

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Singkat lokasi Penelitian**

##### **1. Profil SMPN 20 Banjarmasin**

Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 20 Banjarmasin merupakan salah satu sekolah menengah pertama dari 35 smp negeri yang ada di kota Banjarmasin saat ini. SMP negeri 20 Banjarmasin berlokasi di wilayah selatan kota Banjarmasin yang terbilang daerah pinggiran kota. Dengan alamat Jalan mantuil permai No. 20 RT. 2 Kelurahan Mantuil Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. SMP Negeri 20 Banjarmasin dibangun pada akhir tahun 1990, selesai tahun 1991 sehingga dapat langsung operasional pada tahun pelajaran 1991/1992. Pembangunan SMP Negeri 20 Banjarmasin dilatar belakangi oleh adanya program pemerintah pusat melalui proyek peningkatan SMP se-Kalimantan Selatan yang secara serentak dibangun di wilayah Provinsi Kalimantan Selatan oleh Kakanwil Depdikbud Provinsi Kalimantan Selatan. Di kota Banjarmasin bersamaan dibangun dan operasional SMP Negeri 20 di selatan dan SMP Negeri 21 di utara.

SMP Negeri 20, pada awal operasionalnya, sesuai dengan ruang belajar yang tersedia hanya dapat menampung peserta didik tiga rombongan belajar (rombel), dengan guru pengajar dan staf TU yang memadai untuk terselenggaranya proses belajar mengajar setiap hari. Guru dan TU yang ada adalah penugasan/mutasi oleh Kakanwil Depdikbud Provinsi Kalimantan selatan

dari beberapa sekolah se Kalimantan Selatan Dari Kabupaten Kota Baru, Kabupaten Banjar, Kabupaten Tapin, Dan Kabupaten Tanah Laut.

Asnawi, adalah orang pertama yang menjabat kepala sekolah pada SMP Negeri 20 Banjarmasin sejak resmi berdiri/operasional juli 1991 dan berakhir karena mutasi ke SMP Negeri 9 Banjarmasin. SMP Negeri 20 Banjarmasin dibangun hanya merupakan Unit sekolah kecil dengan sarana dan prasarana secukupnya yaitu : satu unit kantor sekolah yang terdiri dari kepala sekolah, ruang guru, ruang TU dan ruang BK, satu unit perpustakaan, satu unit laboratorium IPA, satu unit WC/Gudang, dan tiga unit ruang belajar/kelas dengan halaman dalam dan depan masih berupa lahan sawah dan bekas pohon kelapa. Walaupun demikian SMP Negeri 20 terletak di pinggir jalan besar dengan prospek perkembangan wilayah yang memungkinkan cepat mencapai kemajuan.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Berprestasi, terampil, berbudi pekerti yang dilandasi dengan iman dan taqwa

### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan efesiensi dan efektifitas program pembelajaran dan bimbingan untuk mewujudkan siswa yang unggul dan berprestasi
- 2) Meningkatkan prestasi akademis dan non akademik siswa melalui kegiatan ekstra kurikuler sesuai minat dan bakatnya.

#### **a) Prestasi Akademis**

- 1) Menggalakkan kegiatan les pada setiap semester
- 2) Program perbaikan atau pengayaan yang berkesinambungan

- 3) Menyediakan buku-buku penunjang yang relevan
- 4) Menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai
  - b) Prestasi Non Akademis
    - 1) Kegiatan pesantren sekolah yang dilaksanakan pada tiap semester
    - 2) Menggalakkan kegiatan baca tulis Al-Qur'an serta infaq dan sadaqah
    - 3) Menghidupkan seni budaya islami seperti pembacaan syair maulid dan burdah
    - 4) Mengalakan seni budaya lokal seperti: Pencak Silat, Sinoman Hadrah,dan Musik
- 3) Meningkatkan kinerja sekolah melalui pengembangan manajemen berbasis sekolah (MBS) dengan dukungan komite sekolah.
- 4) Warga sekolah menjunjung tinggi nilai-nilai agama sehingga nuansa agamis dilaksanakan oleh seluruh warga sekolah sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku.
- 5) Mengalakan pengajian bagi warga sekolah seperti:
  - a) Arisan keluarga dilaksanakan sebulan sekali
  - b) Majelis ta'lim yang dilaksanakan setengah bulan sekali.

### **3. Periodesasi Kepemimpinan Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 20 Banjarmasin**

Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 20 Banjarmasin telah beberapa kali mengalami pergantian kepemimpinan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel II Nama-nama kepala sekolah yang pernah menjabat di Sekolah Menengah Pertama Negeri 20 Banjarmasin**

No.	Nama	Masa Jabatan
1	Asnawi	1991-1994
2	Masdulhak, S.Pd	1994-2002
3	Drs. H. Maswedan Noor, M.M.	2003-2007
4	Drs. H. Hairan, K, M. M.Pd	2007-2011
5	H. Kafrawi, S.Pd, M.Pd	2012-2018

Sumber data: tata usaha Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 20 Banjarmasin tahun pelajaran 2018-2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa Bapak H. Kafrawi, M.Pd yang sekarang menjadi kepala sekolah adalah kepala sekolah yang ke 5. Tempat tinggal beliau di Jalan A.Yani km 8,200 Komplek Rina Karya Permai Rt 09 RW 03 No.35 Blok Mawar. Kelurahan Manarap Lama Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Beliau berlatar belakang Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kelayan, PGAN 4 tahun, PGAN 6 tahun, Diploma (D.I) Jurusan Bahasa Indonesia, Diploma III (D.III) Jurusan Bahasa Indonesia, S1 Jurusan Bahasa Indonesia, S2 Jurusan Bahasa Indonesia. Sebelum menjadi kepala sekolah di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 20 Banjarmasin, Beliau mengajar di SMPN 20 Banjarmasin beberapa tahun, Kemudian berpindah tugas mengajar di SMPN 26 Banjarmasin, 2 tahun bertugas mengajar di SMPN 26 Banjarmasin. kemudian beliau ditugaskan kembali ke SMPN 20 untuk menjadi Kepala Sekolah.

#### 4. Data Pendidik Dan Tenaga Kependidikan

**Tabel III Data Nama Kepala Sekolah, Guru Pns Dan Non Pns:**

NO	NAMA GURU	NIP	GOL	IJAZAH TERAKHIR	BIDANG STUDI DIAJAR-KAN	JUMLAH JAM MENGAJAR			
						1	2	3	JLH
1.	H. Kafrawi, S.Pd. M.Pd	19581123 198110 1 001	IV/b	S 2	Kepala Sekolah				
					B.Indonesia	-	-	-	(18)
2.	Hairan, M.Pd	19651002 198902 1 004	IV/a	S 2	Wakasek Sarana	-	-	6	24
					B.Indonesia	-	-	-	(12)
3.	Syahidah, S.Pd	19690105 199802 2 003	IV/a	S 1	Wakasek Kurikulum	-	18	6	24
					IPA Terpadu	-	-	-	(12)
4.	Jamilah, M.Pd	19661128 198902 2 002	IV/a	S 2	Wakasek Kesiswaan	-	20	-	20
					B.Indonesia	-	-	-	(12)
5.	Zuraidah Hayati,S.Pd	19630222 198601 2 003	IV/a	S 1	IPA Terpadu	-	-	24	24
6.	Suriansyah, S.Pd	19581226 198103 1 012	IV/a	S 1	Matematika	-	-	25	25
7.	Antannur	19610707 198302 1 003	IV/a	D I	Muatan Lokal	-	-	30	30
8.	Dahliani,S.Pd.	19630412 198703 2 026	IV/a	S 1	PKn		12	12	24
9.	Hasnah Wati, S.Pd	19670527 199802 2 005	IV/a	S 1	IPS Terpadu	2	12	12	26
10.	Nilam Jauhairiyah, S.Pd	19640315 198803 2 014	IV/a	S 1	Kep.Per.Pus	24	-	-	24
					B.Indonesia	-	-	-	(12)
11.	Lisna kemala .D.S.Pd	19710929 200801 2 010	III/c	S 1	B.Ingggris	24	-	-	36
12.	Sumiyati, S.Pd	19750602 200604 2 024	III/c	S 1	Matematika	-	-	24	24
13.	Mohammad Zainuri, S.Pd	19720704 200701 1 019	III/c	S 1	B. Indonesia	-	30	-	30
14.	Nunus Setiawan, S.pd	19780806 200801 1 017	III/c	S 1	Penjaskes	12	18	-	30
15.	Purnama Dewi, S.Pd	19770205 200801 2 015	III/c	S 1	IPS.Terpadu	-	12	12	24
16.	Nursiah, S.Pd.	-	-	S 1	PKn	-	24	-	24
17.	Yuli Hartaty, S.Pd	19760919 200604 2 007	III/c	S 1	B.Ingggris	10	-	-	10

18.	Laila Fitriani, S.Pd	19810721 200604 2 014	III/c	S 1	IPS Terpadu	-	24	-	24
19.	Fitriani, S.Pd	19840605 200903 2 009	III/b	S 1	IPA Terpadu	-	-	24	24
20.	Kiki Hidayanti, S.Pd	19820610 200903 2 005	III/b	S 1	IPA Terpadu	-	-	-	-
21.	Rabiatul Adawiyah, S.Pd	19780426 201406 2 006	III/a	S 1	Seni Budaya	15	10	-	25
22.	Norlaila Santi, S.Pd	19820805 201406 2 007	III/a	S1	Matematika	12	12	-	24
23.	Darma Suryadi, S.E	-	-	S 1	Seni Budaya	30	-	-	30
24.	Haida Mujahidah, S.Pd	19821022 201406 2 003	III/a	S 1	B.Inggris	-	-	12	12
25.	Romy Firmansyah, S.Pd.I	-	-	S 1	Pend. Agama	24	-	-	24
26.	St. Raudah, S.Ag.	-	-	S 1	Pend. Agama	-	12	12	24
					BTA	6	-	-	-
27.	Rahmi Asmilawati, S.Pd	19770514 201406 2 002	III/a	S 1	Kep. Lab	12	-	-	18
		-	-		IPA Terpadu	-	-	-	(12)
28.	Lina Liana, S.Pd	-	-	S 1	Tata Boga/Prakarya	15	-	5	32
29.	Kurniawti Usman, S.Pd.I	-	-	S 1	Pend. Agama	12	-	12	24
		-	-	-	/Prakarya	6	-	-	-
30.	Rahmawati, S.Pd	-	-	S 1	Penjaskes	12	-	-	18
						12	-	-	12

**Tabel IV Data Tenaga Kependidikan Berdasarkan Ijazah Kelulusan:**

GR/TU	GR BP / BK		PELAKSANA / TATA USAHA									
	JRS	Bimbingan	S 1	SLTA / SLKTA				D.III	S 1			
L/P				IPA	IPS	TB	LISTRİK	LISTRİK	S.Sos			
LK	3	1	1	-	1	-	1	1				
PR	2	-	-	-	-	-	-	-				

JLH	3	1	1	-	1	-	1	-				
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

### 5. Data Keadaan Siswa SMPN 20 Banjarmasin

Tabel V Jumlah siswa pada tahun ajaran 2018/2019 adalah 491 orang, yang terdiri dari:

NO.	KELAS	ROMBONGAN BELAJAR	SISWA		JUMLAH SISWA
			L	P	
1	VII	6 KELAS	93	72	165
2	VIII	6 KELAS	77	93	170
3	IX	6 KELAS	78	78	156
	JUMLAH	18 KELAS	248	243	491

### B. Penyajian Data

Data yang akan disajikan adalah data tentang Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin. Sesuai rumusan masalah disini akan digali bagaimana pelaksanaan mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin. Data-data yang akan disajikan penulis di dapatkan dari hasil wawancara langsung dengan kepala sekolah SMPN 20 Banjarmasin yaitu Bapak H. Kafrawi, M.Pd selaku informan utama dalam penelitian ini dan tenaga administrasi selaku informan pendukung.

Seluruh data yang terkumpul yang penulis dapatkan akan disajikan dalam bentuk deskriptif yaitu dengan mengemukakan data yang diperoleh kedalam

bentuk penjelasan melalui uraian kata sehingga menjadi kalimat yang mudah dipahami. Untuk lebih memudahkan dalam memadahi data yang disajikan maka penulis membaginya menjadi beberapa sub bahasan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

#### 1. Pelaksanaan Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMPN 20 Banjarmasin Pelaksanaan proses pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin sesuai dengan 8 standar pendidikan. Sebagai seorang kepala sekolah yang berperan juga sebagai administrator kepala sekolah SMPN 20 Banjarmasin menggunakan standar manajemen untuk mengelola administrasi di sekolah tersebut.

Upaya yang dilakukan kepala sekolah untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin ialah dengan membuat pembagian tugas atau *job description* sesuai dengan kemampuan masing-masing personel. Selain itu untuk meningkatkan mutu administrasi di sekolah tersebut, kepala sekolah juga melaksanakan pelatihan administrasi bagi tenaga administrasi sekolah. Menurut kepala sekolah pula fasilitas pada ruang pelayanan tata usaha relatif lengkap. Bagi guru atau tenaga administrasi yang berprestasi diberikan hadiah atau *reward* sesuai kemampuan sekolah sebaliknya bagi guru atau tenaga administrasi yang melanggar peraturan atau tidak disiplin diberikan pembinaan dan teguran.

Pengawasan terhadap atau kontrol terhadap kegiatan pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin oleh kepala sekolah dilakukan secara berjangka yaitu 6 kali dalam satu semester atau dapat dikatakan satu bulan sekali. Sistem atau

bentuk pengelolaan organisasi di SMPN 20 Banjarmasin menggunakan sistem hierarki dan kerjasama. Kepala sekolah juga menekankan pentingnya penciptaan situasi dan kondisi yang nyaman saat bekerja. Agar para tenaga kependidikan selaku petugas pelayanan administrasi dapat merasakan suasana yang nyaman dalam bekerja. Hal tersebut juga tentunya berdampak terhadap mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin. Diharapkan dengan terwujudnya suasana yang nyaman dalam bekerja kinerja petugas pelayanan administrasi juga akan meningkat sehingga mutu pelayanan administrasi di sekolah tersebut akan semakin baik.

Dalam upaya meningkatkan mutu administrasi diperlukan pula program kerja atau perencanaan yang berfungsi sebagai acuan dan tujuan agar kegiatan pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin menjadi terarah dan tepat sasaran sehingga pelayanan administrasi di sekolah menjadi prima serta meningkat mutunya. Dalam menyusun program kerja kepala sekolah melibatkan wakil-wakil kepala sekolah dan kepala tata usaha. Perencanaan atau program kerja tersebut disusun diawal tahun ajaran. Termasuk dalam pembagian tugas para dewan guru kepala sekolah juga mengedepankan musyawarah terlebih dahulu sebelum diputuskan tugas-tugas apa saja yang akan dibagikan kepada para guru. Kepala sekolah juga memberikan kesempatan yang sama untuk semua petugas sekolah dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Bentuk-bentuk pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin sangatlah banyak dan beragam. Menurut kepala sekolah SMPN 20 Banjarmasin bentuk-

bentuknya diantaranya ialah administrasi surat-menyurat, kepegawaian, keuangan inventaris, kearsipan, kesiswaan, dan sistem informasi manajemen.

Berdasarkan wawancara dengan tenaga administrasi (kepala tata usaha) di SMPN 20 Banjarmasin yang menjadi konsumen dalam pelayanan administrasi di sekolah tersebut ialah para siswa dan tenaga pendidik serta kependidikan di SMPN 20 Banjarmasin. Ada pula para alumni yang menjadi konsumen dalam pelayanan administrasi, biasanya mereka mengajukan pelayanan dalam hal surat-menyurat seperti mengantar undangan dan melegalisir ijazah.

Kepala tata usaha di SMPN 20 Banjarmasin juga mengatakan bahwa dalam pelaksanaan administrasi sangat diperlukan sekali sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai untuk terciptanya kegiatan pelayanan administrasi yang tepat, cepat, bermutu, serta memuaskan bagi konsumen. Untuk itu para petugas pelayanan administrasi harus berpedoman pada prinsip administrasi pendidikan yaitu prinsip efisiensi, prinsip pengelolaan, prinsip pengaturan, prinsip kepemimpinan, dan prinsip saling kerjasama.

Peran beliau sebagai pemimpin/kepala tata usaha dalam pelaksanaan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin ialah seperti berikut:

1. Peran Kepala Tata Usaha untuk memberdayakan Tenaga kependidikan , karena keberhasilan dalam penyelenggaraan pendidikan tidak lepas dari kinerja kependidikan. Kepala Tata Usaha juga memiliki peran yang strategis untuk memberdayakan Tenaga Kependidikan melalui kerjasama, memberi pembinaan kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan kinerjanya.

2. Kepala tata usaha mengedepankan musyawarah kepemimpinan yang demokratis. Keberhasilan dalam penyelenggaraan sangat tergantung pada kinerja para aktor dan petugas di lembaga pendidikan sekolah salah satunya adalah tenaga kependidikan. Dengan tenaga kependidikan yang baik kinerjanya maka tujuan sekolah akan tercapai. Tenaga kependidikan yang dimaksud adalah meliputi Pegawai TU, Petugas Perpustakaan, Petugas Laboratorium. Namun tenaga kependidikan seperti pegawai TU kinerjanya masih rendah. Kepala Tu sudah memberi nasehat dan kepada tenaga kerja yang menurun kinerjanya.
3. Kepala Tata Usaha perannya sangat strategis untuk memberdayakan Tenaga kependidikan yaitu melalui kerjasama, mengkoordinir dan pembagian tugas kepada para tenaga kependidikan untuk meningkatkan Kinerja dan mendorong ketertiban seluruh tenaga kependidikan dalam berbagai kegiatan yang menunjang program sekolah dan kepala TU berusaha memberi motivasi kepada Tenaga Kependidikan yang menurun kinerjanya.

Menurut kepala tata usaha di SMPN 20 Banjarmasin pembagian tugas untuk staff tata usaha di sekolah tersebut ialah sebagai berikut:

1. Kepegawaian
  - a. Pengelolaan data guru dan pegawai
  - b. Mengarsipkan data guru dan pegawai
  - c. Mengurus kenaikan pangkat guru/pegawai
  - d. Perhitungan angka kredit (PAK) pensiun

- e. Menghitung angka kredit
  - f. Pembuatan daftar urut kepangkatan (DUK)
  - g. Pembuatan daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan ( DP 3)
  - h. Menginput finger print
  - i. Merekap pembagian tugas guru
  - j. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung
2. Keuangan
- a. Melaksanakan tugas keuangan rutin, listrik, air, perabot
  - b. Menerima, menyimpan, membayar, membukukan,
  - c. Mempertanggungjawabkan dibidang keuangan
  - d. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung
3. Inventaris
- a. Membuat kartu inventaris barang
  - b. Menerima, menyimpan, memelihara, mengontrol barang dan membukukan ke buku inventaris barang
  - c. Pengisian buku klapper
  - d. Pengurusan Ijazah dan Surat Tanda Tamat belajar
  - e. Memasukkan nilai legger ke buku induk kelas
  - f. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung
4. Kearsipan
- a. Mengarsipkan surat masuk dan surat keluar
  - b. Mengagendakan surat masuk dan keluar
  - c. Mencatat pada format disposisi surat
  - d. Membantu kesiswaan

- e. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung
5. Kesiswaan
- a. Pendataan siswa
  - b. Mutasi siswa
  - c. Menyiapkan dan merekap absen
  - d. Pengisian biodata siswa kelas VII ke buku Induk (kleper)
  - e. Memasukkan nilai legger ke buku Induk kelas VII, VIII dan IX
  - f. Memasukkan data siswa ke sistem administrasi sekolah
  - g. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung
6. Administrasi (kesektarian)
- a. Mengawasi, memelihara dan pengoperasian perpustakaan
  - b. Pengetikan surat-surat dinas /surat tugas
  - c. Mempersiapkan format-format yang dibutuhkan
  - d. Membantu kelancaran administrasi ketatausahaan
  - e. Membuat grafik kelulusan ujian nasional
  - f. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung
7. Sistem Informasi Manajemen (SIM)
- a. Mengolah data komputer tenaga pendidik dan tenaga kependidikan
  - b. Menyajikan informasi data-data siswa seakurat mungkin
  - c. Mengolah data kinerja tenaga pendidik dan tenaga kependidikan
  - d. Operator Tunjangan kinerja daerah (TKD)
  - e. Membuat Grafik kelulusan ujian nasional pertahun

- f. Membantu kelancaran administrasi ketatausahaan
- g. Tugas lain yang relevan dari atasan langsung

Kepala tata usaha SMPN 20 Banjarmasin menyebutkan struktur organisasi tata usaha di sekolah tersebut sebagai berikut:

- a. Kepala sekolah
- b. Kepala tata usaha
- c. Operator komputer
- d. Pengumpul dan pengolah data guru
- e. Pengumpul dan pengolah data siswa
- f. Pengelola administrasi keuangan
- g. Pengelola barang
- h. Pengelola perpustakaan dan layanan publik
- i. Penjaga sekolah
- j. Satpam

Untuk sarana dan prasarana di SMPN 20 Banjarmasin menurut kepala tata usaha sudah baik akan tetapi ada beberapa yang perlu rehab seperti ruang kepala sekolah, ruang guru, dan ruang tata usaha.

Kepala tata usaha SMPN 20 Banjarmasin mengatakan bahwa untuk mencapai pelayanan administrasi yang bermutu di sekolah harus mengedepankan beberapa hal seperti kinerja petugas pelayanan administrasi harus senantiasa baik, harus memperhatikan waktu dalam pelayanan atau jangan bertele-tele, ramah kepada para konsumen, mempermudah urusan para konsumen, serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

## 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha SMPN 20 Banjarmasin faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin diantaranya ialah:

- a. Fenomena ketidakjelasan pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap staff TU. Istilahnya pekerjaan kolektif. Ada kelebihan dan kekurangan tentu saja. Kelebihannya walau setiap staf memiliki semua keahlian tata usaha sekolah. Kelemahannya adalah masalah tanggung jawab atas suatu pekerjaan.
- b. Perbincangan mengenai perbedaan jumlah jenis insentif guru yang jauh lebih banyak dibanding jumlah jenis insentif tata usaha.
- c. Data pegawai TU yang masih belum optimal. Disadari atau tidak mutu pegawai TU merupakan salah satu faktor yang menunjang mutu sebuah sekolah. Tapi disayangkan, upaya peningkatan mutu dan kinerja tata usaha sekolah kelihatannya kurang mendapat perhatian.
- d. Prioritas utama sekarang ini diberikan kepada upaya peningkatan mutu guru, pemerintah juga harus menolehkan perhatian pada upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah. Sebagai sebuah sistem, sekolah juga terdiri dari beberapa komponen yang paling berhubungan dan saling mempengaruhi antara yang satu dan lainnya.

### C. Analisis Data

Dari penyajian data diatas, maka dapat dianalisis permasalahan mengenai Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin dengan berdasarkan pada landasan teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.

#### 1. Analisis Tentang Pelaksanaan Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin

Dalam pelayanan administrasi terutama pada lembaga pendidikan pelaksanaannya harus pula diimbangi dengan mutu atau kualitas yang baik. Untuk itu mutu memiliki beberapa karakteristik diantaranya ialah yang disebutkan oleh husaini usman dalam bukunya manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan, ia mengatakan bahwa mutu memiliki 13 karakteristik, yaitu; kinerja, waktu wajar, handal, daya tahan, indah, hubungan manusiawi, mudah penggunaannya, bentuk khusus, standar tertentu konsistensi, seragam, mampu melayani, dan ketepatan.<sup>1</sup>

Teori diatas sebagiannya sejalan dengan apa yang dikatakan oleh kepala tata usaha di SMPN 20 Banjarmasin bahwa untuk mencapai pelayanan administrasi yang bermutu di sekolah harus mengedepankan beberapa hal seperti kinerja petugas pelayanan administrasi harus senantiasa baik, harus memperhatikan waktu dalam pelayanan atau jangan bertele-tele, ramah kepada para konsumen, mempermudah urusan para konsumen, serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

---

<sup>1</sup> Usman, husaini, *Manajemen : teori, praktik, dan riset pendidikan*, (Jakarta: Bumi aksara, 2009) h. 515

## 2. Analisis Tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Administrasi di SMPN 20 Banjarmasin

Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi pada suatu lembaga pendidikan salah satunya ialah dapat dilihat dari kualitasnya, efektivitasnya, produktifitasnya, efisiensinya, dan inovasi kualitas kehidupan kerjanya.<sup>2</sup> Hal-hal tersebut sangat mempengaruhi baik atau buruknya pelayanan administrasi dalam sebuah lembaga pendidikan.

Teori diatas tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh kepala tata usaha SMPN 20 Banjarmasin bahwa diantara faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan administrasi di SMPN 20 Banjarmasin ialah kualitas tanggung jawab tenaga tata usaha di sekolah tersebut yang kurang, produktivitas tenaga tata usaha yang kurang mendapat perhatian baik dari pemerintah maupun dari lembaga pendidikan tersebut sendiri.

---

<sup>2</sup> Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah, *manajemen peningkatan mutu berbasis sekolah*, (Jakarta: Direktorat Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama, 2001), h.3