

**PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMPN 20
BANJARMASIN**

**OLEH
ELVA AZKIA
NIM: 1401261515**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMPN 20
BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

Elva Azkia

1401261515

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elva Azkia
NIM : 1401261515
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin , 27 November 1995
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Materai 6000

Elva Azkia
NIM. 1401261515

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin
Ditulis oleh : Elva Azkia
N I M : 1401261515
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik : 2018/2019
Tempat dan Tanggal Lahir: Banjarmasin, 27 November 1995
Alamat : Jl. A.Yani km 8,200 Komplek Rina karya permai no.
35 Rt 09 Rw 03 kel manarap lama kec Kertak hanyar
Kab Banjar Kalimantan selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Juni 2019

Pembimbing	Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi	Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan
<u>Drs. Taufiqurrahman, M.Pd</u> NIP. 19610815 199002 1 001	<u>Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag</u> NIP.197702232008011005

Mengetahui:
Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Suraijiah, M.Pd
NIP.196702181994032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Administarsi DI SMPN 20 Banjarmasin,
Nama Elva Azkia, NIM 1401261515, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji
Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 16 Juli 2019
Dinyatakan : **LULUS**
Nilai : 76,2 (B+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,

Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd.
NIP. 196001061986032004

TIM PENGUJI :

Nama	Tanda Tangan
1. DRA. Hj. RUSDIANA HAMID, M.Ag (Ketua)	
2. JAMAL SYARIF, M.Ag (Anggota)	
3. M. ADLI NURUL IHSAN, M.Pd.I (Anggota)	

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.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur pada sang Maha Penolong, Maha Penyayang dan Maha Segala-galanya, Allah SWT berkat izin dan karunia Nyalah sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan Shalawat dan Salam selalu terucap pada kekasihNya Suri Tauladan kita, Rasulullah SAW

Ku Persembahkan Karya Tulis Ini Kepada :

ORANG TUA KU

Ayahanda H. Kafrawi (Alm) yang baru saja meninggalkan kami, karya ini sebagai tanda bakti dan terima kasihku atas segala jasa dan pengorbanan yang dilimpahkan. Maafkan bila anakmu ini banyak mengecewakan terhadap kasih sayang dan restu yang diberikan.

Ibunda Hj. Sundusiah Tercinta yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta memberikan nasehat, Bimbingan motivasi dan arahan di sepanjang hidupku

Saudaraku

Kakak Khairut Tamimi, A.Md.Si yang telah menjadi sosok kakak yang baik,tulus, dan selalu memberikan nasehat,motivasi dan bantuan dalam pengerjaan penelitian ini.

Sahabat ku

Halla, S.Pd, Fitria Wulandari, S.Pd, Nur Sari, S.Pd, Khalida Zia, S.Pd, Jamaliah, S.Pd, dan Ramadaniyati, S.Pd Terima kasih karena sudah menjadi Sahabat Terbaikku yang telah memberikan arahan, semangat serta menjadi tempat ku bertanya dan meminta saran dalam pengerjaan penelitian ini. Semoga Kita menjadi Sahabat yang selalu saling mendoakan, dan persahabatan ini juga terjalin hingga kita di surga. Aamiin

Guru-guruku dan dosen-dosenku yang telah memberikan berjuta-juta ilmu dan pengalaman untuk bekal hidupku dan sebagai pemandu langkahku dimasa yang akan datang.

Teman-teman seperjuangan, Mahasiswa MPI 2014 yang selalu ada disaat ku memerlukan mereka, menemani ku berproses dan terus belajar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga Kebaikan kalian dibalas dengan Kebaikan yang setimpal Jazakumullahu Khairan.

MOTTO

*“Bersemangatlal atas hal-hal yang bermanfaat bagimu.
Minta tolonglah pada Allah jangan engkau lemah”*

(HR. Muslim)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw., yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Berkat taufiq, hidayah, dan Inayah Allah Swt, Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin”.Penyusunan skripsi ini dikerjakan sebagai salah satu tahap akhir pada program S1 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di Universitas Islam Negeri Antasari Banajarmasin. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd, sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui

judul skripsi ini dan mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian dalam memperoleh data-data.

2. Ibu Dr Hj Suraijjah, M.Pd, sebagai Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini yang sesuai dengan perkembangan jurusan tersebut.
3. Bapak Drs. H. Taufiqurrahman, M.Pd sebagai pembimbing bidang konten dan metodologi dan juga selaku dosen pembimbing akademik mulai semester awal hingga sekarang yang bersedia memberikan arahan dan masukannya sehingga selama menjalani aktifitas perkuliahan hingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
4. Ibu Hj. Isnay Lellya, S.Ag., M.Ag sebagai Pembimbing Bahasa dan teknik penulisan yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasinya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan mudah dan lancar.
5. Ibu Dra. Hj. Rusdiana Hamid, M.Ag, Bapak Jamal Syarif, M.Ag, dan Bapak M. Adli Nurul Ihsan, M.Pd.I sebagai Dosen Penguji Munaqasah Skripsi yang telah memberikan Ide terbaik, saran, dan kritik yang membangun untuk Penilaian skripsi ini.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu di Kantor Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang selama ini sudah banyak membantu dan memberikan arahan dari awal memasuki perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

7. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin Ibu Laila Rahmawati, S. Ag, SS, M. Hum dan Kepala Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin Bapak Ahmad Syawqi, S. Ag, S. IP, M. Pd, yang telah memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
9. Bapak H. Kafrawi, S.Pd, M.Pd sebagai kepala SMPN 20 Banjarmasin, yang telah memberikan informasi, bimbingan, Serta selalu bersedia meluangkan waktunya untuk penelitian ini.
10. Ibu Noor Aida, S. Sos, sebagai Kepala Tata Usaha yang sudah memberikan banyak informasi yang diperlukan peneliti, dan Ibu Aida, S.H sebagai Staf Tata Usaha yang sudah bersedia untuk memberikan Informasi yang peneliti perlukan, serta seluruh tenaga pendidik dan kependidikan maupun karyawan di lingkungan SMPN 20 Banjarmasin yang telah berkenan memberikan kesempatan terbaiknya kepada penulis untuk mengadakan penelitian di sekolah ini dan berbaik hati untuk memberikan informasi-informasi yang diperlukan, demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
11. Semua pihak yang memberikan bantuan, semangat, dan motivasi yang berharga dalam melaksanakan penelitian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Skripsi ini ditulis dengan kemampuan maksimal yang penulis miliki, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun metodologi. Karena itu, segala saran, kritik dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis sampaikan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu di balas oleh Allah Swt dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya, Aamiin.

Banjarmasin, Juni 2019

Penyusun,

Elva Azkia
NIM. 1401261515

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Mutu Dalam Dunia Pendidikan.....	12
B. Pengertian Mutu	13

C. Prinsip-Prinsip Peningkatan Mutu Pendidikan	18
D. Ciri-Ciri Sekolah yang Bermutu	20
E. Karakteristik Mutu	22
F. Pengertian Pelayanan	25
G. Pengertian Administrasi	27
H. Mutu Pelayanan Administrasi	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Subjek dan Objek Penelitian	38
C. Data dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Matriks Variabel Penelitian.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Prosedur Penelitian.....	43
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian	45
B. Penyajian Data	51
C. Analisis Data	60
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	62
B. Saran-Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

DAFTAR TABEL

TABEL I	: Matriks, Data, Sumber Data dan TPD.....	41
TABEL II	: Nama Kepala Sekolah Yang Pernah Menjabat Di SMPN 20 Banjarmasin	48
TABEL III	: Data Nama Kepala Sekolah, Guru Pns Dan Non Pns	49
TABEL IV	: Data Tenaga Kependidikan Berdasarkan Ijazah Kelulusan...	50
TABEL V	: Keadaan Siswa SMPN 20 Banjarmasin	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Daftar Terjemah dan Pedoman Transliterasi
LAMPIRAN II	: Pedoman Observasi dan Dokumenter
LAMPIRAN III	: Instrumen Pengumpulan Data
LAMPIRAN IV	: Foto-foto Wawancara
LAMPIRAN V	: Surat Penunjukan Pembimbing
LAMPIRAN VI	: Surat Keterangan Seminar
LAMPIRAN VII	: Surat Izin Riset
LAMPIRAN VIII	: Surat Riset untuk Dinas Pendidikan
LAMPIRAN IX	: Surat Rekomendasi
LAMPIRAN X	: Surat Keterangan Telah Riset
LAMPIRAN XI	: Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN XII	: Daftar Riwayat Hidup Penulis