

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 SAROLANGUN

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana pendidikan**



**EMILDA AMINY
TK.161212**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN JAMBI
2020**



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat :Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN STS Jambi. Jl. Jambi-Ma.Bulian Km.16
Simp.Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363

PERSETUJUAN SKRIPSI

Kode Dokumen	Kode Formulir	Berlaku Tanggal	No Revisi	Tanggal Revisi	Halaman
In.08-PP-05-01	In.08-FM-PP-05-03	-06-2020	R-0	-	1 dari 1

Hal : **Nota Dinas**
Lampiran : -

Kepada
Yth. Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.


Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan arahan sekaligus mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Emilda Aminy
NIM : TK 161212
Jurusan / Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami harapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapka terimakasih.

Jambi, Juni2020
Mengetahui,
Pembimbing I


Dr. Zawaqi Afdal Jamil, M. Pd. I
NIP. 197205071994061001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN STS Jambi. Jl. Jambi-Ma.Bulian Km.16
Simp Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363

PERSETUJUAN SKRIPSI

Kode Dokumen	Kode Formulir	Berlaku Tanggal	No Revisi	Tanggal Revisi	Halaman
In.08-PP-05-01	In.08-FM-PP-05-03	-06-2020	R-0	-	1 dari 2

Hal : **Nota Dinas**
Lampiran : -

Kepada
Yth. Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan arahan sekaligus mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Emilda Aminy
NIM : TK 161212
Jurusan / Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami harapkan agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapka terimakasih.

Jambi, Juni 2020
Mengetahui,
Pembimbing II

Drs. H. Khairunas R., M. Pd. I
NIP .195601261982021001



KEMENTERIAN AGAMA RI
 UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN STS Jambi. Jl. Jambi-Ma.Bulian Km.16
 Simp.Sungai Duren Kab.Muaro Jambi 36363

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi berjudul: "Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun" yang diujikan oleh Sidang Munaqasah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN STS Jambi pada:

Hari : Senin
 Tanggal : 17 Agustus 2020
 Jam : 09.00-10.00 WIB
 Tempat : (Rumah Masing-masing)
 Nama : Emilda Aminy
 NIM : TK161212
 Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Mahmud MY, S.Ag.M.Pd. (Ketua Sidang)		
2	Uyun Nafi'ah. M.Pd. (Sekretaris Sidang)		
3	Dr. Zawaqi Afdal Jamil, M.Pd.I(Pembimbing I)		
4	Dr. H. Khairunas R, M.Pd.I (Pembimbing II)		
5	Dr. H. Syamsul Huda, M.Pd(Penguji I)		
6	Bawaihi, S.Ag, M. Pd.I(Penguji II)		

Jambi, 2020
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 UIN STS Jambi



Dr. Hj. Fadlillah, M.Pd
 NIP. 196707111992032004

ipta m... UIN STS Jambi State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaedah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya saya sendiri atau terindikasi adanya unsure plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin sujud syukur kupersembahkan kepadamu ya Allah atas segala nikmat yang dianugerahkan kepada saya dan atas ridho' darinya saya bias menjadi pribadi yang berfikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-citaku.

Dengan ini saya persembahkan skripsi yang sederhana ini untuk kedua orang tuaku ayahanda tercinta **Ahmad Sanadi, S. Pd**, terima kasih yang tiada hentinya berdo'a, memotivasi, dan dorongan serta selalu memberikan semangat sampai saya bias sampai ditahap ini. Dan Ibuanda tercinta **Fitriyani** yang tiada hentinya berdo'a, memotivasi serta selalu memberikan semangat dalam kondisi apapun dan untuk kedua adik laki-lakiku **Al-Khalifi Ahnaf Hamizan** dan **Nabil Abqori Khairunnas** yang selalu memberikan semangat, serta keluarga besarku terimakasih atas dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada dosen pembimbing 1 bapak **Dr. Zawaqi Afdal Jamil, M.Pd.I** terima kasih telah mendidik, memotivasi serta membimbing saya sampai ketahap ini dan kepada dosen pembimbing 2 bapak **H. Khairunas, M.Pd.I** terima kasih juga telah mendidik, memotivasi serta membimbing saya sampai ketahap ini.

Dan untuk teman-teman seperjuangan Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang menempuh semua rintangan yang selama ini kita lalui bersama.

Aamiinyaarobbal 'alamin

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthha Jambi

MOTTO

وتعا ونوعل لبرولتقوى ولاتعا ونوا عل الاثم والعدوان وتقوا الله ان الله
شديد العقاب

Artinya : “ Dan tolong-menolong lah kamu dalam kebaikan dan ketakwaan. Dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya siksa Allah sangat berat”

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sunan Gunung Djati



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

Kata Pengantar

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat serta karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam yang tiada henti-hentinya penulis ucapkan kepada baginda Nabi kita Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya, semoga kita semua termasuk golongan yang mendapat syafaat dari beliau di yaumul akhir, Amin.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna mendapat gelar Sarjana Pendidikan pada fakultas Ilmu Tarbiyah dan keguruan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari pihak yang memberikan motivasi baik moril maupun materil, untuk itu melalui kolom ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA, Ph.D. Selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Ibu Dr. Rofiqoh Ferawati selaku wakil Rektor I bidang akademik dan kelembagaan. Bapak Dr. As'ad Isma selaku Wakil Rektor II bidang administrasi umum perencanaan dan keuangan. Bapak Dr. Bahrul Ulum selaku Wakil Rektor III bidang kemahasiswaan dan kerjasama UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Ibu Dr. Hj. Fadillah selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Ibu Dr. Risnita, M.Pd. Bapak Dr. Najmul Hayar, M. PD.I. Ibu Dr. Yusria, S.Ag. M. Ag. Selaku dekan I, II, III beserta wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
3. Bapak Mahmud MY, S. Ag, M. Pd. Selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Bapak Dr. Shalahuddin, M. Pd.I. Selaku Sekretaris program Study Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
4. Bapak Dr. Zawaqi Afdal Jamil, M. Pd.I. Selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. H. Khairunas R, M. Pd.I. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan mencurahkan segala pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

5. Bapak dan ibu dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
6. Bapak M. Hafizd, S.Pd selaku kepala sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, serta para majlis guru dan staf tata saha Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk memperoleh data dilapangan.
7. Orang tua saya dan keluarga yang telah memberikan motivasi yang tiada hentinya sehingga menjadi kekuatan pendorong bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa MPI 16B yang menjadi teman diskusi dan memberikan motivasi serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Mudah-mudahan dengan segala bantuan dan jasa yang diberikan kepada penulis akan diberikan balasan oleh Allah SWT, semoga skripsi ini bermanfaat terutama bagi pengembangan ilmu

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Jambi, 11 Juli 2020

Penulis,



Emilda Aminy
NIM. TK.161212

ABSTRAK

Nama : Emilda Aminy
NIM : TK. 161212
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun 2) Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun 3) Untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, faktor pendukung yakni : 1) Faktor kesadaran aparatur, 2) Faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, 3) Faktor kemampuan dan keterampilan 4) Faktor sarana dan prasarana. Faktor penghambat yakni : 1) Kondisi kerja, 2) Proses penyelesaian surat-menyurat, 3) Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yakni : 1) Layanan bimbingan konseling, 2) Layanan usaha kegiatan sekolah, 3) Layanan perpustakaan, 4) Layanan laboratorium, 5) Layanan koperasi sekolah, 6) Layanan sarana ibadah, 7) Layanan surat-menyurat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthajambi

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Administrasi*

ABSTRACT

The purpose of this study is 1) To find out the administrative service process in state process in the state Madrasah Aliyah 1 Sarolangun 2) To find out what factors support and hinder administrative services in the state Madrasa Aliyah 1 Sarolangun 3) To find out the form of administrative services in the Aliyah state Aliyah 1 Sarolangun. This research is a descriptive qualitative research using observation, interview and documentation data collection techniques, while the technical analysis of the data presentation, drawing conclusion. The results of this study indicate that the administrative service process at Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun is a series of activities or the whole process of controlling the cooperation of number of people to achieve goals in a planned and systematic manner carried out in a particular environment, especially in the form of formal educational institutions. Supporting and inhibiting factors of administrative services in Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, supporting factor namely : 1) Factors of apparatus awareness, 2) Factors of rules in implementing administrative service, 3) Factors of ability and skills, 4) Factors of facilities and infrastructure. Inhibiting factors namely : 1) Working conditions, 2) The process of completing correspondence, 3) lack of informative administrative service officers. Froms of administrative services in Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun namely : 1) Counseling guidance services, 2) Business services activities, 3) Literature services, 4) Laboratory services, 5) School cooperative services, 6) Religious service services, 7) Correspondence services.

Keywords: *Effectiveness, Administrative Services*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	i
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.	5
C. Rumusan Masalah.	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teoritik.....	7
1. Efektivitas Pelayanan.....	7
2. Pelayanan Administrasi.	9
3. Fungsi-fungsi Administrasi.....	10
4. Bentuk-bentuk Pelayanan Administrasi Sekolah.....	13
5. Tanggung Jawab Pelayanan.....	15
6. Sistem Pelayanan	15
7. Teknik Layanan	15
B. Studi Relevan.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	21
B. Setting dan Subjek Penelitian.....	22
C. Jenis dan Sumber Data.	22
D. Teknik Pengumpulan Data.	24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Thaha Saifuddin Jember

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Teknis Analisis Data.....	26
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.	27
G. Jadwal Penelitian	29

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN30

A. TemuanUmum.....	30
1. Historis Sekolah.....	30
2. Letak Geografis Sekolah	30
3. Visi dan Misi Sekolah.....	31
4. Tujuan Pendidikan	32
5. Struktur Organisasi.	32
6. Tenaga Kependidikan.	33
7. Keadaan Tenaga Pendidik.	34
8. Keadaan Siswa.....	36
9. Keadaan Sarana dan Prasarana.	37
10. Jenis Ekstra Kurikuler.....	39
B. TemuanKhusus.	40
1. Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.....	40
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah AliyahNegeri 1 Sarolangun.	42
3. Bentuk-bentuk pelayanan di Madrasah AliyahNegeri 1 Sarolangun	46

BAB V PENUTUP57

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Tabel 4.1 Keadaan Tenaga Kependidikan

Tabel 4.2 Keadaan Tenaga Pendidik

Tabel 4.3 Keadaan Siswa

Tabel 4.4 Keadaan Sarana dan Prasarana

Tabel 4.5 Jenis Ekstra Kurikuler

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Pengumpulan Data

Lampiran 2 Daftar Responden

Lampiran 3 Struktur Organisasi

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 5 Surat Responden

Lampiran 6 Surat Selesai Riset

Lampiran 7 Kartu Bimbingan

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat, (1994:16) yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dulu ditentukan. Menurut prasetyo budi utomo (1984) efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input. Menurut hidayat (1986) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2001:7). Menurut Sudarmanto Pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa dapat berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Sudarmanto, 2009:46). Pelayanan sebagai kegiatan pendirian jasa dari satu pihak ke pihak

yang lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Pentingnya pelayanan dalam setiap aktifitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karna inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu. Sehingga Kashmir (2010:127) menegaskan bahwa profesional tidaknya sebuah organisasi atau lembaga dapat dilihat dari layanannya (service) yang ditampilkan organisasi atau lembaga tersebut.

Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktifitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung ke lembaga atau organisasi tersebut.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa betapa besarnya fungsi dan peranan dalam sebuah organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang diberikan personilnya dapat mencerminkan bagaimana organisasi tersebut bekerja. Jadi pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, dimana apabila pelayanan yang ditampilkan baik dalam segala hal atau dapat dikatakan pelayanan prima jika pelayanan itu baik, menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga atau organisasi tersebut sudah dapat dikatakan profesional.

Sinambela (2006:7) berpendapat bahwa terdapat lima angka pelayanan public, yaitu 1) reliability, 2) tangibles, 3) responsiveness, 4) assurance, dan 5) empathy. Berdasarkan dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi oleh pegawai tata usaha meliputi : kesamaan hak, transparasi, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Menurut Ngalim Purwanto dalam buku pedoman administrasi dan supervisi pendidikan, “Administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan *to* dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, dan *ministrare* sama artinya dengan *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan” (Purwanto. Ngalim, 2000:10).

Menurut Mulyono “Administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi atau dengan kata lain, administrasi adalah tata aturan penyelenggaraan dan pelaksanaan organisasi dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien” (Mulyono, 2008:54). Selain itu, Sondang P. Siagian menyebutkan administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Sondang,1990:23).

Dalam arti yang sempit menurut buku Administrasi Dan Manajemen Pendidikan Islam, kata administrasi sama dengan tata usaha (*office work*) yaitu kegiatan tulis menulis dikantor (*derical work*) yang dilakukan secara sistematis, dan mencakup kegiatan menerima, mencatat, mengagendakan, mengelolah, menggandakan, mengirim, menghimpun, menyelenggarakan kearsipan dan dokumentasi, menetapkan sistem kerja, mengadakan standarisasi bentuk-bentuk formulir dan ukuran kertas, dan menjaga keharmonisan kerjasama diantara personil yang ada pada suatu organisasi. Dengan demikian pekerjaan ketatausahaan atau ketatalaksanaan itu berfungsi sebagai pengumpulan, pencatatan dan pengolahan surat-surat atau data yang diperlukan secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif serta tata hubungan satu sama lain dari berbagai data dan informasi yang diterima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sedangkan dalam arti luas, administrasi dapat diartikan segala kegiatan sekelompok manusia, melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala sarana, prasarana, dan fasilitas yang tersedia baik personal, material, dan spiritual agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Berdasarkan uraian diatas, jelaslah bahwa kegiatan administrasi tidak terbatas pada ketatausahaan saja, akan tetapi mencakup semua rangkaian pengendalian usaha kerjasama kelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Dari beberapa pengertian administrasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah sebagai suatu kegiatan atau tata usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Sedangkan administrasi sekolah adalah semua kegiatan yang dijalankan untuk mencapai tujuan sekolah. Tujuan sekolah secara sederhana dapat dikemukakan agar murid (siswa) dapat belajar dengan baik. Untuk itu diperlukan berbagai rencana pelaksanaan, harus ada pembagian tugas dan penepatan guru, perlu jadwal kegiatan, dan harus ada pengawasan terhadap semua kegiatan tersebut.

Pentingnya administrasi sekolah dalam sekolah yakni untuk mencapai tujuan sekolah sebagaimana yang diharapkan, administrasi sekolah memegang peranan penting dan menentukan semua kegiatan sekolah. Administrasi sekolah tidak akan berjalan dengan baik apabila administrasi sekolah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Oleh karena itu berjalan tidaknya administrasi di suatu sekolah ditentukan oleh ada tidaknya orang yang melaksanakan kegiatan tersebut.

Dalam proses pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut, administrasi pendidikan itu sendiri dan saran penunjang pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus adminisstrasi pendidikan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan dan pengendalian usha-usaha pendidikan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

diselenggarakan dalam bentuk kerja sama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa (misalnya beasiswa). Jadi dapat disimpulkan bahwa prose pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggarakan dengan siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar.

Menurut The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja. Tata usaha disekolah merupakan bagian yang menjalankan peran administrative. Menurut The Liang Gie (2000), tenaga tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu: 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu rganisasi. 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan. 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Tata usaha sekolah menjalankan tugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Adapun aturan tata usaha sekolah adalah sebagai berikut: membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian ,peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan, dan hubungan masyarakat.

Dasar hukum tugas dari tata usaha sekolah ada didalam keputusan direktur jendral pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 260 dan 261 tahun 1996 tugas pokok kepala tata usaha. Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Menyusun program kerja tata usaha sekolah
- b. Pengelolaan keuangan sekolah
- c. Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa
- d. Pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah
- e. Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
- f. Penyusunan dan penyajian data/statistic sekolah
- g. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7 K
- h. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan, pengurus ketata usahaan secara berkala

Tugas tata usaha sekolah adalah melaksanakan kegiatan administrasi ,pengelolaan, pengembangan, pengawasan , dan artikel administrasi dan supervise pendidikan

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, Fenomena permasalahannya yaitu kualitas pelayanan administrasinya belum maksimal. Hal itu dibuktikan dengan lambatnya proses penyelesaian surat menyurat, kurang teliti dalam melaksanakan pengetikan surat menyurat, serta kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi.

Lambatnya proses penyelesaian surat menyurat maksudnya adalah pihak sekolah menetapkan bahwa proses pembuatan surat menyurat selesai paling lambat 3 hari setelah proses pengajuan surat namun dalam pelaksanaannya surat yang diproses tersebut terkadang baru selesai 4-5 hari kemudian, hal ini berarti tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kurang teliti dalam melaksanakan pengetikan surat menyurat maksudnya adalah sering terjadinya kesalahan dalam penulisan surat menyurat. Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi maksudnya adalah dalam berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada guru dan siswa, lambat atau bahkan tidak sampai kepada guru dan siswa tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yang dilaksanakan pada 19 Desember 2019 disebutkan

bahwa peningkatan layanan kualitas pendidikan sekolah saat ini tidak dapat ditanggihkan, karena kondisi objektif sekolah yang masih membutuhkan kerjasama dari berbagai pihak. Dalam hal ini terutama lembaga yang menaungi. Selain itu, salah satu akar persoalan terkait dengan belum optimalnya layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun terletak pada efektivitas pelayanan administrasi yang masih minim.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diungkapkan diatas maka dalam hal ini penulis mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun?
3. Bagaimana bentuk pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
 - b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
 - c. Untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Menyumbang keilmuan dan menambah khazanah serta membuka wawasan yang luas khususnya pada bidang manajemen pendidikan islam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

- b. Memberikan deskripsi tentang bagaimana efektivitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
- c. Diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pihak penentu kebijakan pendidikan sekolah seperti, kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, dewan guru, dan staf dalam meningkatkan kualitas sumber daya pendidik dan tenaga kependidikan.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Konsep

1. Efektivitas Pelayanan

Efektif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti dapat membuahkan hasil, mulai berlaku, ada pengaruh akibat efeknya. Efektivitas bisa juga di artikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan (Yasin & Hapsoyo, 2008:132). Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005:92). Menurut Hidayat (1986) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Berdasarkan pengertian efektivitas di atas, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu tahapan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang telah direncanakan dan diharapkan.

Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu atau pun kelompok) kepada pihak lain (individu atau pun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan (Fandy. Tjiptono, 2014:17). Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock, 2002:5). Berdasarkan pengertian pelayanan di atas, penulis menyimpulkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain.

Menurut Sondang P. Siagian (2007:151) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan yaitu :

- a) Faktor Waktu, yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.
- b) Faktor Kecermataan, yaitu faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
- c) Faktor Gaya Pemberian Pelayanan, yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Sedangkan Moenir (2002:7) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan ke masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

Dari bermacam-macam pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas. Dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

demikian efektivitas pada hakikatnya berorientasi pada penacapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang memiliki ketepatan, keakuratan dan kecepatan penyajian data/informasi.

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.

Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk mencapai visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara befikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan berarti sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor:

- a. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
- b. Adanya aturan yang memadai
- c. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultaha Jambi

- d. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minim
- e. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan
- f. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan

3. Fungsi-fungsi Administrasi

Dalam mencapai efektifitas dan efisiensi yang tinggi, segala kegiatan dan tindakan harus dilaksanakan dengan pertimbangan yang rasional. Guna menjamin dan menciptakan rasionalisme yang tinggi, perlu langkah-langkah kegiatan. Adapun fungsi-fungsi pokok administrasi adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Menurut Handari Nawawi dalam bukunya Administrasi Pendidikan bahwa perencanaan pada dasarnya berarti persiapan menyusun suatu keputusan berupa langkah-langkah penyelesaian suatu masalah atau pelaksana suatu pekerjaan yang terarah pada tujuan tertentu. (Daryanto, 2001). Sedangkan menurut Siswanto, suatu perencanaan adalah suatu aktivitas integrative yang berusaha memaksimalkan efektifitas seluruhnya sari suatu organisasi sebagai suatu sistem, sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi yang bersangkutan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

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

Menurut Siagan mengartikan pengorganisasian sebagai keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya suatu organisasi sebagai alat administrasi dapat dilihat dari bergerak tidaknya organisasi kearah tercapainya tujuan yang mana sangat tergantung atas kemampuan manusia dalam organisasi itu untuk menggerakkan organisasi itu kearah yang telah ditetapkan.

c. Bimbingan atau pengarahan (*Direction*)

Bimbingan (*Direction*)berarti memelihara, menjaga dan memajukan organisasi melalui setiap personal, baik secara structural maupun fungsional agar setiap kegiatannya tidak terlepas dari usaha mencapai tujuan.Maksud dari pengarahan adalah suatu usaha untuk memberikan penjelasan, petunjuk serta pertimbangan dan bimbingan terhadap para petugas yang terlibat, baik secara structural maupun fungsional agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar. (Ngalim Purwanto 1991)

d. Koordinator (*Coordination*)

Menurut (Sutisna 2012),coordinator ialah proses mempersatukan sumbangan-sumbangan dari orang-orang, bahan dan sumber-sumber lain kearah tercapainya maksud-maksud yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Purwanto, koordinasi adalah aktivitas membawa orang-orang, material, pikiran-pikiran, teknik-teknik dan tujuan-tujuan kedalam hubungan yang harmonis dan produktif dalam mencapai suatu tujuan.

Dengan demikian dalam mengadakan koordinasi berarti telah mengatur dan membawa individu, metode, bahan, buah pikiran, saran, cita-cita serta alat-alat kearah hubungan kerja yang harmonis, sehingga segala macam kegiatan ataupun pekerjaan-pekerjaan dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien, berkonsentrasi pada tujuan bersama demi kepentingan bersama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

e. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan atau control dalam administrasi menurut (Handari Nawawi 1998) berarti kegiatan mengukur tingkat efektivitas kerja personal dan tingkat efisiensi penggunaan metode dan alat tertentu dalam usaha mencapai tujuan. Menurut (Sondang P. Siagan 1989), pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksana seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya.

Adapun beberapa tahapan untuk mengadakan tindakan pengawasan atau control, antara lain yaitu:

- 1) Mengukur kegiatan pada tingkat kesesuaiannya
- 2) Memperbandingkan dengan standar yang telah menjadi ketetapan dan kesepakatan, diadakan upaya pelurusan penyesuaian dari hal-hal yang menyimpang atau tidak sesuai atau berbeda dengan standar pokoknya

f. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi menurut Sutisna dalam bukunya Administrasi Pendidikan adalah proses penyaluran, ide, penjelasan, perasaan, pertanyaan dari orang ke orang atau dari kelompok ke kelompok. Sedangkan Hadari Nawawi mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian informasi, ide (gagasan), pendapat dan saran-saran guna melancarkan kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pemaparan diatas jelas bahwasanya komunikasi dalam suatu organisasi menempati peranan yang sangat penting, karena lingkungan tersebut setiap individu harus menjalin kerjasama dengan individu yang lain. Untuk mencapai tujuan organisasi, seorang individu tidak mungkin bekerja sendiri, individu hanya berarti dan berperan didalam dan dengan kelompoknya. Komunikasi yang efektif hanya akan berlangsung apabila setiap individu memperlakukan individu yang lain sebagai subjek yang dilakukan dalam bentuk saling menghormati, saling menghargai dan saling mempercayai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Adapun dalil dalam al Qur'an yang berkaitan dengan konsep layanan adalah sebagaimana QS. Al Hasyr (59) : 9

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُجْزَوْنَ مَنْ هَجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا فَلْيُتْرَكْ لَهُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan orang-orang yang Telah menempati kota Madinah dan Telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin).dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka Itulah orang-orang yang beruntung” (QS. Al-Hasyr, 59:9).

Dari ayat ini nampak adanya usaha untuk menghormati dan melayani orang lain (dalam konteks ini kaum Muhajirin). Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin. Sehingga ayat ini bisa mengilhami bagaimana harusnya konsep layanan dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang lainnya. Keikhlasan pelayan dan kerelaan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dan jika diterapkan dalam dunia layanan pendidikan Indonesia bisa dimaknai dengan usaha melakukan pelayanan pendidikan seoptimal, seefektif dan sebaik mungkin kepada pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan Indonesia untuk menggapai tujuan pendidikan Indonesia dan kemajuan pendidikan Indonesia. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Dengan demikian, hal yang urgent untuk dipahami oleh manajer pendidikan Indonesia adalah bagaimana mengelola layanan terbaik itu di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang amat keras.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4. Bentuk–bentuk Pelayanan Administrasi Sekolah

Bentuk-bentuk pelayanan administrasi sekolah, diantaranya sebagai berikut:

a. Pengelola Sarana dan Prasarana

Dalam hal penyelenggaraan pendidikan di sekolah, bagian administrasi yang mengelola sarana dan prasarana harus dapat memenuhi segala kebutuhan sekolah yang menunjang proses penyelenggaraan pendidikan tersebut, baik itu bangunan, inventaris, maupun kebutuhan lainnya.

b. Pengelola Kurikulum

Tugas dari pengelola kurikulum adalah menyesuaikan program pendidikan dengan kurikulum nasional, memberikan pedoman kurikulum kepada setiap guru, serta membuat perencanaan tentang proses pembelajaran sesuai dengan jenjang kelasnya.

c. Administrasi Siswa

Khusus bagian pengelola kesiswaan ini berkaitan dengan pembinaan yang efektif dan efisien menyesuaikan dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di sekolah tersebut. Bagian kesiswaan harus dapat menentukan target berapa jumlah siswa yang sanggup ditampung di sekolah itu. Termasuk meneliti kondisi siswa, dan membantu mewujudkan cara agar setiap siswa dapat belajar dengan nyaman dan kondusif agar lulusan di sekolah tersebut dapat sesuai harapan guru dan orang tuanya.

d. Administrasi dan Pengelola Keuangan

Bagian pengelola keuangan memegang peranan penting dalam hal pengaturan anggaran sekolah mulai dari merencanakan sumber pemasukan dan tujuan pengeluaran yang didata dengan jelas yang dilakukan secara rutin dan bertahap dan dapat dipertanggung jawabkan.

e. Administrasi Personalia

Fungsi dari administrasi personalia adalah untuk mengetahui dan membidangi semua personil pengajar maupun tata usaha, bahkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultaha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultaha Jambi

pesuruh di sekolah tersebut dalam hal penyelenggaraan pendidikan yang edukatif, efektif, dan efisien (<http://Sekolah.blogspot.com>).

5. Tanggung Jawab Pelayanan

Menurut Try Yuningsih dkk. (2018:23) tanggung jawab pelayanan yaitu:

- a. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku
- b. Menjaga informasi yang bersitat rahasia
- c. Melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang
- d. Membangun etos kerja untnk meningkatkan kinerja organisasi
- e. Menjaln kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan
- f. Memiliki kompetensi dalam pelaksanaan tugas
- g. Patuh dan taat terhadap standar operasional dan tata kerja
- h. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja organisasi
- i. Berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja.

6. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggara dengan baik, hal ini tentunya tidak luput dari adanya kerja sama dari berbagai elemen diawali dari siswa dan orangtua siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar (Yuriko, 2008:8).

7. Teknik layanan

Teknik layanan, Kotler berpendapat bahwa faktor-faktor pelayanan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- a. Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b. Jaminan (Assurance) yaitu kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff.
- c. Berwujud (Tangible) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- d. Empati (Empaty) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan.
- e. Ketanggapan (Responsiveness) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Kotler, 1997:23).

Faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dan berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagai berikut:

- a. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
- c. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan (Agung, 2005:24).

Penjelasan lain menurut Moenir mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai (Ibid, 40).

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/siswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru (yahya, 2007:8). Dari berbagai pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah rangkaian kegiatan kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan atau tersistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan administrasi di lembaga pendidikan formal.

B. Studi Relavan

Berhubungan dengan bahasan penelitian yang penulis kerjakan terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan .hasil penelitian ini penulis jadikan bahan kajian awal yang mana studi relevan ini adalah memuat hasil-hasil penelitian terdahulu dengan focus atau tema yang diteliti. Hasil penelitian tersebut adalah :

1. Skripsi oleh Putri Wahyu Anisa, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Setia Kawan. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSP Setia Kawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,464 dengan t sebesar 5,070 dan signifikansi sebesar 0,000. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas anggota di KSP Setia Kawan. Selain itu terdapat sumbangan efektif kualitas pelayanan sebesar 23,59% terhadap variabel loyalitas anggota
 - b. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel motivasi anggota terhadap loyalitas anggota KSP Setia Kawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien garis yang positif dari variabel motivasi anggota sebesar 0,435 dengan t sebesar 2,956 dan signifikansi sebesar 0,004. Artinya, semakin tinggi motivasi anggota maka semakin tinggi pula loyalitas anggota di KSP Setia Kawan. Selain itu terdapat sumbangan efektif motivasi anggota sebesar 8,93% terhadap variabel loyalitas anggota.
 - c. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel kualitas pelayanan dan motivasi anggota terhadap loyalitas anggota KSP Setia Kawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil koefisien R adalah 0,570 sedangkan R² sebesar 0,325. Nilai R menunjukkan nilai positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

motivasi anggota maka semakin tinggi pula loyalitas anggota di KSP Setia Kawan. Nilai R² sebesar 0,325 menunjukkan bahwa variansi dalam loyalitas anggota KSP Setia Kawan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan motivasi anggota sebesar 32,5%. Selain itu diperoleh F sebesar 19,029 dan signifikansi 0,000. Oleh karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, berarti bahwa kualitas pelayanan dan motivasi anggota secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas anggota KSP Setia Kawan.

2. Skripsi oleh Rizka Zayyana, dengan judul Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembinaan UIN Jakarta. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem pembayaran SPP dengan *online* yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK yang memudahkan para guru menginput nilai siswa secara *online*, dan memelihara serta mengelola fasilitas sarana prasana sekolah. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari hari di sekolah masih terus berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan.
 - b. Hambatan-hambatan yang dihadapi sekolah dalam mengelola layanan administrasi yaitu gudang arsip belum optimal, sistem database secara komprehensif belum diterapkan dan penyusunan RAPBS masih terdapat kesulitan terkait SPP yang tidak dinaikkan, fasilitas yang ada masih terdapat keluhan dari pengguna jasa namun keluhan-keluhan tersebut tidak selalu ditangani secara cepat karena terkait jumlah guru dan siswa yang jauh melebihi tenaga administrasi.
 - c. Upaya yang dilakukan untuk menangani beberapa hambatan tersebut ialah memberikan surat pemberitahuan kepada orang tua siswa agar mengumpulkan berkas dengan segera, menaikkan pembayaran biaya SPP kepada siswa baru untuk menutupi sistem SPP yang tidak dinaikkan, jadi setiap angkatan membayar SPP dengan biaya yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

berbeda, strategi selanjutnya diterapkannya sistem pengontrolan kondisi fasilitas sekolah.

3. Skripsi Oleh Arifah Alfiani, dengan judul Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akadim Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Berdasarkan Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indicator penampilan petugas dan layanan komputer, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesiapsiagaan petugas dan ketersediaan alur pelayanan. Masing - masing nilai sebesar 82% dan 67%.
 - b. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator ketanggapan petugas dengan menanyakan kebutuhan mahasiswa saat meminta layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator sambutan petugas dengan senyuman saat pelayanan. Masing - masing nilai sebesar 79% dan 63%.
 - c. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indicator keadilan layanan, kejelasan informasi, dan kemudahan layanan adapun skor terendah dicapai pada indikator kecepatan penyelesaian layanan. Masing -masing nilai sebesar 73% dan 66%.
 - d. akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indicator kemauan petugas untuk membantu dan menjelaskan pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif yang dilihat melalui sudut pandang pendidikan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif bukan dengan kuantitatif yang menggunakan alat ukur tertentu.

Menurut Miles Dan Huberman, (1986) Mengungkapkan Bahwa, Analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, maka penulis menganalisis dan menginterpretasikan data. Karena penelitian bersifat kualitatif, maka analisis data berlangsung mulai dari awal penelitian sampai penelitian berakhir yang dituangkan dalam laporan penelitian yang dilakukan secara simultan dan terus menerus. Selanjutnya interpretasi atau penafsiran data dilakukan dengan mengacu kepada rujukan teoritis yang berhubungan atau berkaitan dengan permasalahan (Iskandar, 2010:221).

Penggunaan pendekatan kualitatif ini, maka pada prosesnya digunakan metode-metode dan teknik teknik penelitian sesuai pendekatan kualitatif. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara utuh “Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun” Desain penelitian ini berjenis deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.

Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah faktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Sebagai upaya untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang telah di uraikan, karena sifatnya menggunakan pendekatan

analisis deskriptif. Dengan kata lain penelitian ini berupaya menggambarkan, menguraikan suatu keadaan yang sedang berlangsung berdasarkan fakta dan informasi yang diperoleh dari lapangan dan kemudian dianalisis berdasarkan variable yang satu dengan yang lainnya sebagai upaya untuk memberikan solusi.

B. Setting dan Subjek Penelitian

1. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun tepatnya di Jln Lintas Sumatra km2 Kel.Aurgading. Sekolah ini merupakan sekolah agama yang dapat menyaingi sekolah umum lainnya sehingga dapat dijadikan contoh untuk sekolah-sekolah lain dalam menciptakan output yang bermutu.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah orang-orang yang akan memberikan informasi dan data yang diperlukan oleh peneliti yaitu kepala tat usaha, kepala sekolah, wakil kepala sekolah, tenaga pendidik, staf, siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun. Maka ditetapkan key informan adalah kepala tata usaha. Sedangkan tenaga pendidik , karyawan, dan siswa dijadikan sebagai informan tambahan.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah berupa data teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitiannya, data dapat direkam atau di catat oleh peneliti dalam hal ini yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data(Iskandar, 2010:118).

Data primer yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah data tentang:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sult'ha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sult'ha Jambi

- 1) Bagaimana proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
 - 2) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
 - 3) Bagaimana bentuk pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
- b. Data Sekunder

Data sekunder ialah berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada, seperti melalui dokumen atau memanfaatkan informasi orang lain (Ibid, 119).

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diambil mengenai gambaran umum historis dan geografis Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun :

- 1) Struktur organisasi
- 2) Buku catatan rapat
- 3) Buku registrasi
- 4) Buku surat masuk dan surat keluar
- 5) Keadaan sarana dan prasarana
- 6) Dokumen yang bersangkutan.

2. Sumber Data

Sumber data adalah dimana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan tertulis maupun lisan (Lexy, 2016:157).

Sumber data disini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh, sumber data dapat berupa orang, proses dan dokumentasi, photo kegiatan, arsip dokumentasi yang berhubungan dengan Efektivitas Pelayanan

Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala sekolah
- b. Staf dan dewan guru
- c. Siswa–siswi
- d. Alumni
- e. Arsip/dokumentasi

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:224).

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi atau disebut juga dengan pengamatan merupakan kegiatan pemuatan perhatian semua objek dengan menggunakan seluruh indra (Arikunto ddk, 2010:156).

Observasi dilakukan dengan menggunakan panduan observasi yang disiapkan untuk memudahkan dan membantu peneliti dalam memperoleh data. Panduan tersebut dikembangkan dan diperbaharui selama penulis berada dilokasi penelitian.

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi non partisipan, yang mana peneliti tidak melibatkan diri secara langsung dalam lingkungan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.

- a. Bagaimana proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- b. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun
- c. Bagaimana bentuk pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2017:231).

Wawancara tidak terstruktur penulis gunakan sebagai instrumen pelengkap observasi untuk mengumpulkan data dari siswa-siswi Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, komite sekolah.

- a) Bagaimana proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun?
- b) Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun?
- c) Bagaimana bentuk pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun?

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Suharsimi A, hal. 274)

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014:240).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dokumentasi penulis gunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh semua data-data yang berhubungan dengan gambaran umum di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun seperti:

- a) Historis dan geografis
- b) Struktur organisasi
- c) Keadaan guru, dan siswa
- d) Keadaan sarana dan prasarana

E. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014:244).

Untuk menganalisa berbagai data yang diperoleh, maka dari itu penelitian menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Analisis Domain

Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Data diperoleh dari grand tour dan minitior question. Hasilnya berupa gambaran umum tentang obyek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam masih dipermukaan, namun menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2014 :256).

2. Analisis Taksonomi

Setelah peneliti melakukan analisis domain, sehingga ditemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial tertentu, maka selanjutnya domain yang dipilih oleh peneliti dan selnjutnya ditetapkan sebagai fokus penelitian, perlu diperdalam lagi melalui pengumpulan data lapangan. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pengamatan, wawancara mendalam dan dokumentasi sehingga data yang terkumpul menjadi banyak. Oleh karena itu pada tahap ini diperlukan analisis lagi yang disebut dengan analisis taksonomi (Sugiyono, 2014:261).

3. Analisis Komponensial

Pada analisis komponensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data yang bersifat triangulasi tersebut, sejumlah dimensi yang spesifik dan berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan (Sugiyono, 2014:264)

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Didalam teknik ini menggunakan triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori (Lexy. J.M, 2016:330).

1. Triangulasi dengan sumber

Yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan atau informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang kaya, pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Sugiyono, 2014:273)

2. Triangulasi dengan metode

Menurut Moleong adalah pertama, pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data. Kedua, pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Triangulasi dengan penyidik

Memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data atau dengan cara membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya. Sedangkan, triangulasi dengan teori dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara induktif dan secara logika (Sugiyono, 2014:141). Teknik triangulasi jenis penyidik ini ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data. Pada dasarnya penggunaan suatu tim penelitian dapat direalisasikan dilihat dari segi teknik ini. Cara lain ialah membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

4. Triangulasi dengan teori

Berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori (Lexy J.M, 2016:330).

Berdasarkan teknik triangulasi diatas tersebut, maka dimaksud untuk mengecek kebenaran dan keabsahan data-data yang diperoleh dilapangan tentang Efektivitas Pelayanan Adiministrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun dari sumber hasil observasi, wawancara maupun melalui dokumentasi sehingga dapat dipertanggung jawab keseluruhan data yang diperoleh dilapangan dalam penelitian

G. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2019-2020																																																			
		Sept				Okt				Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Ags				Sept			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Pengajuan Judul																																																				
2	Pengajuan Dp																																																				
3	Bimbingan Proposal																																																				
4	Pengajuan Seminar																																																				
5	Seminar Proposal																																																				
6	Perbaikan Proposal																																																				
7	Pengurusan Izin Riset																																																				
8	Riset Lapangan																																																				
9	Pengelolaan Data																																																				
10	Penulisan Skripsi																																																				
11	Ujian Munaqosah																																																				
12	Perbaikan Skripsi																																																				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber aslinya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan yang wajar UIN Sutha Jambi
 b. Pengutipan tidak mengizinkan diperjual belikan atau untuk tujuan komersial lainnya.
 2. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum

1. Historis

Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun memiliki sejarah panjang dalam deretan perkembangan lembaga Pendidikan di Kabupaten Sarolangun, pada waktu Kabupaten Sarolangun Bangko (Sarko) belum di mekarkan. Pada awalnya Madrasah Aliyah Negeri Sarolangun adalah lokal jauh dari Madrasah Aliyah Negeri Bangko. Adapun tempat belajarnya di gedung Madrasah Ibtidaiyah Negeri Sarolangun, kemudian sesuai dengan perkembangan lembaga pendidikan di Kabupaten Sarolangun Bangko pada waktu itu. Maka pada tahun 1997 Madrasah Aliyah Negeri Filial Sarolangun resmi menjadi Madrasah Aliyah Negeri Sarolangun dan terjadi perubahan lagi pada tahun 2018 Menjadi Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.

Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun pada awal nya adalah PGAN, PGAN didirikan pada tahun 1975 akan tetapi proses pembelajarannya mulai aktif pada tahun 1978 Madrasah Aliyah Negeri Sarolangun, terletak di Kelurahan Aur Gading Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun dibangun dengan Luas Lahan 16.349 M² Lokasi ini didapatkan dengan tanah Hibah.

2. Letak Geografis

Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun berlokasi Jl. Lintas Sumatra KM.02 Kel. Aur.Gading Kec. Sarolangun Kab. Sarolangun Prov.Jambi.

Letak geografis nya adalah sebagai berikut:

- a) Kode Provinsi : 10
- b) Nomor Statistik Madrasah : 131115030011
- c) Nama Madrasah : MAN 1 SAROLANGUN
- d) Status Madrasah : Negei



- e) Alamat Madrasah : Jl. Lintas Sumatra Km2 Kel. Aurgading
 Kecamatan : Sarolangun
 Kabupaten : Sarolangun
 Provinsi : Jambi
 Kode Pos : 37481
 E-mail : man sarolangun 1@Gmail.com
- f) Waktu Penyelenggaraan : Pagi (Pk. 07.15 s.d. 15.30 WIB)
- g) Keadaan Gedung : Permanen
- h) Status Gedung : Milik Sendiri
- i) Tahun Didirikan : 1997
- j) Tahun Beroperasi : 1997
- k) Status Tanah : Wakaf
- l) Luas Tanah : 16.349m²

3. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negri 1 Sarolangun

a. Visi

“Terwujudnya sumber daya manusia yang beriman dan bertaqwa, berprestasi, terampil, mampu bermasyarakat dan berwawasan lingkungan”

b. Misi

- 1) Menciptakan lembaga pendidikan yang islami
- 2) Menciptakan lembaga pendidikan yang Islami
- 3) Menyelenggarakan proses pembelajaran dan bimbingan yang berkualitas
- 4) Mengembangkan sarana pendukung pembelajaran, pelatihan, dan bimbingan
- 5) Menyiapkan perangkat dan tenaga pendidikan yang professional, serta berkompetensi dibidangnya.
- 6) Meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengamalan ajaran islam dalam berbagai aspek kehidupan, sehingga menjadi sumber bertingkah laku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

7) Mendorong dan menggerakkan setiap warga madrasah untuk ikut serta dan aktif dalam setiap kegiatan baik dimadrasah maupun ditengah masyarakat.

8) Mewujudkan madrasah yang bersih, sehat dan peduli lingkungan

b. Motto Organisasi

Pintar : Propesional, intelektual, nasional, trampil, akhlakul kharimah & religius

c. Nilai-Nilai Organisasi

1) Integritas : Keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar

2) Profesionalitas : Bekerja secara disiplin, kompeten dan tepat waktu dengan hasil terbaik

3) Inovasi : Menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasikan hal baru yang lebih baik

4) Tanggung Jawab : Bekerja secara tuntas dan konsekuen

4. Tujuan Pendidikan Madrasah Aliyah Negri 1 Sarolangun

Pendidikan Madrasah Aliyah Negri 1 Sarolangun bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlak mulia, serta keterampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut dengan memiliki keseimbangan sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang terpadu dalam kehidupan sehari-hari.

5. Struktur Organisasi

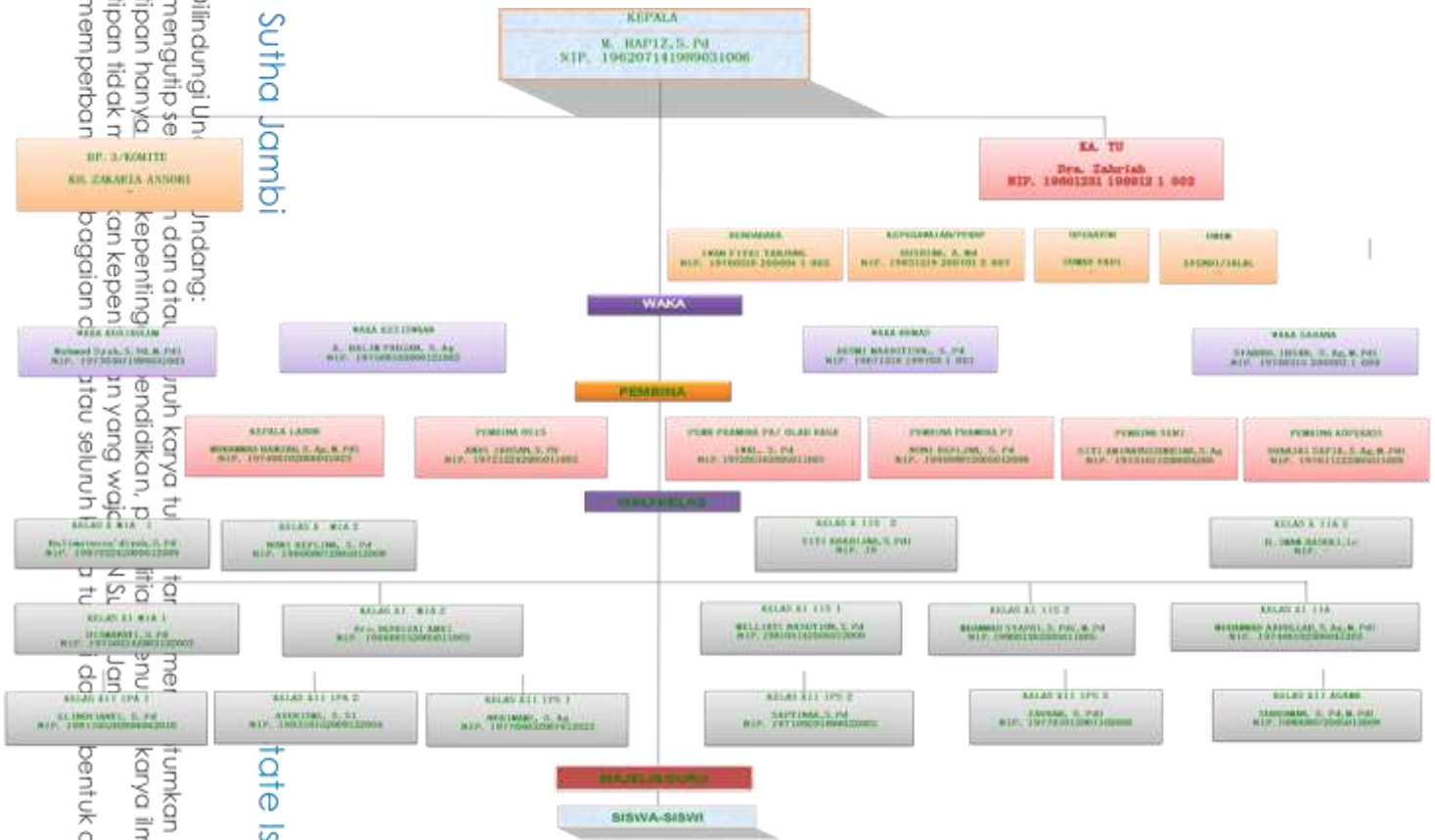
Struktur organisasi adalah personil yang bergabung dalam suatu organisasi, melalui struktur organisasi maka dapat dilihat tugas, wewenang dan bidang kerja yang ada dalam sebuah organisasi tersebut, struktur juga dapat membentuk skema yang menunjukkan gambaran dalam bidang tugas masing-masing personil, dengan adanya struktur organisasi memudahkan pemimpin untuk melaksanakan pengawasan, koordinasi juga dan pengambilan keputusan didalam sebuah organisasi itu sendiri. Struktur juga merupakan sistem formal hubungan kerja antara satu sama lainnya. Struktur organisasi yaitu bentuk dari organisasi secara keseluruhan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



menggambarkan kesatuan dari berbagai segmen dan fungsi organisasi yang membagi atas tugas-tugas pokok. Gambar 4.1. Gambar struktur organisasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.



6. Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun mempunyai tugas utama dalam mengelola administrasi. Tabel 4.1. Tenaga Kependidikan.

No	Nama / Nip	Tempat Tanggal Lahir	Status	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Dra.Zahriah	Sarko, 28 November 1966	PNS	Perempuan	Ketua TU
2	Iwan Fitri Tanjung	Sibolga, 10 Maret 1976	PNS	Laki-Laki	Bendahara
3	Rusdiah,A.Md	Sarolangun, 19 Desember 1983	PNS	Perempuan	Pengolah daftar gaji

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang. 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya. 2. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 3. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 4. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 5. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 6. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 7. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 8. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 9. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 10. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya.

Undang-undang dan atau peraturan yang berlaku. 1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 2. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 3. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 4. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 5. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 6. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 7. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 8. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 9. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 10. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya.

Undang-undang dan atau peraturan yang berlaku. 1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 2. Dilarang memperbanyak atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 3. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 4. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 5. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 6. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 7. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 8. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 9. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya. 10. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruhnya.

4	Sumaryadi,S.PdI	Sungai Keradak, 23 April 1986	Honorer	Laki-Laki	Staf Tu
5	Efendi,S.PdI	Temalang, 27 April 1990	Honorer	Laki-Laki	Staf Tu
6	Arvandi,S.PdI	Sarolangun,	Honorer	Laki-Laki	Staf Tu
7	Wahyu Hidayat	Sarolangun, 07 Juli 1992	Honorer	Laki-Laki	Staf Tu
8	Jalalludin	Pauh, 18 Juni 1990	Honorer	Laki-Laki	Satpam
9	Sadam	Ladang Panjang, 02 Agustus 1990	Honorer	Laki-Laki	Satpam
10	Rahmatussifa	Sarolangun,	Honorer	Perempuan	Peg Pustaka

7. Keadaan Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun mempunyai tugas utama dalam mengelola pembelajaran untuk disampaikan kepada siswa/i. Guru adalah pelaksana dan pengembang program kegiatan proses belajar mengajar. Sebagaimana diketahui salah satu komponen pendidikan, guru memang berperan penting dalam mencapai tujuan pendidikan.

Tenaga pendidik merupakan orang tua kedua disekolah, oleh karena itu tugas seorang guru adalah mengarahkan siswa/siswinya untuk melakukan kebaikan, baik itu merupakan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang baik yang berguna bagi mereka dalam menghadapi tantangan dan modal untuk menghadapi masa depan yang lebih baik. Pada tahun pelajaran 2019/2020 jumlah guru adalah berjumlah 31 orang selanjutnya dapat dilihat Tabel 4.2.

Tenaga Pendidik dan Kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

NO	NAMA	NIP	L/P	Tanggal Lahir	Status	Pendidikan	Gol	Mata Pelajaran yang diampu
1	M. Hapiz, S.Pd	19620714 198903 1 006	L	14/07/1962	PNS	S1	IV/a	Fisika
2	Desmi Mardisol, S. Pd	19671216 199903 1 001	L	16/12/1967	PNS	S1	IV/a	Matematika
3	Syahrul Ihsan, S.Ag,M.PdI	19700315 200003 1 009	L	15/03/1970	PNS	S2	IV/a	Agidah Ahlak
4	Saptinar, S.Ag, S.Pd	19710929 199803 2 003	P	29/09/1971	PNS	S2	IV/a	Sosiologi

5	Mahmud Syah, S.Pd	19730307 199903 1 003	L	07/03/1973	PNS	S1	IV/a	TIK
6	A. Halim Fauzan, S.Ag	19750810 200012 1 002	L	08/10/1975	PNS	S1	IV/a	FIQIH
7	Drs. Defrizal Amri	19660615 2005011 003	L	15/06/1966	PNS	S1	III/d	Kimia
8	Amd. Ikhsan, S.Pd	19721224 200501 1 003	L	16/05/1972	PNS	S1	III/d	Ekonomi
9	Dismawati, S.Pd	19750214 200312 2 003	P	29/05/1979	PNS	S1	III/d	Matematika
10	Suhairi Sapik, S.Ag, M.PdI	19761712 200501 1 006	L	11/12/1976	PNS	S2	III/d	Sejarah
11	Iwal, S.Pd	19720516 200501 1 007	L	16/05/1972	PNS	S1	III/c	Penjaskes
12	Melliati Nasution, S.Pd	19810414 200501 2 009	P	14/04/1981	PNS	S1	III/d	Geografi
13	Kusmawati, S.PdI, M.PdI	19790416 200501 2 009	P	16/04/1979	PNS	S2	III/d	Biologi
14	Suherman, S.Pd, M.PdI	19731110 200501 1 009	L	10/11/1973	PNS	S2	III/d	PKN
15	Noni Reflina S.Pd	19800807 200501 2 008	P	07/08/1980	PNS	S1	III/d	Matematika
16	Muhammad Syafri, S.PdI, M.Pd	19800126 200501 1 005	L	26/01/1980	PNS	S2	III/c	Bahasa Inggris
17	Hariyadi, S.Pd	19791201 200604 1 016	L	01/12/1979	PNS	S1	III/c	Bahasa Inggris
18	Elihovianti, S.Pd	19810520 200604 2 018	P	20/05/1981	PNS	S1	III/c	Fisika
19	Siti Aminatuzzuhriah, S.Ag	150387 129	P	11/10/1973	PNS	S1	III/b	Agidah Ahlak
20	Nurimami, S.Ag	150 401 294	P	03/06/1977	PNS	S1	III/b	Al-Qur'an Hadits
21	Muhammad Hamzah, S.Ag, M.PdI	19740610 200604 1 023	L	10/06/1974	PNS	S2	III/a	Al-Qur'an Hadits
22	Zaurah, S.PdI	150 424 003	P	01/01/1977	PNS	S1	III/a	Bahasa Arab
23	Siti Khadijah, S.PdI	150 425 584	P	03/06/1979	PNS	S1	III/a	Bahasa Indonesia
24	Iman Zamzami, S.Ag	197708062007101005	L	06/08/1977	PNS	S1	III/a	Kerempilan
25	Tutik mardiyah, S.Pd.I	19830805 200901 2 009	P	05/08/1984	PNS	S1	III/a	B. Indonesia
26	Ayurismi	19831015 200912 2 004	P	15/19/1983	PNS	S1	III/a	Biologi
27	Halimatussadiyah, S.Pd	19870224 200912 2 004	P	22/11/2008	PNS	S1	III/a	Kimia
28	H. Imam Basuki, S.Ag		L	14/09/1962	Honorar	S1		FIQIH
29	M. Amin, S.PdI		L		Honorar	S1		
30	Berlian Tambunan		P		Honorar	S1		Bahasa Indonesia
31	Rahmala		P		Honorar	S1		Bahasa Indonesia

8. Keadaan Siswa

Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun memiliki siswa-siswi sebanyak 366 orang yang terdiri dari kelas X, XI, XII. Terdiri dari 3 jurusan yaitu, IPA, IPS, dan Agama. Data mengenai keadaan siswa- siswi tahun ajaran 2019/2020 dapat dilihat pada table 4.3.

No	Kelas	L	P	Jumlah	Jumlah keseluruhan siswa MAN Sarolangun			Wali Kelas		
					L	P	Total			
1	X IPA 1	7	16	23	141	225	366	Dismawati, S.Pd		
2	X IPA 2	9	12	21				Dr. Dafrizal Amri		
Jumlah				44						
3	X IPS 1	7	17	24				Melliati Nasution, S.Pd		
4	X IPS 2	13	12	25				Mauhammad syafri, M. Pd		
Jumlah				49						
5	X AGAMA	14	8	22				Syahrul Ihsan, S.Ag		
Jumlah				22						
Jumlah Total		50	65	115						
1	XI IPA 1	5	16	21						Ayurismi, S.Si
2	XI IPA 2	4	18	22						Eli Novianti, S.Pd
Jumlah				43						
3	XI IPS 1	11	10	21						Nurimami, S.Ag
4	XI IPS 2	7	15	22						Amdi Ikhsan, S.Pd
5	XI IPS 3	9	13	22						Zaurah, S.Pd.I
Jumlah				65						
6	XI Agama	12	7	19			Suherman, S.Pd			
Jumlah				19						
Jumlah Total		48	79	127						

1	XII IPA 1	5	14	19				Noni Refflina, S.pd
2	XII IPA 2	5	13	18				Halimatussa'diyah, S.Pd
Jumlah				37				
4	XII IPS 1	8	15	23				Iwal, S.Pd
	XII IPS 2	6	16	22				Suhairi Sapik, S.Ag
4	XII IPS 3	6	18	24				H. Imam Basuki, S.Ag
Jumlah				69				
5	XII AGAMA	13	5	18				Tutik Mardiyah, S.Pd.I
Jumlah				18				
Jumlah Total		43	81	124				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asal kutipan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penelitian, dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Jambi.
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Saifuddin Jambi.

9. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran disekolah. Keberhasilan program pendidikan disekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki sekolah dan oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya. Keadaan sarana dan prasarana Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun dapat dilihat pada tabel 4.4.

No	Nama Bangunan	Jumlah	Luas Bangunan	Di Bangun Tahun	Sumber Dana	Kondisi		Ket
						Baik	Rusak	
1.	Gedung Kantor	2 lantai	280 M2	1999	APBN	√		
2.	Gedung Aula	1 unit	120 M2	2002	APBN	√		
3.	Gedung Perpustakaan	1 unit	56 M2	2003	APBN	√		
4.	Gedung Asrama siswa	1 unit	215 M2	2008	APBN	√		
5.	Gedung OSIS	1 unit	64 M2	2010	APBN	√		



6.	Pos Jaga	1 unit	4 M2	2001	APBN	√		
7.	Musholla	1 unit	82 M2	2005	APBN	√		
8.	Bangunan Olahraga Terbuka	1 unit	200 M2	2002	APBN	√		
9.	Rumah Negara Gol II	1 unit	42 M2	2000	APBN	√		
10.	Parkir	2 unit				√		
11.	Pos Satpam	1 unit				√		
12.	Kantin Sekolah	3 unit				√		
13.	Gudang	1 unit				√		
14.	Gedung Perpustakaan	1 unit				√		
15.	Instalasi Listrik	2 unit				√		
16.	Instalasi Air	3 unit				√		
17.	Gedung Labor IPA	1 unit				√		
18.	Gedung Labor Bahasa	1 unit				√		
19.	Ruang UKS	1 unit				√		
20.	Ruang Koperasi	1 unit				√		

No	Nama Barang	Keadaan		Ket
		Baik	Rusak	
1	Lapangan Volly	√		
2	Lapangan Basket	√		

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

2. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

3. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

4. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

5. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

6. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

7. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

8. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

9. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

10. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

11. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

12. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

13. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

14. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

15. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

16. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

17. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

18. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

19. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

20. Dianggap melanggar hak cipta dan orang yang melakukan pelanggaran akan dikenakan sanksi hukum yang berat.

3	lapangan Bulu Tangkis	√		
4	Lapangan Tenis meja	√		
5	Lapangan Bola Kaki	√		
6	Lapangan Takraw	√		

10. Jenis Ekstra Kurikuler

Kegiatan ekstrakurikuler merupakan wahana bagi peserta didik untuk menyalurkan atau mengembangkan minat dan bakat serta kresativitas yang dimiliki peserta didik. Kegiatan ekstrakurikuler ini merupakan program Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun untuk meningkatkan prestasi siswa. Setiap siswa mengikuti kegiatan ekstrakurikuler dan dapat memilih jenis kegiatannya sesuai dengan program yang diminati oleh peserta didik. Peserta didik boleh mengikuti kegiatan ekstrakurikuler tersebut maksimal dua pilihan kegiatan. Kegiatan ekstrakurikuler tersebut bertujuan untuk meningkatkan prestasi akademik dan non-akademik. Tabel 4.6. Jenis Ekstra Kurikuler

No	Jenis Ekstra Kurikuler	Keterangan
1.	Paskibraka	Ada
2.	PMR	Ada
3.	Olahraga	Ada
4.	Pramuka	Ada
5.	PIK Remaja	Ada
6.	OSIS	Ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



7.	Tilawah	Ada
8.	PKK	-
9.	Kesenian	Ada
10.	Bela Diri	Ada

B. Temuan Khusus dan Pembahasan

1. Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain, sedangkan administrasi adalah sebagai suatu kegiatan atau tata usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Jadi pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Dalam proses pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut, administrasi pendidikan itu sendiri dan saran penunjang pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus adminisstrasi pendidikan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan dan pengendalian usha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerja sama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa (misalnya beasiswa). Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

terselenggarakan dengan siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar. Tujuan sekolah secara sederhana dapat dikemukakan agar siswa dapat belajar dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala sekolah bapak M. Hafizd, S. Pd, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan administrasi yang ada disekolah kita ini belum mencapai target yang diinginkan, dikarenakan masih banyak kendala-kendala dan hambatan seperti kurang teliti dalam pengetikan surat, dan itu belum dikatakan maksimal, maka oleh sebab itu agar tercapainya pelayanan administrasi dengan baik maka dibutuhkan kerja sama yang baik dan semaksimal mungkin agar tercapai pelayanan administrasi yang diinginkan” (M. Hafizd, 20 Maret 2020).

Peneliti juga mewawancarai kepala tata usaha ibu Dra. Zuhairah beliau mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan administrasi disekolah ini sudah mencapai target yang diinginkan, oleh karena itu dibutuhkan kerjasama antara pegawai Tata Usaha dan majlis guru agar pelayanan administrasi disekolah ini lebih baik dari sebelumnya” (Dra. Zuhairah, 20 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai wali kelas X beliau mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan administrasi di sekolah ini masih banyak memerlukan bantuan dari pihak sekolah itu sendiri, dikarenakan pelayanan administrasi yang belum mencapai target yang diinginkan. Maka dari itu, kita selaku pihak sekolah terutama pihak tenaga administrasi agar lebih teliti dalam mengerjakan hal-hal dalam proses pelayanan administrasi yang ada disekolah kita ini, agar tercapai tujuan yang diinginkan” (Wawancara, 21 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai wakil bidang kesiswaan kepada bapak A. Halim, S.Ag beliau mengatakan:

“Terkait dengan pelayanan administrasi yang ada di Madrasah ini, masih belum optimal dalam pelaksanaannya, masih banyak kekurangan-

kekurangan yang harus diperbaiki, maka dari itu dibutuhkan kerja sama yang baik agar bisa mencapai target yang diinginkan” (A. Halim Puazan, S.Ag 21 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, beliau mengatakan:

“Pelayanan administrasi yang ada disekolah kita ini sudah mencapai target yang diinginkan, seperti pihak tenaga administrasi selalu mempersiapkan keperluan-keperluan yang dibutuhkan siswa seperti kartu ujian siswa dan lain-lain” (Wawancara, 21 Maret 2020)

Kemudian melalui observasi, peneliti melihat bahwa peran tenaga administrasi ikut serta dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan dari atasannya seperti kepala sekolah, yang mana dalam kegiatan tersebut dilakukan setiap harinya dilingkungan Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.

Dari hasil wawancara peneliti, dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun ini, masih memerlukan kerjasama yang baik, antara tenaga administrasi dan pihak sekolah agar bisa menyaingi sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Sarolangun ini, agar tercapai tujuan yang diinginkan.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Setiap mengerjakan suatu pekerjaan pasti tidak luput dari yang namanya kendala dan ada juga yang mendukung, yang ingin dijalankan dan hasil yang maksimal tentulah diiringi dengan banyak kendala salah satunya yaitu:

a. Faktor pendukung

1) Faktor Kesadaran Aparatur

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayanan administrasi, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar



pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan administrasi. Dalam pelayanan administrasi faktor pendukung adalah, gaya pemberian pelayanan yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan yang baik dan sopan terhadap siapa saja yang membutuhkan sesuatu akan dilayani dengan sebaik mungkin dalam memberikan jasa kepada pelanggan.

2) Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Faktor aturan menjadi pendorong kedua dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari aparatur sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok dilingkungan Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun.

3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Pada bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dalam standar pelayanan sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan memiliki kemampuan dalam mengelola data. Dalam hal ini aparatur di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

4) Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Namun demikian saran yang dibutuhkan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun untuk menunjang kualitas

pelayanan kurang baik, seperti tidak memadainya kursi dan meja sehingga mempengaruhi kenyamanan aparatur dalam bekerja, fasilitas pendukung seperti computer, printer, wi-fi memang sudah ada namun perlu adanya tambahan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, mengenai faktor pendukung ini salah satunya kepada bapak kepala sekolah M. Hafizd, S.Pd beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu faktor pendukungnya adalah kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan sangat bagus sekali, seperti keterampilan mengoperasikan computer, mengelola data dan lain-lain. Selain itu saya juga menghimbau kepada para guru dan siswa agar dapat bekerjasama sehingga bisa menyaingi sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Sarolangun” (M. Hafizd, S.Pd, 23 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu guru yakni bapak Mahmud, S.Pd beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu faktor pendukung pelayanan administrasi yang ada di sekolah adalah sarana dan prasaranayang sudah cukup memadai serta membantu tenaga administrasi dalam mengerjakan tugasnya.Selain itu juga dibutuhkan kerja sama yang baik agar dapat tercapai tujuan yang diinginkan ” (Mahmud, S.Pd, 23 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa yang mengatakan bawa:

“Sarana dan Prasarannya sudah cukup memadai,sehingga mempermudah dalam belajar, dan pemberian pelayan yang cukup baik, sehingga dibutuhkan lagi kerjasama yang baik” (Wawancara, 23 Maret 2020)

b. Faktor penghambat

1) Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini ialah suasana kerja yang dapat mendorong aparatur di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mengaktualisasikan potensinya dan menampilkan pekerjaannya secara baik. Kondisi kerja yang dapat menunjang pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun apabila suasana kerja yang kooperatif dan kolaboratif, fasilitas kerja yang memadai, kejelasan tugas dan tanggung jawab setiap aparat diciptakan.

Akan tetapi kondisi kerja di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun kurang disiplin dalam mematuhi waktu-waktu kerja, tidak terampilnya dan minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Hal tersebut merupakan refleksi dari suasana kerja yang tidak kooperatif, kolaboratif, kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing aparat, juga karena minimnya fasilitas kerja.

2) Proses Penyelesaian Surat

Lambatnya proses penyelesaian surat menyurat maksudnya adalah pihak sekolah menetapkan bahwa proses pembuatan surat menyurat selesai paling lambat 3 hari setelah proses pengajuan surat namun dalam pelaksanaannya surat yang diproses tersebut terkadang baru selesai 4-5 hari kemudian, hal ini berarti tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

3) Pengetikan Surat Menyurat

Kurang teliti dalam melaksanakan pengetikan surat menyurat, maksudnya adalah sering terjadinya kesalahan dalam penulisan pengetikan surat menyurat.

4) Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi maksudnya adalah dalam berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada guru dan siswa, lambat atau bahkan tidak sampai kepada guru dan siswa tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai faktor penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun ini salah guru bidang kesiswaan yakni bapak A. Halim Pauzan, S. Ag beliau mengatakan bahwa:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

“faktor penghambat yang ada disekolah ini seperti kurang teliti dalam pengetikan surat, kurangnya komunikasi antara tenaga administrasi dan guru, maka dari itu dibutuhkan kerjasama yang baik antara tenaga administrasi dan guru agar tercapainya tujuan yang diinginkan”(A.Halim Pauzan, S. Ag 28 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa beliau mengatakan bahwa:

“yang menyebabkan faktor penghambat pelayanan administrasi kurangnya kerja sama antara tenaga administrasi dan guru, dan tenaga administrasi kurang disiplin dalam mematuhi waktu kerja, maka tidak terjalin kerja sama yang baik antara guru dan tenaga administrasi, maka dari itu dibutuhkan kerjasama yang baik untuk kedepannya supaya proses administrasi lebih cepat” (Wawancara, 28 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun beliau mengatakan bahwa:

“faktor penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yang saya ketahui, kurang teliti dalam pengetikan surat menyurat, dan kurang disiplin waktu dalam bekerja antara tenaga administrasi dan guru, perlu adanya kerjasama yang baik saling mensupport satu sama lainnya, agar tercapai target yang diinginkan” (Wawancara, 28Maret 2020)

Dari hasil wawancara peneliti diatas, dapat disimpulkan bahwasanya faktor penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun ini, masih banyak kekurangan-kekurangan seperti kurang teliti dalam pengetikan surat menyurat, kurangnya disiplin waktu dalam bekerja, itu semua perlu adanya motivasi, dorongan, kerjasama yang baik agar tercapai target yang diinginkan.

3. Bentuk-bentuk Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

a. Layanan Bimbingan Konseling

Bimbingan Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling (*face to face*) oleh seorang ahli

(disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah (disebut konseli) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli serta dapat memanfaatkan berbagai potensi yang dimiliki dan sarana yang ada, sehingga individu atau kelompok individu itu dapat memahami dirinya sendiri untuk mencapai perkembangan yang optimal, mandiri serta dapat merencanakan masa depan yang lebih baik untuk mencapai kesejahteraan hidup. Bimbingan konseling di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun ini hanya berlaku untuk siswa yang bermasalah atau melanggar aturan yang ada di Madrasah, seperti bolos sekolah tanpa sepengetahuan pihak Madrasah, membawa hp tanpa sepengetahuan pihak Madrasah, merokok, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai Bimbingan Konseling kepada bapak kepala sekolah M. Hafizd, S.Pd beliau mengatakan bahwa:

“siswa yang masuk dalam pelayanan konseling adalah siswa yang bermasalah dan sering melakukan kesalahan yang sama, guru yang bertanggung jawab mengatasi hal tersebut adalah guru yang diberi tugas atau ditunjuk oleh waka kesiswaan. (M.Hafizd, S.Pd, 30 Maret 2020)..

Peneliti juga mewawancarai wali kelas XI beliau mengatakan bahwa:

“siswa yang bermasalah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah siswa-siswa yang melanggar aturan-aturan sekolah seperti, bolos, merokok.” (Wawancara, 31 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa yang bermasalah beliau mengatakan bahwa:

“selama berada di ruang BK diberikan bimbingan, saran agar dapat mengatasi masalah dan berubah menjadi lebih baik” (Wawancara, 31 Maret 2020)

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dibutuhkan kerja sama yang baik seluruh guru, baik itu guru dibidang konseling maupun wali kelas, untuk meminimalisir hal tersebut.

b. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan adalah tempat untuk mengembangkan informasi dan pengetahuan yang dikelola oleh suatu lembaga pendidikan, sekaligus sebagai sarana edukatif untuk membantu memperlancar cakrawala pendidik dan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar. Salah satu tujuan perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah bagaimana membuat siswa senang membaca, menjadikan membaca sebagai kebutuhan dan mempunyai gairah untuk mencari informasi diperpustakaan, juga sebagai penunjang pembelajaran siswa dan guru yang tujuannya untuk membuat siswa mau membaca sehingga pengetahuan dan wawasan mereka bertambah, selain itu juga ingin menjadi perpustakaan sekolah terbaik; menyegarkan, mencerdaskan, mencerahkan dan melejitkan.

Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun memfasilitasi bagi guru dan seluruh siswayang dilengkapi dengan berbagai macam sumber buku-buku, pelayanan peminjaman buku, serta terdapat tempat untuk berdiskusi ataupun membaca yang diawasi oleh petugas pustaka tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara kepada ketua perpustakaan ibu Mellianti Nasution, S.Pd, beliau mengatakan bahwa:

“perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangunini, sangat membantu bagi para siswa dan guru demi menunjang proses pembelajaran, selain itu juga dilakukan peningkatan mutu layanan agar tujuan perpustakaan dapat tercapai” (Mellianti Nasution S. Pd, 31 Maret 2020)

Peneliti juga mewawancarai wali kelas XII bapak Iwal, S. Pd beliau mengatakan bahwa:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

“sangat membantu sekali adanya perpustakaan di Madrasah ini, tetapi yang saya lihat kurangnya minat baca siswa terhadap buku-buku yang ada diperpustakaan ini, maka dari itu dibutuhkan dorongan, motivasi terhadap siswa agar gemar membaca buku, tidak hanya diperpustakaan saja” (bapak Iwal, S.Pd, 3 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun beliau mengatakan bahwa:

“perpustakaan yang ada di Madrasah ini sangat membantu sekali dalam hal belajar, tetapi terdapat kurang lengkapnya buku-buku yang ada di perpustakaan ini, maka dari itu dibutuhkan kerja sama yang baik agar dapat memenuhi buku-buku yang ada diperpustakaan ini. (Wawancara, 03 April 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa:

Salah satu bentuk layanan yang penting di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun ini adalah layanan perpustakaan, sudah cukup baik dan membantu para pendidik dan peserta didik untuk proses belajar mengajar dan dibutuhkan kerja sama yang baik.

c. Layanan Usaha Kegiatan Sekolah

Usaha kegiatan sekolah merupakan usaha yang dilakukan sekolah untuk menolong murid dan juga warga sekolah yang sakit dikawasan lingkungan sekolah. UKS biasanya dilakukan diruang kesehatan suatu sekolah. Pendidikan kesehatan juga diarahkan untuk membiasakan hidup sehat agar memiliki pengetahuan, sikap, keterampilan untuk melaksanakan prinsip hidup sehat, serta aktif berpartisifasi dalam usaha kesehatan baik dilingkungan sekolah, dilingkungan rumah tangga maupun dilingkungan masyarakat. Adapun pembinaan program UKS, dilingkungan Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun dibentuk tim Pembina usaha kesehatan sekolah atau Madrasah (TPUKS). Beberapa kegiatan (TPUKS) tersebut antara lain meliputi:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

1. Pembinaan sarana keteladanan diri, seperti kantin sekolah
2. Pemibinaan sarana keteladanan lingkungan, seperti pemeliharaan dan pengawasan pengelola sampah, SPAL, WC dan kamar mandi, kebersihan kantin sekolah, ruang UKS dan ruang kelas, usaha mencegah pengendalian vector penyakit.
3. Peminaan personal higienes peserta didik dengan memeriksa rutin kebersihan kuku, telinga, rambut.
4. Pengembangan kemampuan peserta didik untuk berperan aktif dalam pelayanan kesehatan antara lain dalam bentuk kader kesehatan sekolah dan dokter kecil

Pelaksana program UKS yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun antara lain meliputi guru UKS, peserta didik, Tim UKS puskesmas, serta masyarakat sekolah (komite sekolah). Pada tingkat puskesmas, dengan seorang coordinator pelaksana terdiri dari dokter, perawat, petugas imunisasi, pelaksana giri, serta sanitarian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai layanan usaha kegiatan sekolah kepada bapak kepala sekolah M. Hafidz beliau mengatakan bahwa:

“UKS yang dilakukan di sekolah ini sangat membantu sekali, tujuannya untuk meningkatkan kemampuan hidup sehat dan derajat kesehatan peserta didik serta menciptakan lingkungan sehat sehingga memungkinkan pertumbuhan dan perkembangan anak yang harmonis dan optimal dalam rangka bembentukan manusia Indonesia seutuhnya” (M. Hafidz, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun beliau mengatakan bahwa:

“terkait adanya UKS yang ada disekolah ini, sangat membantu sekali dalam hal kesehatan dan kebersihan diri dan lingkungan” (Wawancara, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai bapak wakil kesiswaan A. Halim Pauzan, S. Ag beliau mengatakan bahwa:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“UKS yang ada di sekolah kita ini sangat bermanfaat sekali, dikarenakan banyak siswa yang sering sekali sakit disaat jam pelajaran berlangsung, dan bagi siswa yang sakit akan ditangani dengan cepat oleh petugas UKS” (A. Halim Pauzan, S. Ag, 03 April 2020)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa:

UKS yang ada di sekolah ini sangat membantu para siswa, dikarenakan melatih hidup sehat bagi diri sendiri dan lingkungan, untuk itu dibutuhkan kerjasama yang baik dalam rangka mencapai keadaan kesehatan siswa-siswi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun dan sekaligus meningkatkan prestasi belajar siswa dibidang kesehatan.

d. Layanan Laboratorium

Laboratorium adalah suatu tempat dilakukannya percobaan dan penelitian. Tempat itu dapat berupa ruangan terbuka ataupun tertutup. laboratorium sebagai ruangan terbuka, misalnya: kebun sekolah atau lingkungan yang dapat dijadikan sumber belajar. Sedangkan laboratorium ruangan tertutup, misalnya: kelas, laboratorium disekolah-sekolah dan rumah kaca. Laboratorium merupakan suatu alat pembelajaran yang sangat penting di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun. Sebagai sarana pembelajaran, laboratorium perlu dikelola dengan baik, pada pengelolaan laboratorium, unsur-unsur yang terkait adalah kepala sekolah, wakil kepala sekolah, bidang sarana dan prasarana, coordinator laboratorium, dan guru. Didalam suatu sekolah hendaknya mempunyai laboratorium dimana siswa tidak hanya sekedar mendengarkan keterangan guru dari pelajaran yang diberikan, tetapi harus melakukan kegiatan sendiri, untuk mencari keterangan lebih lanjut tentang ilmu yang dipelajari.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti mengenai layanan laboratorium yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sarolangun kepada bapak kepala sekolah M. Hafizd, S.Pd mengatakan bahwa:

“terdapat 2 laboratorium yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yaitu, laboratorium IPA dan laboratorium computer, kedua labor tersebut sangat membantu siswa dalam proses belajar, dan siswa tidak hanya mendengarkan guru saja, tetapi juga langsung mempraktekkan pelajaran yang telah diberikan oleh guru tersebut dengan melakukan kegiatan praktikkum. Dengan melakukan praktikkum siswa akan menambah pengalaman belajarnya serta dapat menemukan pengetahuan-pengetahuan yang baru” (M. Hafiz, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai guru kelas X ibu beliau mengatakan bahwa:

“sangat bagus sekali adanya labor disekolah ini, dan sangat membantu pendidik ataupun peserta didik dalam proses belajar mengajar”

Peneliti juga mewawancarai siswa kelas XI Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun beliau mengatakan bahwa:

“adanya laboratorium disekolah ini sangat membantu kami dalam mempraktekkan pelajaran-pelajaran yang telah kami pelajari, baik itu laboratorium IPA maupun laboratorium computer”

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa:

Semua siswa-siswi Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun harus berpusat dan menggunakan laboratorium, untuk itu laboratorium perlu dikelola dengan baik mulai dari perencanaan dan keselamatan serta harus dilengkapi dengan peralatan yang memadai.

e. Layanan Koperasi Sekolah

Koperasi sekolah adalah koperasi yang didirikan dilingkungan sekolah yang anggota-anggotanya terdiri dari siswa sekolah. Adapun Fungsi koperasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, yaitu untuk wadah dalam mendidik kesadaran berkoperasi dikalangan

anggota atau siswa koperasi sekolah untuk mengajarkan siswa dalam mengembangkan sifat dalam wirausaha kepada siswa dengan tidak perlu menunggu lepas dari sekolah, dan juga untuk membantu memenuhi kebutuhan siswa, manfaat pada koperasi sekolah sudah pasti sangat dirasakan para siswa dengan adanya sebuah koperasi sekolah. Koperasi sekolah tidak berbentuk badan hukum, koperasi ini merupakan bentuk khusus untuk kepentingan pendidikan. Pengelola koperasi sekolah selalu dikaitkan dengan kepentingan pendidikan. Prinsip-prinsip pengorganisasian dan pengelolaannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip koperasi pada umumnya, sebagaimana dituntut oleh peraturan perundangan yang berlaku. Dengan tujuan agar para siswa mendapat pengalaman praktik dalam menerapkan prinsip-prinsip berkoperasi.

Keanggotaan, kepengurusan penyelenggaraan rapat anggota, lapangan usaha yang ditanda tangani, permodalan, dan sebagainya menggunakan prinsip-prinsip yang berlaku dalam koperasi. Hanya untuk kepentingan pembinaan, pengarahan, dan pengawasan, guru-guru dapat dilibatkan dalam kepengurusan dan anggota pengawas. Disamping itu dapat juga diangkat penasehat yang berasal dari guru, kepala sekolah, pejabat dari dinas koperasi dan pembinaan pengusaha kecil setempat atau komite sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak kepala sekolah M. Hafizd, S.Pd beliau mengatakan bahwa: “koperasi sekolah ini sangat membantu siswa dalam bidang wirausaha, dan siswa bisa belajar mengenai koperasi sekolah ini, dengan guru yang sudah ditunjuk atau bertanggung jawab dibidang koperasi sekolah” (M. Hafizd, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai pembina koperasi yakni kepada bapak Suhairi Sapik, S. Ag, M. Pd.I beliau mengatakan bahwa: “koperasi yang ada di sekolah kita ini, sangat membantu dalam bidang wirausaha yang ada disekolah kita, dan juga memberi pelajaran kepada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



siswa yang menjadi anggota koperasi untuk melatih siswa dalam bidang wirausaha” (Suhairi Sapik, S. Ag, M. Pd.I, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa beliau mengatakan bahwa:

“dengan menjadi anggota koperasi saya dapat belajar tentang kegiatan koperasi dan melatih kemampuan saya dalam bidang wirausaha” (Wawancara, 03 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai layanan koperasi maka peneliti menyimpulkan bahwa:

Layanan koperasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun sudah memenuhi kategori baik dan bermanfaat bagi seluruh warga sekolah

f. Layanan Sarana Ibadah

Salah satu sarana ibadah yang terdapat di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah masjid. Masjid adalah rumah tempat ibadah umat islam atau muslim. Masjid artinya tempat sujud, sebutan lain yang berkaitan dengan masjid di Indonesia adalah musholla, langgar atau surau. Istilah tersebut diperuntukkan bagi bangunan menyerupai masjid yang tidak digunakan untuk sholat jum’at, iktikaf, dan umumnya berukuran kecil. Adapun kegiatan yang dilakukan dimasjid Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah:

1. Melaksanakan sholat zuhur berjama’ah
2. Membaca surah yasiin disetiap hari jum’at
3. Memperingati hari-hari besar islam seperti, memperingatimaulid Nabi Muhammad SAW
4. Melaksanakan kultum disetiap bulan suci ramadhan.

Selain itu siswa dilatih menjadi kepengurusan dalam kegiatan-kegiatan islami dibawah pengawasan guru penanggung jawab. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai layanan sarana ibadah kepada bapak H. Imam Basuki, Lc beliau mengatakan bahwa:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



“kegiatan agama yang ada di sekolah ini, selalu dilaksanakan demi meperkuat keimanan dan menambah pengetahuan keagamaan setiap orang” (H. Imam Basuki, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai kepada siswa beliau mengatakan bahwa:

“dengan adanya kegiatan-kegiatan islami yang ada disekolah kami, membuat kami semakin giat beribadah dan menambah pengetahuan” (Wawancara, 03 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, peneliti menyimpulkan bahwa:

Dengan adanya masjid di Madrasah ini dapat menjadi pengingat agar selalu mengerjakan perintah Allah SWT, dan menjauhi segala larangannya.

g. Layanan Surat-Menyurat

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di madrasah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah/madrasah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim, dan menyimpan. Tata usaha sekolah/madrasah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidik suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah/madrasah. Pelayanan administrasi disekolah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis dalam peningkatan mutu madrasah peran layanan administrasi menjadi penting dan perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan sekolah. Dalam kenyataan layanan administrasi dan akedemik merupakan bagian yang banyak bersentuhan dengan siswa termasuk proses belajar mengajar, sehingga dalam era

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



persaingan, pelayanan administrasi menjadi salah satu penentu keberhasilan rekrutmen siswa. Apabila pelayanan yang diterima siswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka siswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan disekolah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada ibu kepala tata usaha Dra. Zahria beliau mengatakan bahwa:

“layanan surat-menyurat di Madrasah ini sangat baik sehingga bisa membantu administrasi dan meningkatkan akreditasi sekolah. Adapun pelayanan administrasi yang ada di Madrasah ini adalah menyusun program kerja tata usaha sekolah, membantu kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan, menyusun kebutuhan dan mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya, pengelolaan keuangan” (Dra. Zahriah, 03 April 2020)

Peneliti juga mewawancarai wakil bidang kesiswaan kepada bapak A. Halim Pauzan, S.Ag beliau mengatakan bahwa

“dalam bidang pelayanan administrasi salah satunya surat-menyurat, masih ada beberapa yang harus ditingkatkan lagi dan itu dibutuhkan kerja sama yang baik untuk mencapai kualitas yang baik” (A. Halim Pauzan, S.Ag, 03 April 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa: pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun sudah mencapai kriteria baik dan sesuai dengan tugas pokok yang ada di Madrasah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggarakan dengan siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yakni:

a. Faktor pendukung

- 1) Faktor Kesadaran Aparatur
- 2) Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi
- 3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan
- 4) Faktor Sarana dan Prasarana

b. Faktor penghambat

- 1) Kondisi Kerja
- 2) Proses Penyelesaian Surat
- 3) Pengetikan Surat
- 4) Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi

3. Bentuk-bentuk pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun

- a. Layanan Bimbingan Konseling
- b. Layanan Perpustakaan
- c. Layanan Usaha Kegiatan Sekolah
- d. Layanan Laboratorium

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultnan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultnan Jambi

- e. Layanan Koperasi Sekolah
- f. Layanan Sarana Ibadah
- g. Layanan Surat-Menyurat

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, maka penulis mempunyai beberapa saran mengenai efektivitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun sebagai berikut:

1. Disarankan agar efektivitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun dipertahankan.
2. Disarankan agar keterampilan pegawai berupa pengoperasian teknologi modern perlu ditingkatkan dengan pemberian pelatihan seperti komputer.
3. Disarankan agar sekolah lebih melengkapi sarana dan prasarana di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun demi kelancaran proses pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan mudah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Yuriko. Sistem Pelayanan Administrasi. H.8
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Ali, Faried. 2006. *Filsafat Administrasi*. PT Raja Grafindo persada . Jakarta.
- Daryanto. 2001. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta:PT Rineka Cipta
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Handari Nawawi. 1998. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta:CV Masagung
- Handayani, Soewarno, 1994. *Pengaturan Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Hidayat, 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakata: Gajah Mada University Press
- <http://Sekolah.blogspot.com>
- Iskandar 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta:Gaung Persada Pers.
- Kashmir.(2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid I. Edisi ke-VI
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: *Pembaruan*.
- Lexy J Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Remaja Rosdakarya
- Lovelock and Wright, 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd edition, Prentice Hall

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthn Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthn Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

Lovelock CH. (2002). *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc. h

Mahmudi, (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Moenir, HAS (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V

Mulyono, 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Nawawi, Hadari, 1989. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan

Ngalim Purwanto. 1991. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Ngalim Purwanto. 2000. *Pedoman Pengembangan Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung

Pedoman Pengembangan Administrasi dan Supervisi Pendidikan Tahun 2000

Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007

Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007,

Purwanto, M, Ngalim. 1987. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Purwanto, Ngalim, 2000. *Psikologi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya

QS. Al Hasyr (59) : 9

Sagala, Syaiful. (2013). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, Bandung: Alfabeta.

Sinambela dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara

Sondang P. Siagan. 1989. *Filsafat Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung

Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharisimi Arikunto, Suhardjono, dan Supardi. 2010. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Edisi kedua. Bandung: Remaja Rosdakarya

Tafsir QS. Al-Baqarah ayat 282

Tri Yuningsih, dkk. *Etika Administrasi Publik*. Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2010. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta

Yahya Sudarya. (2007). *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan*: Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunta Jambia

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunta Jambia