

PROPOSAL SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA PADA SMA
NEGERI 1 SUNGAI PANDAN

Diajukan untuk memenuhi Syarat Meraih Gelar Sarjana (S1)

Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)

Amuntai



O L E H:

MUHAMMAD IKBAL JAYADI

NPM 20022028

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : MUHAMMAD IKBAL JAYADI

NPM : 2022028

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA PADA SMA NEGERI 1 SUNGAI PANDAN"**

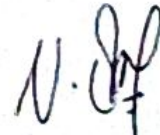
Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Drs. H. Arpandi, M.AP
NUPTK. 8553741642130083


Nida Urahmah M.Pd
NUPTK. 6935767668230302

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, Atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga peneliti bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul ***“Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan”*** Dalam proses penyusunan penelitian ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberi data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Penulisan proposal skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan guna memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Proposal skripsi ini telah peneliti susun dengan maksimal dengan bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP.,CIQnR.,CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai,
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik,
3. Bapak Drs. H.Arpandi, M.AP. selaku pembimbing I atas segala bimbingan, arahan, dan petunjuk kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Nida Urahmah M.Pd. selaku pembimbing II atas segala bimbingan, arahan, dan petunjuk kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kedua orang tua yang telah memberikan segala kasih sayangnya, perhatian, pengorbanan, dukungan serta do'a sehingga peneliti semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini,
4. Teman-teman peneliti yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini,
5. Diri sendiri yang sudah mau bertahan dan berjuang sampai titik ini.

Peneliti bersyukur telah menyelesaikan proposal skripsi ini, semoga hasil proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Amuntai, Februari 2026

Peneliti

Muhammad ikbal jayadi

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	12
1. Kualitas.....	13
2. Pelayanan Publik	16
3. Tata Usaha (TU).....	20
C. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian.....	26
C. Tipe Penelitian.....	27
D. Data dan Sumber Data.....	27
E. Definisi Operasional Penelitian.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Analisis Data	32
H. Uji Kredibilitas Data.....	33
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Sumber Data.....	28
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, baik berupa barang, jasa, maupun kemudahan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Dalam konteks umum, pelayanan tidak hanya terbatas pada sektor bisnis atau komersial, tetapi juga mencakup berbagai aspek kehidupan seperti pelayanan publik oleh pemerintah, pelayanan kesehatan, pendidikan, transportasi, hingga interaksi sosial sehari-hari. Kualitas pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pengguna jasa dalam berbagai sektor kehidupan. Secara universal, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini berlaku lintas sektor, baik bisnis maupun publik, karena pada hakikatnya setiap penyedia layanan dituntut untuk memenuhi harapan penerima layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan dimensi tersebut menjadi semakin krusial mengingat pengguna layanan adalah masyarakat luas yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Kegagalan dalam memenuhi standar kualitas pelayanan dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik serta menurunkan citra institusi penyelenggara layanan. Pelayanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan komersial karena sifatnya yang non-profit, terikat regulasi, dan bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Di Indonesia, pelayanan

publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan tidak diskriminatif.

Ruang lingkup pelayanan publik sangat luas, mencakup bidang kesehatan, transportasi, kependudukan, perizinan, dan pendidikan. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering kali menghadapi tantangan seperti birokrasi yang panjang, kurangnya sumber daya manusia, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda prioritas dalam reformasi birokrasi di berbagai tingkatan pemerintahan. Salah satu sektor pelayanan publik yang strategis adalah pelayanan pendidikan, karena berdampak langsung pada pembangunan sumber daya manusia dan daya saing bangsa. Pelayanan pendidikan tidak hanya terbatas pada proses belajar mengajar di kelas, tetapi juga mencakup seluruh layanan pendukung yang memfasilitasi kegiatan akademik dan non-akademik. Institusi pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga menengah atas, baik negeri maupun swasta, berkewajiban memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan andal kepada peserta didik, orang tua, serta masyarakat. Kualitas pelayanan pendidikan menjadi salah satu indikator penilaian akreditasi sekolah dan kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut. Sayangnya, masih banyak sekolah yang lebih fokus pada aspek pembelajaran semata, sementara aspek administrasi sering diabaikan padahal memiliki peran vital dalam kelancaran operasional sekolah

Tata Usaha (TU) merupakan komponen vital dalam struktur organisasi suatu lembaga, baik instansi pemerintahan, sekolah, maupun perusahaan.

Keberadaan TU tidak dapat dipisahkan dari upaya menciptakan administrasi yang tertib, efisien, dan akuntabel. Secara historis, fungsi TU berkembang dari sekadar pencatatan surat-menyurat dan kearsipan sederhana menjadi pusat koordinasi informasi, pengelolaan data kepegawaian, serta pelayanan publik. Di era digital saat ini, tuntutan terhadap kinerja TU semakin tinggi karena masyarakat memerlukan layanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi. Namun, masih banyak lembaga yang menghadapi kendala seperti sumber daya manusia yang kurang terlatih, sistem informasi yang belum memadai, serta prosedur kerja yang tumpang tindih. Oleh karena itu, penguatan peran TU melalui modernisasi administrasi dan peningkatan kompetensi petugas menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung efektivitas organisasi secara keseluruhan. Fungsi penting dari unit tata usaha (TU) yang menangani berbagai kegiatan non-pembelajaran, seperti pendaftaran peserta didik baru, pengelolaan data kesiswaan, penerbitan dokumen (rapor, ijazah, surat keterangan), pengurusan kepegawaian, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Unit ini menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan langsung kepada siswa, orang tua, guru, dan pihak eksternal seperti dinas pendidikan atau instansi lain.

Kualitas pelayanan administrasi sekolah sangat menentukan efisiensi proses belajar mengajar, karena jika layanan administrasi lambat atau tidak akurat, maka akan mengganggu aktivitas akademik. Berdasarkan berbagai penelitian, masalah umum yang sering muncul di unit administrasi sekolah antara lain antrean panjang saat pendaftaran, ketidakjelasan prosedur, dokumen

yang hilang, serta kurangnya keterampilan petugas dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen sekolah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SMA 1 Sungai Pandan dapat disimpulkan bahwa Jumlah pegawai tata usaha di SMA 1 Sungai Pandan berjumlah 20 orang, dengan 14 laki-laki dan 6 perempuan, dengan status 2 orang PNS, 9 orang PPPK (Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja) paruh waktu, PJLP (Penyedia Jasa Layanan Perorangan), dan 3 orang honor sekolah semua. Bagian pelayanan kesiswaan terdiri dari 3 orang dengan status 1 PPPK paruh waktu dan 2 orang sebagai PJLP yang bertanggung jawab dalam penerimaan siswa baru, layanan mutasi siswa pindah masuk atau keluar, pengambilan ijazah, mencatat data siswa di buku induk dan membuat absen untuk siswa. Bagian pelayanan kepegawaian terdiri dari 2 orang dengan status PPPK paruh waktu dan PJLP. mereka bertugas dalam pembuatan dan pengarsipan SK, pembuatan surat tugas untuk guru atau staf pelayanan lainnya, pengajuan kenaikan pangkat dan pengajuan cuti dan izin. Bagian pelayanan sarana dan prasarana ditugaskan 1 orang dengan status PJLP yang mengurus inventaris barang, peminjaman alat seperti laptop untuk guru mengajar, dan penghapusan barang.

Bagian pelayanan pengarsipan terdiri dari 2 orang status PNS dan PJLP yang bertugas untuk mencatat setiap surat masuk atau keluar, menyerahkan disposisi surat kepada yang dituju, dan menyimpan dokumen-dokumen penting seperti salinan SK, dokumen pegawai, dan surat yang dikeluarkan oleh sekolah. Bagian pelayanan dapodik ditugaskan 1 orang dengan status honor sekolah yang berfungsi sebagai pelayanan dapodik yang bertugas memasukkan data

siswa, guru, dan karyawan ke aplikasi dapodik serta memperbarui data setiap bulan. Bagian Pelayanan Perpustakaan terdiri dari 4 orang dengan status 1 PNS, 2 PPPK paruh waktu dan 1 PJLP yang bertugas di perpustakaan dan memberikan layanan seperti pembuatan kartu perpustakaan, dan peminjaman atau pengembalian buku.

Di SMA Negeri 1 Sungai Pandan terdapat 2 satpam yang berstatus PPPK paruh waktu yang bertugas dalam menjaga sekolah, menyambut tamu ,dan mengatur lalu lintas saat siswa datang ke sekolah. Pelayanan kebersihan di SMA Negeri 1 Sungai Pandan terdiri dari 3 orang dengan status 2 PPPK paruh waktu, dan 1 honor sekolah yang bertugas membersihkan sekolah. Satu orang dengan status PPPK sebagai penjaga malam dan 1 orang laki-laki dengan status honor sekolah sebagai penjaga parkir. dengan banyaknya pelayanan yang diberikan SMA 1 sungai pandan untuk memberikan yang terbaik kepada Masyarakat.

SMA Negeri 1 Sungai Pandan sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah atas di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam aspek administrasi tata usaha. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, terdapat beberapa indikasi permasalahan dalam pelayanan administrasi di sekolah tersebut, seperti:

1. Alat-alat elektronik yang rusak seperti komputer, printer, AC, dan dispenser air perlu waktu yang lama untuk diperbaiki karena kuota perbaikan barang menggunakan dana BOS terbatas, perlu menunggu paling lama 1 tahun akibatnya staf pelayanan perlu berbagi printer

menggunakan komputer yang lambat, bekerja di ruangan yang agak panas dan membeli air dari luar.

2. Terjadinya revisi saat membuat surat dan absen karena data yang dimiliki sekolah terdapat kesalahan ketik atau tidak diperbarui, menyebabkan terhambatnya dalam pembuatan surat dan absen.
3. Petugas jarang ada di tempat saat ada tamu datang karena keperluan yang kurang penting seperti jalan-jalan dan keluar dengan waktu yang lama tanpa adanya kejelasan, menyebabkan keluhan dari kepala sekolah.
4. Masih kurangnya Koordinasi antar petugas di lingkungan sekolah menuntut adanya pemahaman yang baik terhadap jabatan dan peran masing-masing individu. Namun, masih ditemukan petugas yang kurang mengenali jabatan petugas lainnya karena rendahnya perhatian terhadap lingkungan kerja. Kondisi ini menyebabkan komunikasi menjadi tidak efisien karena petugas harus berulang kali bertanya, sehingga menghambat kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Tidak ada gambaran alur pelayanan Karena keterbatasan ruang yang membuat tamu datang berkali-kali untuk memproses keperluan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian dengan judul “***Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan***” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi nyata pelayanan administrasi serta rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi tata usaha dalam meningkatkan kepuasan guru dan tenaga kependidikan: studi kasus di SMA negeri 1 sungai pandan, maka penulis membuat fokus penelitian dengan menggunakan Teori Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) mengenai pengukuran Kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan)
2. *Tangibles* (Bukti Langsung)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka kita mendapat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha dalam meningkatkan kepuasan guru dan tenaga kependidikan di SMA Negeri 1 Sungai Pandan
2. Faktor-faktor apa aja yang mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi tata usaha dalam meningkatkan kepuasan guru dan tenaga kependidikan di SMA Negeri 1 Sungai Pandan

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan administrasi tata usaha di SMA Negeri 1 Sungai Pandan
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan administrasi tata usaha di SMA Negeri 1 Sungai Pandan

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut di atas, diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk :

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi yang dapat menunjang untuk ilmu pengetahuan terlebih dalam ilmu administrasi dan sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Bahwa hasil penelitian ini dapat membantu Kepala Sekolah dan seluruh pengadministrasi dalam menerapkan pelayanan administrasi dengan baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. FITRIANOR RAHMI (2022) STIA Amuntai yang berjudul "**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**" Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di era reformasi dan era digital ini, di tuntut untuk dikelola lebih profesional. Oleh karena itu, Pelayanan Perpustakaan menjadi hal yang sangat penting guna menilai seberapa jauh layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Fenomena yang ada saat ini, menunjukkan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih kurang memadai dan sangat lemah pada sektor tersebut, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil dari penarikan sampel secara Accidental Sampling atau sampel kebetulan berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan

ketekunan, penelitian triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif, dan member check. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah belum sepenuhnya baik, antara lain waktu tunggu pelayanan sudah baik, waktu proses pelayanan cukup baik, kehandalan petugas sudah baik, Ruang baca sudah baik, Ketersediaan informasi atau Petunjuk Perpustakaan sudah baik, dan lingkungan kantor sudah baik. Sedangkan yang masih kurang baik yaitu Petugas yang melayani, Sarana dan Prasarana, Tempat Parkir dan Rak buku Perpustakaan. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah yakni pertama, Sarana dan Prasarana yang kurang memadai. Kedua, sumber daya manusia petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang. Saran kepada Kantor Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Sarana dan Prasarana Kantor yang masih rusak agar cepat diperbaiki agar menciptakan kesan dan nyaman dalam memberikan kepuasan kualitas pelayanannya.

2. Winda Astuti (2023) STIA Amuntai yang berjudul **"KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK (KIA) PADA PUSKESMAS AMPAH KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR"**. Penyelenggaraan pelayanan publik akan berjalan lancar ketika memperhatikan kesiapan antara pemberi dan pengguna layanan. Namun, dalam prakteknya terdapat fenomena seperti sarana prasarana kurang memadai, durasi waktu melayani berbeda secara signifikan dan sikap pegawai kurang sopan. Tujuan penelitian untuk

mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dan faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Teknik penelitian adalah snowball sampling dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dengan sumber data dari pegawai Puskesmas Ampah Kabupaten Barito Timur dan masyarakat secara keseluruhan berjumlah 10 orang. Data dianalisis dengan teknik meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan kemudian dilakukan uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan bahan referensi serta membercheck. Hasil penelitian pada Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur adalah cukup baik, yaitu: Pertama, economy (ekonomis) dengan indikator sumber daya manusia sudah baik yaitu keberadaan bidan di poli KIA bermanfaat bagi pihak puskesmas dalam menunjang keberhasilan pelayanan dan indikator sumber daya sarana kurang baik yaitu peralatan yang bidan butuhkan untuk pemeriksaan kesehatan ditemukan dengan kondisi rusak. Kedua, efficiency (efisien) dengan indikator input pelayanan sudah baik yaitu bidan selalu memberikan saran dan arahan kepada ibu hamil dan indikator output pelayanan sudah baik yaitu terjadi peningkatan partisipasi ibu hamil di poli KIA dalam pemeriksaan kesehatan. Ketiga, effectiveness (efektif) dengan indikator target pelayanan sudah baik yaitu ibu hamil yang rutin melakukan kunjungan ke poli KIA ditargetkan selalu sehat hingga pasca

persalinan dan indikator misi organisasi sudah baik yaitu pelayanan yang diberikan dengan misi pemberian informasi dan edukasi. Keempat, equity (keadilan) dengan indikator waktu pelayanan kurang baik yaitu bidan melayani ibu hamil yang jarang berkunjung seringkali kurang dari sepuluh menit dan indikator sikap pegawai kurang baik yaitu bidan melayani ibu hamil yang pertama kali berkunjung dengan berperilaku kurang sopan atau kurang ramah. Saran penelitian adalah membuat permohonan bantuan atau mengajukan proposal kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Barito Timur agar memiliki anggaran yang cukup untuk menambah atau memperbaharui sarana prasarana yang kurang lengkap, melakukan pengawasan pada kinerja bidan di poli KIA secara rutin agar bidan dapat melayani ibu hamil dengan bersikap adil dan profesional dan melakukan pembinaan pada bidan yang bertugas di poli Kesehatan Ibu dan Anak agar memiliki perilaku terpuji ketika sedang bertugas

B. Tinjauan Teoritis

Pada landasan teori berikut, peneliti akan menjelaskan beberapa teori yang digunakan sebagai acuan dalam mengkaji penelitian. Pada bab ini akan dijelaskan secara berurutan beberapa teori dan bahan pustaka berdasarkan pengertian menurut para ahli. Teori merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian karena berfungsi sebagai landasan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik itu teori inti maupun teori pendukung.

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas merupakan topik yang hangat di dunia bisnis dan akademisi. Namun demikian, istilah tersebut memerlukan tanggapan secara hati-hati dan perlu mendapat penafsiran secara cermat. Pengertian Kualitas Menurut beberapa ahli yang banyak dikenal antara lain:

Menurut Tampubolon (Wiwik Sulistiyowati, 2018:14) Pengertian kualitas adalah paduan sifat-sifat produk yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan langsung atau tak langsung, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat, masa kini dan masa depan.

Menurut Goetch dan Davis (Dorothea wahyu ariani, 2021:15) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Menurut Joseph M. Juran (Yongker Baali dkk, 2023:15), mendefinisikan manajemen kualitas sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai kualitas yang diharapkan. Ia menekankan pentingnya fokus pada kepuasan pelanggan, pemahaman tentang kebutuhan pelanggan, perencanaan yang matang, serta pengendalian proses untuk mencapai kualitas yang diinginkan.

b. Pentingnya Kualitas

Kualitas adalah suatu hal yang penting dalam sebuah perusahaan.

Ada tujuh alasan perlunya kualitas bagi sebuah perusahaan yang dikemukakan oleh Russel dan Taylor dalam Ariani (2020:36) yaitu:

- 1) Reputasi Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapat predikat sebagai perusahaan yang mengutamakan kualitas. Oleh karena itu, perusahaan atau organisasi menjadi dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai "lebih" di mata masyarakat.
- 2) Penurunan Biaya Dalam paradigma lama, untuk menghasilkan produk berkualitas selalu membawa dampak pada peningkatan biaya. Suatu produk yang berkualitas selalu identik dengan harga mahal. Sementara paradigma baru mengatakan bahwa untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak harus mengeluarkan biaya tinggi karena sudah berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 3) Peningkatan Pangsa Pasar, Pangsa pasar akan meningkat bila meminimalisasi biaya tercapai, karena organisasi atau perusahaan dapat meminimalisir harga, meskipun kualitas tetap menjadi yang paling utama.
- 4) Pertanggungjawaban Produk dan Jasa Semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan maka semakin menuntut perusahaan atau organisasi bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga diperlukan standar yang tidak hanya standar sistem manajemen kualitas melainkan juga standar kualitas produk dan jasa.
- 5) Dampak Internasional Bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas selain di pasar lokal maka produk dan jasa yang ditawarkan juga akan dikenal dan diterima pasar internasional. Hal ini akan menimbulkan kesan yang baik terhadap perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa yang berkualitas.
- 6) Penampilan Produk dan Jasa Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal sehingga membuat perusahaan atau organisasi yang menghasilkan produk atau menawarkan jasa juga dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Hal ini membuat tingkat kepercayaan pelanggan atau masyarakat akan bertambah sehingga perusahaan akan lebih dihargai.
- 7) Kualitas yang Dirasakan Persaingan sekarang bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan. Hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau membeli produk atau barang dengan harga tinggi namun juga berkualitas tinggi. Oleh karena itu, yang dimaksud kualitas bukan hanya

kualitas produk atau jasa itu sendiri melainkan kualitas secara menyeluruh (total quality).

b. Prinsip-prinsip Kualitas

Menurut Yongker Baali, dkk (2023:16) Prinsip-prinsip kualitas menjadi dasar dalam menciptakan sistem manajemen kualitas yang efektif. Berikut adalah penjelasan mengenai prinsip-prinsip tersebut yaitu:

- 1) Orientasi Pelanggan: Prinsip orientasi pelanggan menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Organisasi yang berorientasi pelanggan berusaha untuk memberikan produk atau layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, serta melakukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) Kepemimpinan: Prinsip kepemimpinan berfokus pada peran penting pemimpin dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kualitas. Pemimpin yang baik harus menetapkan visi, membangun komitmen terhadap kualitas, serta memimpin dengan teladan untuk mendorong kesadaran dan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam mencapai kualitas yang diinginkan.
- 3) Keterlibatan Karyawan: Prinsip keterlibatan karyawan mengakui bahwa karyawan merupakan aset berharga dalam mencapai kualitas. Organisasi yang menerapkan prinsip ini melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, memberikan pelatihan dan pengembangan, serta menciptakan budaya kerja yang

berfokus pada kualitas dan inovasi.

- 4) Pendekatan Berbasis Bukti: Prinsip pendekatan berbasis bukti menekankan pentingnya pengambilan keputusan yang didasarkan pada data dan informasi yang valid. Organisasi harus menggunakan pendekatan yang sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memanfaatkan data untuk mengidentifikasi masalah, mengukur kinerja, serta membuat keputusan yang terkait dengan kualitas.
- 5) Perbaikan Berkelanjutan: Prinsip perbaikan berkelanjutan menekankan pentingnya mengadopsi sikap proaktif dalam meningkatkan kualitas secara berkesinambungan. Organisasi harus menerapkan siklus PDCA (Plan-DoCheck-Act) untuk merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan memperbaiki proses, produk, dan sistem secara berkelanjutan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik ialah merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Para ahli manajemen memberikan berbagai pengertian tentang

pelayanan publik ini sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing, dan bahkan juga berdasarkan pengalaman kerja yang langsung mereka alami dan rasakan. Diantara beberapa pengertian pelayanan publik tersebut adalah:

Menurut Santosa (Erika Revida, 2021:3) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Miftah Thoha (Winengan, 2021: 39) pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Lewis dan Gilman (Hyat 2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu bentuk upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan memiliki kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) terdapat lima indikator pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 2) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompeten (competence), dan sopan santun

(courtesy).

- 5) *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. Etika Pelayanan Publik

Etika pelayanan publik adalah suatu tata cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. Etika menitikberatkan tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya, baik dalam masyarakat maupun organisasi publik. Etika mempunyai peran penting dalam praktek administrasi publik. Paradigma "dikotomi politik dan administrasi", sebagaimana dijelaskan oleh Wilson Widodo dalam Sri Agusmila (2023:29), menegaskan bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik yang berkaitan dengan pembuatan kebijakan *public policy making* dan fungsi administrasi, yaitu berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan.

Dalam dunia pelayanan publik, etika diartikan sebagai filsafat moral atau nilai, dan disebut dengan "*profesional standards*" (kode etik) atau "*right rules of conduct*" (aturan perilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Sebuah kode etik merumuskan berbagai tindakan apa, kelakuan mana, dan sikap bagaimana yang wajib dijalankan atau dihindari oleh para pemberi

pelayanan. Aplikasi etika dan moral dalam praktek dapat dilihat dari kode etik yang dimiliki oleh birokrasi publik. Kode etik di Indonesia masih terbatas pada beberapa kalangan seperti ahli hukum dan kedokteran. Kode etik bagi kalangan profesi yang lain masih belum ada, meskipun banyak yang berpendapat bahwa nilai-nilai agama dan etika moral Pancasila sebenarnya sudah cukup untuk menjadi pegangan bekerja atau bertingkah laku, dan yang menjadi masalah sebenarnya adalah bagaimana implementasi dari nilai-nilai tersebut.

3. Tata Usaha (TU)

a. Pengertian Tata Usaha (TU)

Menurut Daryanto (Fawahid, dkk 2024: 140) Tata usaha sekolah adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut. Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini sekolah adalah tenaga administrasi. Peran dari tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah dan stafnya mendapat bagian tanggung jawab dalam membantu usaha pelaksanaan dan pengembangan program pengajaran yang efektif. Di dalam menangani tata administrasi sekolah dibutuhkan suatu keahlian dan

kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumberdaya manusia dalam hal ini tenaga administrasi menjadi komponen yang penting dalam suatu sekolah.

b. Peran dan Fungsi Tata Usaha (TU)

Dalam garis besarnya, tata usaha mempunyai 3 pokok peranan utama. Adapun 3 pokok peranan utamanya adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Tata usaha melayani pelaksanaan sesuatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang di perlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Mengenai peranan pokok yang pertama dari tata usaha ini Littlefield dan Peterson menegaskan sebagai berikut: Pekerjaan kantor sama sekali tidak dapat dibandingkan dengan fungsi-fungsi produksi, penjualan, keuangan, teknik, pembelian, kepegawaian atau fungsi lainnya yang mungkin perlu dalam sesuatu organisasi tertentu. Seabliknya ini adalah suatu proses atau sekelompok proses yang dipergunakan guna melaksanakan salah satu

dari fungsi-fungsi tersebut. Tata usaha membantu pihak pimpinan sesuatu organisasi membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Kegunaan administrasi tata usaha dalam suatu lembaga pendidikan menurut Afifudin adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu pelaksanaan pekerjaan induk untuk mencapai tujuan sekolah.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan sekolah, guru-guru atau personal lainnya, terutama untuk keperluan perencanaan, pembuatan keputusan dan pengendalian yang menjadi tugas pokoknya.
- 3) Melancarkan perkembangan sekolah sebagai kesatuan
- 4) Membuat perencanaan administrasi program dan anggaran, Koordinator administrasi katatausahaan, Pengelola administrasi program, Penyusunan laporan program dan anggaran, dan Pembina staf.

c. Kegiatan dalam Ketatausahaan Sekolah

Menurut Prajudi Atmosudirjo kegiatan ketatausahaan meliputi: Perencanaan, koordinasi, pengendalian, monitoring, dan evaluasi kegiatan ketatatusahaan dan administrasi, Tugas-tugas sekolah.

- 1) Menyusun program kerja, ketatausahaan atau administrasi kelancaran (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan) dalam rangka kegiatan ketatausahaan adaministrasi.

- 2) Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan atau dana, sarana, administrasi ketatausahaan, kepegawaian dan statistik sekolah, sesuai dengan petunjuk atau pedoman dan peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi yang baik.
- 3) Mengelola tugas rutin ketatausahaan, antara lain: surat menyurat, inventarisasi, dokumentasi atau agenda, pembukuan keuangan, administrasi kepegawaian dan sarana, mengatur dan mendokumentasikan presensi pegawai, penyajian data statistik, pembuatan laporan rutin atau insidental, dan menghimpun data administrasi sekolah, pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing.
- 4) Mengkoordinasikan
- 5) Pengendalian
- 6) Monitoring
- 7) Evaluasi

d. Tugas-Tugas Tata Usaha

Pengalaman dan sertifikat pendidikan (ijazah) sangat menentukan dalam bekerja. Semua staf TU di sekolah-sekolah di Indonesia tampaknya harus bisa bekerja di semua bidang yang ditugaskan oleh kepala sekolah dan kepala TU. Mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bertugas kerjasama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium,

perpustakaan, dan hubungan masyarakat. Ada 8 tugas tenaga administrasi yaitu:

- 1) Menulis surat
- 2) Membaca
- 3) Menyalin (mengandakan)
- 4) Menghitung
- 5) Memeriksa
- 6) Memilah (menggolongkan dan menyatukan)
- 7) Menyimpan dan menyusun indeks
- 8) Melakukan komunikasi (lisan dan tertulis)

C. Kerangka Pemikiran

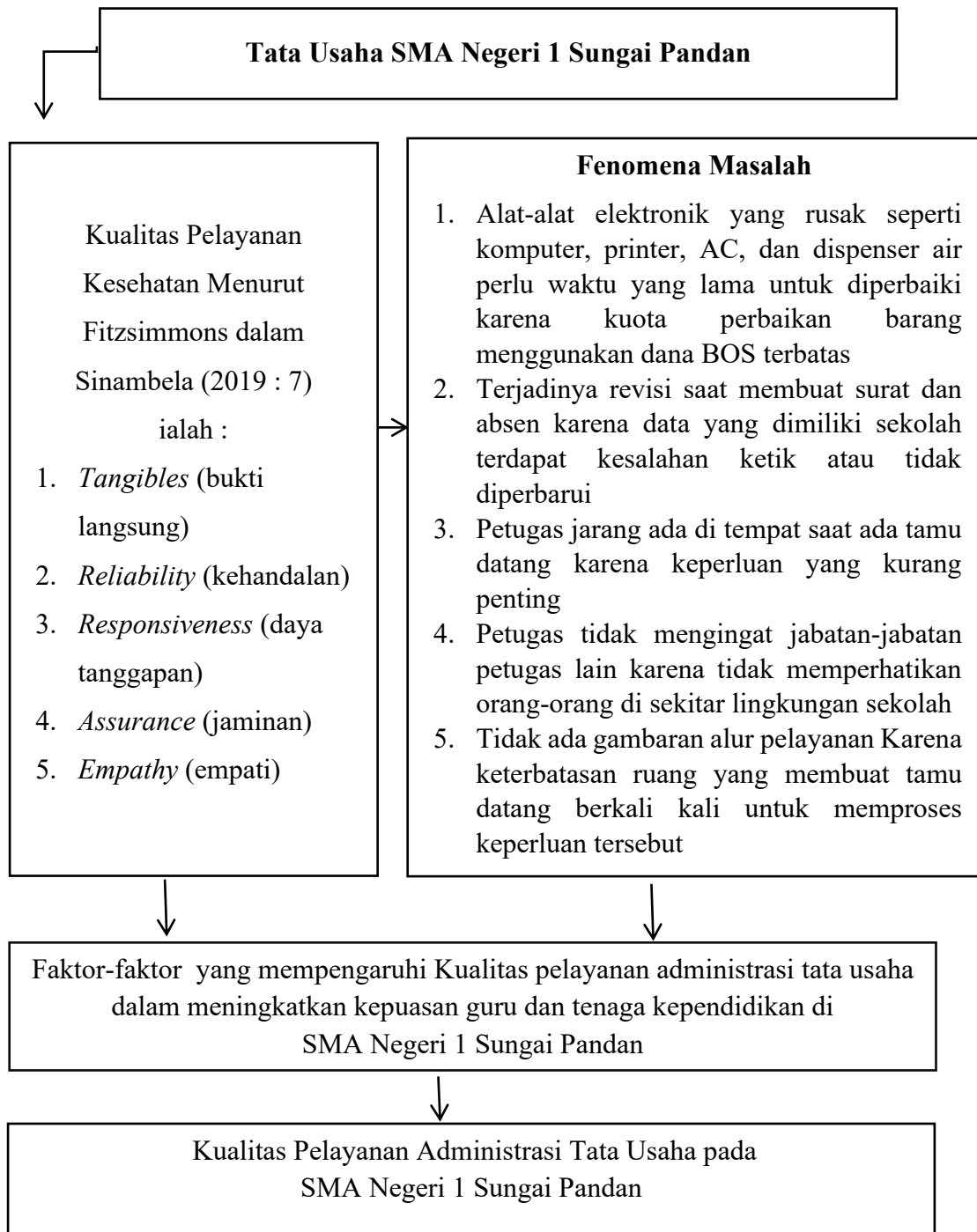
Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi tata usaha pada SMA negeri 1 sungai pandan yang akan diteliti menggunakan teori Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) ialah:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empathy* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Gambar 2.1

KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekolah SMA negeri 1 Sungai pandan terletak di Banyu Tajun Pangkalan, Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan Kode pos 71419

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, suatu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran- ukuran atau dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan dilapangan sehubungan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan

Pendekatan kualitatif juga di definisikan sebagai metode penelitian ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata lisan maupun tulisan dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung dan mengkuantifikasikan data kualitatif yang di peroleh dan dengan kata lain tidak menganalisis angka-angka.

Disamping itu untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penulis menggunakan tipe penelitian metode deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat, serta factual terhadap permasalahan aktual masa kini.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dengan Desain studi kasus terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian ini juga mendapatkan dukungan penuh dari sumber data, baik itu sumber data primer dan sumber data sekunder.

D. Data Dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan sebuah keterangan atau subjek yang diperoleh dan dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif, data dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Berikut data primer dan data sekunder dalam penelitian ini:

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang digali dari responden secara langsung dalam penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen kantor (sumber yang ada). Berupa data gambaran umum kantor, laporan absensi kerja, struktur organisasi beserta tugas masing-masing yang relevan dengan objek penulis.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber datanya berupa informan. Informan merupakan orang yang memberi informasi terkait objek atau fenomena yang diteliti dengan cara menjawab pertanyaan, baik tulisan maupun lisan.

Sumber data pada penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2022:95), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti meneliti objek atau fenomena yang akan diteliti.

Tabel 3.1
Sumber Data

NO	Jabatan	Ket
1	Kepala Sekolah	1 Orang
2	Kepala TU	1 Orang
3	Staff TU	3 Orang
4	Guru	4 Orang
5	Siswa/i	4 Orang

Teknik penarikan sampel ini menggunakan teknik *sampling kouta*. Menurut Sugiono (2016:95) adalah teknik untuk menentukan sampel dari

populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kouta) yang diinginkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan jelas. Sedangkan dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan data dan proses pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebar luaskan kepada pemakai informasi tersebut. Baik berupa data dokumen ataupun berupa foto terkait.

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi Operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel atau suatu informasi ilmiah yang membantu peneliti lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Dari informasi tersebut, peneliti akan mengetahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel itu dapat dilakukan dan dengan demikian peneliti dapat menentukan apakah prosedur pengukuran yang sama akan dilakukan atau diperlukan prosedur yang jelas. Adapun yang menjadi indikator dari Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan, adalah:

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kualitas Pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) ialah:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

Mempermudah dan memfokuskan masalah penelitian maka disusunlah desain operasional penelitian berdasarkan indikator variabel penelitian, bisa dilihat dari tabel berikut ini

Tabel 3. 2
DESAIN OPERASIONAL PENELITIAN

Variabel	Ruang Lingkup	Indikator
Kualitas Pelayanan Memfokuskan penelitian Menurut Fitzsimmons dalam Sinambela (2019:7) ialah:	1. Reliability (Kehandalan)	a) Pelayanan yang akurat b) Ketepatan waktu
	2. Tangibles (Bukti lanngsung)	a) Penampilan petugas b) Sarana dan Prasarana
	3. Responsiveness (Daya tangkap)	a) Pelayanan cepat b) Pelayanan Sesuai
	4. Assurance (Jaminan)	a) Keamanan b) Kemampuan Petugas c) Sopan Santun
	5. Empaty (Empati)	a) Memahami keinginan masyarakat b) Memahami kebutuhan masyarakat

F. 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 data yang ditetapkan.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:64) sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

Wawancara, yang peneliti maksud disini adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan dan segala pertanyaan difokuskan pada permasalahan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data-data yang di peroleh sebelumnya.

2. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi, yaitu metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat setiap informasi sesuai dengan kenyataan yang dialami selama penelitian berlangsung. Pengalaman peneliti tersebut dapat terjadi berdasarkan melihat, mendengar, dan merasakan yang kemudian dilaporkan seobjektif mungkin.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, sedangkan dokumentasi yang peneliti maksud melakukan pengumpulan data yang dapat diperoleh melalui sumber-

sumber data yang dianggap relevan, baik berupa rekaman baik melalui makalah, buku-buku, surat-surat, maupun sumber informasi lain seperti arsip-arsip, dalil atau hukum-hukum, hasil penelitian dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (Sugiyono 2022:246) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data reduction (reduksi data), data display, dan conclusion drawing/verification (penarikan kesimpulan dan verifikasi).

Berdasarkan penelitian ini data akan dianalisis secara deskriptif data yang dihimpun, baik yang bersifat data primer maupun sekunder disusun dan dianalisis dengan rujukan konsep teori dan lebih lanjut untuk menarik kesimpulan akhir secara logis sebagai hasil dari penelitian. Proses analisis data dari hasil observasi peneliti melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data atau Penyederhanaan Data, yaitu reduksi, berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. Display Data, yaitu display data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, baik yang terbentuk matrik ataupun pengkodean, dari hasil reduksi data dan display data itulah selanjutnya

peneliti dapat menarik kesimpulan data memverifikasikan sehingga menjadi kebermanaknaan data.

3. Kesimpulan dan verifikasi, yaitu untuk menetapkan kesimpulan yang lebih beralasan dan tidak lagi berbentuk kesimpulan yang coba-coba, maka verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan membercheck, triangulasi dan audit trail, sehingga menjamin signifikansi atau kebermanaknaan hasil penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2018:270), Berbagai macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian. Peneliti mengambil beberapa antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisa kasus negatif, dan membercheck.

1. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Ketekunan dalam penelitian sangat diperlukan, tekun dalam menganalisis kasus, observasi lapangan maupun terjun lapangan langsung agar mengetahui apa yang terjadi di lapangan sesungguhnya. Terkadang kita perlu ekstra dalam meneliti permasalahan yang harus diselesaikan dengan tempo pendek maupun panjang, tergantung kita melakukannya dalam ketekunan seperti apa yang harus dilakukan

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu, karena data itu harus sesuai dengan sumber yang di dapat, jadi dapat mengetahui data yang seperti apa yang harus dicari dan sumber dari mana data itu di dapat.

Triangulasi sumber, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dari berbagai data tersebut kemudian dikelompokkan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut, kemudian peneliti akan melakukan pemilahan data yang sama dan data yang berbeda untuk dianalisa lebih lanjut. Triangulasi teknik, pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik penelitian yang berbeda, seperti dengan melakukan observasi, wawancara dan komunikasi.

Triangulasi waktu, Narasumber yang ditemui pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengecekan berulang-ulang agar ditemukan kepastian data yang lebih kredibel.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Selain itu pula referensi sangat membantu dalam pembuat penelitian ini bukan hanya data saja melainkan

fenomena-fenomena yang terjadi di dalam penelitian tersebut. Namun harus peka terhadap referensi yang ada, agar tidak mendapatkan referensi yang hoax. Pada penelitian ini peneliti menggunakan bahan referensi berupa rekaman pada saat wawancara dan data-data yang peneliti temukan pada saat penelitian.

4. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh para pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila yang ditemukan peneliti berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Dorothea wahyu ariani, 2021. *Manajemen Kualitas*. Universitas Terbuka
- Dorothea Wahyu Ariani. (2020). *Manajemen Kualitas*
- Erika Revida, dkk, 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Fawahid, dkk, 2024. *Konsep Manajemen Ketatausahaan Di Sekolah*. Vol. 2 No. 2 (Maret 2024) 137-146
- Fitrianor Rahmi, 2022. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. STIA Amuntai.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers PT RajaGrafindo Persada
- Sinambela.,dkk (2019). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara,2010.
- Sri Agusmila, (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Amuntai: CV. Hemat Publishing.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winda Astuti, 2022. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Pada Puskesmas Ampah Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur*. STIA Amuntai.
- Winengan, 2021. *Pelayanan Publik Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Sanabil
- Wiwik Sulistiyowati, 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Press
- Yongker Baali, dkk, 2023. *Manajemen Kualitas*. CV GETPRESS INDONESIA