



**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI
MTs EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh:

SYAHFITRI SIMATUPANG

030.716.20.57

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI
MTs EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

SYAHFITRI SIMATUPANG

NIM: 030.716.20.57

Menyetujui,

Pembimbing I

10/10/2020

Dr. Nurika Khalila Daulav, M.A

NIP. 19760620 200312 2 001

Pembimbing II

Drs. Hendri Fauza, M.Pd

NIP. 19590217 198603 1 004

Ketua Prodi MPI

27/10/2020

Dr. Abdillah, M.Pd

NIP: 19680805 199703 1 002

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMUTARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

ABSTRAK



Nama : Syahfitri Simatupang
NIM : 0307162057
Tempat/Tgl Lahir : Ujung Padang, 24 Mei 1998
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Pembimbing I : Dr. Nurika Khalila Daulay, MA
Pembimbing II : Drs. Hendri Fauza, M.Pd
Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap: (1) Layanan-Layanan Administrasi yang diterapkan di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN. (2) Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-layanan Administrasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN. (3) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sehingga SOP sulit untuk diterapkan dalam Layanan Administasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan Naturalistik. Peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informan dari penelitian ini yaitu, Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha dan Guru. Analisis data oleh Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan dalam keabsahan data peneliti menggunakan kredibilitas, keteralihan, ketergantungan, dan ketegasan.

Hasil penelitian ini mengungkapkan tiga temuan yaitu: (1) Layanan-layanan Administrasi yang ada dimadrasah yaitu : (Layanan Administrasi Keuangan, Layanan administrasi kepegawaian, Layanan administrasi kesiswaan, Layanan administrasi sarana dan prasarana. (2) Proses pelaksanaan dan penerapan SOP dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan, sudah diterapkan berdasarkan prosedur yang berlaku, hanya saja prosedur dalam administrasi keuangan yang menjadi perbedaannya.(3) Faktor-faktor yang menghambat sehingga SOP sulit diterapkan yaitu faktor yang pertama, kurangnya sistem informasi, faktor kedisiplinan dan faktor kedekatan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi SOP dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan sudah diterapkan diberbagai layanan, hanya saja dalam layanan administrasi keuangan yang berbeda SOP nya. karena SOP dari layanan keuangan hasil dan pelaporannya berbeda dari layanan yang lain.

Kata Kunci : *Implementasi Standar Operasional Prosedur Mutu Layanan Administrasi Pendidikan*

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan kasih sayang-Nya kepada umat manusia. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, seluruh keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir masa.

Skripsi yang berjudul: **“Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan”** ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Univeristas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Namun peneliti menyadari, bahwa peneliti adalah manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan. Sehingga penulis yakin, bahwa di dalam karya ini banyak terdapat kesalahan dan kejanggalan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf sebesar-besarnya, dan tidak lupa juga peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun, yang nantinya akan sangat membantu peneliti dalam memperbaiki karya ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang telah memberikan bantuan moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati

peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Pimpinan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Dr. Amiruddin Siahaan, M.Pd Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Dr. Abidllah, M.Pd dan seluruh staff di prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Bapak Dr. Abdillah, M.Pd selaku penasehat akademik yang telah membimbing dan memotivasi kepada peneliti.
5. Ibu Dr. Nurika Khalila Daulay, MA selaku Pembimbing I dan kepada Bapak Drs. Hendri Fauza, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas ilmu yang diberikan kepada peneliti, semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.
7. Kepada kepala Madrasah MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan, Bapak Drs. Ahmad Johan. Teristimewa kepada bapak KTU Bapak Ahmad Muhazir, S.Kom, yang telah banyak membantu peneliti serta para guru dan seluruh staf/pegawai dan pihak yang terkait lainnya, yang telah menerima peneliti untuk melakukan riset langsung dan telah memberikan data dan informasi untuk kesempurnaan dan penyelesaian skripsi.

8. Teristimewa dan terkhusus, kepada Ayahanda tercinta (Imran Simatupang) dan Ibunda tercinta (Kameliah Rambe), yang tak lelah memberikan doa dan telah memberikan kasih sayang untuk anakmu, memelihara, dan membesarkan dari kecil hingga sekarang. Dan memberikan dorongan moril dan materil serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan ini.
9. Kepada Abangda peneliti (Dian Azhari Simatupang dan istri Siti Mariam Munthe S.Pd) dan Kakak tercinta beserta suami (Nurhayana Simatupang S.Pd & Irsan Safriza Harahap), dan adiksaya tercinta (Nisa Azkiah Simatupang) semangat buat adik untuk gelar sarjananya. Dan untuk keponakan-keponakan Akbar Al-fiqri Harahap, Akmal Ramdhan Harahap, Adriansyah Simatupang, Humaira Hafiza Simatupang, terimakasih nak sudah menjadi motivasi dan penyemangat Bunda untuk menyusun skripsi ini, semoga kelak menjadi anak yang shaleh/shaleha sayang.
10. Kepada seluruh keluarga peneliti yang telah banyak memberikan dorongan, semangat serta doa sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
11. Dan terkhusus untuk Alm. Abang tercinta Azwar Hamid Simatupang, abang kini usai sudah perjuangan adikmu, tetapi kau pergi terlebih dahulu. Allah lebih sayang abang, terimakasih abang kasih sayangmu tidak akan pernah peneliti lupakan. Semoga kelak kita dipertemukan disyurganya Allah, dan semoga abang termasuk golongan orang-orang yang beriman. Aaminn Allahumma Aaminn.

12. Kepadasahabat saya, sahabat yang sudah dianggap lebih dari saudara Irma Yani Boru Harahap, Anisa Boru Marpaung, Ahmad Sakolan Nasution. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat luar biasa dalam hidup peneliti yang sudah memberi dukungan dan motivasi. Dan terimakasih untuk waktu yang sudah kita lalui bersama selama ini, banyak perjalanan yang sudah kita tempuh bahkan suka dan duka kita sudah lalui bersama-sama, tetap menjadi sahabat serta keluarga yang selalu mendukung dan memotivasi satu sama lain.
13. Kepada sahabat-sahabat saya Quraitun Aini Almi Siregar, S.Pd. Siti Zahara Rambe, Indah Widya Munthe, Am.Keb. Devani Yurisa Siregar, Putri Andriyani Simatupang, S.Farm. Sheila Syakila Tanjung, S.Kep. Siti Rahayu Munthe, Raja Putra Perjuangan Situmorang, My Sista Mariana Hasibuan S.Pd, dan Abang Abdul Rosid Siregar. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang selalu memberi motivasi serta dukungan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini.
14. Terimakasih juga kepada Girls Bhayangkara Novia Fatma, Sri Juliani, Ronda Marito Hasibuan, Rani Wulandari, makasih kesayangan yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada peneliti.
15. Terimakasih untuk partner sejati Andre Marwana Siregar. sebagai penyemangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi, peneliti ucapkan terimakasih atas perhatian, doa yang telah diberikan dan waktu yang telah dilalui bersama.

16. Seluruh rekan-rekan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Stambuk 2016 terkhususnya keluarga besar MPI-4 yang telah saling mendukung untuk menyelesaikan perjuangan bersama-sama.

Peneliti menyadari masih banyak kesalahan yang baik isi maupun penulisan. Untuk itu peneliti mangharapkan saran dan kritik demi membangun kesempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat yang sebesar-besarnya dalam rangka mencerdaskan bangsa ini, semoga ilmu yang diperoleh peneliti mendapat keberkahan dan dapat diamalkan dalam kehidupan sehari-hari.

Peneliti, Oktober 2020

Syahfitri Simatupang

NIM 030.716.20.57

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN ...	8
A. LANDASAN TEORI.....	8
1. Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
a. PengertianStandar Operasional Prosedur (SOP).....	8
b. Tujuan Standar Operasional Prosedur	11
c. Fungsi Standar Operasional Prosedur.....	13
d. Unsur-unsur Standar Operasional Prosedur.....	17
2. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan	23

a. Pengertian Mutu Layanan	25
b. Strategi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi	27
3. Administrasi Pendidikan.....	30
a. Pengertian Administrasi Pendidikan	30
b. Tujuan, Fungsi dan Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	39
1. Tujuan Administrasi Pendidikan	39
2. Fungsi Administrasi Pendidikan.....	41
3. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan	42
c. Prinsip Administrasi Pendidikan	49
4. Penelitian Relevan	50
B. KERANGKA PIKIR PENELITIAN.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	53
B. Latar Penelitian	54
C. Sumber Data.....	54
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	56
E. Teknik Analisa Data.....	58
F. Pemeriksaan Keabsahan Data	60
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	64
A. Temuan Penelitian.....	64

1. Layanan-layanan Administrasi yang diterapkan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.....	78
2. Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-layanan Administrasi di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.....	80
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sehingga SOP Sulit Untuk diterapkan dalam Layanan Administrasi Pendidikan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.....	83
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
1. Layanan-layanan Administrasi yang diterapkan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.....	85
2. Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-layanan Administrasi di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.....	87
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sehingga SOP Sulit Untuk diterapkan dalam Layanan Administrasi Pendidikan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.....	89
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema kerangka pikir penelitian.....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Pendidik	66
Tabel 4.2 Jumlah Guru Setiap Mata Pelajaran	67
Tabel 4.3 Daftar Nama Guru	68
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Pendukung	72
Tabel 4.5 Jenis Tugas	76
Tabel 4.6 Data Keadaan Siswa	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Wawancara denga Kepala Tata Usaha.....	100
Lampiran II Wawancara dengan Kepala Madrasah.....	101
Lampiran III Wawancara dengan Wakil Kepala Madrasah bidang Kesiswaan	102
Lampiran IV Wawancara dengan Guru	103
Lampiran V SOP dari Layanan-layanan yang ada di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan	104
Lampiran VI Dokumentasi.....	107
Lampiran VII Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran VIII Surat Balasan Izin Penelitian	114
Lampiran IX Daftar Riwayat Hidup	115

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan disuatu organisasi dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai keinginan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.¹ Dengan diterapkannya SOP akan membantu suatu lembaga pendidikan dalam meraih keinginan lembaga pendidikan. Dalam meraih keinginan suatu lembaga, lembaga menyerahkan suatu perencanaan berupa SOP yang nantinya menjadi acuan bagi Staff Tata Usaha dan para Guru dalam melaksanakan pekerjaannya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melaksanakan pekerjaannya.

Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerja sama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud dari keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat menyurat,

¹ A, Tathagati, (1989). *Step By Step Membuat SOP*. Jakarta: Balai Pustaka. Hal. 85

formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan.²

Mutu layanan hanya terfokus pada pencapaian keperluan dan keinginan konsumen beserta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu dengan adanya kesesuaian antara harapan dengan pandangan terhadap harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, dengan layanan yang diberikan dengan layanan yang diterima dengan yang diharapkan.³

Administrasi pendidikan yaitu dalam arti luas yang berarti “Pengelolaan dan Manajemen”, sedangkan dalam arti sempit yaitu pekerjaan tulis-menulis seperti pendaftaran peserta didik/siswa baru, mengisi buku induk, mengisi buku rapor, membuat laporan keuangan dan sebagainya.⁴

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 “tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah, menyebutkan standar tenaga administrasi sekolah. Madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasana, administrasi humas, administrasi pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.⁵

Pelayanan administrasi dalam dunia pendidikan merupakan hal yang sangat penting. Administasi pendidikan mempelajari segala cara pengaturan dan

² Ahmad Mappaenre, (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Makassar : Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar. Hal.63

³ Danang Sunyoyo, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Gudang Penerbit, 2014. Hal. 240-241.

⁴ Ary H. Gunawan, (1996). *Administrasi Sekolah*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA. Hal. 2.

⁵ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008. Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien agar tercapai hasil yang maksimal. Pelayanan administrasi dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga, materil dan lainnya. Salah satu pengguna pelayanan administrasi ini ialah peserta didik.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: *supplier, input, process, output, dan customer*. Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.⁶

Setiap lembaga pendidikan dituntut agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan peserta didik. Oleh karena itu, jika ingin memenuhi kepuasan peswerta didik, lembaga pendidikan harus mampu melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan

⁶ Mujammil Qomar, (2007). *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga. Hal. 195

peserta didiknya atau pun masyarakat luar lainnya. Kepuasan peserta didik sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan penyedia jasa. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin terpenuhi keinginan atau kebutuhan peserta didiknya. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan peserta didik untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut.

Dari penjelasan di atas, pihak MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan perlu melakukan strategi-strategi agar dapat memenuhi kepuasan peserta didik atau masyarakat atas pelayanan yang diberikan sehingga pihak sekolah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang harus diperhatikan oleh pihak sekolah salah satunya pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menjangkau keseluruhan operasional organisasi tersebut. Tercapainya tujuan lembaga pendidikan yang baik berhubungan dengan bagaimana kualitas pelayanan administrasi yang ada di lembaga tersebut. "kualitas pelayanan dikenal dengan sebutan *service quality*, untuk mengukur kualitas pelayanan terdapat lima unsur yakni: kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN, ada beberapa hal yang menjadi permasalahan yaitu Kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan administrasi karena prosedur yang telah ditentukan tidak digunakan dan tidak diterapkan. Berdasarkan pengamatan yang telah peneliti lakukan bahwa dalam pelayanan administrasi misalnya dalam pelayanan keuangan, masih kurang efektif karena dalam pelayanan administrasi seharusnya ditangani oleh Bendahara, tetapi sebaliknya Guru lain

mengambil alih pekerjaan Bendahara tersebut. Oleh karena itu dalam pelayanan administrasi menjadi kurang efektif dan efisien.

Dari fenomena permasalahan diatas bahwa pekerjaan Staff tata usaha dalam pelayanan administrasi tidak sesuai dengan prosedur sehingga dalam pelayanan administrasi menjadi tidak efektif. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas tentang **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti jelaskan terlebih dahulu, yang menjadi fokus penelitian yaitu : Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTS EX Pga Proyek UNIVA MEDAN?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Layanan-Layanan Administrasi Apa Saja yang diterapkan di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN?
2. Bagaimana Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-layanan Administrasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN?
3. Apa Saja Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP untuk diterapkan dalam Layanan Administasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Layanan-Layanan Administrasi yang diterapkan di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.
2. Untuk Mengetahui Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-layanan Administrasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.
3. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP untuk diterapkan dalam Layanan Administasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.

E. Manfaat Penelitian

Dapat ditinjau manfaat dari penelitian ini dilihat dari 2 (dua) manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menjadi landasan atau rujukan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.
 - b) Sebagai bahan kajian dan bahan data bagi peneliti selanjutnya dalam bentuk dan kajian searah.
2. Manfaat Praktis
 - a) Bagi sekolah dan staff tata usaha, hasil dari penelitian dapat menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan terkhusus dibagian pelayanan Administrasi. Dengan dilaksanakannya layanan administrasi sesuai dengan SOP atau Prosedur yang telah ditetapkan maka semua kegiatan akan berjalan dengan efektif dan efisien.

- b) Bagi peneliti dapat memberikan informasi actual dalam mengembangkan diri sendiri.

BAB II

LANDASAN TEORITIS DAN KERANGKA PIKIR PENELITIAN

A. LANDASAN TEORITIS

1. *Standard Operating Procedures* (SOP)

a. Pengertian *Standard Operating Procedures* (SOP)

Standar Operasional Prosedur biasanya disingkat dengan SOP yaitu dibuat untuk pedoman dalam pelaksana dalam setiap pekerjaan. Oleh karena itu hampir setiap orang menyebutnya dengan “prosedur”, atau dalam bahasa indonesia diterjemahkan sebagai prosedur operasional standar. Dalam KBBI, “prosedur” diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka prosedur ini harus memiliki standar kerja sebagai dasarnya. Hamdan menyatakan dalam buku Endah, SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi. Pedoman ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan efektif, konsisten, standar dan sistematis.⁷

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. *Standar Operating Procedure* (SOP) atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasi

⁷ Endah Nur Fatimah, (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal. 46.

adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita.⁸

Menurut Istyadi Insani, SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.⁹

Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tambunan dalam buku Tanjung, adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standars dan sistematis.¹⁰

Dalam pembuatan SOP baik dalam suatu lembaga pendidikan maupun sejenisnya, terlebih dahulu memikirkan dampak berkepanjangan. Dalam masalah ini dapat dijelaskan dalam Q.S *Al-Mujadaadillah* [58]:11 :

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا
يَفْسَحَ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا
مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu “Berlapang-lapanglah kamu dalam majlis”, maka lapanglah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, Maka berdirilah, niscaya Allah akan meningkatkan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang yang diberi ilmu pengetahuan bebrapa derajat, dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S *Al-Mujadaadillah* [58]:11).¹¹

⁸ Ekotama, Suryono. *Cara Mudah Membuat SOP*. Yogyakarta : Media Pressindo, 2015. Hal. 41.

⁹ Insani, Istyadi, *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*. Bandung: Ghalia Indonesia. 2010. Hal. 1

¹⁰ Tanjung, Andrian dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintahan*. Yogyakarta: Total Media. 2012. Hal. 79

¹¹ Departemen Agama RI, *Syaamil Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Tajwid*. Bandung : PT Syaamil Cipta Media. 2002. Hal. 543

Surat ini memperlihatkan bahwa dalam bekerja harus berbekal iman serta ilmu dan dalam bekerja hendaknya membuat perencanaan terlebih dahulu serta adanya kesempatan yang sama pada setiap individu dalam melakukan kegiatan yang menunjang perekonomian. Ini memperlihatkan bahwa suatu lembaga pendidikan dalam membuat SOP tidak hanya dengan ilmu saja namun dibutuhkan iman serta perencanaan yang matang sehingga meminimalisir kesalahan yang akan berdampak pada sisi lembaga maupun pekerja, serta yang ini menjelaskan bahwa setiap individu atau pekerja memiliki hak yang sama dalam menunjang perekonomian dalam arti mereka memiliki hak untuk hidup layak atas apa yang telah mereka lakukan atau berikan kepada madrasah.

Penafsiran menurut Al-Imam Ibnu Katsir (Tafsir Ibnu Katsir) Allah berfirman seraya mendidik hamba-hambaNya yang beriman seraya memerintahkan kepada mereka untuk saling berbuat baik kepada sesama mereka didalam suatu majelis: “Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: “Berlapanglamlah dalam majelis. Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu“, yang demikian itu karena balasan itu sesuai dengan perbuatan, sebagaimana ditegaskan didalam suatu hadist shahih yang artinya: “Barang siapa membangun masjid karena Allah, maka Allah akan membangunkan baginya sebuah rumah di surga.¹²

Menurut Tjipto Atmoko secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi. SOP sebagai suatu dokumen

¹²Jurnal Al-Thariqah Vol. 1, No. 2, Desember 2016. *Pendidikan dalam Al-Qur'an (Konsep Ta'lim QS. Al-Mujadalah ayat 11)*.

atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan diseluruh unit kerja dapat terkendali dan dapat berjalan dengan ketentuan yang berlaku.¹³

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart dibagian akhir.¹⁴

Setiap Instansi atau sebuah Lembaga bagaimanapun bentuk dan jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit lembaga pendidikan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menerbitkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan

b. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau standar operasional prosedur merupakan sebuah sistem yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Fungsi dan tujuan dari

¹³ Tjipto Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*. Jurnal Hukum Prioris, Vol 2 No. 4 (Pebruari 2001). Hal. 242-243

¹⁴ Laksmi, Fuad dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Purnaka. 2008. Hal 52

SOP adalah untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. SOP sebagai kerangka kerja acuan disebuah organisasi perlu diberlakukan untuk menentukan sebuah standar pekerjaan, dengan SOP, seseorang dapat mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan bisnis. SOP akan memberi arah bagi staf sebuah perusahaan/lembaga pendidikan dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan kejelasan ruang lingkup ini maka *job description* akan tampak jelas. Tumpang tindihpun dapat dihindari. Dengan demikian kinerja staf akan menjadi terjaga dengan baik.¹⁵

Tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan lainnya adalah sebagai berikut :

- a) Menjaga komsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja.
- b) Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c) Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- d) Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
- e) Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.

¹⁵ Rifka R.N, (2017). *Step by Step Lancar Mebuat SOP*. Depok: HUTA PUBLISHER. Hal. 13.

- f) Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
- g) Menghindari kesalahan-kesalah proses kerja.
- h) Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
- i) Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
- j) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam proses kerja.
- k) Menghemat waktu program *training*, karena SOP tersusun secara sistematis.¹⁶

Tujuan membuat *Standar Operating Procedure* (SOP) menurut Ekotama adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah diraih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah.¹⁷

Sedangkan menurut Tambunan tujuan SOP disusun dan disajikan, sebagai berikut. :

- a. Menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan organisasi sesuai dengan kebijakan dan ketentuan organisasi secara efektif dan efisien.
- b. Menjamin keandalan pemrosesan dan produksi laporan yang dibutuhkan organisasi.
- c. Menjamin kelancaran proses pengambilan keputusan organisasi secara efektif dan efisien.
- d. Menjamin terlaksananya aspek kontrol kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan maupun penggelapan oleh anggota organisasi maupun pihak-pihak lain.¹⁸

¹⁶ Endah Nur Fatimah, (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal. 51-52.

¹⁷ Ekotama, Suryono. *Cara Mudah Membuat SOP*. Yogyakarta : Media Pressindo, 2015. Hal. 42.

¹⁸ Tambunan, M Rudi. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures*. Jakarta : Maiestas Publishing, 2010. Hal. 143

c. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Sebagai sebuah pedoman, SOP berperan dalam memberikan acuan terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi agar berjalan efektif, sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, baik yang bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, secara terperinci, peran dan manfaat SOP sebagai pedoman didalam suatu organisasi ataupun lembaga pendidikan, yaitu :

1) Menjadi Pedoman Kebijakan

Sebagai suatu pedoman kebijakan merupakan peran dan manfaat pertama SOP bagi organisasi. SOP yang efektif pastilah disusun dengan berdasarkan kebijakan yang ada dalam organisasi. Kebijakan-kebijakan ini menjadi sumber prosedur operasional standar. Jadi, bisa dikatakan bahwa SOP adalah bentuk praktis kebijakan-kebijakan organisasi. Dan SOP menjadi sangat penting bagi organisasi untuk membuat kebijakan-kebijakan organisasi menjadi aplikatif atau layak terap dan mencapai manfaat yang optimal bagi organisasi.

2) Menjadi Pedoman Kegiatan

Dengan memiliki SOP, organisasi berharap bisa mengatur kegiatan-kegiatannya dengan lebih efektif. SOP yang efektif harus mampu menyederhanakan setiap pekerjaan agar tidak mempersulit orang yang berhubungan dengan kegiatan tersebut atau orang yang membutuhkan hasil dari kegiatan tersebut.

Sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berperan mengulangi pengalaman kerja yang tidak perlu. Karena pengulangan kerja adalah bentuk

laindari ketidak efektifan. Jadi, sebagai pedoman kegiatan, SOP harus berjalan efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi, dan dalam kondisi apapun.

3) Menjadi Pedoman Birokrasi

Dengan penerapan SOP, seharusnya birokrasi kegiatan menjadi lebih jelas dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, peran dan manfaat ini, terkait dengan anggota-anggota organisasi pada tingkatan jabatan yang mempunyai wewenang birokrasi. SOP, diharuskan menggambarkan setiap titik pengesahan birokrasi sebagai kontrol keabsahan langkah-langkah kegiatan.

4) Menjadi Pedoman Administrasi

Dengan diterapkannya SOP, maka sudah seharusnya organisasi mampu menyelenggarakan administrasi kegiatan secara baik. Sangat penting bagi organisasi untuk menyelenggarakan administrasi secara baik, sebab banyak bukti praktis yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang baik, tidak ada gunanya tanpa administrasi yang baik. Setiap standar operasional prosedur pada dasarnya mengandung juga kegiatan administrasi. Administrasi dalam SOP yang efektif harus diterapkan dalam setiap prosedur, yaitu dengan pengertian bahwa administrasi merupakan metode untuk memastikan bagaimana dokumen, formulir, blanko, dan laporan-laporan digunakan, didistribusikan, dan didokumentasikan dalam setiap prosedur yang ada.

5) Menjadi pedoman Evaluasi Kinerja

Dengan penerapan SOP, organisasi akan mempunyai ukuran kinerja yang lebih baik. Evaluasi kinerja yang dilaksanakan dengan penerapan SOP, merupakan ukuran ketaatan (*compliance*) kepada prosedur. Ukuran ketaatan ini, apabila berjalan secara optimal dapat membantu organisasi untuk mengurangi terjadinya penggelapan dan penyelewengan dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakannya. Evaluasi kinerja yang dilakukan intensif dan teratur, dapat membantu menilai efektifitas dan efisiensi SOP, dan meningkatkan kinerja organisasi yang bersangkutan.

6) Menjadi Pedoman Integrasi

Melalui penerapan SOP, diharapkan organisasi melalui rangkaian alur-alur kinerja yang terpadu satu dengan yang lainnya. Tidak ada gunanya memiliki dan menerapkan SOP apabila prosedur-prosedur yang terdapat dalam organisasi berdiri sendiri, dimana terdapat kegiatan-kegiatan yang tumpah tindih atau ada banyak penggunaan dokumen dan formulir yang berulang, terdapat banyak laporan-laporan yang tidak termanfaatkan secara optimal, terjadi distribusi laporan-laporan yang tidak tepat atau malah tidak ada standar dalam penerapan prosedur.¹⁹

Standar Operasional Prosedur yang diterapkan dengan sempurna, maka akan sangat bermanfaat bagi suatu lembaga pendidikan maupun organisasi. Berikut kegunaan SOP antara lain.

a) Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan

¹⁹ Ibid. Hal. 110-115

- b) Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan.
- c) Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan,
- d) Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan.
- e) Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen
- f) Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen,
- g) Mengurangi beban kerjaserta dapat meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.
- h) Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten
- i) Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan.
- j) Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.
- k) Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis, dan

- 1) Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan.²⁰

d. Unsur-Unsur Standar Operasional Prosedur (SOP)

Unsur-unsur dari standart operating procedures paling memastikan dalam efektivitas penyusunan dan pelaksanaan SOP itu sendiri. Ketika unsur-unsur SOP diabaikan dalam suatu organisasi. Unsur-unsur SOP tidak hanya bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, akan tetapi juga berguna sebagai senjata kontrol pelaksanaan penyusunan SOP, yaitu untuk melihat apakah SOP yang disusun telah komplit, karena dalam pengaflikasian SOP memiliki manfaat berbeda-beda dalam semua oragnisasi.²¹

Adapun unsur-unsur SOP yang dapat diterapkan dalam pengimplementasian SOP yaitu :

1. Tujuan

Atas alur pembuatan SOP layak memiliki arah. Arah pembuatan SOP layak dikatakan benar supaya dapat menjadi asas semua prosedur dan tindakan aktivitas yang ada didalam SOP, terhitung hasil yang dicapai cukup demi melakukan satu acuan dan aktivitas.

2. Kebijakan

Pedoman SOP pantas dipenuhi beserta kebenaran kebiasaan yang terkait, yang berkeinginan membantu penerapan prosedur

²⁰ Endah Nur Fatimah, (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal. 53.

²¹ Tambunan, M Rudi. *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures*. Jakarta : Maiestas Publishing, 2010. Hal. 140

sebagai efektif dan efisien. Strategi-strategi yang tergantung dengan prosedur operasional standar yang berkarakter spesifik untuk masing-masing prosedur.

3. Arah Operasional

Arah operasional adalah bagaimana pemakai dapat membaca buku petunjuk tercatat dengan kaidah yang benar. Bagian ini sangat bermanfaat untuk membimbing konsumen dalam mengartikan berbagai macam formasi tampilan dan karakter-karakter yang dipakai didalam kebijakan yang berkaitan.

Arah operasional hanya disajikan pada awal pedoman, dan tidak disajikan berulang-ulang pada setiap prosedur. Arah operasional prosedur mesti di ungkapkan sebagai menyeluruh, stabil, dan bahasa yang jelas. Sehingga asas operasional sangat bermanfaat.

4. Golongan yang Berperan Serta

Dalam penyusunan suatu prosedur yang perlu dilihat adalah arah atau manfaat yang berpartisipasi didalam kebijakan yang berkaitan. Dalam penerapan prosedur, lebih baik menggunakan fungsi sebagai representasi dari pihak yang terlibat, dari pada menggunakan nama bagian atau unit, departemen atau juga nama jabatan dan orang yang rentan terhadap perubahan atau penggantian.

5. Formulir

Formulir yaitu bentuk atau standar dan dokumen-dokumen kosong atau layak, dapat juga disebut dengan blanko atau dokumen, yang layak digunakan dalam menjalankan prosedur tertentu sebagai media yang menghubungkan tiap keputusan dan kegiatan yang dilakukan oleh setiap pihak yang terlibat didalam prosedur tersebut.

Didalam SOP, formulir atau blanko atau dokumen, merupakan media validasi dan kontrol prosedur. Karena keberadaan formulir atau blanko atau dokumen didalam suatu prosedur memiliki fungsi sebagai sumber terpenting untuk kontrol dan pelaksanaan audit, tidak hanya berfungsi sebagai media agar terlaksana relasi keputusan dan kegiatan antar pihak-pihak yang terlibat dalam prosedur. Oleh karena itu, didalam pedoman SOP, dalam setiap prosedur, harus pula dijelaskan dengan tepat bagaimana cara pengisian setiap formulir yang digunakan dalam prosedur yang bersangkutan.

6. Motivasi

Sesudah formulir sebagai gambaran motivasi disajikan, bahwa aktivitas dalam cara dapat dilaksanakan, dengan anggapan bahwa jenis data telah mencukupi syaratnya berdasarkan kebijakan ataupun syarat prosedur.

7. Prosedur

Prosedur adalah tahapan lanjutan setelah tahapan masukan dalam prosedur. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Hal ini juga dapat terjadi pada prosedur suatu organisasi. Proses dan Subproses adalah kegiatan yang bertujuan mengubah masukan menjadi keluaran. Data dan informasi didalam masukan diubah menjadi keluaran. Data dan informasi didalam masukan diubah menjadi informasi dan *Knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

8. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko, atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangat spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang diproduksi didalam prosedur lainnya.

9. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan didalam organisasi. Tujuan dari melakukan validasi adalah untuk memastikan bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah (*Valid*).

10. Kontrol

Kontrol dapat dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedur, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapat menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua bentuk kontrol tersebut.²²

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan, bahwa dalam penyusunan SOP harus mengikuti terlebih dahulu unsur-unsur dalam penyusunan SOP. Karena sebelum membuat SOP terlebih dahulu mengetahui tujuan dibuatnya SOP agar tujuannya tercapai secara efektif dan efisien.

e. Pentingnya SOP diterapkan

Dalam melakukan sebuah pekerjaan terlebih dahulu membuat prosedur atau pedoman dalam melaksanakan pekerjaan. Apabila pekerjaan tidak dilakukan tidak sesuai maka akan terjadi kerusakan. Oleh karena itu diperlukan nya sebuah prosedur standar operasi yang bersifat tetap sehingga siapa, kapan dan dimana saja dapat dilakukan dengan langkah-langkah yang memiliki pedoman jelas.

Langkah-langkah kerja yang tertib dengan mengacu pada suatu pedoman memerlukan SOP. Organisasi atau perusahaan yang berlaku pada umumnya memakai SOP dalam melaksanakan tugas, termasuk instansi-instansi pemerintahan. SOP merupakan prosedur kerja yang baku. Dengan diterapkannya SOP sekiranya dapat membantu terlaksananya pekerjaan dengan baik, tepat pada waktunya, dan dapat juga dipertanggung jawabkan.²³

²² Endah Nur Fatimah, (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal. 65.

²³ Suhardi Alius, (2019). *Menjalin Sinergi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Hal. 31-32.

Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting dilaksanakan. SOP itu disusun untuk menjamin kualitas hasil kerja, bukan disusun untuk gagah-gahan belaka. Cara kerja yang sudah di SOP kan wajib hukumnya dilaksanakan tanpa syarat. Pada perusahaan-perusahaan kecil, dimana peran pemilik perusahaan masih sangat dominan, penerapan SOP bisa tidak efektif gara-gara pemilik perusahaan suka memberikan perintah kerja secara lisan kepada karyawan, yang menyimpang dari SOP.²⁴

Oleh karena itu SOP sangat perlu diterapkan, karena SOP adalah sarana kerja untuk mengembangkan sebuah organisasi. Dapat dikatakan bahwa SOP itu sebuah sarana (alat) bagi manajemen untuk membuat organisasi bisnis bekerja secara aktif (tanpa diperintah), agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai dengan efektif dan efisien.

2. Mutu Layanan

a. Pengertian Mutu

Mutu mempunyai arti kualitas, derajat, tingkat. Dalam kamus bahasa inggris mutu dapat diartikan "*Quality*". Sedangkan dalam kamus bahasa Arab disebut dengan "*Juudah*". Sedangkan secara terminologi istilah mutu memiliki pengertian yang cukup beragam, mengandung banyak tafsir dan pertentangan. Hal ini disebabkan karena tidak ada ukuran yang baku tentang mutu itu sendiri. Sehingga sulit kiranya untuk mendapatkan sebuah jawaban yang sama, apakah sesuatu itu bermutu atau tidak. Namun demikian ada kriteria umum yang telah disepakati bahwa

²⁴ Suryono Ekotama, (2018). *Matinya Perusahaan Gara-gara SOP*. Jakarta: Gramedia. Hal. 197.

sesuatu itu dikatakan bermutu, pasti ketika bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Secara esensial istilah mutu menunjukkan kepada sesuatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang dan atau kinerjanya.²⁵

Crosby dalam buku M. Nur Nasution mengemukakan, kualitas adalah *conformance to requiremen*, yaitu berdasarkan apa yang ditentukan atau distandarkan. Berbicara tentang produk apabila ingin berkualitas terlebih dahulu disesuaikan berdasarkan standar atau kualitas yang telah ditetapkan. Adapun standar kualitas yang meliputi bahan baku, pelaksanaan produksi, dan produk yang sudah jadi.

Juharni menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu strategi dasar yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manusia perusahaan untuk menghasilkan barang dan jasa bernilai tambah bagi manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham.²⁶

Sudarwan Danim mendefinisikan mutu sebagai kualitas yang tertinggi dan keunggulan produk atau hasilnya, baik itu berupa barang atau layanan. Pada suatu lembaga, barang dan layanan itu bisa dilihat dan bisa saja tidak dapat dilihat, tetapi bisa dirasakan kebermanfaatannya secara menyeluruh.

Didalam hadist juga disebutkan, bahwa dalam mengerjakan sesuatu yaitu untuk meningkatkan suatu layanan baik dalam sebuah instansi pemerintahan atau lembaga pendidikan islam, diperlukannya seseorang yang kuat dan tidak lemah dalam segala tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagaimana dalam hadist sebagai berikut :

لَضَعِيفًا مُؤْمِنًا لِلْهَلَاكِ وَأَحَبَّ خَيْرًا لِقَوِيٍّ مُؤْمِنٍ (البخاري رواه)

²⁵ Rahmat Hidayat, Candra Wijaya, (2017). *Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: LPPI. Hal. 174

²⁶ Juharni, (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV SAH MEDIA. Hal. 35.

Artinya : “muslim yang kuat lebih baik dan lebih disukai dari muslim yang lemah.” (H. R. Al-Bukhari)

Maknanya adalah mukmin yang kuat imannya, tubuhnya, dan amalnya lebih baik daripada mukmin yang lemah imannya atau lemah dalam hal amalan dan tubuhnya. Sebab, mukmin yang kuat dapat melakukan sesuatu untuk kaum muslimin. Dia dapat memberikan manfaat kepada kaum muslim dengan kekuatan tubuh, iman, dan amalnya.

Dalam istilah mewujudkan keinginan konsumen, produk yang ditawarkan harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level universal (sama diamanapun), kultural (tergantung system nilai budaya), social (dibentuk oleh kelas social ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu). Secara sederhana, kualitas bisa diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain produk sesuai dengan standart (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefenisikan, diobservasi dan diukur). Namun defenisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sector jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi *“fitness for use”* dan *“confermance to requirements”*.²⁷

Siapun dapat menerapkan pendekatan kualitas total atau pendekatan Total Quality Management (TQM) dalam menghadapi pelanggan. Dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan secara berkesinambungan, satu pendekatan yang diterapkan memang terkait dengan banyak elemen. Inilah yang disebut TQM. Pendekatan TQM

²⁷Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta. Hal. 74.

memberikan peluang bagi perusahaan atau institusi untuk melakukan pengujian kritis atas produk ataupun layanannya dari segi Proses yang dilalui untuk menghasilkan produk atau layanan tersebut. Semua orang yang terlibat.²⁸

b. Pengertian Layanan

Jasa yang sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan (*Personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Kotler mendefinisikan jasa sebagai “Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak.”²⁹

Untuk memberikan jasa layanan yang bermutu tinggi, lembaga harus memberikan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Faktor terpenting dalam memberikan jasa layanan adalah “sedikit janji dan banyak bukti”, hal itu dapat dijabarkan bahwa dalam memberikan jasa layanan harus menjaga janji dan tidak memberikan jaminan sesuatu yang tidak diberikan.³⁰

Berbagai persepektif mengenai kualitas layanan meliputi :

1. keyakinan trasenden terhadap penilaian bersamaan dengan kualitas bawaan tanda-tanda standar dan prestasi yang tinggi. Sudut pandang ini sering diterapkan pada seni pertunjukan dan visual. Pandangan ini berpendapat

²⁸Steve Macaulay dan Sarah Cook, (1997). *How To Improve Your Customer Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hal. 55-56.

²⁹ M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hal. 5-6

³⁰ Fransica Rahayuningsih, (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal. 1-2.

bahwa orang belajar untuk mengenali kualitas hanya melalui pengalaman yang diperoleh dari paparan berulang.

2. Pendekatan berbasis manufaktur didasarkan pada persediaan dan terutama sangat memerhatikan praktik-praktik teknik dan manufaktur.
3. Defenisi berbasi pengguna dimulai dengan premis bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya.
4. Defenisi berbasis nilai mendefenisikan kualitas dalam hal nilai dan negara. Dengan mempertimbangkan pertukaran antara kinerja (kesesuaian) dan harga kualitas didefenisikan sebagai “keunggulan yang terjangkau.”³¹

c. Pengertian Mutu Layanan

Mutu layanan adalah keluaran yang disampaikan dengan lebih baik dan terstandar melalui sebuah layanan. Adapula yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.³²

Dikutip Tjipto dalam buku Danang Sunyoto konsep dasar pemasaran dan perilaku konsumen, kualitas mutu dalam industri jasa pelayanan ialah “Suatu penyajian produk atau ajsa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.”³³

Dari defenisi diatas bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk melayani

³¹ Christoper Lovelock, dkk, (2013). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga. Hal. 153-154.

³² Nadira Martasubrata, Suwanto, (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendiidkan Manajemen Perkantoran*. Vol. 1 No. 1. Hal. 138.

³³Danang Sunyoto, (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran&Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Gudang Penerbit. Hal. 240.

keinginan konsumen, yaitu memiliki keyakinan dan pandangan terhadap pengelolaan, adanya keyakinan antara pandangan atas keinginan pelanggan dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen.

d. Strategi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi

Sebelum berbicara tentang meningkatkan mutu layanan, terlebih dahulu mengetahui jenis-jenis administrasi pendidikan pada umumnya. Antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan :

- a. Layanan Perpustakaan
- b. Layanan Laboratorium
- c. Layanan Koperasi
- d. Layanan Sarana Ibadah
- e. Layanan Asrama
- f. Kafetaria Sekolah
- g. Layanan UKS (Usaha Kesehatan Sekolah)
- h. Layanan Administrasi.³⁴

Meningkatkan kualitas layanan tidaklah semudah apa yang kita pikirkan. Karena banyak masalah yang perlu kita ketahui, karena keinginan dalam meningkatkan kualitas layanan sangat berdampak luas terhadap organisasi. Menurut Tjiptono dalam buku Danang Sunyoto Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku

³⁴[file:///C:/Users/HP/Downloads/Administrasi%20Layanan%20Khusus_Rana%20Yolanda_17046183%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Administrasi%20Layanan%20Khusus_Rana%20Yolanda_17046183%20(1).pdf). Diakses pada tanggal, 03 Maret 2020 pada jam 21:35 WIB.

Konsumen, diantara faktor yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan mutu jasa yaitu :

1. Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas Jasa

Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk diidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi-determinasi tersebut.

2. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal tersebut dapat menjadi bumerang bagi perusahaan, karena semakin banyak janji yang diberikan, maka besar pula harapan pelanggan (bahkan bisa menjurus tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu: “Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

3. Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang,

maka pelanggan cenderung memerhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

a. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa.

b. Mengembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan dan menyempurnakan kualitas secara terus-menerus.

c. Menciptakan *Automating Quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variasi atas kualitas yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusai dan bagian yang memerlukan otomatisasi.³⁵

Dapat disimpulkan, bahwa dalam meningkatkan kualitas mutu tidak semudah yang kita bayangkan. Karena dalam melakukan setiap pekerjaan, apapun pekerjaannya terlebih dahulu kita memahami pekerjaan tersebut. Dalam melaksanakan pekerjaan harus mengikuti prosedur agar pekerjaan yang kita

³⁵ Danang Sunyoto, (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* Yogyakarta:Gudang Penertbit. Hal. 240-241.

laksanakan sesuai dengan yang diharapkan, dan pelangganpun puas terhadap pelayanan yang kita berikan.

3. **Administrasi Pendidikan**

a. Pengertian Administrasi

Administrasi yaitu suatu usaha bersama untuk mendaya gunakan segala bentuk baik dalam bentuk uang atau individu dengan efektif dan efisien agar mewujudkan keinginan lembaga atau instansi pendidikan yang sebelumnya telah direncanakan. Dalam artinya secara sempit administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang telah berlangsung sebuah organisasi/kantor.³⁶

Kemudian administarsi didefenisikan sebagai semua proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang diberlakukan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, administrasi merupakan suatu pekerjaan tulis menulis, mengirim dan menyimpan keterangan. Administrasi sering dikaitkan dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya.³⁷

Administrasi berasal dari bahasa Latin *Administrare* yang memiliki arti membantu atau melayani. Dalam bahasa inggris kata admnistrasi berasal dari kata *Administration*, yang artinya melayani, mengendalikan, megelola suatu organisasi

³⁶ Yusuf Hadijaya, (2012). *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing. Hal. 3

³⁷ Syfaruddin, dkk. (2016). *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing. Hal. 1.

dalam mencapai tujuannya secara intensif. Administrasi juga dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber baik personil maupun materil secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.³⁸

Menurut Prajudi Atmosudirjo dalam buku Yusuf Hadijaya, administrasi merupakan pengendalian dan penggerak dari suatu organisasi sedemikian rupa sehingga organisasi itu menjadi hidup dan bergerak menuju tercapainya segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Leonald D. White mengemukakan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang dijumpai hampir semua organisasi yang produktif apakah milik pemerintah atau swasta, dibidang sipil atau militer, dalam skala besar ataupun kecil.³⁹

Administrasi yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak yang mewujudkan cita-cita bersama, sementara itu administrasi adalah proses kerja sama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Sedangkan administrasi pendidikan adalah pembinaan, pengawasan, pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusa-urusan sekolah. Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerja sama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud dari pada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memeberi keterangan.⁴⁰

Dalam penafsiran Ayat Al-Qur'an mengenai Administrasi ialah: dalam Surah Al-Baqarah Ayat 282 :

³⁸ Hadari Nawawi, (1993). *Administrasi Pendidikan*. Cet II. Jakarta: Gunung Agung. Hal.5.

³⁹ Yusuf Hadijaya, (2012). *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing. Hal. 2-3.

⁴⁰ Ahmad Mappaenre. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Admnistrasi dan Manajemen*, Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar. Hal. 63.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ
 كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا
 أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يَمْلِكَ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهَدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ ۚ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ
 فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا
 دُعُوا ۚ وَلَا تَسْأَمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمٌ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ
 تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا
 شَهِيدٌ ۚ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis engga menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengilakan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakan, maka hendaklah walinya mengimlakan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki diantaramu. Jika tak ada dua orang lelaki, maka boleh seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu Ridhai, supaya jika seorang lupa maka seorang lahi mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil dan janganlah kamu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu pembayarannya. Yang demikian itu, lebih adil disisi Allah dan lebih dapat menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu, (tulislah mu’amalahmu itu), kecuali mu’amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan diantara kamu, maka tak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasihan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah mengajarmu dan Allah Maha mengetahui segala sesua.”⁴¹

Dari penjelasan ayat diatas dapat disimpulkan, bahwa menjadi seorang pemimpin/administrator hendaknya berlaku adil dan jujur dalam mengerjakan sesuatu, baik dalam pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Karen kunci dari

⁴¹ Tafsir QS. Al-Baqarah Ayat 282.

keberhasilan ialah orang yang berperilaku jujur dan adil dalam memimpin suatu pekerjaan.

Perlu kita ketahui Administrasi dalam arti sempit adalah pekerjaan catat-mencatat yang dilakukan oleh tata usaha, dengan cara membuat dokumentasi untuk menyelenggarakan kegiatan yang bersangkutan dengan administrasi serta menyiapkan laporan. Sedangkan Administrasi dalam arti luas adalah segala bentuk bimbingan dan pengintegrasian segala sesuatu baik secara individu, sekelompok dan secara materil yang berkaitan dengan tujuan pendidikan.

Dari penjelasan tersebut ada lima pengertian Administrasi yaitu : 1) Administrasi yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia, 2) Dalam mengelola sebuah kegiatan yang tepat merupakan sebuah proses rangkaian kegiatan yang bersifat dinamis, 3) Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh beberapa kelompok manusia yang disebut organisasi. 4) Pelaksanaan ini dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. 5) Pelaksanaan perencanaan tersebut dibuat untuk mencapai sebuah tujuan yang efektif dan efisien.⁴²

Jadi dari pemaparan yang telah peneliti jelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi pendidikan adalah sebuah kegiatan atau pekerjaan cata-mencatat yang dilakukan oleh tata usaha atau sebuah tugas surat menyurat dalam suatu lembaga pendidikan yang diajalankan oleh manusia atau tata usaha.

⁴²Sofyan Tsauri, (2007). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Jakarta: Center for society studies. Hal. 2.

b. Pengertian Pendidikan

Pendidikan dalam KBBI, yaitu berasal dari kata “didik” yang berarti memelihara dan memberi latihan (ajaran, tuntunan, pimpinan) mengenai akhlak dan kecerdasan pikiran. Sedangkan pendidikan berarti proses perubahan sikap dan tingkah laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, proses, perbuatan, cara mendidik.⁴³

Pendidikan berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.⁴⁴

Pendidikan adalah proses bimbingan yang diberikan orang dewasa kepada anak yang sedang berkembang untuk mencapai perkembangan optimal sehingga anak mencapai kedewasaannya. Pendidikan merupakan hak asasi manusia yang menjadi kunci keberlanjutan pembangunan dan kedamaian pada semua negara, dan dalam konteks pergaulan antar negara. Terutama dalam mengantisipasi dinamika global, maka pemberdayaan sumberdaya manusia melalui pendidikan merupakan kata kunci

⁴³Departemen Pendidikan dan kebudayaan, (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Hal. 232.

⁴⁴Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (2003). Jakarta : CV Eka Jaya. Hal. 4

yang tidak boleh diabaikan sedikitpun, kecuali bagi bangsa yang merasa rendah diri menghadapi kemajuan zaman.⁴⁵

Dijelaskan oleh Soltis, bahwa : *Education ought to develop in people the capacity to recognize the good and worthwhile in life.* Jadi pendidikan seharusnya mengembangkan kemampuan seseorang untuk mengenali nilai-nilai kebaikan dan keluhuran dalam kehidupan. Itu artinya, seseorang yang mendapatkan pendidikan akan mampu mengenali dan melaksanakan nilai-nilai kebaikan dan kemuliaan hidup sehingga menjadi orang dewasa yang bertanggung jawab sebagai makhluk Tuhan makhluk pribadi dan makhluk sosial.

Pendidikan menjadi wahana paling krusial dalam memberdayakan manusia post era meodernitas. Sebagai makhluk hidup, manusia juga senantiasa memiliki kesadaran diri dan kemampuan belajar. Bagaimanapun, rangkaian perjalanan waktu pada usia kanak-kanak dari makhluk manusia, seseorang belajar menguasai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mempertahankan kehidupan.

Dalam pengertian umum pendidikan adalah proses budaya oleh generasi yang mengambil peran dalam sejarah, walaupun pendidikan merupakan proses budaya masa kini dan membuat budaya masa depan, (Scotter). Begitu pentingnya fungsi pendidikan bagi pribadi, keluarga, masyarakat dan bangsa, sehingga eksistensi suatu kebangsaan dan kemajuan peradabannya merupakan hasil dari keberhasilan penyelenggaraan pendidikan.

Adapun ayat yang menjelaskan tentang pendidikan yaitu dalam Al-Quran Surah At-taubah/9:122 yang berbunyi :

⁴⁵Syafaruddin, Asrul, (2013). *Kepemimpinan Pendidikan Temporer*. Bandung: CITAPUSTAKA MEDIA. Hal. 86-87

﴿ وَمَا كَانُ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنْفِرُوا كَافَّةً فَلَوْلَا نَفَرَ مِنْ كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ ﴾

*Artinya: "Tidak sepatutnya bagi mukmin itu pergi semuanya (kemedan perang). Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan diantara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya."*⁴⁶

Dalam surat tersebut telah menjelaskan bahwa kaum yang mana sebagian dari kaum tersebut diperintahkan untuk mencari ilmu dan sebagian yang lain diperintahkan untuk berjihad dijalan Allah, karena sesungguhnya berjihad itu merupakan fardhu kipayah bagi manusia. Makna dari fardhu kipayah tersebut adalah apabila apabila dalam sebuah kaum atau Negara yang mana sebagian diantara mereka pergi melaksanakan jihad, maka dosa yang lainnya akan hilang, salah satunya adalah jihad tadi, menegakkan kebenaran, menegakan hukum, memisahkan yang berseteru dan sebagainya. Sedangkan fardhu 'ain adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap manusia yang baligh dan berakal, seperti : shalat, zakat dan puasa⁴⁷

Sudah jelas dari pengertian ayat tersebut, bahwa dalam pendidikan kita sudah diperintahkan oleh Allah untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya. Seperti yang dikatakan oleh pepatah "Tuntutlah Ilmu Sampai Keliang Lahat". Maknanya sampai mati sekalipun kita dituntut untuk mencari ilmu, agar ilmu yang kita peroleh semasa hidup berguna bagi orang lain.

⁴⁶Rahmat Hidayat, Candra Wijaya, (2017). *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia. Hal. 68

⁴⁷Wahbah Ar-Rahili, (1991). *At-Tafsir Al-Muniir ((Fil'aqidah Wasyari'ah Walmanhaj)*. Beirut Libanon: Darul Fikri Al-Ma'ashir. Hal. 316.

c. Pengertian Administrasi pendidikan

Apabila dikaji secara mendalam, konsep administrasi pendidikan mengandung dua konsep yang saling berhubungan, yaitu administrasi dan pendidikan. Dalam administrasi pendidikan yang merujuk pada kepentingan mengatur seluruh pekerjaan yang berkaitan dengan administrasi pada lembaga pendidikan. Administrasi pendidikan merupakan jenis pekerjaan berhubungan dengan perkantoran, juru tulis atau tata usaha terdapat dalam lembaga pendidikan berhubungan dengan secara langsung dengan kebutuhan struktural administratif yang berkiprah dalam ketatausahaan, pegawai struktural kantor yang selalu bekerja didepan komputer yang mengatur soal surat menyurat, dan layanan yang berhubungan dengan administrasi.

Untuk memahami administrasi pendidikan, terlebih dahulu kita menjernihkan pengertian mengenai administrasi. Hal ini disebabkan karena administrasi pendidikan sebenarnya terdiri dari kata *administrasi* dan *pendidikan*. Oleh karena itu, kita perlu terlebih dahulu memahami apa itu pengertian administrasi pendidikan, sebab pada dasarnya administrasi pendidikan adalah aplikasi ilmu administrasi dalam bidang pendidikan.

Ahmad D. Marimba menyatakan bahwa “Pendidikan yaitu arahan secara sadar oleh sipendidik terhadap perkembangan pembelajaran peserta didik untuk mencapai keinginan terbentuknya kepribadian terhdapa peserta didik.”⁴⁸

Pendapat lain menjelaskan bahwa administrasi pendidikan adalah semua usaha untuk mendaya gunakan secara tepat guna dan berhasil guna sumber-sumber material dan personal yang tersedia untuk mecapai tujuan pendidikan.⁴⁹

⁴⁸Ahmad D. Marimba, (1974). *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam*. Cet IV, Bandung: Al Ma’arif. Hal. 19.

Administrasi pendidikan pada dasarnya merupakan administrasi yang memeneg atau mengatur dan memerintahkan seluruh kegiatan kepada manusia. Fungsi adminstrasi pendidikan merupakan untuk menyatukan dan menyelaraskan peran sumber daya yang dimiliki demi tercapainya tujuan pendidikan dalam suatu konteks sosial tertentu, ini berarti bahwa bidang-bidang yang dikelola mempunyai kekhususan yang berbeda dari manajemen dalam bidang lain.

Ruang lingkup administrasi pendidikan meliputi bidang sumber daya manusia, kurikulum, proses belajar mengajar, sarana/prasarana, dan dana yang diperlukan dalam upaya untuk mencapai tujuan pendidikan, baik perorangan maupun kelembagaan. Dalam kegiatan administrasi pendidikan sangat diperlukan pengintegrasian dari berbagai sumber daya dan modal yang dibutuhkan bagi pencapaian tujuan pendidikan, seperti sumber daya manusia yang sangat menentukan bagi mutu proses pembelajarannya dan sumber daya keuangan merupakan dana yang diperlukan untuk melaksanakan dan memperbaiki proses pendidikan, disamping modal sosial yang merupakan ikatan kepercayaan dan kebiasaan yang menggambarkan sekolah sebagai komunitas, dan modal politik yang meliputi dasar otoritas legal yang dimiliki untuk melakukan proses pembelajaran/pendidikan.⁵⁰

Dengan penjelasan yang telah peneliti paparkah terlebih dahulu diatas bahwa, administrasi pendidikan adalah proses keseluruhan pengendalian usaha bersama sejumlah orang dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan fasilitas yang

⁴⁹ Ary H. Gunawan, (2011). *Admnistrasi Sekolah: Admnistrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta: Rinekacipta. Hal. 1.

⁵⁰ Yusuf Hadijaya, (2012). *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing. Hal. 10-11

tersedia, baik personil formil maupun spritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

d. Tujuan Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan sebagai suatu ilmu yang berdiri sendiri mempunyai dasar dan tujuan yang tertentu sekaligus merupakan alat untuk mencapai tujuan pendidikan nasional dalam uraian ini sebagai tangga untuk sampai kepada tujuan administrasi pendidikan itu sendiri.

Menurut Undang-Undang RI No. 2 tahun 1989 tentang sistem pendidikan Nasional Bab II Pasal 4 berbunyi :

“Pendidikan Nasional bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmana dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.”⁵¹

Tujuan pendidikan Nasional tersebut, harus menjadi dasar dan tidak boleh bertentangan dengan tujuan administrasi pendidikan. Apabila dilihat tujuan Pendidikan Nasional dalam GBHN sesudah Orde Baru adalah tetap sejalan dengan tujuan pendidikan dalam Undang-undang tersebut. Hal ini berarti bahwa pendidikan di Indonesia berkelanjutan untuk mencetak dan menghasilkan manusia-manusia yang berjiwa pembangunan serta bertanggung jawab atas masa depannya demikian pula tanggung jawabnya terhadap kemasyarakatan dan kebangsaan.

Karena pendidikan merupakan usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat, maka sudah barang tentu diperlukan adanya suatu organisasi dan administrasi yang baik untuk mencapai tujuan yang telah di cita-citakan.

⁵¹Undang-undang RI. No. 2, tahun 1989, *Sitem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Gunung Jati, t.th. Hal.4.

Administrasi pendidikan sebagai bagian dari ilmu administrasi yang terperinci dalam bidang pendidikan, sehingga tujuannya harus berorientasi dengan pelaksanaan pendidikan sebagaimana halnya yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi sebagai berikut :

”Tujuan administrasi pendidikan sebagai bagian dari administrasi negara adalah untuk mencari sistem dan mengembangkannya agar menjadi sarana yang efektif bagi pencapaian tujuan pendidikan.”⁵²

Dari uraian diatas, jelas bahwa tujuan administrasi pendidikan secara umum adalah tersusunnya suatu sistem pengelolaan administrasi di bidang pendidikan sehingga menunjang terlaksananya proses belajar mengajar atau kegiatan lain yang relevan, secara efektif dan efisiensi dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan dan administrasi pendidikan sebagaimana yang diharapkan, karena administrasi pendidikan ditujukan ke arah terlaksananya pengelolaan:

- 1) Administrasi dan organisasi kurikulum
- 2) Ketenagaan
- 3) Sarana dan prasarana pendidikan
- 4) Pembiayaan
- 5) Hubungan sekolah dengan masyarakat.⁵³

e. Fungsi Administrasi Pendidikan

Pekerjaan tata usaha yang sudah diutarakan bukanlah suatu pekerjaan yang berdiri sendiri. Pekerjaan tata usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya didalam setiap satuan organisasi. Oleh karena itu, kerja TU atau staf tata

⁵²Hadari Nawawi, (1993). *Administrasi Pendidikan* Cet. II. Jakarta: Gunung Agung. Hal. 13.

⁵³ Departemen Agama RI, (1983). *Pedoman Administrasi Supervisi*. Jakarta: Proyek Pembinaan Perguruan Agama Islam Tingkat Pertama. Hal. 11.

usaha yaitu menyajikan berita-berita dan lampiran-lampiran yang dibutuhkan dalam upaya melancarkan dan mencapai manfaat paling utama dalam instansi.

Dapatlah dikatakan bahwa kegiatan staff tata usaha adalah fungsi pekerjaan pemberi bantuan (*facilitating function*). Dapat dinyatakan pula bahwa kegiatan staff tata usaha yaitu instrumen untuk mengelola dan mengerjakan semua pekerjaan atasannya yang mencakup *planning, organizing, actuating, controlling, dan decision making*.⁵⁴

George R. Terry dalam bukunya Yusuf Hadijaya ”*Principle of Management*” merumuskan fungsi-fungsi administrasi/manajemen sebagai perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), tindakan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) yang disingkat menjadi *POAC*. Sedangkan menurut Robbins dan Coulter mengklarifikasikannya atas empat fungsi, yaitu: *Planning, Organizing, dan Controlling* yang disingkat menjadi *POCL*.⁵⁵

William H Newman dalam buku Soewarna Handyaningrat menyebutkan ”*The Work Of Administrator/Manager*” yang dapat dibagi menjadi 5 proses (dengan akronim *POASCO*) yaitu:

- a. (*Planning*)
Perencanaan ini meliputi serangkaian keputusan-keputusan termasuk penentuan tujuan, kebijaksanaan, membuat program-program, menentukan metod dan prosedur serta menetapkan jadwal waktu pelaksanaan.
- b. (*Organizing*)
Pengorganisasian yaitu pengelompokan kegiatan-kegiatan yang diwadahkan dalam unit-unit untuk melaksanakan rencana dan menetapkan hubungan antara pimpinan dan bawahannya didalam setiap unit.
- c. (*Assembling Resources*)
Pengumpulan sumber-sumber yang dipergunakan untuk mengatur penggunaan dari pada usaha-usaha tersebut yang meliputi personal, uang/kapital, alat-alat/fasilitas dan hal-hal lain yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.
- d. (*Supervising*)
Pengumpulan kerja ialah bimbingan daripada pelaksanaan pekerjaan setiap hari termasuk memberikan intruksi, motivasi (dorongan) agar mereka secara sadar menuruti segala intruksinya, mengadakan koordinasi dari pada berbagai pekerjaan dan memelihara hubungan kerja baik antara atasan dan bawahan
- e. (*Controlling*)

⁵⁴IG Wursanto, (1988). *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*. Jakarta: Pustaka Dian. Hal. 59.

⁵⁵ Yusuf Hadijaya, (2012). *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing. Hal. 14.

Pengawasan dimaksud untuk mengetahui bahwa asli pelaksanaan pekerjaan sedapat mungkin sesuai dengan rencana (*seeing that the operating result confirm as nearely as possible to the plan*). Hal ini menyangkut penentuan standar. Artinya memperbandingkan antara kenyataan dengan standar dan bila perlu mengadakan koreksi atau pembedulan apabila pelaksanaannya menimpang daripada rencana.⁵⁶

Administrasi pendidikan berfungsi melakukan kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dalam proses penerapannya, administrasi pendidikan mempunyai tugas tertentu yang harus dikerjakan agar tujuan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Tugas-tugas yang haru dilakukan itu bisa disebut fungsi-fungsi administrasi pendidikan.

Fungsi-fungsi administrasi pendidikan adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan pendidikan
2. Pengorganisasian pendidikan
3. Pemberian pengarahan pendidikan
4. Pengoordinasian pendidikan
5. Pengawasan pendidikan
6. Penyampaian laporan pendidikan
7. Penyusunan anggaran belanja pendidikan
8. Penggerakan kependidikan⁵⁷

Selain itu menurut Purwanto dari materi yang telah dipaparkan terdahulu, telah dipelajari bahwa didalam kegiatan administrasi terdapat uraian fungsi-fungsi administrasi, kepala sekolah hendaknya mampu mengaplikasikan fungsi-fungsi tersebut kedalam pengelolaan sekolah yang dipimpinnya diantaranya sebagai berikut :

- a) Membuat Perencanaan

⁵⁶ Soewarna Handayani, (1984). *Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta: Gunung Agung. Hal. 20-21.

⁵⁷ Tatang S, (2017). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia. Hal. 50.

Salah satu fungsi utama dan pertama yang menjadi tanggung jawab kepala sekolah adalah membuat perencanaan atau menyusun rencana. Maka program tahunan hendaklah mencakup bidang-bidang seperti berikut: Program pengajaran, Kesiswaan, Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan.

b) Menyusun Organisasi Sekolah

Kepala sekolah sebagai administrator pendidikan perlu menyusun organisasi sekolah yang dipimpinnya, untuk menyusun organisasi sekolah yang baik perlu diperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Mempunyai tujuan yang jelas,
2. Para anggota menerima dan memahami tujuan tersebut.
3. Adanya kesatuan arah sehingga dapat menimbulkan kesatuan tindakan, kesatuan pikiran, dsb.
4. Adanya kesatuan perintah.
5. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang didalam organisasi itu.

c) Bertindak Sebagai Koordinator dan Pengarah

Adanya koordinasi serta pengarahan yang baik dan berkelanjutan dapat menghindarkan kemungkinan terjadinya persaingan yang tidak sehat antar bagian atau antar personel.

d) Melaksanakan Pengelolaan Pegawai

Tugas-tugas yang menyangkut pengelolaan kepegawaian ini sebagian besar dikerjakan oleh bagian tata usaha sekolah seperti pengusulan guru atau pegawai baru, kenaikan pangkat guru dan pegawai sekolah, dan sebagainya. Agar pekerjaan sekolah dilakukan dengan senang, bergairah, dan berhasil baik, maka dalam memberikan atau memberi tugas pekerjaan personel, kepala sekolah hendaknya memperhatikan kesesuaian antara beban dan jenis tugas dengan kondisi serta kemampuan pelaksanaannya.⁵⁸

Dengan demikian fungsi-fungsi administrasi terurai menjadi : Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pengumpulan Sumber (*Assembling Resources*), Pengendalian Kerja (*Supervising*), Pengawasan (*Controlling*), Penggerakan (*Actuating*), Pengambilan Keputusan (*Decision Making*).

Dari penjelasan fungsi-fungsi administrasi diatas, tampak bahwa diantara para ahli ada kesamaan pandangan tentang fungsi administrasi. Seluruh ahli bahkan sependapat bahwa fungsi utama dari administrasi adalah perencanaan, kemudian

⁵⁸Ngalim Purwanto, (2005). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet. 15. Hal. 106-111

ditindak lanjuti dengan pengorganisasian. Karena dalam suatu pekerjaan semuanya harus dimulai dengan merencanakan apa yang akan dilaksanakan, setelah merencanakan kemudian dibentuklah suatu tim/organisasi dimana didalam organisasi tersebut akan di diskusikan rancangan yang akan dilakukan, guna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

f. Prinsip-Prinsip Admnistrasi Pendidikan

Prinsip merupakan sesuatu yang sangat kuat, absolute, dan tidak boleh didefenisikan dalam pelaksanaan program tertentu. Hal tersebut tertentu, karena prinsip merupakan acuan dan tujuan substansi pelaksanaan setiap kegiatan. Prinsip-prinsip administrasi pendidikan, adalah sebagai berikut ⁵⁹:

1) Prinsip Efisiensi

Tenaga admnistrasi dalam pelaksanaan tugasnya akan berhasil jika dia menggunakan seluru sumber, kekuatan, materil, dan fasilitas secara efisiensi. Seorang administrator yang profesional harus mampu memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk mengelola aktivitas pengadministrasian dan tidak terbebani oleh biaya tinggi. Penghamburan biaya dan penghabisan waktu yang tidak menentukan menunjukkan pengelolaan administrasi yang buruk, sehingga akan berdampak negative dan merugikan kepentingan internal institusinya dan kepentingan eksternal yang dilayaninya.

Agar prinsip efisiensi terlaksana, keseluruhan tujuan admnistrasi perlu diorganisasikan secara benar, agar pelaksanaan dasar kemampuan sesuai dengan

⁵⁹Ahmad Sbari, *Admnistrasi Pendidikan*. (2000). *Admnistrasi Pendidikan*. Padang: IAIN IB Press. Hal. 10

tujuannya. Pengorganisasian merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan-hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujud suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Didalam pengorganisasian terdapat adanya pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab secara rinci menurut bidang-bidang dan bagian-bagian, sehingga terciptalah adanya hubungan kerja sama yang harmonis dan lancar menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

2) *Prinsip Pengelolaan*

Administrasi adalah manajer yang berbuat dengan , yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol. Dengan demikian, target yang dituju dengan mudah dapat dicapai dengan baik.

Perencanaan yang berpijak pada visi dan misi yang jelas sehingga program-program yang dijadwalkan dibuat secara hierarkis atau sistematis dan mendahulukan skala prioritas sebagaimana mengatur dan menjadwal program jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek dilaksanakan sekaligus sebagai bagian awal dari program jangka menengah, sedangkan pelaksanaan program jangka panjang. Dengan demikian, semua pelaksanaan program saling mempengaruhi dan saling menunjang dalam mencapai target. Selanjutnya, setiap pelaksanaan diarahkan secara sinergis pada tujuan yang ditargetkan. Dengan demikian, pengawasan dan evaluasinya akan mudah dilaksanakan. Risiko kegagalan pelaksanaan program pun akan mudah dihindarkan atau diperkecil sedemikian rupa dari resiko kegagalan.

Langkah-langkah dalam perencanaan meliputi hal-hal berikut :a) Menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai, b) Meneliti masalah-masalah atau pekerjaan-pekerjaan yang akan dicapai. c) Mengumpulkan data dan informasi-informasi yang diperlukan. d) Menentukan tahap-tahap atau rangkaian tindakan. e) Merumuskan bagaimana masalah-masalah itu akan dipecahkan dan bagaimana pekerjaan-pekerjaan itu akan diselesaikan.

3) Prinsip Pengutamaan Tugas Pengelolaan

Pelaksanaan administrasi tidak didasarkan pada pesan sponsor, melainkan atas dasar skala prioritas. Apabila prinsip ini dilanggar, prinsip efisiensi akan terabaikan bahkan hanya akan memboroskan biaya. Pelaksanaan yang diluar tanggung jawab administrator hanya akan mempersulit kejalinian seluruh tugas administratif yang ujung-ujungnya tugas pengelolaan tidak terkontrol dengan baik dan benar.

Dalam konteks ini dikelola, artinya diurus dengan baik dan benar yang mengikuti sistem yang sudah terbangun sebelumnya. Sistem dan tata kerja mengikuti visi dan misi yang ditetapkan sebelumnya. Sebuah lembaga pendidikan memiliki visi dan misi tertentu yang darinya dibuat pola kerja terpadu berkaitan dengan tugas-tugas dan fungsi administratif. Pengelolaan dapan menjadi unsur yang sangat vital untuk mencapai tujuan visibilitas yang telah ditetapkan.

4) Prinsip kepemimpinan yang efektif

Seorang pemimpin wajib mengembangkan hubungan baik dengan semua bawahannya, cerdas merealisasikan *human relationship*. Pemimpin yang baik

adalah pemimpin yang tidak menyalahkan bawahan, melainkan mengingatkan dan menyarankan. Sebaliknya, bawahan yang baik tidak pernah menggugat dan gusar kepada atasan, melainkan meluruskan dan menyadarkan sepanjang masih dalam konteks profesionalitas yang ada di atas aturan yang disepakati.

Dengan demikian, semua bekerja atas kesadaran penuh, ikhlas dan tidak merasa ditekan atau dipaksa. Kesadaran ini sangat berperan dalam pencapaian kesuksesan sebuah kepemimpinan dan sistem administrasi. Gaya kepemimpinan yang tepat adalah apabila administrator memperhitungkan taraf kematangan para anggota organisasi dan situasi yang ada. Bila didalam organisasi telah ada hubungan baik, tetapi kesadaran bekerja belum memadai, pemimpin yang berhasil harus mampu menimbulkan kesadaran untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya,

5) *Prinsip Kerja Sama*

Pengembangan kerja sama dilakukan secara sinergis, profesional, dan proporsional. Administrator memahami jenis pekerjaan yang diembannya, mengerti apa yang diembannya sebagai tugas dan keahliannya. Untuk mencapai kinerja yang sinergis, dilakukan pembagian kerja, kekuasaan, dan kewajiban yang ditetapkan dengan pengetahuan, kemauan, ilmu, dan karakter yang diperlukan disetiap diri untuk menjalankan pekerjaan-pekerjaan yang telah ditetapkan.

Kerja sama dimaksud dalam kaitannya dengan atasan bawahan, yaitu manfaatnya dalam menjalankan tugas-tugas vertikal maupun dengan yang menjalankan tugas-tugas horizontal. Kerja sama antar karyawan dalam

pengelolaan tugas-tugas administrasi berkaitan dengan sistem administrasi itu sendiri, karena sistem yang dimaksudkan merupakan kesatu paduan dari berbagai subsistem yang bekerja mengikuti suatu tujuan yang hendak dicapai bersama.

4. Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan penelitaian yang terdahulu, ada beberapa penelitian yang memiliki relevansi dengan judul yang diteliti oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

- 1) Gabriele menyimpulkan, bahwa SOP yaitu sebuah acuan dalam mengerjakan sesuatu pekerjaan sesuai dengan manfaat dan tujuan dari pekerjaan tersebut. Dengan diterapkannya SOP seluruh pekerjaan disuatu lembaga dapat tersusun dengan benar dan dapat terlaksana sesuai keinginan lembaga. Standar operasional prosedur juga dapat didefenisikan yaitu sebuah diterapkan dalam pekerjaan setiap harinya, dengan diterapkannya SOP tersebut maka tujuan dari pekerjaan tersebut berjalan sesuai, tepat, dan konsisten, demi mencapai sebuah hasil yang memuaskan . Adanya SOP juga membantu perusahaan dalam mewujudkan keinginan suatu lembaga tersebut. Dalam meraih keinginan suatu lembaga, lembaga seharusnya memeberikan suatu pedoman atau susuan rancangan biasa disebut dengan SOP yang akan dijadikan panduan untuk karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melaksanakan pekerjaan masing-masing karyawan.⁶⁰

⁶⁰ Gabriele,(2018). *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)*, Di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo. Jurnal Agora. (Volume 6, Nomor 1, 2018).

- 2) Sri Uchiwati, dan Irwani Zawawi menyimpulkan, bahwa layanan yaitu suatu proses penetapan dan pemenuhan standar pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan. PP 19, tahun 2005 pasal 91, menyatakan bahwa: setiap pendidikan seharusnya menetapkan standar mutu, yang tidak hanya dinyatakan pada ketentuan pengakuan terakreditasi, tetapi juga harus dilengkapi dengan satu mekanisme yang jelas bagaimana mutu dilembaga pendidikan itu direalisasi sesuai dengan mekanisme yang jelas.⁶¹
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Sri Sndriani dengan judul skripsi “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama 01 Banyuputih Kabupaten Batang*” jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang, pada tahun 2005. Dari penelitian ini mengakui bahwa kualitas pelayanan administrasi pada MA Nahdatul Ulama 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksima. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas, dan keuangan menjadi kendala utama. Kemampuan para personel pegawai tata usaha yang sesuai dengan bidangnya juga sangat terbatas.⁶²

Dari beberapa hasil penelitian terlebih dahulu seperti penjelasan yang telah peneliti paparkan diatas ada beberapa kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu : “Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan

⁶¹ Sri Uchiwati, Irwani Zawawi. (2014). *Penerapan Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Standar Internasional*. Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan (Volume 2, Nomor 1, Januari 2014).

⁶² Sri Andriani, “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang*”, Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Politik Universitas Raja Haji Tanjungpinang.

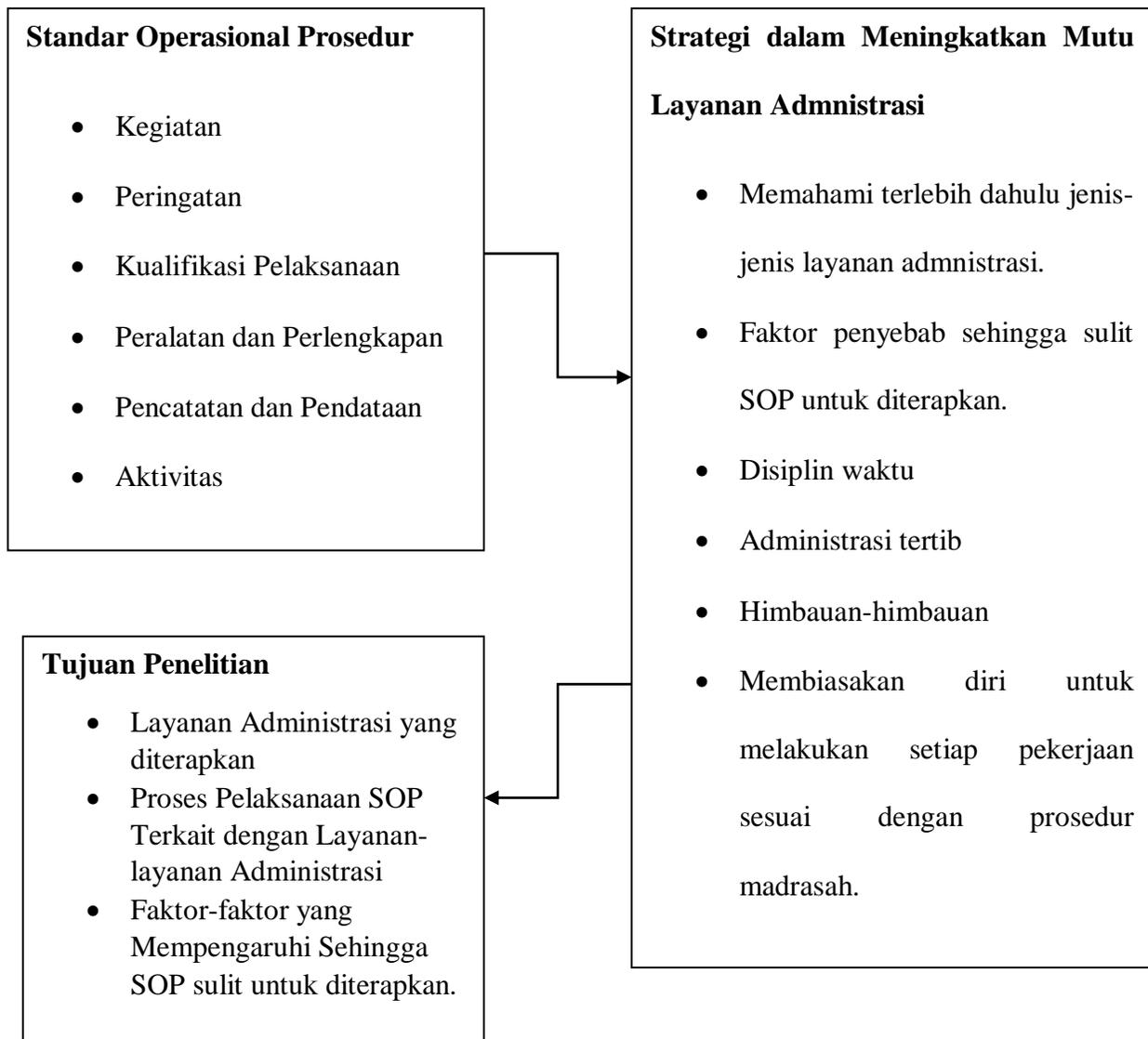
Mutu Layanan Administrasi Pendidikan” hanya saja yang membedakannya yaitu dengan permasalahan dalam penelitian.

B. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Standar Operasional Prosedur adalah merupakan sebuah acuan atau pedoman dalam melaksanakan kegiatan baik dalam pekerjaan maupun dalam sebuah lembaga pendidikan. Standar operasional prosedur yaitu sebuah gambaran yang hampir sama dengan acuan yang diterapkan berdasarkan kronologis demi mencapai sesuatu tugas yang tujuannya untuk mendapatkan kepuasan kerja secara efektif dan efisien.

Untuk meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, karena dalam meningkatkan mutu layanan administrasi terlebih dahulu kita memahami jenis layanan-layanan administrasi pada umumnya. Berbicara tentang strategi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi terlebih dahulu kita memahami faktor yang menjadi penghambat sehingga SOP sulit untuk diterapkan.

Jadi dalam pelaksanaan SOP atau penerapan SOP dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan terhadap layanan-layanan administrasi yang telah diterapkan dimadrasah sudah sesuai dengan prosedur yang dibuat oleh kepala sekolah. Hanya saja prosedur dalam layanan administrasi keuangan yang berbeda. Oleh karena itu pihak madrasah yaitu bapak kepala tata usaha sadar bahwa prosedur dalam layanan administrasi tidak mereka terapkan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat oleh kepala madrasah. Maka dari itu kedisiplinan dan ketegasan, dan kebersamaan sangat diperlukan dalam penerapan SOP dari setiap layanan-layanan administrasi yang ada dimadrasah demi mencapai pelayanan yang efektif dan efisien.



Gambar : 2.1 Skema Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan Naturalistik, pemilihan metode ini berdasarkan pertimbangan bahwa yang hendak dicari adalah data yang memberikan gambaran dan lukisan realita sosial yang kompleks menjadi kongkrit. Batas tentang penelitian Naturalistik adalah penelitian kualitatif yang pada hakekatnya adalah mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.⁶³

Ada beberapa pertimbangan peneliti sehingga memilih jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini, yaitu mengacu pada pendapat yang dikemukakan Moleong⁶⁴ sebagai berikut:

1. Menyesuaikan penelitian kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengankenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

⁶³ Subgayo, 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: Pt Gramedia Putaka Utama. H. 94.

⁶⁴ Lexy J. Moleong, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja RosdaKarya. H. 3.

Pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan dengan cara mencari dan mengumpulkan data berkali-kali ketempat penelitian dengan cara membuat catatan data dan informasi yang didengar dan dilihat selanjutnya data tersebut dianalisis.

Dengan jenis penelitian kualitatif ini peneliti ingin mengetahui Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan Jln. Sisimanga Raja KM 5,5 Kelurahan Harjosari I, Kec. Medan Amplas. Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan , terhitung sejak dari tanggal 03 Maret hingga 13 Juli 2020. Alasan peneliti melakukan penelitian disekolah tersebut karena MTS EX PGA sesuai dengan target penelitian ini. Alasan peneliti memilih sekolah tersebut karena masalah yang terjadi disekolah tersebut khususnya dibagian Layanan Administrasi sesuai dengan judul yang telah peneliti angkat yaitu Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan.

C. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data itu diperoleh. Yang dimaksud dengan sumber data adalah, informan yang memberikan data penelitian melalui wawancara. Adapun Informan atau subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha.

Adapun sumber data yang akan dijadikan sebagai acuan dan referensi dalam penelitian ini bersumber kepada dua kategori, yaitu:

- 1) Sumber data pertama (primer) yaitu sumber data yang diambil peneliti melalui wawancara dan observasi. Sumber data tersebut meliputi :
 - a. Kepala Madrasah. Karena kepala madrasah ialah orang yang berpengaruh dalam pengimplementasian SOP dan orang yang memantau setiap pekerjaan tenaga pendidik dilembaga yang dipimpinnya.
 - b. Wakil Kepala Madrasah bidang kesiswaan adalah, orang yang berpengaruh terhadap perkembangan siswa/siswi MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.
 - c. Kepala Tata Usaha yaitu, sumber utama yang menjadi narasumber peneliti, Karena kepala tata usaha adalah orang yang berpengaruh terhadap pelaksanaan dan perkembangan setiap kegiatan administrasi di madrasah.
 - d. Guru adalah sumber pendukung dalam penelitian, peneliti dapat mengetahui bagaimana penerapan SOP yang diberlakukan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.
- 2) Sumber data tambahan (sekunder), yaitu sumber data pendukung atau pelengkap yang diperoleh secara tidak langsung, dalam hal ini data diperoleh dari dokumen-dokumen, serta buku-buku referensi yang membahas tentang masalah penelitian ini. Adapun dokumen-dokumen penelitian yaitu :
 - a. Sejarah Berdirinya MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan
 - b. Visi Misi dan Tujuan MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan

- c. Struktur Organisasi MTs Ex Pga Proyek UNIVA Medan
- d. Data Guru, Staf dan Siswa MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan
- e. Sarana dan Prasarana MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan

Sumber data pokok yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha, yang nantinya akan memberikan pengarahan kepada peneliti dalam pengambilan sumber data, dan memberikan informan lainnya yaitu kepala madrasah dan wakil kepala madrasah bidang kesiswaan, dan Guru. Sehingga data-data yang diperlukan peneliti semua terkumpul sesuai dengan kebutuhan peneliti.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh kebenaran yang dianggap ilmiah dalam penelitian terhadap hasil yang diperoleh dalam penelitian. Adapun teknik dalam pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, diantaranya :

1. Teknik Observasi

Poerwandi dalam buku Imam Gunawan menjelaskan bahwa obeservasi yaitu metode yang paling utama dan paling lama, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat didalam proses mengamati.⁶⁵

Penelitian ini menggunakan observasi atau pengamatan dengan tahap awal dengan memahami situasi dan kondisi untuk memudahkan dalam menyesuaikan diri dengan lembaga yang akan dijadikan objek atau tempat penelitian.

⁶⁵ Imam Gunawan. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 161.

Dalam observasi disini peneliti hanya pengamat yang tidak mengikuti secara penuh bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan administrasi yang ada di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.

Observasi dapat dilaksanakan dengan cara mengamati langsung tidak harus menggunakan alat bantu, dapat juga menggunakan alat bantu yang sederhana sampai dengan yang canggih. Dalam melaksanakan observasi yaitu: melaksanakan penulisan dengan sistematika berdasarkan peristiwa-peristiwa, tempat-tempat yang diobservasi dan alat-alat yang dibutuhkan dalam melaksanakan penelitian yang sedang dilaksanakan dengan cara mengamati kegiatan bekerja kepa tata usaha yang berlangsung disekolah, dan peneliti juga mempersiapkan surat observasi, kamera, dan recorder, hp, buku catatan, flashdisk, dan pulpen.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan reponden.⁶⁶

Setelah peneliti melakukan observasi dan berkenalan dengan pihak Madrasah sehingga memudahkan peneliti untuk melakukan observasi dan wawancara, dalam penelitian ini peneliti mewawancarai kepala sekolah dan wakil kepala sekolah, serta kepala tata usaha, untuk memperkuat jawaban.

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yaitu wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga

⁶⁶ Abdurrahman, Fatoni. (2006). *Metedologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta. Hal. 92.

disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif dan wawancara terbuka (*open ended interview*), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardized interview*) yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan.⁶⁷

Adapun alat yang digunakan peneliti dalam wawancara yaitu :

- b. Catatan data (alat tulis) berfungsi untuk mencatat percakapan sumber data, seperti, buku, pulpen dan lain-lain.
- c. Recorder berfungsi untuk merekam percakapan atau pembicaraan antara peneliti dengan informan.
- d. Alat (lembar pedoman wawancara) berfungsi untuk pedoman saat wawancara berlangsung.

3. Pengkajian Dokumen

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara, peneliti melakukan studi dokumentasi dengan memperoleh data dan informasi yang diharapkan dalam penelitian ini juga dilakukan melalui pengkajian berbagai dokumen yang dibutuhkan untuk memperoleh data. Dokumentasi merupakan penelitian yang dengan mencari tahu alat-alat tertulis seperti buku, majalah, dokumenter atau peraturan-peraturan, catatan harian dan lain sebagainya. Adapun alat yang digunakan dalam dokumentasi yaitu: lembar pedoman dokumentasi, kamera, hp, flashdisk, dan alat tulis. Adapun dokumen-dokumen yang sudah peneliti kumpulkan selama peneliti melaksanakan penelitian yaitu : (1) File SOP

⁶⁷ Dedi, Mulyana. (2006). *Metedologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda. Hal. 120.

Layanan Administrasi keungan, (2) File SOP keseluruhan layanan-layanan administrasi yang ada dimadrasah, (3) Kalender pendidikan MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan, (4) Data guru, jumlah guru, (5) Sarana dan Prasarana pendidikan MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan, (6) Tugas pokok dan fungsi guru, (7) Struktur organisasi MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan.

E. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, penelitian menggunakan teknik analisis data dengan model Milles Huberman yang terdiri dari tiga model yaitu⁶⁸ :

1. Reduksi Data

Penelitian menggunakan analisis data berupa reduksi data dengan mengumpulkan seluruh data, informasi, dan dokumentasi dilapangan atau ditempat penelitian. Kemudian, setelah terkumpul seluruh data maka peneliti melakukan proses pemilihan, dann oenyederhanaan tentang data yang berkaitan dengan judul penelitian atau pembahsaan penelitian. Untuk memudahkan penyimpulan data-data yang telah didapat dari lapangan atau tempat penelitian, maka diadakan reduksi data. Peneliti melakukan reduksi data dengan mengumpulkan semua catatan dilapangan dengan cermat dan lugas, kemudian menyisahkan data lapangan yang tidak sesuai dengan fokus penelitian dan yang berkaitan dengan impelementasi standar operasional prosedur dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.

⁶⁸ Salim & Syahrums. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciapustaka Media. Hal. 147-150.

Peneliti sendiri melakukan pendekatan dengan kepala madrasah, wakil kepala madrasah, staff tata usaha, guru-guru, dan peserta didik, dengan melakukan berbagai pendekatan agar menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pihak sekolah sudah merasa nyaman maka mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang diharapkan.

2. Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data peneliti menggunakan analisis data berupa penyajian data yaitu dengan pemilihan, dan penyederhanaan tentang data yang berkaitan dengan judul penelitian. Dengan adanya penyajian data, maka peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi di ruang lingkup penelitian maupun hal-hal yang berkaitan dengan penelitian untuk disajikan dan dipergunakan untuk penelitian.

3. Menarik Kesimpulan

Setelah melakukan reduksi data kemudian dilanjutkan dengan penyajian data, yaitu, semua hasil observasi, wawancara dan temuan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan judul atau pembahasan penelitian, dan selanjutnya diproses dan dianalisis, kemudian proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

F. Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk memperkuat keabsahan dari data hasil temuan dan menjaga validitas penelitian, maka peneliti mengacu pada empat standar validasi yang disarankan oleh Licoln dan Guba, yang terdiri dari : 1) Kredibilitas, 2) Keteralihan, 3) Ketergantungan, 4) Ketegasan.

1. Kredibilitas

Yaitu peneliti melakukan pengamatan sedemikian rupa dengan hal-hal yang berkaitan dengan implementasi standar operasional prosedur dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai. Selanjutnya, mempertunjukkan derajat kepercayaannya. Hasil penelitian dengan penemuan dengan melakukan pembuktian pada kenyataan yang sedang diteliti. Hal ini dilakukan dengan ketekunan pengamatan dan pemeriksaan melalui triangulasi. Triangulasi menurut Moleong adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk perbandingan, yaitu penggunaan: a) Sumber, b) Metode, 3) Penyidikan dan, 4) Teori dalam penelitian secara kualitatif.

Teknik triangulasi adalah sebagai upaya untuk meningkatkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan, dengan kata lain bahwa pihak peneliti dapat melakukan *chek and recheck* temuan-temuan yang didapat.

2. Keteralihan

Generalisasi penelitian kualitatif tidak mempersyaratkan asumsi-asumsi seperti rata-rata populasi dan rata-rata sampel. Keteralihan memperhatikan kecocokan arti fungsi unsur-unsur yang terkandung dalam dan luar lingkup studi. Cara yang ditempuh untuk menjamin keteralihan ini adalah dengan melakukan uraian rinci dari data teori, atau dari kasus kekasus

lain, sehingga pembaca dapat menerapkannya dalam konteks yang hampir sama.

3. Ketergantungan

Dalam penelitian ini ketergantungan dibangun dari pengumpulan data dan analisis data lapangan serta saat penyajian data laporan penelitian mengenai implementasi standar operasional prosedur dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Dalam pengembangan desain keabsahan data dibangun dari pemilihan kasus dan fokus, melakukan orientasi lapangan dan pengembangan konseptual.

4. Ketegasan

Ketegasan akan lebih mudah diperoleh apabila dilengkapi dengan catatan pelaksanaan keseluruhan proses dan hasil penelitian, karena penelitian ini melakukan penelusuran audit, yakni dengan mengklasifikasikan data-data yang sudah diperoleh kemudian mempelajari lalu peneliti menuliskan laporan hasil penelitian.⁶⁹

⁶⁹ Rosady Ruslan. 2008. *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo. H. 219-220

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Temuan Penelitian

Lokasi atau tempat pelaksanaan penelitian ini berada di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan Jl. SM. Raja KM. 5,5 Kelurahan Harjosari I, Kecamatan Medan Amplas. Madrasah Tsanawiyah EX PGA Proyek Universitas Al-Washliyah Medan sebelumnya bernama pendidikan Guru Agama (PGA), yaitu didirikan pada tanggal 02 Januari 1971. Perubahan nama dari Pendidikan Guru Agama atau PGA menjadi Madrasah Tsanawiyah adalah berdasarkan surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 74 tahun 1976. Sejak keluarnya surat keputusan itu berarti seluruh perguruan Pendidikan Agama atau PGA swasta diseluruh Indonesia, yang berarti termasuk didalamnya Pendidikan Guru Agama atau PGA Proyek UNIVA Medan.

Baik sewaktu bernama Pendidikan Guru Agama atau PGA maupun setelah menjadi Tsanawiyah EX PGA Proyek Universitas Al-Washliyah, kurikulum yang dipakai adalah kurikulum yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Dalam hal ini orientasinya pada masa yang lalu itu kepada PGA Negeri Medan. Selanjutnya sampai dengan saat ini kepada MTS Negeri 1 Medan.

Sebagai suatu perguruan Proyek Universitas Al Washliyah Medan, pada saat ini guru maupun tenaga kependidikan pada Madrasah Tsanawiyah EX PGA Proyek Universitas Al Washliyah Medan banyak berasal dari alumni Universitas Al Washliyah Medan dan juga sebagian berasal dari alumni Universitas Negeri maupun swasta lainya yang ada di kota Medan.

Selanjutnya sebagai Kepala Madrasah nya dari sejak berdirinya yakni tahun 1971 sampai dengan tahun 1976 adalah Drs. H.T. THABRANI HARUMY, yang kemudian sejak tahun 1976 tahun 2001 adalah Dra. HJ. YULINAR, kemudia sejak tahun 2001 sampai tahun 2004 adalah Drs. AMIR HAMZAH RITONGA, kemudia sejak tahun 2004 sampai tahun 2014 adalah Dra. HJ.YULINAR, kemudian sejak tahun 2014 sampai 2016 adalah Drs. H. M. Basyir Yahya, kemudian Madrasah Tsanawiyah EX PGA Proyek Universitas Al Washliyah Medan mulai Tahun Pelajaran 2017 dibawah kepemimpinan Drs. Ahmad Johan sampai sekarang.

Adapun Visi dan Misi dari MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan yaitu :

“Visi MTs EX PGA Menjadi Lembaga Pendidikan yang mampu mewujudkan **SUMBER DAYAMANUSIA** yang beriman, berakhlakul karimah dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang berwawasan islam serta dapat mengamalkannya.” Sedangkan Misi nya yaitu : Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran berkarakter islam, Menanamkan Keimanan dan kecintaan terhadap Al Qur’an sebagai Way Of Life umat islam, Menerapkan semangat kedisiplinan dan jiwa kekeluargaan yang bermoral/ akhlak mulia, Mengembangkan kreatifitas dan bakat peserta didik melalui proses pembelajaran dan kegiatan ekstrakurikuler, Meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan melalui pendidikan dan latihan serta penelitian sederhana.

Jumlah seluruh tenaga pendidik dan keadaan tenaga pendidik di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan adalah 31 orang yaitu sebagai berikut :

Table 4.1

Jumlah semua guru

Pendidikan terakhir	Tetap	Honor	DPK	PTT	Jml Guru
Pasca sarjana (S2-S3)					
a. Kependidikan					
b. Non Kependidikan	1				1
Sarjana / S1	30				30
Sarmud / D3 (dan lebih rendah)					
Jumlah Guru	31				31

Sumber data MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan

Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah guru yang memiliki gelar Sarjana/S1 di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan ada sekitar 30 orang, sedangkan guru yang Non kependidikan ada 1 orang. Jadi jumlah keseluruhan Guru di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan ada 31 orang.

Adapun jumlah guru setiap mata pelajaran(daftar nama guru, pendidikan, jurusan, mata pelajaran yang diajarkan, jumlah jam mengajar masing-masing dan daftar pelajaran) yaitu :

Table 4.2

Jumlah guru setiap mata pelajaran

Mata Pelajaran	JUMLAH GURU					Rt-rt jam mengajar
	Seluruhnya	Pendidikan		Jurusan \leq S1		
		\geq S1	< S1	Sesuai	Tdk sesuai	
Pendidikan Agama Islam						
* Fikih/Ibadah	1	1		1		22
* Keimanan/Akhlak	1	1		1		22
* Al-Qur'an/Hadits	2	2		2		22
* Bahasa Arab	2	2		2		22
*.Sej. Kebudayaan Islam	1	1		1		22
PPKn/PKN	2	2		1	1	22
Bahasa Indonesia	2	2		2		22
Bahasa Inggris	2	2		2		22
Matematika	2	3		1	2	22
IPA	3	3		3		22
IPS	3	3		2	1	22
KTK/Kesenian/S.Budaya	2	2			2	22
Penjaskes/Penjas	2	2		2		22
Ketrampilan . TIK	1	1		1		22

PLKJ						
Muayan Lokal						
* Elektronika						
* Komputer						
Jumlah semua guru	27	27		21	6	27

Sumber data MTs EX PGA Proyek UNIVA

Jadi dapat disimpulkan bahwa jumlah guru setiap mata pelajaran yang sesuai dengan jurusannya masing-masing ada 21 orang, sedangkan jumlah guru yang tidak sesuai dengan jurusan yang diajarkannya 6 orang.

Adapun daftar nama-nama guru berdasarkan dengan yang sudah sertifikasi dan belum sertifikasi yaitu sebagai berikut :

Table 4.3

Daftar nama guru

No	Nama	Bersertifikasi		Menerima TF		Lulus Inpassing		Keterangan
		Sudah	Belum	Sudah	Belum	Sudah	Belum	
1.	Dra. Hj. Yulinar	✓						Lewat Usia
2.	Drs. H. M. Basyir Yahya	✓						Lewat Usia

3.	Drs. Amir Hamzah Ritonga	✓						Lewat Usia
4.	Drs. Ismail Yahya	✓						
5.	Drs. Ahmad Johan	✓				✓		
6.	Dra. Surya Zulhidayati	✓				✓		
7.	Drs. Lilik Junaidi	✓				✓		
8.	Dra. Setiawaty	✓				✓		
9.	Usman Mahmud, S. Ag, S.PdI	✓				✓		
10.	Dra. Khadijah Pasaribu	✓				✓		
11.	H. Muas Tanjung, S.PdI	✓				✓		
12.	Jasman Hadi, S.Pd	✓						
13.	Evi Juniati, S.Pd	✓				✓		
14.	Nila Damayanthi, S.Pd	✓				✓		
15.	Indra Budiman, S.Ag	✓				✓		
16.	Ahmad Muhazir, S.Kom		✓	✓				

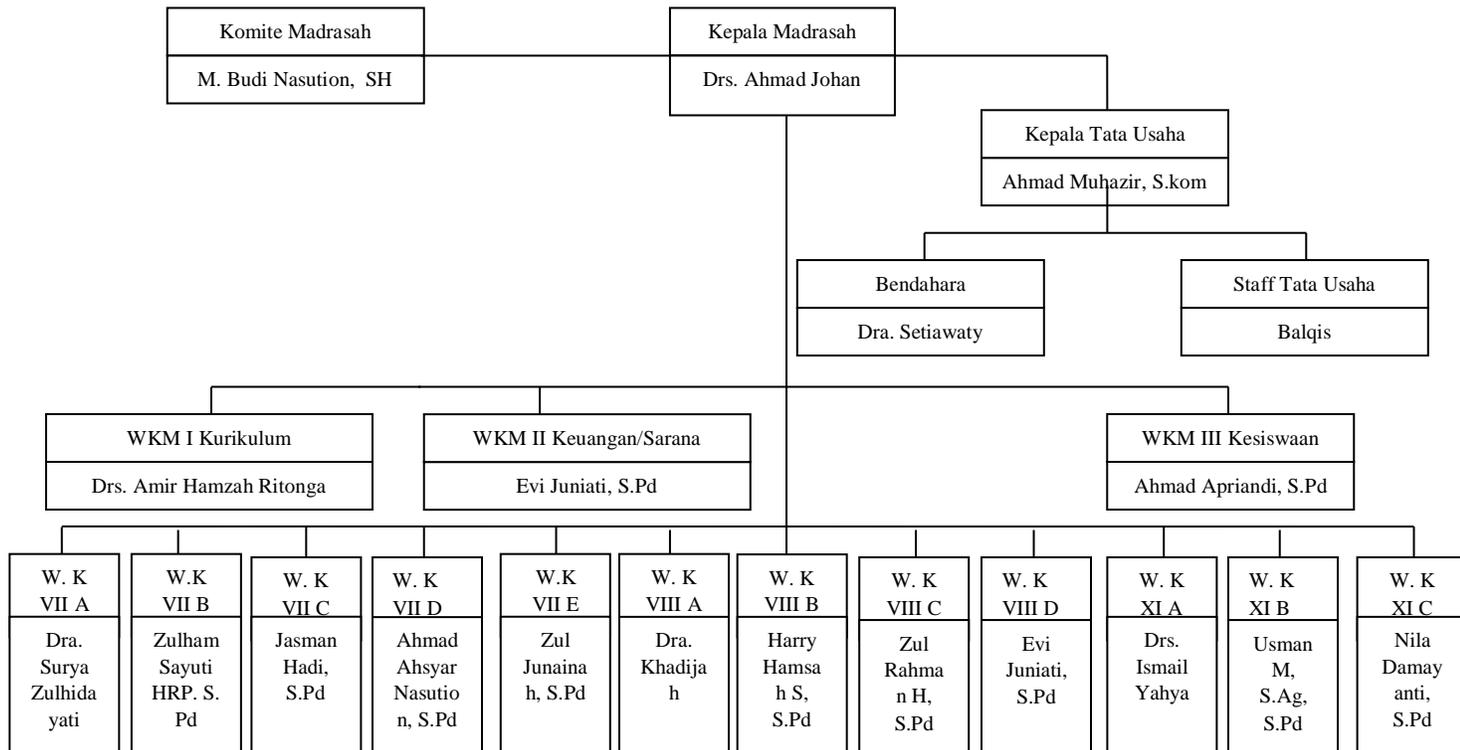
17.	Ali Mattohar Hasibuan, S.Pd		✓	✓				
18.	Zul Junainah, S.Pd		✓	✓				
19.	Ahmad Apriandi, S.Pd		✓	✓				
20.	Zul Rahman Hutagalung, S.Pd				✓			
21.	Harry Hamsar Simbolon, S.Pd				✓			
22.	Zulham Sayuti Harahap, S.Pd				✓			
23.	Iswanti, S.Pd				✓			
24.	Balqis, S.Pd				✓			
25.	Ahmad Ahyar Nasution, S.Pd				✓			
26.	Diana Prawita, S.Pd				✓			
27.	Suhaliani Putri				✓			
28.	Muhammad Ridwan				✓			
29.	Dahlia Sipayung				✓			
30.	Muhammad Tantowi Jauhari				✓			
31.	Anwar Mujahid				✓			

	,S.PdI							
--	--------	--	--	--	--	--	--	--

Sumber data MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan

Dapat disimpulkan bahwa jumlah Guru yang sudah bersertifikat ada sekitar 15 orang, dan yang belum bersertifikat ada 4 orang. Sedangkan guru yang sudah lulus inpassing ada 11 orang.

Adapun struktur organisasi MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan berdasarkan fungsi dan tanggung jawabnya, yaitu sebagai berikut :



Gambar4.1 : Bagan Struktur Organisasi MTs. EX PGA PROYEK UNIVA

Dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan, menjelaskan mengenai jabatan masing-masing guru dari jabatan yang tertinggi hingga terendah.

Adapun sarana dan prasarana pendukung pembelajaran di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan seperti yang terdapat pada tabel berikut ini yaitu :

Table 4.4

Sarana Prasarana Pendukung Pembelajaran

No	Jenis sumber belajar	Kuantitas			Kondisi	
		Cukup	Kurang	tidak ada	Baik	Krg
1.	Buku perpustakaan					
	a. Fiksi	√			√	
	b. Non Fiksi	√			√	
	c. Referensi	√			√	
2.	Alat peraga/alat Bantu Pembelajaran					
	a. Matematika	(√)			(√)	
	b. IPA	(√)			(√)	
	c. IPS	(√)			(√)	
	d. Bahasa	(√)			(√)	
3.	Alat praktik					
	a. Kesenian	√			√	
	b. Keterampilan	√			√	
	c. Pendidikan Jasmani	√			√	

4.	(Media pendidikan)					
	a. OHP	(√)			(√)	
	b. Audio player / radio	(√) (√)			(√) (√)	
	c. Video player/TV	(√)			(√)	
	d. Slide projector	(√)			(√)	
	e. (Komputer untuk pembelajaran)	(√)			(√)	
	f. LCD	(√)			(√)	
	g. Papan display / majalah dinding					
5.	Software					
	a. Kaset pembelajaran	(√)			(√)	
	b. VCD pembelajaran	(√)			(√)	

Sumber data MTs EX PGA Proyek UNIVA

Dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran pendukung pembelajaran sudah baik dan cukup memadai dalam kegiatan belajar mengajar.

Adapun temuan didalam penelitian ini berkaitan dengan implementasi standar operasional prosedur dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan. Deskripsi yang berkenaan dengan hasil penelitian ini, disusun berdasarkan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan

dalam penelitian melalui wawancara terhadap sumber data dan pengamatan langsung dilapangan.

1. Layanan-layanan Administrasi di MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan

Layanan administrasi adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan baik dari segi memberi maupun menerima. Dalam istilah dunia pendidikan bahwa layanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh salah satu bagaian TU kepada penerima jasa, yaitu mislanya kepada orang tua. Dengan adanya pelayanan yang baik maka penerima jasa akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Seperti wawancara yang telah peneliti lakukan dengan kepala tata usaha MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan dengan Bapak Ahmad Muhazir yang menjelaskan tentang Layanan-layanan Administrasi yang diterapkan di MTs EX PGA UNIVA Medan. Adapun wawancara tersebut terangkum sebagai berikut :

“Layanan administrasi menurut saya, yaitu memberikan sesuatu yang sudah menjadi kewajiban bagi setiap staff tata usaha, maupun kepala sekolah dan guru, karena dalam layanan disini dalam arti kita memberi dan menerima apa yang sudah menjadi tanggung jawab untuk melayani masyarakat untuk memenuhi kepuasan orang tua murid. Berbicara tentang jenis layanan administrasi yang diterapkan dimadrasah ini yaitu : layanan administrai keuangan, layanan administrasi kepegawaian, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi sarana dan prasarana.”⁷⁰

Dari hasil wawancara dengan kepala tata usaha tersebut menjelaskan bahwa dalam pelayanan administrasi memang sudah menjadi tanggung jawab nya, karena dalam pelayanan yang baik maka masyarakatpun akan menjadi senang dan merasa puas dan dilayani dengan baik.

⁷⁰Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 08.00

Hal ini sejalan dengan ungkapan seorang guru/wakil kepala madrasah bidang kesiswaan bapak Andi dalam wawancara yang dilakukan secara berikut:

“ Layanan administrasi menurut saya yaitu, yang dimana suatu lembaga harus memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dengan pelayanan yang sesuai maka orang tua siswa pun merasa puas dan senang akan pelayanan yang telah diterapkan pihak sekolah. Seperti saya misalnya, saya disini sebagai guru dan wakil kepala madrasah bidang kesiswaan, tentu banyak hal yang sudah saya lalui misalnya ada siswa yang bermasalah mendapat surat panggilan orang tua (SPO), maka itulah yang akan saya hadapi jika ada orang tua siswa datang memenuhi surat panggilan tersebut. Maka dari itu, ini adalah bentuk dari sebuah pelayanan administrasi.”⁷¹

Dari hasil wawancara dengan Wakil Kepala bidang kesiswaan tersebut menjelaskan, bahwa dalam suatu pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar penerima jasa atau orang tua siswa merasa puas terhadap pelayanan yang telah diterapkan. Kemudian berdasarkan penjelasan bapak Andi tersebut, bahwa bapak Andi selaku bidang wakil kepala bidang kesiswaan telah melaksanakan tugasnya sebagai WKM Kesiswaan dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya untuk pelayanan kesiswaan.

Seperti pernyataan kepala madrasah MTS EX Pga Proyek UNIVA Medan sebagai berikut:

“ Pelayanan administrasi menurut saya yaitu, layanan yang diberikan oleh pihak madrasah terhadap masyarakat dan para siswa. Karna dalam pelayanan administrasi tidak hanya siswa yang dilayani tetapi orang tua siswa juga termasuk dari pelayanan madrasah, baik dalam pelayanan mengenai perkembangan belajar anak maupun masalah biaya dan lain sebagainya. Jadi layanan-layanan administrasi yang ada dimadrasah ini yaitu, layanan administrasi keuangan, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi sarana dan prasarana.”⁷²

⁷¹ Wawancara Dengan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 10.00

⁷²Wawancara Dengan Kepala Madrasah Pada Tanggal 13 Juni 2020 Pukul 10.00

Berdasarkan deskripsi wawancara diatas didapatkan informasi mengenai jenis dan tugas dari pegawai administrasi yang ada di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan yaitu :

Table 4.5

Jenis tugas

No.	Jenis tugas	Jumlah
1	Pegawai administrasi	2
2	Petugas perpustakaan	1
3	Petugas laboratorium	
4	Petugas keamanan (Satpam)	
5	Petugas kebersihan / pembantu pelaksana	2
	Jumlah semua pegawai	5

Sumber data MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan

Dari data tersebut maka dapat diketahui jumlah, jenis dan tugas pegawai administrasi yang ada di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan. Dapat dilihat jumlah dari keseluruhan pegawai administrasi yaitu ada 5 orang.

2. Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-Layanan Administrasi di MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu acuan atau prosedur dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan, dengan adanya SOP semua pekerjaan akan berjalan dengan lancar karena semua sudah ditentukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan SOP dalam pelayanan administrasi sangat

penting, karena dengan diterapkannya SOP sesuai dengan prosedur yang sebelumnya sudah dirancang, maka semua pekerjaan akan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak kepala madrasah dalam wawancara sebagai berikut :

“ Standar operasional prosedur adalah sebuah acuan atau sebuah standar untuk memajukan sekolah baik dari segi administrasi, dari segi mutu dan semua yang berkaitan dengan SOP. Misalnya kita ingin melakukan sesuatu salah satunya tertib administrasi, contoh jika kita mau belanja kita harus mengikuti prosedur.”⁷³

Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak kepala tata usaha dalam wawancara sebagai berikut:

“ Proses pelaksanaan SOP dalam pelayanan administrasi yaitu seperti yang telah saya jelaskan tadi bahwa layanan administrasi ada beberapa yaitu, layanan administrai keuangan, layanan administrasi kepegawaian, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi sarana dan prasarana. Jadi layanan-layanan tersebut memang sudah ditetapkan SOP nya dan proses pelaksanaannya sudah dijalankan, hanya saja dalam layanan administrasi keuangan yang berbeda SOP nya. Mengapa berbeda saya katakan, karena proses pelayanan keuangan ini suatu laporan misalnya ada pemberitahuan pembayaran SPP kemudian misalnya guru ada yang akan melaksanakan study tour. Oleh karena itu SOP dari layanan ini berdasarkan klasifikasinya atau berdasarkan permintaan kemudian kita harus melapor kepada kepala sekolah untuk meminta persetujuan. Jika kepala sekolah setuju baru kita terapkan, karena proses pelayanan administrasi keuangan tidak bisa sembarangan oleh karena itu SOP dari pelayanan keuangan ini berbeda dengan yang lain.”⁷⁴

Seperti wawancara yang telah dilakukan dengan kepala madrasah MTs Ex Pga Proyek UNIVA Medan dengan Bapak Ahmad Johan yang telah menjelaskan

⁷³ Wawancara Dengan Kepala Madrasah Pada Tanggal 13 Juni 2020 Pukul 10.00

⁷⁴ Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 08.00

tentang proses pelaksanaan SOP terkait dari layanan-layanan administrasi yang tidak sesuai dengan prosedur. Adapun wawancara tersebut sebagai berikut :

“ kalau saya perhatikan dan saya evaluasi SOP yang telah kita buat 90% nya sudah dilaksanakan, misalnya kalau yang 10% lagi itu belum dilaksanakan itu tentang kedisiplinan. Contohnya Guru kita suruh masuk jam 07:20 WIB tetapi dia datang nya terlambat 10 menit, jadi saya panggil ke kantor dan saya tanyakan kenapa datang terlambat, seharusnya kan mengikuti prosedur yang telah diterapkan.”⁷⁵

Dari hasil wawancara dengan bapak kepala madrasah tersebut menjelaskan, bahwa layanan administrasi yang tidak sesuai dengan prosedur itu hanya 10% yaitu, mengenai kedisiplinan, dan kehadiran guru.

Dari pernyataan bapak kepala tata usaha bahwa proses pelaksanaan SOP terkait layanan-layanan administrasi yang telah diterapkan oleh sekolah, sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak sekolah. Hanya saja SOP dari layanan administrasi keuangan yang berbeda, hal itu dikarenakan berdasarkan permintaan, karena membahas tentang uang itu bukan lah hal yang mudah harus terang terangan agar tidak terjadi kesalah fahaman. Begitu juga dalam penjelasan bapak kepala madrasah, bahwa dalam pelaksanaan SOP terkait dari layanan yang telah dijelaskan sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang telah berlaku.

“ Kemudian dalam pelaksanaan SOP dalam layanan keuangan ini sebenarnya sama maupun dilembaga pendidikan dimana saja, hanya saja dipelaporannya yang berbeda. Namun dalam pelaksanaan dan penerapan pasti ada kendalanya, yaitu terkendala disistem informasi. Jadi kadang-kadang catatan kita keliru, terkadang sianak itu sudah kita keluarkan suratnya atau sianak tersebut belum dapat. Padahal kalau ada bisa dilihat kembali atau dicetak kembali, karena nanti ada tanda serah terimanya dengan orang tua, misalnya penerimaan Izajah. Jadi misalnya dengan adanya sistem informasi

⁷⁵Wawancara Dengan Kepala Madrasah Pada Tanggal 13 Juni 2020 Pukul 10:00

mempermudah semuanya karena adanya pengkodean atau barcode jadi siapa yang sudah berhubungan langsung kita sudah tahu.”⁷⁶

Hal yang sama sejalan juga diungkapkan oleh bapak Andi dalam wawancara

yang dilakukan sebagai berikut :

“ memang betul, setiap lembaga dimanapun itu pasti proses pelaksanaan dan penerapannya pasti sama hanya saja dipelaporan yang berbeda. Kemudian berbicara tentang SOP yang telah diberlakukan dimadrasah ini memang sudah diterapkan oleh para tenaga pendidik, karena setiap pekerjaan harus mengikuti prosedur yang telah diberlakukan pihak madrasah.”⁷⁷

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh ibu Balqis salah satu Guru dimadrasah tersebut mengatakan, bahwa :

“ saya disini posisinya yaitu sebagai Guru, kemudian saya juga diamanahkan menjadi salah satu staff tata usaha/operator madrasah. Menurut sepengetahuan saya selama saya menjadi operator bahwa proses pelaksanaan SOP sudah dilaksanakan dan diterapkan oleh tenaga pendidik, hanya saja proses pelaksanaan dibagaian pelayanan administrasi keuangan itu agak sulit karena menyangkut uang. Kenapa saya katakan seperti itu? Karena dalam pelayanan administrasi keuangan terkadang dilaksanakan berdasarkan permintaan, kemudian jika mengikuti prosedur pelaksanaannya lambat atau terlalu lama.”⁷⁸

Dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa proses pelaksanaan SOP terkait dari layanan-layanan administrasi yang telah dijelaskan oleh bapak KTU bahwa dalam pelaksanaan atau penerapannya sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sebelumnya. Hanya saja prosedur dari layanan administrasi keuangan yang berbeda, karena dalam pelaporan dari layanan tersebut berbeda.

⁷⁶Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 08.00

⁷⁷Wawancara Dengan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 10.00

⁷⁸Wawancara Dengan Guru Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 11.00

Berikut adalah temuan yang peneliti dapatkan berdasarkan deskripsi wawancara mengenai data keadaan siswa, karena siswa adalah salah satu objek untuk terlaksananya proses kegiatan belajar mengajar. Begitu juga halnya dengan pelayanan administrasi yang menjadi objek dari pelayanan yaitu siswa/siswi.

Table 4.6 Data Keadaan Siswa

Kelas	Rombongan Belajar	Siswa			Perbandingan jumlah siswa dengan tahun lalu		
		Lk	Pr	Jumlah	=	<	>
VII	5	102	85	187	√		
VIII	5	87	67	154			√
IX	4	69	63	152		√	
Jumlah	12	207	201	408		√	

Sumber data MTs EX PGA Proyek UNIVA Medan

Dari tabel diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa jumlah siswa ada 207, sedangkan siswi 201. Jadi jumlah dari keseluruhannya 408 siswa/siswi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP Untuk diterapkan dalam Layanan Administrasi Pendidikan di MTs EX Pga PROYEK UNIVA Medan

Berbicara tentang faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga SOP sulit untuk diterapkan dalam layanan administrasi pendidikan adalah, hal yang sangat lumrah dalam dunia pendidikan. Karena disetiap lembaga dimanapun itu pasti ada SOP yang berlaku, dengan adanya SOP sudah tentu suatu pekerjaan akan menjadi

efektif dan efisien namun jika suatu pekerjaan tidak diterapkan dengan sesuai SOP maka pekerjaan tersebut tidak berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan ketua tata usaha, yaitu sebagai berikut :

“ faktor-faktor yang mempengaruhinya yang pertama yaitu faktor kedekatan, karena contoh misalnya seorang guru disini mempunyai seorang ponakan itu menyebabkan tidak ada pendekatan lagi, karena langsung berdasarkan permintaan. Misalnya dalam pembuatan surat, seharusnya berdasarkan prosedur tetapi ini berbeda point satu dua dilewati sehingga langsung kepoint ketiga itu yang membuat sehingga tidak mengikuti prosedur, Karena dimadrasah ini juga orangnya masih lingkungan kekeluargaan. Kemudian faktor yang kedua yaitu tadi pertama sudah saya jelaskan tentang sistem informasi, karena sistem informasi dimadrasah ini kurang memadai. Oleh karena itu segala sesuatu sulit untuk disampaikan kepada orang tua murid dan mengakibatkan tidak mengikuti prosedur.”⁷⁹

Dari pernyataan bapak KTU bahwa faktor yang mempengaruhi sehingga SOP sulit diterapkan yaitu karena faktor pendekatan. Dapat peneliti simpulkan bahwa sifat dari pelayanan yang ada dibagian administrasi tidak sepatutnya diberlakukan karena jika ada seorang siswa yang bermasalah dia tidak memiliki ikatan kekeluargaan tidak diberlakukan dengan adil, sedangkan yang memiliki ikatan kekeluargaan diperlakukan sesuai dengan permintaan.

Berdasarkan hasil dari wawancara peneliti dengan bapak KTU, bahwa bapak KTU juga menjelaskan strategi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs EX Pga Proyek UNIVA MEDAN, yaitu sebagai berikut :

⁷⁹Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 08.00

“ tata cara yang pertama yaitu administrasi tertib, dimulai dengan kesadaran tertib administrasi, kemudian himbauan-himbauan seperti masukan, siapapun kita mauapun keluarga dari yayasan, tertib admnistrasi harus diikuti.”⁸⁰

Pernyataan yang sama juga telah dijelaskan oleh bapak kepala madrasah berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu sebagai berikut :

“dalam meningkatkan layanan administrasi, yaitu dalam surat menyurat maupun hal yang berkaitan dengan administrasi, SOP dari semuanya saya delegasikan kepada KTU. Kemudian KTU itulah nanti yang menjalankan administrasi, kemudian nanti misalnya saya ingin membuat surat saya akan minta tolong kepada KTU kemudian nanti KTU menugaskan kepada staff nya untuk membuat surat undangan untuk rapat, Jadi seperti itulah cara SOP nya..”⁸¹

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan data hasil penelitian, pembahasan penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan terhadap hasil penelitian berdasarkan teori yang dipakai.

1. Layanan-Layanan Administrasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.

Layanan yang selalu dilihat sebagai suatu kejadian yang sulit. Maksud layanan mempunyai banyak penjelasan, dari mulai pelayanan (*Personal service*) sampai layanan sebagai suatu produk. Kotler menyatakan layanan sebagai “Setiap perbuatan atau pekerjaan yang diberikan kepada orang lain, pada awalnya tidak terlihat punya siapaapun, produksi layanan bisa saja berhubungan dengan produksi fisik atau tidak.”⁸²

Administrasi biasanya diartikan sebagai upaya bersama untuk mendaya gunakan seluruh sumber secara individu maupun materil secara efektif dan efisien

⁸⁰Wawancara Dengan Kepala Tata Usaha Pada Tanggal 05 Maret 2020 Pukul 08.00

⁸¹Wawancara Dengan Kepala Madrasah Pada Tanggal 13 Juni 2020 Pukul 11.00

⁸² M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hal. 5-6

untuk mewujudkan keinginan organisasi yang sebelumnya sudah ditetapkan. Dalam artinya secara sempit administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertukis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang telah berlangsung sebuah organisasi/kantor.⁸³

Menurut Prajudi Atmosudirjo dalam buku Yusuf Hadijaya, administrasi merupakan pengendalian dan penggerak dari suatu organisasi sedemikian rupa sehingga organisasi itu menjadi hidup dan bergerak menuju tercapainya segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Leonald D. White mengemukakan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang dijumpai hampir semua organisasi yang produktif apakah milik pemerintah atau swasta, dibidang sipil atau militer, dalam skala besar ataupun kecil.⁸⁴

Kihajar dewantara mendefenisikan, pendidikan adalah usaha yang dilakukan dengan penuh keinsyafan yang ditunjukkan untuk keselamatan dan kebahagiaan manusia. Pendidikan berarti memelihara hidup tumbuh kearah kemajuan, tidak bolehmelanjutkan keadaan kemarin. Pendidikan merupakan usaha kebudayaan, berasas peradaban, yakni memajukan hidup agar mempertinggi derajat kemanusiaan.⁸⁵

Temuan pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa layanan-layanan administrasi pendidikan sudah sesuai dengan layanan administrasi pada umumnya, layanan administrai keuangan, layanan administrasi kepegawaian, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi sarana dan prasarana. Dari layanan-layanan administrasi tersebut KTU sudah menjelaskan bahwa SOP dari semua pelayanan tersebut hampir semua sama, hanya saja SOP dari layanan admnistrasi keuangan yang berbeda.

⁸³ Yusuf Hadijaya, (2012). *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing. Hal. 3

⁸⁴ Ibid. Hal. 2-3.

⁸⁵Kihajar Dewantara, (1999). *Bagian Pertama Pendidikan*, dalam Abuddin Nata, filsafat pendidikan Islam. Jakarta: Logos Wacana Ilmu. Hal. 9.

Dalam penjelasan bapak KTU, bahwa layanan-layanan administrasi yang ada dimadrasah sebenarnya pelaksanaan dan proses nya sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. Hanya saja SOP dari layanan administrasi keuangan yang berbeda, karena prosedur dalam administrasi keuangan itu pelaoparannya berbeda, teteapi proses pelaksanaannya sama dengan layanan-layanan yang lain.

Sebelum melaksanakan pekerjaan, bapak KTU sudah menerapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku, bahkan bapak KTU selalu mengingatkan para guru dan staff untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur, agar setiap pekerjaan berjalan dengan efektif dan efisien. Maka dari itu disini kepala tata usaha sangat berperan dalam menerapkan SOP sesuai dengan prosedur yang sudah diberlakukan, agar tenaga pendidik lainnya mengikuti kebiasaan baik tersebut.

2. Proses Pelaksanaan SOP Terkait dengan Layanan-layanan Administrasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN

Standard Operating Procedure atau disingkat dengan SOP biasanya dijadikan standar bagi pelaksana prosedur kerja tertentu. Sehingga, banyak juga yang menyebutnya sebagai “prosedur”, atau dalam bahasa indonesia diterjemahkan sebagai prosedur operasional standar. Dalam KBBI, “prosedur” diartikan sebagai suatu kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, maka prosedur ini harus memiliki standar kerja sebagai dasarnya. Hamdan menyatakan dalam buku Endah, SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi. Pedoman

ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan efektif, konsisten, standar dan sistematis.⁸⁶

Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tambunan dalam buku Tanjung, adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standars dan sistematis.⁸⁷

Temuan kedua dalam penelitian ini tentang bagaimana proses pelaksanaan SOP terkait dari layanan-layanan administrasi yang di madrasah. Proses pelaksanaan SOP memang sangat penting diterapkan atau dilaksanakan, karena dalam setiap melakukan pekerjaan tenaga pendidik harus berbekalkan dengan prosedur yang telah diberlakukan oleh pihak madrasah. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan, berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muhazir selaku kepala tata usaha, menjelaskan bahwa pelaksanaan SOP dalam setiap layanan yaitu layanan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, kesiswaan, dan keuangan sudah mengikuti standar yang telah berlaku. Hanya saja dalam pelaksanaan SOP dalam layanan keuangan yang berbeda karena peloporan nya menyangkut tentang perkembangan madrasah baik dalam sarana dan prsarana.

Kemudian dalam proses pelaksanaan SOP bapak KTU sudah menjelaskan tugasnya sebagai penanggung jawab atas semua yang telah diamanahkan oleh bapak kepala madrasah. Dalam pelaksanaan SOP dari layanan-layanan yang ada di

⁸⁶ Endah Nur Fatimah, (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal. 46.

⁸⁷ Tanjung, Andrian dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintahan*. Yogyakarta: Total Media. 2012. Hal. 79

madrasah sudah menjadi tanggung jawab bapak Muhazir, misalnya dalam layanan administrasi keuangan, karena proses pelayanan keuangan ini suatu laporan misalnya ada pemberitahuan pembayaran SPP kemudian misalnya guru ada yang akan melaksanakan study tour. Oleh karena itu SOP dari layanan ini berdasarkan klasifikasinya atau berdasarkan permintaan kemudian kita harus melapor kepada kepala sekolah untuk meminta persetujuan. Jika kepala sekolah setuju baru kita terapkan, karena proses pelayanan administrasi keuangan tidak bisa sembarangan oleh karena itu SOP dari pelayanan keuangan ini berbeda dengan yang lain.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi SOP untuk diterapkan dalam Layanan Administasi di MTS EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelaksanaan SOP adalah pembaharuan SOP oleh profesional, evaluasi pasca pelatihan dari SOP, pendidikan yang berkelanjutan, dan pengawasan. Pembaharuan SOP sangat penting di lakukan untuk dapat menunjukkan komitmen profesional dengan pelaksanaan yang baik dan benar dari intervensi.

Berdasarkan hasil penelitian di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan bahwa faktor yang mempengaruhi sehingga SOP sulit untuk diterapkan dalam layanan-layanan administrasi yaitu :

- a. Faktor kedekatan, karena contoh misalnya seorang guru disini mempunyai seorang ponakan itu menyebabkan tidak ada pendekatan lagi, karena langsung berdasarkan permintaan.

- b. Faktor tentang sistem informasi, karena sistem informasi dimadrasah ini kurang memadai. Oleh karena itu segala sesuatu sulit untuk disampaikan kepada orang tua murid dan mengakibatkan tidak mengikuti prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan. Bahwa faktor yang menjadi penghambat sulitnya SOP diterapkan yaitu berdasarkan faktor kedekatan dan faktor sistem informasi.

Dalam penerapan SOP kepala madrasah sangat berperan penting dalam menerapkan SOP untuk mencapai suatu tujuan pendidikan yang efektif dan efisien. Begitu juga halnya dengan kepala tata usaha adalah sebagai pelaksana dari layanan-layanan administrasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pemaparan dari temuan dan pembahasan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan-layanan administrasi pendidikan yang ada di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan sudah sesuai dengan jenis-jenis layanan administrasi pendidikan pada umumnya, misalnya layanan administrasi keuangan, layanan administrasi kepegawaian, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi sarana dan prasarana dan layanan keuangan.
2. Proses pelaksanaan SOP dibagian layanan administrasi pendidikan di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada. Hanya saja SOP dari layanan administrasi keuangan yang berbeda hal itu dikarenakan berdasarkan permintaan. Prosedur yang berlaku di MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan yaitu yang pertama adalah kegiatan, yang dimaksud dengan kegiatan yaitu, proses pelayanan terhadap Guru/Siswa/Masyarakat. Kedua, peringatan yang dimaksud dengan peringatan apabila tidak dijalankan maka akan menghambat kegiatan belajar mengajar. Ketiga kualifikasi pelaksanaan yaitu, memahami sebagai penyelenggara pelaksana sehari-hari inventaris madrasah. Keempat yaitu, peralatan dan perlengkapan yaitu alat tuli dan

komputer. Kelima yaitu, pencatatan dan pendapatan adalah rincian tugas pegawai dan Guru RAKM. Dan yang terakhir yaitu aktivitas, yang dimaksud dengan aktivitas adalah menerima permintaan berupa surat masuk, melaksanakan klasifikasi terhadap permintaan, konfirmasi dokumen dengan database, pembuatan dokumen, dan yang terakhir paraf KTU sesuai dengan kebenaran data.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga SOP sulit diterapkan yaitu, faktor pendekatan. Faktor tersebut yang membuat sehingga SOP sulit diterapkan, karena faktor pendekatan tersebut membuat pihak madrasah menjadi tidak mengikuti prosedur. Berdasarkan penelitian bahwa faktor pendekatan tersebut meloncat dari tahap satu dua, dan langsung ketiga. Seharusnya tahapan yang pertama yaitu permintaan, persetujuan, pembuatan. Tetapi mereka meloncat langsung ketahapan pembuatan, seharusnya melalui tahapan pertama sampai ketiga.

B. Saran

Dengan hasil penelitian yang telah peneliti jelaskan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran kepada orang-orang yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti, dan pihak-pihak yang dinilai mempunyai tanggung jawab besar dalam dunia pendidikan :

1. Diharapkan kepala tata usaha untuk lebih memperhatikan seluruh staff dan tenaga pendidik apakah mereka sudah menerapkan segala pekerjaan mereka sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian KTU juga harus tegas dengan ketentuan yang berlaku, jangan karena ada ikatan

keluarga dengan peserta didik dan juga guru sehingga seenaknya melakukan pekerjaan atau pelayanan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan diterapkannya SOP dengan benar maka pelayanannya menjadi efektif dan efisien sehingga masyarakat juga puas dan senang atas pelayanan yang diberikan pihak madrasah.

2. Kepala Madrasah juga sama halnya dengan kepala tata usaha, harus lebih memperhatikan pekerjaan bawahannya. Kemudian kepala madrasah juga harus menjadi contoh dan teladan oleh tenaga pendidik lainnya, dengan menerapkan segala sesuatu sesuai dengan prosedur dan selalu menegur dan mengingatkan agar mereka juga sadar akan tanggung jawabnya.
3. Diharapkan kepada seluruh guru untuk selalu mengimplementasikan proses KBM sesuai dengan prosedur yang berlaku. Karena Guru adalah salah satu figur teladan untuk para siswa jadi harus berbuat baik dan bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan agar tercipta pendidikan yang berakhlakul karimah.
4. Diharapkan kepada peserta didik untuk lebih taat dan patuh terhadap aturan yang berlaku di MTs EX Pga Proyek UNIVA MEDAN. Sehingga nantinya dapat mendukung pelaksanaan pendidikan karakter. Karena sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya. Dengan membiasakan budaya 5 S. (salam, sapa, sopan, dan senyum) serta mengembangkan nilai-nilai dan budaya religius, jujur, disiplin, peduli lingkungan, dan peduli sosial yang ada dilingkungan sekolah, masyarakat lingkungan keluarga, terutama dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUTAKA

- Alius, Suhardi. (2019). *Menjalin Sinergi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Andriani, Sri. “*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdatul Ulama’ 01 Banyuputih Kabupaten Batang*”, Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Politik Universitas Raja Haji Tanjungpinang.
- Ahmad, dkk. *Admnistrasi Pendidikan*. (2000). *Admnistrasi Pendidikan*. Padang: IAIN IB Press.
- Ary, Gunawan. (2011). *Admnistrasi Sekolah: Admnistrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrul, Syafaruddin. (2013). *Kepemimpinan Pendidikan Temporer*. Bandung: CITAPUSTAKA MEDIA.
- Atmoko, Tjipto. (2001), *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*. Jurnal Hukum Prioris, Vol 2 No. 4.
- Budiantoro dan, Fuad Laksmi. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Purnaka.
- Christoper, dkk. (2013). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Danim, Sudarwan. (2002). *Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme*
- Departemen Agama RI. (2002). *Syaamil Al-Qur’an dan Terjemahannya Edisi Tajwid*. Bandung : PT Syaamil Cipta Media.

Departemen Agama RI, (1983). *Pedoman Administrasi Supervisi*. Jakarta: Proyek Pembinaan Perguruan Agama Islam Tingkat Pertama.

Dewantara Kihajar, (1999). *Bagian Pertama Pendidikan*, dalam Abuddin Nata, filsafat pendidikan Islam. Jakarta: Logos Wacana Ilmu

Ekotama, Suryono. (2018). *Matinya Perusahaan Gara-gara SOP*. Jakarta: Gramedia

Evita, Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standart Operating Procedures*, Sleman. Yogyakarta : Trans Idea Publishing.

Fatoni, Abdurrahman. (2006). *Metedologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Fatimah, Nur Endah. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

[file:///C:/Users/HP/Downloads/Administrasi%20Layanan%20Khusus_Rana%20Yolanda_17046183%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Administrasi%20Layanan%20Khusus_Rana%20Yolanda_17046183%20(1).pdf). Diakses pada tanggal, 03 Maret 2020 pada jam 21:35 WIB.

Gabriele. *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)*, Di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo. Jurnal Agora. (Volume 6, Nomor 1, 2018).

Gunawan, Imam. (2014). *Metode Penelitian Kualitati*. Jakarta: Bumi Aksara.

Handyaningrat, Soewarna. (1984). *Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta: Gunung Agung.

Hadijaya, Yusuf. (2012). *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing.

- Hidayat, Rahmat, dkk. (2017). *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen*. Medan: Lembaga Peduli
- Istyadi, Insani. (2010). *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Juharni. (2017). *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV SAH MEDIA
- Marimba D, Ahmad. (1974). *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam*. Cet IV, Bandung: Al Ma'arif.
- Mappaenre, Ahmad. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Mulyana, Dedi. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda.
- M. NurNasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. (1993). *Administrasi Pendidikan* Cet. II. Jakarta: Gunung Agung.
- Nadira Martasubrata, dkk. (2016). Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendiidkan Manajemen Perkantoran*. Vol. 1 No.1.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008. Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Puji, Indah. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta : Laksana.
- Qomar, Mujammil, (2007). *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayuningsih, Fransica. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rifka, R.N. (2017). *Step by Step Lancar Mebuat SOP*. Depok: HUTA PUBLISHER

- Rosady Ruslan. (2008). *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo
- Sagala, Syaiful. (2013). *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Steve Macaulay, dkk. 1997). *How To Improve Your Customer Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Syafaruddin, dkk. (2006). *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Hijri Pustaka Utama.
- Syahrum & Salim.(2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Ciapustaka Media.
- Suyonto, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Gudang Penerbit.
- Suryono, Ekotama. (2015). *Cara Mudah Membuat SOP*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Subagjo Bambang, dkk. (2012). *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintahan*. Yogyakarta: Total Media.
- Sunyoyo, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Gudang Penerbit.
- Syafaruddin, dkk. (2016). *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Tatang S, (2017). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Tathagati, A. (1989). *Step By Step Membuat SOP*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.
- Tambunan, M Rudi. (2010) *Pedoman Penyusunan Standart Operating Procedures*. Jakarta : Maiestas Publishing.

- Tsauri, Sofyan. (2007). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Jakarta: Center for society studies.
- Uchtiawati Sri, dkk. *Penerapan Penjaminan Mutu Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Standar Internasional*. Jurnal Kebijakan dan Pengembangan Pendidikan (Volume 2, Nomor 1, Januari 2014).
- Undang-undang RI. No. 2, tahun 1989, *Sisteme Pendidikan Nasional*. Jakarta: Gunung Jati, t.th.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (2003). Jakarta : CV Eka Jaya.
- Umaedi. (2000). *Pengawasan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah dalam Kerangka Otonomi Daerah*. Jakarta: Dirjen Dikdasmen Kemendiknas.
- Wursanto, IG. (1988). *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*. Jakarta: Pustaka Dian.
- Pengembangan Pendidikan Indonesia.

Lampiran I : Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Pedoman wawancara subjek penelitian : Kelapa Tata Usaha

1. Sudah berapa lama bapak menjadi KTU dimadrasah ini ?
2. Apa yang bapak ketahui tentang SOP dan Mutu layanan?
3. Bagaimana pelaksanaan SOP dalam pelayanan administrasi dimadrasah ini?
4. Layanan-layanan administrasi apa saja yang diterapkan dimadrasah?
5. Bagaimana SOP yang telah ditentukan terkait dengan layanan-layanan administrasi?
6. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi sehingga SOP sulit untuk diterapkan?
7. Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?
8. Bagaimana menurut bapak SOP yang telah ditetapkan oleh sekolah apakah sudah sesuai atau tidak, sehingga dalam pelayanan administrasi tidak sesuai dengan SOP yang telah ditentukan?

Lampiran II : Daftar Pertanyaan Wawancara

B. Informan penelitian : Kepala Madrasah Mts Ex Pga Proyek UNIVA

Medan.

1. Bagaimana sejarah Madrasah ini pak?
2. Apa Visi dan Misi Madrasah ini pak?
3. Berapa jumlah guru dan murid dimadrasah ini pak?
4. Apa yang bapak ketahui mengenai SOP?
5. Siapa yang membuat SOP ?
6. Mengapa SOP sangat penting diterapkan?
7. Bagaimana cara bapak dalam mengimplementasikan SOP untuk meningkatkan mutu layanan administrasi dimadrasah ini?
8. Bagaimana cara bapak memonitor para guru dan staf tata usaha, apakah mereka melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur atau SOP?
9. Faktor-faktor apa saja yang membuat sehingga SOP sulit diterapkan ?
10. Strategi bapak sebagai kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?

Lampiran III : Daftar Pertanyaan Wawancara

C. Informan penelitian : Wakil Kepala Madrasah bagian Kesiswaan

1. Sudah berapa lama bapak menjadi guru dan kepala madrasah bidang kesiswaan dimadrasah ini ?
2. Apa yang bapak ketahui tentang SOP?
3. Bagaimana sistem pelayanan kesiswaan di madrasah ini?
4. Bagaimana pelaksanaan SOP terkait dengan layanan kesiswaan apakah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan?
5. Dalam pelayanan kesiswaan kendala apa saja yang bapak hadapi?

Lampiran IV: Daftar Pertanyaan Wawancara

D. Informan Penelitian : Guru

1. Sudah berapa lama ibu mengajar disekolah ini?
2. Apa yang ibu ketahui tentang SOP?
3. Bagaimana menurut ibu pelayanan administrasi dimadrasah ini?
4. Menurut Ibu Apakah pelayanan administrasi yang ada dimadrasah sudah sesuai dengan prosedur?
5. Dalam melaksanakan pembelajaran apakah ibu melakukan sesuai dengan Prosedur yang telah ditetapkan pihak madrasah?
6. Menurut ibu mengapa sangat penting menerapkan SOP dalam melakukan segala sesuatu dalam pekerjaan?

Lampiran V : SOP dari Layanan-layanan yang ada di MTs EX Pga Proyek UNIVA

Medan

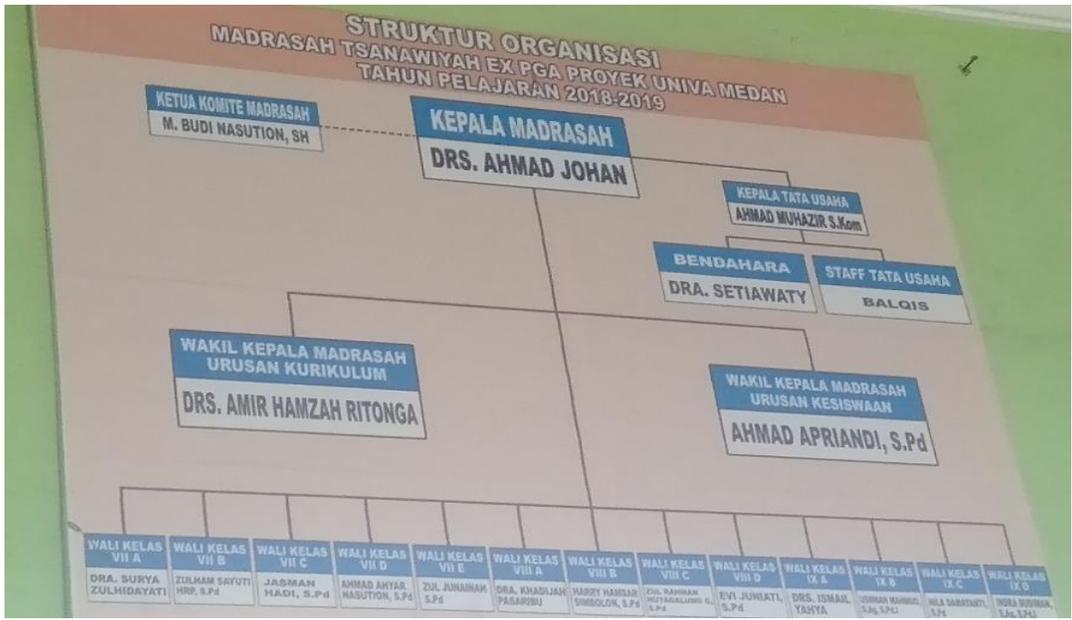
 MADRASAH TSANAWIYAH EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN		No. SOP						
		Tanggal Pembuatan						
		Tanggal Revisi						
		Tanggal Efektif						
		Disah Oleh	Kepala MTs EX PGA Proyek Univa					
SOP ADMINISTRASI KEUANGAN								
Dasar Hukum : KMANo.45Tahun1981 tentangstrukturorganisasidantata kerja UPT		Kualifikasi Pelaksana : 1. Memahami sebagai penyelenggara pelaksana sehari-hari inventaris Madrasah 2. MTs						
Keterkaitan : 1. Melayani Guru/Siswa/ Masyarakat 2. Administrasi		Peralatan dan Perlengkapan : 1. Alat Tulis 2. Komputer / Labtop						
Peringatan : 1. Apabila tidak dijalankan akan menghambat kegiatan belajar dan mengajar		Pencatatan dan Pendataan : Rincian Tugas Pegawai Jumlah Siswa dan Guru RAKM						
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			
		Kepala	Ka. TU	Pelaksana	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	Ke t.
1	Menerima Disposisi	○		Ka. TU	* Absen Guru/ Staff * Absen Siswa * Surat Masuk * Surat Keluar	20 menit	Administratif	
2	Mengumpulkan Data		□		* Manuskrip	5 Menit	* Surat izin guru * Surat izin pegawai	
3	Input Data	○	□		* Rekap	5 Menit		

**SOP ADMINISTRASI KEUANGAN/ KESISWAAN/ KEPEGAWAIAN/
SARANA**

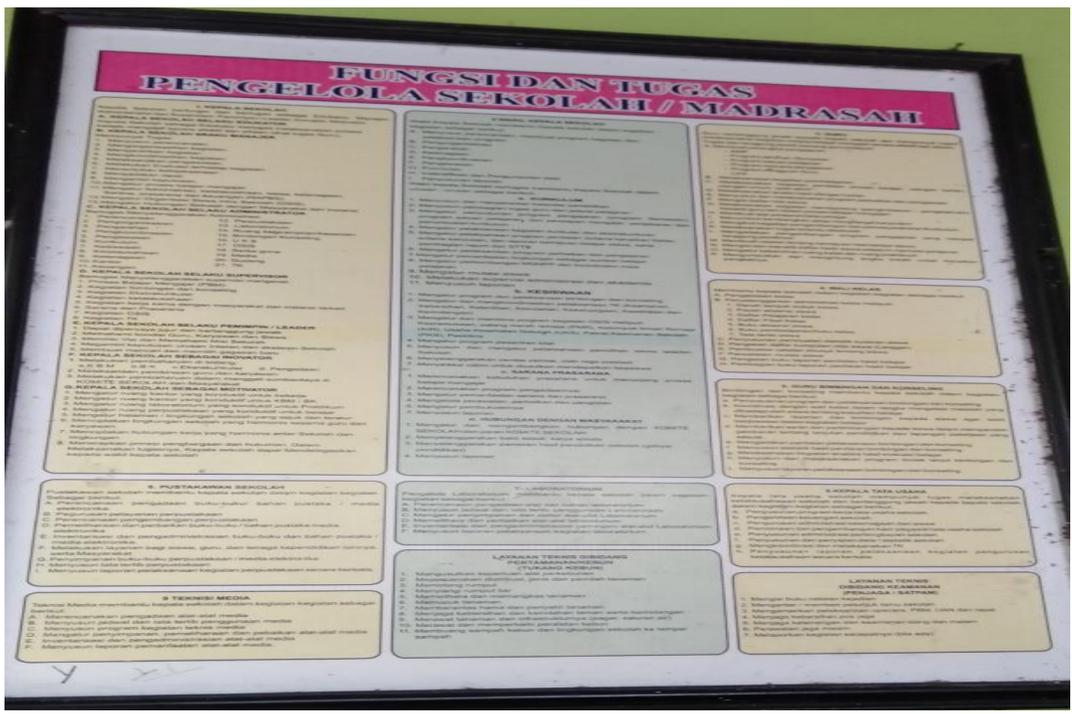
KMA No.45 Tahun 1981 tentang struktur organisasi dan tatakerja UPT

No.	Dasar Hukum	Penjelasan
1.	Kegiatan	a. Melayani Guru/Siswa/ Masyarakat b. Administrasi
2.	Peringatan	a. Apabila tidak dijalankan akan menghambat kegiatan belajar dan mengajar
3.	Kualifikasi Pelaksanaan	a. Memahami sebagai penyelenggara pelaksana sehari-hari inventaris Madrasah b. MTs
4.	Peralatan dan Perlengkapan	a. Alat Tulis b. Komputer / Labtop
5.	Pencatatan dan Pendataan	a. Rincian Tugas Pegawai Jumlah Siswa dan Guru RAKM
6.	Aktivitas	a. Menerima permintaan berupa surat masuk maupun memo lainnya, kemudian didisposisikan berdasarkan bidang tugas perangkat madrasah. b. Dilaksanakannya klasifikasi permintaan

		<p>administrasi yang sesuai</p> <ul style="list-style-type: none">c. Konfirmasi dokumen untuk penyesuaian dengan Database yang ada dimadrasahd. Pembuatan dokumen yang dibutuhkan sesuai dengan permintaane. Paraf KTU sesuai dengan kebenaran data yang ada dan permintaanf. Penerbitan dokumen yang dibutuhkan sesuai dengan permntaang. Pengesahan dokumen oleh Kepala Madrasahh. Penyerahan dokumen.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Gambar : Struktur organisasi MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan



Gambar : Fungsi dan tugas pengelolaan sekolah/ madrasah



Gambar : Saat peneliti melakukan observasi, peneliti membantu pekerjaan salah satu staff tata usaha



Gambar : keadaan Guru dan ruang administrasi MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan



Gambar : Saat peneliti melakukan wawancara dengan Kepala madrasah MTs EX Pga
Proyek UNIVA Medan



Gambar : Saat peneliti wawancara dengan wakil kepala madrasah bidang kesiswaan



Gambar : Saat peneliti melaksanakan wawancara dengan guru/staff tata usaha



Gambar : Dokumentasi dengan bapak Kepala tata usaha MTs EX Pga Proyek UNIVA
Medan



Gambar : MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan



Gambar : Ruang belajar siswa/siswi MTs EX Pga Proyek UNIVA Medan

Lampiran VIII : Surat Izin Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
Jl. William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683
Website : www.fitk.uinsu.ac.id e.mail : fitk@uinsu.ac.id

Nomor : B-3672/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/03 /2020 . Medan, 03 Maret 2020
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Yth. Ka.MTs Ex PGA Proyek UNIVA Medan
Assalamu'alaikum Wr Wb

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : SYAHFITRI SIMATUPANG
Tempat/Tanggal Lahir : Desa Ujung Padang, 24 Mei 1998
NIM : 307162057
Semester/Jurusan : VIII/ Manajemen Pendidikan Islam

Untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di MTs Ex PGA Proyek UNIVA Medan guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

IMPLE MENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI MTs EX PGA PROYEK UNIVA MEDAN

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan
Kampus Jurusan MPI
Fitriyah, S.Ag. M.Pd.
NIP. 19680805 199703 1 002

Tembusan:
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan

Lampiran IX : Surat Balasan Izin Riset



UNIVERSITAS AL WASHLIYAH (UNIVA) MEDAN
MADRASAH TSANAWIYAH EX PGA
PROYEK UNIVA MEDAN
NSM : 121212710015 STATUS TERAKREDITASI "A" NIM : T.12.017

JALAN SISINGAMANGARAJA KM. 5,5 TELP. (061) 7852930 MEDAN (20147)

Nomor : 84/MTsE/B.6/VII/2020
 Lamp : -
 Hal : Pelaksanaan Penelitian Lapangan

Medan, 13 Juli 2020 M

Kepada Yth.
Ketua Jurusan MPI
 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 Di-
Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti surat Saudara Nomor : B-3672/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/03/2020, Hal izin pelaksanaan Penelitian Lapangan di MTs EX PGA Proyek Univa Medan atas nama :

Nama : SYAHFITRI SIMATUPANG
 NPM : 307162057
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Tesis : "Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di MTs. EX-PGA Proyek Univa Medan"

Benar telah melaksanakan penelitian di MTs EX PGA UNIVA Medan pada tanggal 03 Maret s/d 13 Juli 2020, untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan mata kuliah bersangkutan.

Demikian surat ini kami perbuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalam,

Kepala Madrasah Tsanawiyah
 EX PGA Proyek Univa Medan



[Signature]
Drs. Ahmad Johan

Lampiran IX : Daftar Riwayat Hidup Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**1. Data Diri**

- a. Nama : Syahfitri Simatupang
- b. Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Padang 24 Mei 1998
- c. Jumlah Bersaudara : Anak Ke 4 dari 5 bersaudara
- d. Agama : Islam
- e. No Hp : 0822-7250-4534
- f. Email : syahfitrisimatupang240598@gmail.com
- g. Alamat : Dusun II Desa Ujung Padang Kec. Aek Natas
Kab. Labuhanbatu Utara

2. Data Orang Tua

- a. Nama Ayah : Imran Simatupang
- b. Pekerjaan : Petani
- c. Nama Ibu : Kameliah Rambe
- d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

3. Riwayat Pendidikan

No	Asal Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Tamat
1.	SD Negeri 112303 Ujung Padang	2004	2010
2.	MTs Al-Washliyah Adian Torop	2010	2013
3.	SMAN 1 Aek Natas	2013	2016
4.	Program MPI FITK UIN SU Medan	2016	2020

4. Pengalaman Organisasi

No.	Jenis Organisasi	Jabatan
1.	PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) Cabang FITK UINSU. Periode 2018-2019.	Wakil Bendahara Umum
2.	IMADA (Ikatan Mahasiswa dan Pemuda Desa Ujung Padang). Periode 2017-2018.	Sekretaris Umum

5. Pengalaman Kerja atau Pengalaman Mengajar

No.	Pengalaman Kerja atau Pengalaman Mengajar
1.	Pernah menjadi kasir di cafe minuman MOMO di Jl. Tuasan, pada tahun 2020.
2.	Lembaga Survey Charta Politika Indonesia sebagai anggota selama kurang lebih satu tahun, pada tahun 2019-2020.
3.	Pernah mengajar di SD Pelangi Jl. Bhayangkara. Menjadi guru pengganti kelas I-VI selama kurang lebih 3 bulan, dengan mata pelajaran Bahasa Indonesia, Agama, Tematik, Matematika, pada tahun 2019.