baru berarti bila telah dilaksanakan. Agar dicapai hasil yang diinginkan, manajer harus terlibat dalam pelaksanaan rencana kerja. tujuannya supaya dicapai koordinasi antar bagian dan kualitas proses dan hasil produksi senantiasa terjaga.

2.4.2 Peran sebagai Administrator

Dalam kamus Hornby, kata administration diartikan sebagai manajemen of affairs (pengelola urusan). Dari penjelasan tersebut maka peran administrator memiliki kemampuan memerintah dengan menguasai kondisi untuk menggerakkan dan mengembangkan suatu organisasi agar sesuai dengan keinginannya. Dalam pelaksanaannya layanan administrasi kepala tata usaha biasanya sudah terorganisir dengan baik terbukti dengan adanya rencana organisasi ketatausahaan yang terstruktur dan pembagian tugas sesuai dengan bidang keahliannya. (Herujito, Yayat M. 2001:16)

Adapun fungsi-fungsi administrator yaitu dilaksanakan dengan lima tugas, diantaranya:

- 1) fungsi utama, yakni administrator melaksanakan manajemen organisasi secara keseluruhan.
- 2) fungsi kedua, administrator melakukan kegiatan komersial untuk membuat organisasi atau lembaga semakin maju.
- 3) fungsi ketiga, administrator menjalankan kegiatan peningkatan teknologi dan mutu produk maupun jasa.
- 4) fungsi keempat, administrator menjalankan finansiring, mencatat dana-dana atau pembiayaan terkait organisasi.

5) fungsi kelima, menegakkan semua daya upaya yang diperoleh dan dipergunakan.(Taufiqurrakhman,2021:32)

Tenaga administrasi sekolah (tata usaha sekolah) berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar kompetensi tenaga administrasi sekolah mensyaratkan sebagai berikut :

1) Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB

Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun. Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah / madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

2) Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTs/SMLB

Berpendidikan minimal lulusan D3 atau yang sederajat, program yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun. Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

3) Kepala Tenaga Administrasi SMA, MA, SMK, MAK.

Berpendidikan SI program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 (delapan) tahun. Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

4) Pelaksanaan Urusan Administrasi Kepegawaian

Berpendidikan minimal lulusan SMA, MA, SMK, MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

5) Pelaksanaan Urusan Administrasi Keuangan.

Berpendidikan minimal lulusan SMK, MAK, program studi yang relevan, atau SMA, MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

6) Pelaksanaan Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana.

Berpendidikan minimal lulusan SMA, MA, SMK, MAK atau yang sederajat.

7) Pelaksanaan Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat.

Berpendidikan minimal lulusan SMA, MA, SMK, MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) tahun.

8) Pelaksanaan Urusan Administrasi Persuratan Pengarsipan.

Berpendidikan minimal lulusan SMK, MAK, program studi yang relevan.

9) pelaksanaan Urusan Administrasi Kesiswaan.

Berpendidikan minimal lulusan SMA, MA, SMK, MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah /madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar

10) Pelaksanaan Urusan Administrasi Kurikulum.

Berpendidikan minimal lulusan SMA, MA, SMK, MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

11) Pelaksanaan Urusan Administrasi Umum Untuk SD, MI, SDLB.

Berpendidikan minimal SMK, MAK, SMA, MA atau sederajat. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, tenaga administrasi madrasah (tata usaha madrasah) dituntut memiliki kompetensi dalam memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kompetensi tenaga administrasi madrasah (tata usaha madrasah) sebagai upaya peningkatan mutu tenaga administrasi madrasah (tata usaha madrasah) dan diiringi dengan peningkatan kesejahteraannya diharapkan

dapat meningkatkan mutu pelayanan prima administrasi madrasah secara berkesinambungan. (Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008)

2.5 Penelitian Relevan

Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Suhendi Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berjudul “Peran Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di SMA 3 Al-azhar Bandar Lampung”, Skripsi 2016. mengatakan bahwa faktor yang menyebabkan tugas kepala bagian tata usaha belum dapat meningkatkan pelayanan administrasi ketatausahaan di SMA 3 Al-azhar Bandar Lampung adalah sistem yang mengatur pelayanan yang belum jelas di sekolah, sehingga berdampak pada kurangnya pemahaman staff tentang pentingnya pelayanan terhadap pelanggan sekolah dan tidak adanya standar operasional sekolah dan komitmen tentang pelayanan yang baik dan memuaskan seluruh pelanggan sekolah.
2. Penelitian yang dilakukan Oleh Dedek Suhendi yang berjudul, ”pengaruh kinerja Tata Usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla’ul Anwar Gisting”, Mengatakan bahwa Tata usaha di Madrasah Aliyah Matl’ul Anwar dalam menjalankan kinerjanya sudah memenuhi kriteria dalam melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persuratan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasana, dan melaksanakan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan

kualitas pelayanan terhadap siswa/siswi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

3. Penelitian yang dilakukan Zayyana dalam skripsinya yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta” menggambarkan bahwa program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan.
4. Penelitian yang dilakukan Hendriawan yang berjudul Kepemimpinan Kepala Tenaga Administrasi Dalam Penguatan Pelayanan Persuratan di SMP IT Nurul Ishlah Banda Aceh, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, gaya kepemimpinan kepala tenaga administrasi dalam penguatan pelayanan persuratan adalah menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dan laissez-faire. Kedua, strategi kepala tenaga administrasi dalam penguatan pelayanan persuratan diantaranya; (1) Menganalisis kebutuhan staf tata usaha; (2) Melakukan pelatihan terhadap staf tata usaha. Ketiga, hambatan kepala tenaga administrasi sekolah dalam penguatan pelayanan persuratan diantaranya: (1) Biaya pelaksanaan yang minim; (2) Tenaga kerja yang masih kurang; dan (3) Sarana prasarana yang belum maksimal.
5. Penelitian yang dilakukan Wan Muhammad Syawaluddin yang Berjudul Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa Di

Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru dengan hasil penelitian tenaga administrasi telah melaksanakan perannya dengan baik sesuai dengan deskripsi kerja dan arahan dari kepala tenaga administrasi. tenaga administrasi sudah menetapkan sistem untuk siswa yang ingin mendapatkan pelayanan dengan mengisi blanko terlebih dahulu. Tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas selalu berorientasi kepada kualitas pelayanan . Faktor pendukung pelayanan administrasi juga telah dimiliki oleh tenaga administrasi sehingga tenaga administrasi dapat menjaga kualitas pelayanan administrasi yang diberikan. Kendala yang dialami oleh tenaga administrasi selalu dapat terselesaikan, baik secara personal atau berdiskusi dengan kepala tenaga administrasi dan kepala sekolah.

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu

Penulis	Persamaan	Perbedaan
Andi Suhendi (2016)	Persamaan dari karya ilmiah ini sama-sama membahas tentang bagaimana peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan. Sedangkan perbedaannya peneliti Andi Suhendi menjelaskan bahwa kurangnya pengetahuan tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sana. Sedangkan peneliti yang dilakukan penulis adalah bagaimana Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam	Perbedaannya yaitu pada penelitian ini hanya melihat bagaimana peran Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti juga akan melihat kendala dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan sudah dikatakan baik karena kualitas pelayanan administrasi disana sangat bagus dan meningkat.	
Dedek Suhendi	Persamaan dari karya ilmiah ini sama-sama membahas tentang bagaimana tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan..	Perbedaan pada tempat dan waktu pelaksanaan yang berbeda serta penelitian ini hanya melihat bagaimana peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti juga akan melihat kendala dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan
Zayyana	Persamaan dari karya ilmiah ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan administrasi pendidikan.	Perbedaannya hanya tempat dan waktu pelaksanaan yang berbeda. Tempat yang dilaksanakan penelitian zayyana itu di tingkat madrasah atau SLTA, sedangkan peneliti meneliti ditingkat SMP atau SLTP.
Hendriawan	Persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan administrasi	Perbedaannya hanya tempat dan waktu pelaksanaan yang berbeda. Tempat yang dilaksanakan

	pendidikan dan bagaimana cara meningkatkannya.	penelitian serta penelitian ini hanya berfokus pada Pelayanan Persuratan , sedangkan peniliti pelayanan secara keseluruhan.
Wan Muhammad Syawaluddin	Persamaan dari karya ilmiah ini sama-sama membahas tentang bagaimana tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan..	Perbedaan nya hanya tempat dan waktu pelaksanaan yang berbeda. Tempat yang dilaksanakan penelitian serta penelitian ini akan melihat faktor pendukung dan kendala sedangkan peniliti akan melihat kendala dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

2.6 Kerangka Berfikir

Kinerja tata usaha SMP 2 Rantau Pandan adalah suatu aktivitas teknis yang menyelenggarakan berbagai aktivitas administrasi dan memberikan pesan pendidikan dijenjang SMP 2 Rantau Pandan. Informasi yang dikelola tata usaha SMP 2 Rantau Pandan sangat penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan SMP 2 Rantau Pandan. Kegiatan ketatausahaan di SMP 2 Rantau Pandan menjadi tanggung jawab tenaga administrasi. Sehingga tenaga administrasi memiliki tugastugas tertentu yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada banyak orang di lingkungan sekitar SMP 2 Rantau Pandan. Agar pelayanan administrasi dapat memuaskan stakeholder, maka pelayanan yang di lakukan harus berkualitas. Metode penilaian kinerja yang digunakan sangat variatif. Beberapa referensi yang menjelaskan metode penilaian kinerja adalah penilaian berorientasi pada masa lalu antara lain metode penilaian

subjektif, metode penilaian objektif, penilaian berorientasi pada masa depan (penilaian diri sendiri, berdasarkan sasaran, implikasi penilaian kinerja individu MBO, penilaian dengan psikolog, berdasarkan pusat penilaian dikemukakan oleh Rivai dan Basri dalam Sinambela, (2018).

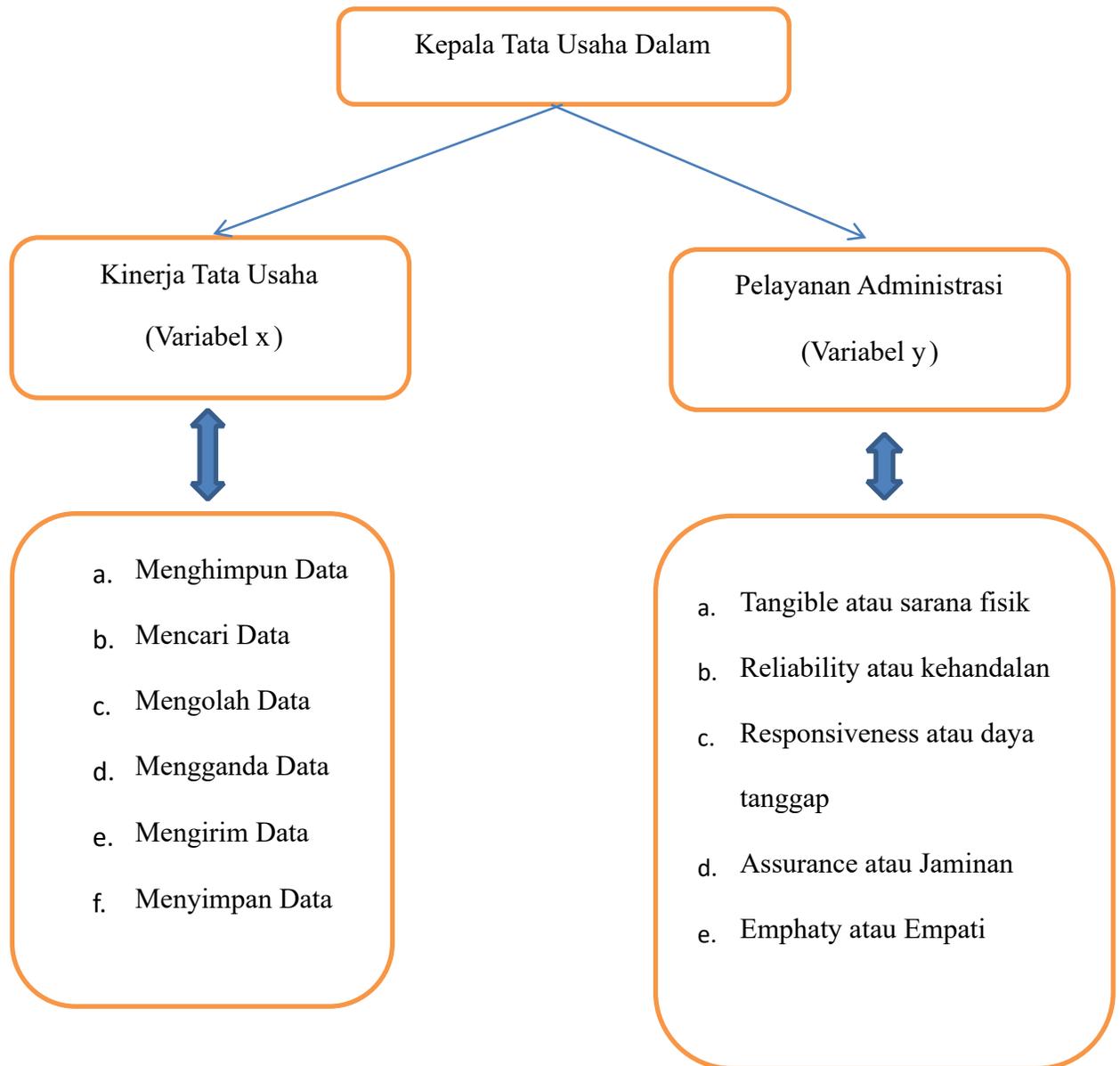
Menurut J Wajong dan Aqwam dalam Saifudin A. Rasyid dan Rahmad Syah Putra, (2018:24) indikator dari kinerja pegawai tata usaha yaitu (1) menghimpun data, (2) mencari data, (3) mengolah data, (4) mengganda data, (5) mengirim data, dan (6) menyimpan data keterangan yang diperlukan dalam setiap madrasah. Berhubungan dengan kegiatan tata usaha sangat dibutuhkan kerja sama yang diinginkan. Tata usaha tidak akan terlaksana, jika semua pekerjaan pegawai tata usaha SMP 2 Rantau Pandan direncanakan, diatur, disusun, diarahkan, dikendalikan dan disempurnakan oleh seorang kepala kepegawaian tata usaha yang memikul tugas tata usaha SMP 2 Rantau Pandan.

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan konsep Zeithalm, Parsuraman dan Berty dalam (rahman Mulyawan, 2016:230) sebagai berikut: (1) Tangible, (2) reliabilitas, (3) Responsiveness, (4) Assurance, (5) Empathy. Melaksanakan konsep bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan keadministrasian di SMP 2 Rantau Pandan, kepala kepegawaian tata usaha sebagai pimpinan berperan memberikan pembinaan kepada tenaga administrasi SMP 2 Rantau Pandan dalam menyelesaikan tanggung jawab pada pekerjaannya. Pada saat itu, kepala tata usaha diwajibkan memiliki jiwa kepemimpinan dalam membina tenaga administrasi. Menurut Teryy dalam (Daniarti, 2017:127) mendefinisikan

kepemimpinan adalah kebiasaan orang yang dapat mempengaruhi bawahan untuk bekerja sama memperoleh pencapaian tujuan organisasi. Peranan kepemimpinan sangatlah dibutuhkan bagi setiap organisasi, sebab kepemimpinan adalah bagaimana seorang pemimpin dalam hal ini kepala tata usaha mengatur jalannya organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir pada penelitian ini dijelaskan dengan bagan berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Gambar 2. 1 Bagan kerangka berfikir Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sekolah SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo. Waktu yang telah peneliti gunakan untuk melakukan observasi awal penelitian ini dimulai pada saat dikeluarkannya surat ijin untuk melakukan penelitian kurang lebih satu bulan. Selama dalam waktu satu bulan peneliti fokus didalam mengumpulkan informasi dari narasumber, setelah informasi telah terkumpul maka peneliti melakukan pengelolaan terhadap informasi-informasi yang telah di dapatkan dan akan disajikan dalam bentuk proposal serta melakukan proses bimbingan secara berkala.

Tabel 3.1 Rencana Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Penelitian 2023						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus
1	Pengajuan Judul Proposal Skripsi	■						
2	Observasi Awal	■						
3	Penyusunan Proposal	■	■	■	■			
4	Seminar Proposal				■			
5	Revisi Proposal				■			
6	Pengajuan Izin Penelitian				■			
7	Pelaksanaan Penelitian					■	■	■
8	Penyusunan Skripsi						■	■
9	Ujian Skripsi							■
10	Revisi							■

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif serta menggunakan pendekatan deskriptif. Margono mengatakan, Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari oarang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif ini bermaksud untuk menggambarkan bagaimana peran kepemimpinan kepala kepegawaian tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 2 Rantau Pandan. Setiap penelitian memerlukan jenis data yang jelas, maka dalam penelitian ini, jenis data yang dibutuhkan adalah kualitatif terutama dalam penelitian yang diperlukan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan atau dalam bentuk uraian, data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka, melainkan dalam bentuk penjelasan yang menggambarkan peristiwa, proses, atau keadaan tertentu.

Sumber data yang dibutuhkan dalam skripsi ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah, sumber data yang dapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan melalui wawancara yang bisa dilakukan oleh peneliti.

Sumber data primer merupakan hal yang sangat pokok dalam pembahasan sebuah permasalahan disebut penelitian. Dengan Margono, Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008). Husein Umar, Metodologi Penelitian untuk Skripsi, Tesis Bisnis, (Jakarta: Grafindo Persada, 2008). demikian, yang menjadi sumber data

primer dalam penelitian ini adalah kepala tata usaha. Sumber data sekunder adalah data pendukung yang digunakan peneliti dalam penyusunan peneliti ini. Sumber data sekunder adalah guru dan staf di SMP Negeri 2 Rantau Pandan.

3.3. Data dan Sumber Data

Informasi merupakan suatu kenyataan serta selaku fakta buat dijadikan bahan buat menyusun sesuatu data. Ada pula tipe informasi yang digunakan dalam riset ini merupakan informasi primer serta informasi sekunder. Informasi primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama lewat obsevasi serta wawancara dilapangan. Sebaliknya informasi sekunder ialah informasi yang diperoleh dari teks literatur- literatur dan sumber- sumber lain yang berhubungan dengan riset ini denagan kata lain informasi sekunder bisa diperoleh dari sumber kedua berbentuk dokumentasi dan peristiwa yang bertabiat lisan ataupun tulisan. Informasi sekunder ini digunakan selaku informasi aksesoris fataupun informasi pendukung dari informasi primer.

3.4. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan jenis penelitian, yaitu penelitian kualitatif, maka kehadiran peneliti mutlak diperlukan karena peneliti sebagai instrumen utama. Instrumen utama yang dimaksud disini adalah peneliti sekaligus sebagai pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya dia akan menjadi pelapor hasil penelitiannya. Kehadiran peneliti disini sangat penting karena penelitian ini tidak dapat diwakilkan oleh pihak manapun. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

3.5 Teknik Informan

Berbeda dengan riset kuantitatif, riset kualitatif tidak memahami sebutan populasi. Kebalikannya riset kualitatif lebih memencet kan pada apa yang diucap“ purposeful sampling. Teknik sampling biasa digunakan pada penelitian kualitatif peneliti menganggap akan lebih bebas dalam menentukan kriteria partisipan penelitian yang dianggap paham tentang topik penelitian ini. Sehingga informasi yang akan diterima benar-benar valid serta mampu menjawab setiap pertanyaan peneliti dengan semestinya. Berikut beberapa partisipan yang ada pada sekolah yang dituju oleh peneliti.

Tabel 3.2 Jumlah Informan

Partisipan	Jumlah
Kepala kepegawaian (Tata Usaha)	1 Orang
Stap tata usaha	1 Orang
Jumlah	2 Orang

3.6 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data atau informasi yang berfungsi untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini instrumen utamanya adalah peneliti sendiri dengan menggunakan instrument penelitian berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Lembaran observasi, dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yaitu di SMP Negeri 2 Rantau Pandan untuk mendapatkan data tentang Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata

Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 2 Rantau Pandan.

Lembaran wawancara, dalam penelitian peneliti melakukan wawancara langsung dengan kepala tata usaha, kepala sekolah, staf dan guru dengan menggunakan pedoman wawancara berupa beberapa pertanyaan yang telah peneliti susun.

Lembaran dokumentasi, dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara mengambil informasi yang didapatkan dari dokumentasi dokumentasi.

4.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan utama yang relevan dan objektif dalam penelitian ini adalah :

4.5.1 Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui pengamatan terhadap gejala-gejala yang diselidiki. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang peran kepala tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi sekolah.

4.5.2 Wawancara

Wawancara atau questioner lisan, yakni sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari wawancara. Interview dapat dipandang sebagai teknik pengumpul data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis berlandaskan pada tujuan umum penyelidikan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa, interview adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula, secara langsung dengan tatap muka antara si pencari informasi dengan sumber informasi, antara peneliti dengan responden secara sistematis berdasarkan pada tujuan penelitian. Dalam hal ini interview dilakukan untuk menggali informasi tentang peran kepala tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi sekolah.

4.5.3 Dokumentasi

Dokumen berasal dari kata document yang berarti barang-barang tertulis. Dalam teknik penelitian, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya.

4.6 Analisis Data

Analisis yaitu upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa di pahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data adalah “proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di interpretasikan”. Proses analisis merupakan “usaha untuk menentukan jawaban atas pertanyaan perihal rumusan-rumusan dan pelajaran-pelajaran atau hal-hal yang kita peroleh dalam proyek peneliti”.

Maka untuk memudahkan peneliti melakukan analisis data, peneliti akan melakukan reduksi data (Data Reduaction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (verification/ conclusion Drawing).

a. Reduksi data (data reduction)

Reduksi data mereduksi data berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang benar-benar dibutuhkan sesuai dengan tema dalam penelitian yang dilakukan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan analisis data yang sesuai dengan apa yang dilakukan oleh peneliti (sesuai dengan judul dan tema dalam penelitian).

b. Penyajian data (data display)

Tahap ini dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang telah dilakukan terjadi diobjek penelitian sehingga peneliti bisa menentukan dan merencanakan kerja selanjutnya sesuai dengan hasil temuan dan telah dipahami. Karena data display ini bisa berbentuk bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori dan teks yang bersifat narrative. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahaminya.

c. Penarikan kesimpulan (verification/conclusion drawing)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Kinerja Bagian Tata Usaha

Di dalam tata usaha SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo kinerja bagian tata usaha dijelaskan berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Bambang, S.Pd berikut penjelasannya :

A. Kinerja Tata Usaha

Secara Umum kinerja tata usaha dijelaskan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut: a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian b. Melaksanakan Administrasi Keuangan c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum.

Berdasarkan hasil wawancara bersama tenaga tata usaha di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo, ia menjelaskan bahwa secara rinci terdapat beberapa tugas dari tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rantau Pandan yaitu:

a. Menghimpun Data

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Salah satu tugas dari tenaga tata usaha adalah menghimpun data, data yang dihimpun berbagai macam seperti menghimpun data siswa yang ingin masuk sekolah, serta menghimpun siswa pindahan dan juga menghimpun semua data siswa, serta data – data yang berkaitan dengan berkas guru,dan data lainnya”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Rahmawati (2014: 18) dari kegiatan tata usaha tersebut, maka tata usaha merupakan proses penyelenggaraan yang salah satunya adalah Menghimpun yaitu kegiatan untuk mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.

b. Mencari Data

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Selain Menghimpun data, mencari data juga merupakan satu tugas dari tenaga tata usaha, data yang dicari ada berbagai macam data seperti mencari data siswa yang mendapatkan bantuan, serta mencari data-data yang diperlukan guru, seperti surat keterangan, serta data lainya yang diperlukan oleh sekolah.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Saipul, Dkk (2021:10) salah satu fungsi dari tata usaha adalah untuk mencari data, menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.

c. Mengganda Data

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Selain Menghimpun dan mencari data, proses pengandaan data juga merupakan satu tugas dari tenaga tata usaha, maksud dari pengandaan data adalah seperti mengadakan berkas -berkas data guru, berkas- berkas yang diperlukan sekolah, bahkan mengandakan data-data siswa, seperti nilai-nilai siswa, ijazah dll, yang dipergunakan sebagai arsip sekolah”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Saipul, Dkk (2021:10) salah satu fungsi dari tata usaha adalah Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.

d. Mengirim Data

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Selain Menghimpun, mencari dan mengandakan data, juga terdapat proses mengirim data yang merupakan salah satu kinerja tenaga tata usaha, seperti contoh mengirim kepada orang lain, seperti guru meminta berkas, maka tenaga tata usaha akan mengirim berkas yang diminta, begitupun wali murid serta kepala sekolah yang menginginkan data atau berkas, maka tenaga tata usaha akan mengirimkannya.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Rahmawati (2014: 18) salah satu fungsi dari tata usaha adalah Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang membutuhkan.

e. Menyimpan Data

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Selain Menghimpun, mencari, mengandakan data, juga terdapat proses penyimpanan data, hal ini terkait dengan segala macam data dan berkas ditempat yang aman dan telah ditentukan sebagai bentuk pengarsipan.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Saipul, Dkk (2021:10) salah satu fungsi dari tata usaha adalah Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat dianggap aman

Dari Penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja tenaga tata usaha disekolah akan selalu berkaitan dengan data dan berkas, dengan proses

pekerjaan yaitu Menghimpun, mencari, mengandakan serta menyimpan segala bentuk data ataupun berkas.

B. Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil wawancara bersama tenaga tata usaha di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo, ia menjelaskan bahwa secara rinci terdapat beberapa pelayanan administrasi yang harus dilakukan oleh tenaga usaha, yaitu sebagai berikut :

a. Tangible atau sarana fisik

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Para tenaga tata usaha harus memberikan layanan yang baik agar dapat memuaskan para tamu yang membutuhkan jasa tenaga tata usaha, hal tersebut telah dilakukan oleh tata usaha dengan menggunakan berbagai sarana fisik guna lebih mengoptimalkan proses, seperti guru yang membutuhkan berkas, maka tenaga tata usaha telah mulai menggunakan computer atau laptop serta printer, karena beberapa berkas telah diarsipkan dalam bentuk file, sehingga apabila guru memerlukan data, tenaga tata usaha tinggal melakukan proses percetakan. Begitupun para tamu dari luar seperti melaksanakan pendaftaran murid baru, maka tenaga tata usaha telah menyediakan sarana dan prasarana yang layak, demi meningkatkan pelayanan tata usaha”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan tata usaha dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa benda berbentuk fisik.

b. Reliability atau kehandalan

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Selain menyiapkan sarana dan prasarana, hal yang menjadi faktor penting dalam lancarnya proses pelayanan yaitu kehandalan,

maksudnya adalah tenaga usaha harus memiliki kehandalan dalam menjalankan segala bentuk sarana fisik guna melancarkan proses pelayanan, seperti Ketika guru meminta untuk membuat surat menyurat, maka tenaga tata usaha harus mampu, membuat surat tersebut.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan tata usaha untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. Responsiveness atau daya tanggap

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Tenaga tata usaha harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan, dalam arti kata, apabila diminta untuk mencari beberapa data atau berkas, maka tanpa menunggu lama tenaga tata usaha harus cepat mencarinya, agar pelayanan tenaga tata usaha dapat berjalan dengan baik”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siapapun yang membutuhkan jasa tenaga usaha dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. Assurance atau Jaminan

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Tenaga tata usaha harus memberikan pelayanan yang baik, dari segi hasil yang diberikan serta bentuk tindakan yang ligat dan penuh dengan kesopanan, hal tersebut dikarenakan, tenaga tata usaha harus memberikan dampak yang baik, kepada yang menggunakan jasa tenaga tata usaha”.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para tenaga tata usaha untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada sekolah.

e. *Emphaty* atau empati

Berdasarkan wawancara Bersama salah satu tenaga tata usaha yaitu :

“Tenaga tata usaha harus memberikan pelayanan yang baik, dari segi memberikan perhatian yang baik dan tulus terhadap keinginan seorang yang meminta bantuan kepada tenaga tata usaha.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para seseorang yang membutuhkan jasa tenaga tata usaha dengan berupaya memahami keinginannya.

Dari penjabaran hasil wawancara dan penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa tenaga tata usaha memiliki tugas dan pelayanan yang baik, terbukti semua indikator kinerja tata usaha dan pelayanan administrasi telah dilakukan oleh tenaga tata usaha di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo.

4.2 Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan Pelayanan.

Di dalam tata usaha SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo peran kepala tata usaha pada bagian administrasi umum dijelaskan berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Herman, S.Pd, sebagai kepala tata usaha di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo, mengungkapkan bahwa, dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, maka Kepala tata usaha harus melaksanakan tugasnya sebagai pemimpin (manajer) dan sebagai pengawas (supervisor), berikut penjelasannya :

a. Pemimpin (Manajer)

Kepemimpinan biasanya diartikan sebagai kekuatan untuk menggerakkan orang dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan hanyalah sebuah alat, sarana atau proses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara suka rela. Berkaitan dengan kesediaan orang lain mengikuti keinginan pemimpin, di sini dikemukakan ada beberapa kekuatan (kekuasaan) yang mesti dimiliki pemimpin itu agar orang yang digerakkan tersebut mengikuti keinginannya, yaitu berupa ancaman, penghargaan, otoritas, dan bujukan (Baharudin & Umiarso, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala tata usaha di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo, ia menjelaskan :

“Saya selaku kepala Tata usaha memiliki peran dan tugas sebagai seorang yang memimpin di lingkungan tata usaha pada bagian administrasi sekolah, memimpin maksudnya disini adalah seseorang yang memiliki wewenang untuk memberikan perintah ataupun kebijakan didalam lingkungan tata usaha. Karena menurut saya peran pemimpin dalam lingkungan organisasi terutama tata usaha ini sangat penting, karena dengan adanya pemimpin, apalagi pemimpin yang dapat memberikan kebijakan-kebijakan yang baik maka akan dapat membuat tujuan yang ingin dicapai oleh tata usaha berjalan dengan baik ”

Dari hasil wawancara diatas sejalan dengan penjelasan berikut :
Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi, karena tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Pola kepemimpinan memainkan peranan penting, dalam meningkatkan kinerja karyawan. (Nurhalim, Dkk : 2023: 2071). Dan juga menurut Usep (2021:1) Pemimpin dalam sebuah organisasi memiliki peranan penting dalam mengarahkan dan mempengaruhi para bawahannya. Tanpa adanya orang yang mengatur dan mengarahkan suatu organisasi niscaya organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya sesuai dengan visi dan misinya.

Dari pendapat di atas, peneliti mengambil simpulan KTU sebagai seorang yang memimpin tata usaha, harus menjadi seseorang pemimpin yang inovatif dan pola kepemimpinan yang baik, karena kepala tata usaha menjadi salah satu penentu tercapai atau tidaknya tujuan dari tata usaha dan sekolah.

b. Pengawas (Supervisor)

Pengawasan merupakan proses sistematis yang dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh proses yang terdapat di instansi tata usaha sekolah berjalan dengan lancar, sesuai dengan standar dan prosedur yang ada serta memastikan kalau proses dapat mencapai tujuan tata usaha. Pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh kepala tata usaha terhadap tenaga kependidikannya, disebut supervisi klinis yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan profesional tenaga tata usaha dan meningkatkan kualitas pelayanan. Melihat tujuan supervisi yang begitu penting dalam meningkatkan kualitas tenaga tata usaha yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas pelayanan maka sudah semestinya supervisi dilakukan seefektif mungkin agar memperoleh hasil yang lebih efektif pula. (Abd. Rahman:2020:51-60).

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala tata usaha di SMP Negeri 2 Rantau Pandan, Kecamatan Bathin III Ulu, Kabupaten Muara Bungo, ia menjelaskan :

“ Selain sebagai pemimpin peran saya sebagai seorang kepala tata usaha yaitu sebagai seorang pengawas atau superpisor, dan kegiatan pengawasan dan superpisor sangat perlu dilakukan, karena kita tahu bahwa tenaga tata usaha akan tidak bekerja dengan baik dan professional apabila tidak adanya pengawasan dari seorang pemimpin, oleh sebab itu saya selalu melakukan pengawasan terhadap seluruh tenaga tata usaha dalam melaksanakan tugasnya agar, segala proses pekerjaan disekolah dapat terselesaikan”.

Dari hasil wawancara diatas sejalan dengan penjelasan berikut : Menurut Abd. Rahman (2020:55) Supervisi atau pengawasan harus dilakukan secara kontinu atau regular, misal bulanan, per semester, tahunan, dan lain

sebagainya. Dalam melakukan pengawasan tersebut, harus jelas indikator-indikator yang harus dipantau. Dan, supervisi dilakukan dengan lima tujuan berikut: a. Menghasilkan kinerja terbaik dengan cara memperoleh feedback dari semua pihak atau aspek yang sedang kita kerjakan. b. Meningkatkan rencana kerja dan melakukan tindakan perbaikan dengan segera terhadap beberapa penyimpangan (deviasi) yang mungkin terjadi. c. Menjajaki progress dan perubahan yang terjadi dari sisi input, proses, maupun output melalui sistem pelaporan dan pencatatan regular. d. Membantu pengembalian keputusan, seperti manajer program dalam menentukan hal-hal yang memerlukan fokus perhatian penuh atau usaha yang lebih dan hal yang kurang prioritas, atau hal yang harus segera diluruskan, dikembalikan, dan diarahkan menuju tujuan ideal, sesuai rencana. e. Temuan hasil supervise selanjutnya akan menjadi bahan atau bagian dari alat evaluasi untuk intervensi selanjutnya.

Dari pendapat di atas, peneliti mengambil simpulan KTU sebagai seorang yang memimpin tata usaha, selain menjadi pemimpin juga harus menjadi seorang pengawas di lingkungan tata usaha, tujuannya agar memastikan bahwa seluruh pekerjaan berjalan dengan lancar.

Dari penjabaran hasil wawancara dan penjelasan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kepala tata usaha memiliki peran dan tugas yang cukup penting dalam keberlangsungan proses di tata usaha, seperti sebagai pemimpin dan sebagai seorang pengawas, dua hal tersebut menjadi peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan tata usaha dan sekolah.

4.3 Upaya Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan

A. Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja

Kepala Kepegawain Tata Usaha telah mengupayakan beberapa hal dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, berikut penjelasannya :

a. Memberikan Pelatihan untuk tenaga tata usaha

Berdasarkan wawancara Bersama Kepala Kepegawaian Tata Usaha yaitu:

“ Saya selalu mengarahkan untuk semua tenaga tata usaha mengikuti berbagai pelatihan disediakan oleh dinas pendidikan, serta saya juga selalu mengupayakan dengan mengajukan kepada kepala sekolah untuk membuka pelatihan disekolah dengan mengundang tamu dari luar sebagai pemateri, guna meningkatkan kompetensi tenaga tata usaha.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Purwati & Satria (2018) menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas maka dibutuhkan pelatihan tenaga kerja yang sistematis dan terencana.

b. Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor

Berdasarkan wawancara Bersama Kepala Kepegawaian Tata Usaha yaitu:

“ Saya selalu meminta kepada kepala sekolah untuk menggunakan sebagai dari dana Bos, untuk membeli sarana dan prasana untuk diruangan tata usaha, dan alhamdulillah tahun ini ada penambahan 1 printer, dan selalu mengusahakan untuk setiap pendanaan bos akan mendapatkan sarana dan prasarana lainnya, karena bagi saya saran dan prasana sangat penting dalam lancarnya proses pekerjaan di tata usaha, dengan lengkapnya sarana dan prasarana akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Isnawardatul (2020:354)

Sarana dan prasarana merupakan salah satu sumber daya pendidikan yang

perlu dan penting untuk di kelola dengan baik serta merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari manajemen pendidikan

c. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor

Berdasarkan wawancara Bersama Kepala Kepegawaian Tata Usaha yaitu:

“ Karena Sarana dan prasarana sangat penting dalam kelancaran proses pelayanan administrasi, saya mengajukan kepada sekolah untuk memperkerjakan petugas pemeliharaan sarana dan prasarana, dari hal itu lah sekolah membentuk tim yang berisikan penjaga sekolah dan tenaga tata usaha, bahkan diberikan salah satu ruangan sebagai tempat penyimpanan sarana dan prasarana, dengan adanya pemeliharaan seperti ini akan menjaga sarana dan prasarana tersebut agar tidak cepat rusak.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Dahyar, Dkk (2018: 24)

Penyimpanan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan yang dilakukan oleh satuan kerja atau petugas gudang untuk menampung hasil pengadaan barang atau bahan kantor baik berasal dari pembelian, instansi lain, atau diperoleh dari bantuan. Tujuan penyimpanan barang atau bahan kantor agar barang tidak cepat rusak, agar tidak terjadi kehilangan barang, agar barang tersusun rapi sehingga mudah ditemukan apabila barang tersebut dicari, memudahkan dalam pengawasan dan memudahkan dalam analisis barang.

B. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Kepala Kepegawain Tata Usaha telah mengupayakan hal berikut ini dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, berikut penjelasanya :

a. Melaksanakan Apel Setiap pagi dan repleksi.

Berdasarkan wawancara Bersama Kepala Kepegawaian Tata Usaha yaitu :

“ Saya telah membuat kebijakan yang mana setiap pagi akan melaksanakan apel, guna memberikan arahan dan motivasi kepada tenaga tata usaha, supaya dapat menjalankan tugasnya dengan baik, selain itu juga dapat meningkatkan kedisiplinan tenaga tata usaha. Dan juga saya membuat kebijakan dengan melaksanakan refleksi 1 kali 1 minggu, yang biasanya dilakukan pada hari sabtu, guna mengetahui keberlangsungan proses pelayanan selama satu minggu apakah terdapat permasalahan, kekurangan, sehingga dapat dicarikan solusinya. Menurut saya hal ini sangat perlu dilakukan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

4.4 Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan Pada SMP Negeri 2 Rantau Pandan.

Peningkatan kualitas pelayanan administrasi tidak selamanya berjalan dengan mulus dan lancar sesuai dengan rencana yang diharapkan, karena adanya berbagai kendala dalam proses pelaksanaannya, berikut penjelasannya:

Berdasarkan wawancara Bersama Kepala Kepegawaian Tata Usaha yaitu :

1. Sulitnya Melaksanakan Pelatihan untuk tenaga tata usaha secara mandiri

karena terbatasnya dana.

“ Karena pelatihan tidak selalu dapat dilaksanakan, karena terbatasnya dana, serta jaranganya dinas Pendidikan melaksanakan pelatihan kepada para tenaga tata usaha, sehingga menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha”.

2. Sulitnya mendapatkan Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor

“ Karena Proses pengadaan sarana dan prasarana kantor, tidak menggunakan dana pribadi, melainkan dari dan sekolah seperti dana BOS, serta bantuan dari dinas pendidikan. Dari dana bos tidak bisa setiap pendaan dipergunakan untuk keperluan tata usaha saja, sehingga menjadi salah satu kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan, begitu juga bantuan dari dinas, yang tidak selalu didapatkan”.

Dari penjabaran hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Upaya yang dilakukan oleh kepala tenaga tata usaha, juga menjadi kendala bagi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi, walaupun demikian, kepala tata usaha, tetap menjadikan hal tersebut sebagai Upaya, karena ada beberapa yang telah berhasil didapatkan walaupun terdapat berbagai kendala.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran Kepemimpinan Kepala Kepegawaian Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi yaitu berperan sebagai pemimpin (leader), kepala tata usaha sebagai seorang yang memimpin tata usaha, harus memnjadi seseorang pemimpin yang inovatif dan pola kepemimpinan yang baik, karena kepala tata usaha menjadi salah satu penentu tercapai atau tidaknya tujuan dari tata usaha dan sekolah. Dan juga berperan sebagai pengawas (supervisor), kepala tata usaha sebagai seorang yang memimpin tata usaha, selain menjadi pemimpin juga harus menjadi seorang pengawas di lingkungan tata usaha, tujuannya agar memastikan bahwa seluruh pekerjaan berjalan dengan lancer.
2. Upaya yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja dan pelayanan administrasi adalah dengan Memberikan Pelatihan untuk tenaga tata usaha, Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor, Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor serta Melaksanakan Apel Setiap pagi dan repleksi.
3. Kendala kepala tenaga tata usaha dalam meningkatkan kualitas Tenaga Kerja dan pelayanan administrasi adalah, Sulitnya melaksanakan secara terus menerus pelatihan untuk tenaga tata usaha secara mandiri karena terbatasnya dana serta sulitnya mendapatkan bantuan dalam hal Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor.

5.2 Saran

Ada beberapa hal yang mendorong peneliti untuk dapat memberikan masukan terkait dengan peran kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi Pada Smp Negeri 2 Rantau Pandan Pelayanan.

1. Kepala Sekolah

Untuk lebih memberikan pelatihan kepada tenaga tata usaha, serta lebih memperbanyak sarana dan prasana tata usaha.

2. Kepala Tenaga Tata Usaha

Untuk lebih menyempurnakan peran Kepala Tenaga Tata Usaha yang ideal.

3. Guru

Untuk menjadi Kepala Tenaga Tata Usaha yang ideal, pasti membutuhkan bantuan orang lain salah satunya guru madrasah, dalam hal ini peneliti dapat memberi rekomendasi kepada guru, hendaknya harus dapat selalu ikut andil dalam peningkatan mutu pelayanan peserta didik seperti berkontribusi untuk perbaikan kinerja KTU yang kurang maksimal, membantu menyelesaikan konflik kegiatan tata usaha

DAFTAR RUJUKAN

- Ari Noor (2020) Manajemen, Tata Usaha, Administrasi, Dan Kepemimpinan Raudatul Athfal (Studi Konsep Dasar Peristilahan). : Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini, Vol.2 No. 1, Hal 1-18.
- Anisa, Tri & Patni (2018) Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha Di Smk Batik 1 Surakarta. Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Volume 2, No 2.
- Abd. Rahman (2020) Supervisi Dan Pengawasan Dalam Pendidikan. : Jurnal Kajian Islam Kontemporer Volume 12 , No. 2.
- Aloysius (2021) Implikasi Kepemimpinan Servant Dalam Bidang Pendidikan. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1no. 2. Hal 53-69.
- Adityawarman (2019) Kriteria Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Demokrasi . Jurnal Moderat, Volume 5, Nomor 2. 64-79.
- Amiruddin, (2017) Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol.07,No.01, halaman 137-140.
- Akhmad, J. Manajemen perkantoran dan Bisnis. (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2012), h. 30
- Baharudin, B., & Umiarso, U. (2012). Kepemimpinan Pendidikan Islam; Antara Teori Dan Praktek. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Daryanto, (2006) *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta,
- Denim S, (2002). *Inovasi Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia,
- Dahyar, Dkk (2018) Upaya Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja Pada Dinas Ketenagakerjaan Di Kota Makassar. Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Volume 8 Nomor 1,
- Deden, M, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada
- Erjati, A, (2017) *Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- E. Mulyasa, (2003) *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT Remaja Rosdakaya,
- Erika Revida, Rahman Tanjung, dkk. Manajemen Perkantoran, (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2021). hlm 30.
- Harischandra & I Wayan (2020) Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Tingkat Kesejahteraan Terhadap Kinerja Karyawan Pt Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali. E-Journal Universitas Udayana (Unud). Hal 313-329.
- Hamalik (2007) *manajemen pengembangan kurikulum*, bandung PT. Remaja Rosida

- Hesti (2011) Dimensi Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Koperasi Karyawan Pt. Pindad Persero. *Jurnal Wiga* .Vol.1, Hal 49-55.
- H.B Siswanto(2005) *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Hidayat (2019) Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Smpn 2 Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Volume 6 Nomor 3.
- H.A.R Tilaar, (2000) *Paradigma Baru Pendidikan Nasional*, Jakarta: PT Rineka Cipta,
- Harma& Hade (2020) Pentingnya Administrasi dan Supervisi Pendidikan dan Konsep Dasar. E-journal Osf.
- Herujito, Yayat M. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo. 16.
- Ismail Solihin, (2009) *Pengantar Manajemen*, Erlangga, Jakarta,
- Isnawardatul (2020) Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Jurnal Mudarrisuna* Vol. 10 No. 2
- Lexy.J. Moleong,(2007) *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lantaeda, Florence & Joorie (2017) Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik* Volume 04 No. 48. Hal 1-9.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Lihai Herujito, Yayat M.. 2001. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Grasindo. h. 8.
- M. Ngalim P,(2003) *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Mukhtar, (2003) *Desain Pembelajaran di Era Reformasi*. Jakarta: Misaka Galiza,
- M. Ngalim Purwanto,(2015) *Administrasi supervisi Pendidikan*, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya,
- Mashuri & Bambang (2022) Systematic Literature Reviewfungsi Dan Tujuan Administrasi Pendidikan Di Indonesia. *Islamic Education Journal*. Journal. Volume 4 Nomor 2
- Muhlis, M., Suib, M., & Wahyudi, W. (2015). Pengelolaan Ketatausahaan Oleh Kepala Madrasah Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (Jppk)*, 4(3)
- Nasution, (2003) *Metode Penelitian Natralistik Kalitatif*, Bandung: Tarsito,2003
- Nurhalim, Dkk (2023) Konsep Kepemimpinan: Pengertian, Peran, Urgensi Dan Profil Kepemimpinan *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Volume 7 Nomor 1.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

- Purwati & Satria (2018) Pengaruh Perekrutan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Skala Sport Pekanbaru. *PROCURATIO (Jurnal Ilmiah Manajemen)*, 5(4), 418–429.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, No 24, Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Rahmawati (2014) *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rusman, (2013) *Model-model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*, Jakarta: Rajawali Pers Raja Grafindo Persada,
- Rachmawati (2004), *paradigma baru manajemen sumber daya manusia sebagai basis meraih keunggulan kompetitif*. Yogyakarta: Ekonisia 67.
- Soebagio Atmodiwirio,(2000)*Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT Ardadizya Jaya,
- Saipul, Dkk (2021) Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Mts Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia* Vol. 1, No. 3.
- Syarifuddin Nurdin dan Basyiruddin Usman,(2003) *Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum*.Jakarta: Ciputat Press,2003
- Syarifuddin, (2002) *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan, Konsep, Strategi, dan Aplikasi*,Jakarta: Grafindo,
- Supardi, (2014) *Kinerja Guru*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Rosdakarya,
- Sugiyono, (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta,
- S. Margono,(2004) *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta,
- Samsudin (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. CV . mandar maju. Bandung 287.
- Samsudin (2009: 293-294), *Manajemen sumber daya manusia*. CV . mandar maju. Bandung.
- Salutondok & Agus (2015) Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kondisi Kerja Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dprd Kota Sorong. *Jurnal Emba* 849 Vol.3 No.3, Hal.849-862.
- Sunarta (2013) Memilih Pemimpin Dalam Praktik Kepemimpinan Organisasi Sekolah Di Era Global. *E-Journal Universitas Negeri Yogyakarta*. Hal 69-82.
- Sahadi, Otong & Ari (2020) Karakter Kepemimpinan Ideal Dalam Organisasi. *Jurnal Moderat*,Volume 6, Nomor 3.Hal 513-524.
- Susi (2020) Dimensi Dan Indikator Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Yang Mempengaruhi Pemberdayaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 23 No. 3. Hal 397-403.
- Soekanto, Soerjono. 2004. *Sosiologi Keluarga*. Jakarta : Pt Rineka Cipta. Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.

- Sudirman, A., Muttaqin, M., Purba, R. A., Wirapraja, A., Abdillah, L. A., Fajrillah, F., Arifah, F. N., Julyanthry, J., Watrianthos, R., & Simarmata, J. (2020). Sistem Informasi Manajemen. Yayasan Kita Menulis.
- Syukur & Aan (2021) Ruang Lingkup Dan Fungsi Administrasi Pendidikan Dalam Perspektif Al-Qur'an. Jurnal El-Fakhru, Islamic Education Teaching And Studies. Vol. 1, No. 1.
- Soekanto (2002), *Sosiologi suatu pengantar*. Jakarta PT.Raja Grafindo Persada, 243.
- Soekanto, Soejono (2002), *teori peranan*, Jakarta, Bumi Aksara 243.
- Sutarto (2009), *Dasar – dasar Organisasi*. Yogyakarta UGM press, 138- 139.
- Sagala, Syaiful, 2009. Konsep dan Makna Pembelajaran : Rineka Cipta
- Sokento (2001), *sosiologi: suatu pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo persada, 242.
- Usep (2021) Pentingnya Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jurnal Ilmu Akuntansi Dan Bisnis Syariah. Vol 1 No 2.
- Wulandari, Rusdinal & Nurhizrah (2021) Analisis Teori Kepemimpinan Dalam Organisasi. Jurnal Ilmu Pendidikan. Volume 3 Nomor 5, Hal 2911 – 2918.
- Wahyudin (2015) Kepemimpinan Pendidikan Di Sekolah. Jurnal Tarbiyah, Vol. 22, No. 1, Hal 66-86.
- Tim Penyusun, Undang-undang SISDIKNAS, Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2011
- Taufiqurrakhman. 2021. Pendidikan dalam Tinjauan Administrasi Public, Yogyakarta : Samudra Biru. 32

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



