

ABSTRAK

Elva Azkia, 2019. *Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Pembimbing: (I) Drs. H. Taufiqurrahman, M.Pd, (II) Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, SMPN 20 Banjarmasin

Penelitian ini dilatar belakangi dari permasalahan berupa kendala yang masih dirasakan oleh Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, dan Staf Tata Usaha di SMPN 20 Banjarmasin. Fokus penelitian ini tentang Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin. Wawasan mengenai pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor terpenting untuk perkembangan sekolah kedepan nya. Untuk itu wawasan mengenai pelayanan administrasi diperlukan bagi kerja sama dari kepala sekolah, kepala tata usaha, guru-guru, staf tata usaha, dan seluruh warga sekolah.

Penelitian ini dilaksanakan Berdasarkan rumusan masalah yaitu: Bagaimana Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin, Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, dan staf tata usaha di SMPN 20 Banjarmasin. Objek yang diteliti adalah Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Data tersebut disajikan dan dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif serta disimpulkan dengan metode induktif.

Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin dapat dikatakan sudah sesuai dengan beberapa karakteristik mutu yaitu Kinerja, Waktu wajar, Handal, Daya tahan, Indah, Hubungan manusiawi, Mudah penggunaannya, Bentuk khusus, Standar tertentu, Konsistensi, seragam, Mampu melayani, dan Ketepatan. Sebab Karakteristik ini sangat baik untuk diterapkan dalam kegiatan pelayanan administrasi pada sebuah lembaga pendidikan.. Untuk faktor-faktor yang mempengaruhi Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin diantaranya dapat dilihat dari kualitasnya, efektifitasnya, produktifitasnya, efisiensinya, dan inovasi kualitas kehidupan kerjanya.