KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH UNTUK SISWA DAN ORANG TUA PADA MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 12 HULU SUNGAI TENGAH

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penulisan skripsi
pada program Studi Ilmu Administrasi Publik

OLEH

AURIDA SABILA

NPM: 2023333

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama	: Aurida Sabila
NPM	: 2023333
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH UNTUK SISWA DAN ORANG TUA PADA MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 12 HULU SUNGAI TENGAH

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 19 Oktober 2026

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik

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

Menyetujui,
Pembimbing Utama

Arif Budiman, S.Sos., M.A.P.
NUPTK. 7950765666130302

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH UNTUK SISWA DAN ORANG TUA PADA MADRASAH IBTIDAIYAH NEGERI 12 HULU SUNGAI TENGAH"** dengan baik. Penulisan proposal ini sebagai salah satu syarat penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan administrasi sekolah dalam memenuhi kebutuhan siswa dan orang tua di sekolah. Dalam penelitian ini, pelayanan administrasi sekolah di fokuskan pada pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan siswa dan orang tua sebagai pengguna pelayanan.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S. Sos., M. AP., CIQnR., CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dan selaku Dosen Pembimbing Akademik atas segala arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan proposal.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik STIA Amuntai.
3. Bapak Arif Budiman, S. Sos., M. AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi Utama atas segala arahan, masukan, dan motivasi selama proses penyusunan proposal.

4. Seluruh dosen dan staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
5. Ibu Hj. Masdah, S.Pd.I selaku Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah dan staf tata usaha beserta seluruh pihak yang telah memberikan kesempatan dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini.
6. Orang tua dan seluruh keluarga tercinta atas segala kasih sayang, doa, juga dukungan. Serta teman-teman di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga dapat menyelesaikan proposal bersama-sama.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Barabai, September 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
TANDA PERSETUJUAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 7
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8
BAB II LANDASAN TEORI
A. Penelitian Terdahulu 10
B. Tinjauan Teoritis 13
1. Kualitas Pelayanan 14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan 14
b. Kriteria Pelayanan dikatakan baik atau buruk 14
c. Teori Pendukung 17
2. Pelayanan Publik 21
a. Pengertian Pelayanan Publik 21
b. Asas Pelayanan menurut Keputusan MENPAN No 63/2003 22
c. Asas Pelayanan Publik menurut pasal 4 UU No.25/2009 23
d. Kewajiban Penyelenggara Menurut pasal 15 UU No.25/2009 24
3. Administrasi Pendidikan 26
a. Pengertian Administrasi Pendidikan 26
b. Jenis-jenis Administrasi Sekolah 27
c. Tujuan Administrasi Pendidikan 31
4. Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 31
a. Pengertian Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 31
b. Menurut UU No 20 Tahun 2003 Sistem Pendidikan Nasional 32
c. Menurut Peraturan No 90 Tahun 2013 Pendidikan Madrasah 32
C. Kerangka Pemikiran 33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian 35
B. Pendekatan Penelitian 35
C. Tipe Penelitian 36
D. Data dan Sumber Data 36
E. Desain Operasional Penelitian 38
F. Teknik Pengumpulan Data 43
G. Teknik Analisis Data 45
H. Uji Kredibilitas Data 47

DAFTAR PUSTAKA

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 3. 1 Nama-nama Informan 38
Table 3. 2 Desain Operasional Penelitian 42

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 34

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk membantu memenuhi kebutuhan pihak lain. Pelayanan publik tidak hanya dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bidang pemerintahan, tetapi mencakup berbagai bidang yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat, salah satunya bidang pendidikan. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, seperti keterbukaan. akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang diatur Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur penyelenggaraan pelayanan sekaligus acuan penilaian kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan salah satu hal penting dalam pelaksanaan pelayanan. Pelayanan berkualitas dilihat dari kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan penerima layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir urusan administrasi, tetapi dilihat dari kejelasan informasi, ketepatan pelayanan, daya tanggap petugas, sikap memberikan pelayanan, serta kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memiliki peran penting di kehidupan masyarakat karena melalui pendidikan masyarakat dapat mengembangkan kemampuan, pengetahuan, dan potensi. Penyelenggaraan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan pembelajaran dikelas, tetapi juga mencakup kegiatan administrasi. Siswa membutuhkan pelayanan administrasi untuk memperoleh dan mengurus dokumen juga informasi kegiatan pendidikannya. Orang tua membutuhkan pelayanan administrasi ketika berkaitan dengan data dan dokumen anak, informasi kegiatan sekolah, pengurusan surat atau dokumen tertentu, serta kebutuhan administratif lainnya.

Madrasah Ibtidaiyah (MI) merupakan satuan pendidikan formal pada jenjang pendidikan dasar yang memiliki ciri agama islam. Berdasarkan status penyelenggaraannya, Madrasah Ibtidaiyah (MI) bisa berstatus negeri atau swasta. Madrasah Ibtidaiyah yang berstatus negeri disebut Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN). Madrasah yang menjadi objek penelitian ini yaitu Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 12 Hulu Sungai Tengah, sehingga pembahasan selanjutnya difokuskan pada pelayanan administrasi kepada siswa dan orang tua.

Menurut informasi dari pihak Tata Usaha, pelayanan administrasi untuk siswa, meliputi:

1. Administrasi Kesiswaan, yaitu:
    a. Pengurusan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN);
    b. Pembuatan Kartu Pelajar;
    c. Pencatatan Buku Induk;
    d. Mutasi (Pindah) Sekolah;

e. Pengelolaan data siswa dalam berbagai kegiatan akademik, yaitu:
   1) Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK);
   2) Tes Kemampuan Akademik (TKA);
   3) Ujian Madrasah;
   4) Kompetensi Sains Madrasah (KSM) yang sekarang berubah menjadi Olimpiade Madrasah Indonesia (OMI);

2. Administrasi kurikulum dan nilai, yaitu:
   a. Penginputan nilai ujian;
   b. Pencetakan rapor;
   c. Pengurusan ijazah;
   d. Penerbitan Surat Keterangan Lulus;
3. Administrasi Surat Keterangan, yaitu:
   a. Surat Pernyataan;
   b. Surat Rekomendasi;
4. Administrasi Beasiswa, yaitu:
   a. Pendataan dan pengurusan program bantuan seperti Program Indonesia Pintar (PIP);

Pelayanan administrasi untuk Orang tua, meliputi:

1. Transparansi Keuangan Sekolah/Rincian penggunaan Dana BOS
2. Pemutakhiran data keluarga (Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran).

Namun, berdasarkan observasi dan informasi dari pihak Tata Usaha yang penulis peroleh pada MIN 12 HST, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi masih terdapat beberapa masalah, yaitu:

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

1. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi

   Berdasarkan observasi, ditemukan sarana dan prasarana pendukung belum tersedia. Ruang tata usaha belum memiliki ruang tersendiri secara khusus masih bergabung dengan ruang guru dan tidak dilengkapi pendingin ruangan menyebabkan petugas harus bekerja dalam keadaan ruangan yang panas dan sempit. Belum tersedianya tempat menuggu seperti kursi untuk pengguna layanan. Kondisi ruangan dan ketersediaan fasilitas berkaitan dengan kenyamanan pengguna layanan dalam proses pelayanan. Ruang sempit dan tidak ada tempat duduk membuat pengguna layanan kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan. Hal tersebut menunjukkan ketersediaan dan kondisi sarana prasarana merupakan unsur penting yang menunjang pelayanan apabila tidak diperhatikan maka dapat menghambat proses pelayanan. *(Sumber: Observasi, 2026)*

2. Penyampaian informasi administrasi belum menjangkau secara merata dan informasi tahapan serta persyaratan administrasi belum sepenuhnya jelas

   Berdasarkan observasi, terdapat orang tua terlambat memperoleh informasi atau tidak memperoleh informasi mengenai pengurusan administrasi, seperti pendataan bantuan Program Indonesia Pintar (PIP), atau kegiatan akademik yang berkaitan dengan administrasi siswa. Kondisi tersebut menunjukkan penyampaian informasi administrasi belum menjangkau seluruh penerima layanan secara merata serta kondisi sebagian orang tua yang tidak selalu dapat menerima informasi melalui media komunikasi seperti WhatsApp.

Serta terdapat juga siswa dan orang tua belum mengetahui secara jelas tahapan dan persyaratan mengurus administrasi tertentu, pada saat observasi ditemukan siswa ingin pindah sekolah ke luar kota tetapi perlu melalui beberapa tahapan, seperti memperoleh surat keterangan dari madrasah sebelum mengajukan surat keterangan kepada Kementerian Agama Kabupaten atau Kota sesuai dengan kebutuhan. Dalam mengurus kebutuhan administrasi tersebut siswa dan orang tua perlu mengetahui dan memahami secara jelas dokumen atau berkas apa yang harus disiapkan dan tahapan yang harus dilakukan. Namun, terdapat siswa dan orang tua kesulitan karena belum mengetahui secara jelas tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam proses tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan ketidak jelasan tahapan dan persyaratan dalam mengurus administrasi menjadi hal yang perlu diperhatikan. *(Sumber: Observasi, 2026)*

3. Terdapat permasalahan ketepatan dan kesesuaian data administrasi siswa

Berdasarkan informasi dari pihak Tata Usaha MIN 12 HST ditemukan ketidaksesuaian data siswa antara data yang dimiliki atau digunakan oleh sekolah dengan data kependudukan, seperti data identitas yang berkaitan dengan Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran.

Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan data perlu diperiksa dan disesuaikan kembali agar dapat digunakan dalam proses pelayanan administrasi siswa. Kondisi tersebut menunjukkan ketepatan data menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan. *(Sumber: Informasi dari pihak Tata Usaha MIN 12 HST, 2026)*

4. Keterbatasan tenaga tata usaha dalam melaksanakan pelayanan administrasi sekolah

Berdasarkan informasi dari pihak Tata Usaha MIN 12 HST, tenaga yang secara khusus bertugas pada bagian tata usaha hanya berjumlah dua orang, sementara pelayanan administrasi mencakup berbagai kebutuhan siswa dan orang tua. Jumlah tenaga yang terbatas perlu menangani berbagai pekerjaan administrasi sekaligus memberikan pelayanan kepada siswa dan orang tua. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dalam memberikan informasi, daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan. *(Sumber: Informasi dari pihak Tata Usaha MIN 12 HST, 2026)*

Keadaan tersebut menunjukkan kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang ditemukan. Pelayanan administrasi sekolah diharapkan memberikan informasi yang jelas dan mudah diperoleh, memiliki prosedur yang mudah dipahami, memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai kebutuhan, serta memberikan tanggapan baik ketika siswa dan orang tua membutuhkan bantuan dan di dukung dengan sarana prasarana yang memadai.

Namun, hasil observasi dan informasi yang di dapat menunjukkan kondisi berupa keterbatasan sarana dan prasarana, informasi belum diterima secara merata, ketidakjelasan tahapan dan persyaratan, serta permasalahan kesesuaian data juga keterbatasan tenaga tata usaha. Permasalahan dalam pelayanan administrasi tersebut penting untuk diperhatikan, apabila penyampaian informasi belum merata, ketidakjelasan prosedur, ketidaksesuaian data, serta keterbatasan sarana prasarana dan tenaga tata usaha tidak ditangani dengan baik,

maka menghambat proses pengurusan dokumen, menimbulkan kesulitan bagi siswa dan orang tua, menyebabkan pelayanan administrasi kurang efektif dan efisien. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan waktu penyelesaian urusan administrasi dan kepercayaan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat berpotensi terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pada lembaga pendidikan telah dilakukan beberapa peneliti dengan objek dan lokasi penelitian berbeda. Penelitian terdahulu di lakukan pada lembaga pendidikan lain, memberikan gambaran kualitas pelayanan administrasi berdasarkan kondisi masing-masing lokasi penelitian. Namun, penelitian terdahulu belum memberikan gambaran kualitas pelayanan administrasi sekolah pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah. Selain perbedaan lokasi dan kondisi, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah. Perbedaan tersebut menjadi ruang yang perlu diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Untuk Siswa dan Orang Tua Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah"**

B. Fokus Penelitian

Penelitian difokuskan pada pelayanan administrasi sekolah yang berkaitan dengan kebutuhan siswa dan orang tua sebagai pengguna pelayanan. Fokus penelitian tidak mencakup seluruh administrasi sekolah pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah, tetapi hanya pada kualitas pelayanan

administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua yang dilihat berdasarkan lima dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Mas (2022:23), sebagai berikut:

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

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Mengacu rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Secara Teoritis, diharapkan hasil penelitian memberikan manfaat pengembangan ilmu pengetahuan dalam disiplin ilmu administrasi publik, khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan publik bidang pendidikan dan pelayanan administrasi di sekolah.

2. Manfaat Praktis

   Secara Praktis, diharapkan hasil penelitian menjadi bahan informasi dan masukan bagi Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

3. Manfaat Akademis

   Secara Akademis, diharapkan hasil penelitian menjadi bahan referensi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi sekolah.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. **Muhammad Ikbal Jayadi (2026)** Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai. Program Studi Ilmu Adminstrasi Publik. dalam penelitian yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan."** Penelitian ini membahas kualitas pelayanan administrasi tata usaha pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan. Tenaga tata usaha berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa, orang tua, guru, serta pihak lainnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif dan desain studi kasus. Sumber data penelitian terdiri dari kepala sekolah, kepala tata usaha, tenaga administrasi, guru, dan siswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kualitas pelayanan administrasi tata usaha dalam penelitian tersebut dikaji berdasarkan beberapa dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Fenomena yang ditemukan dalam penelitian berkaitan dengan sarana dan prasarana administrasi yang mengalami kerusakan, ketidakakuratan data yang memerlukan perbaikan, ketidak hadiran tenaga administrasi, koordinasi yang belum optimal, serta belum tersedianya alur pelayanan yang jelas.

2. **Latifah Rahmi (2024)** Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris (UINSI) Samarinda. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Dalam penelitian yang berjudul **"Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 1 Samarinda"**. Penelitian ini membahas kualitas layanan administrasi pendidikan yang dilaksanakan pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 1 Samarinda. Penelitian tersebut berangkat dari pentingnya pelayanan administrasi dalam menunjang penyelenggaraan Pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data dalam penelitian meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah, tenaga administrasi, dan siswa. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kualitas pelayanan administrasi dalam penelitian tersebut dilihat melalui beberapa aspek, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Samarinda telah berjalan dengan baik. Tenaga administrasi berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan serta menyelesaikan berbagai pekerjaan administrasi yang menjadi tanggung jawabnya. Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan antara lain adanya dukungan dari kepala sekolah, tersedianya sarana dan prasarana, serta sikap pegawai yang disiplin dan ramah dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat dalam pelayanan berkaitan dengan kondisi madrasah yang memiliki dua lokasi sehingga kelengkapan sarana dan prasarana pada masing-masing lokasi belum sepenuhnya sama.

Persamaan penelitian Muhammad Ikbal Jayadi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan administrasi pada lembaga pendidikan dan menggunakan pendekatan kualitatif. Kedua penelitian sama-sama mengidentifikasi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik *(tangibles)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiviness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*. Penelitian juga sama-sama membahas pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi atau tata usaha di lingkungan sekolah. Penelitian Muhammad Ikbal Jayadi memberikan dasar yang relevan dalam melihat kualitas pelayanan administrasi sekolah melalui lima dimensi kualitas pelayanan.

Sedangkan, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, jenjang pendidikan, dan fokus permasalahan yang dikaji. Penelitian Muhammad Ikbal Jayadi dilakukan pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berlokasi di MIN 12 HST. Perbedaan juga terdapat pada jenjang pendidikan dan pengguna pelayanan. Penelitian tersebut membahas pelayanan administrasi tata usaha pada tingkat SMA, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua sebagai pengguna pelayanan pada jenjang Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN). Penelitian yang akan dilakukan juga disesuaikan dengan fenomena yang ditemukan di MIN 12 HST, seperti keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, penyampaian informasi belum merata, tahapan dan persyaratan belum jelas, ketidaksesuaian data, keterbatasan tenaga tata usaha.

Persamaan penelitian Latifah Rahmi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas kualitas layanan administrasi pada tingkat Madrasah Ibtidaiyah Negeri dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Selain itu, penelitian Latifah Rahmi juga menggunakan aspek kualitas pelayanan seperti bukti fisik *(Tangibles),* keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy).*

Sedangkan, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus pengguna layanan. Penelitian Latifah Rahmi dilakukan di MIN 1 Samarinda. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan berlokasi di MIN 12 Hulu Sungai Tengah. Penelitian Latifah Rahmi menggunakan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, tenaga administrasi, dan siswa sebagai sumber data. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan berfokus pada pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua sebagai pengguna pelayanan.

B. Tinjauan Teoritis

Tinjauan teori dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pemikiran dalam mengidentifikasi permasalahan yang diteliti. Pada bab ini, penulis menjelaskan beberapa konsep dan teori yang berkaitan dengan penelitian, baik teori utama maupun teori pendukung. Teori-teori bersumber dari pendapat para ahli dan bahan pustaka yang relevan. Teori dalam penelitian ini menjadi pedoman penulis dalam memahami permasalahan serta membantu mengarahkan proses pengumpulan dan analisis data sesuai dengan fokus penelitian.

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono dalam Widiastuti (2024:26) menjelaskan kualitas dipandang sebagai sistem manajemen yang melibatkan seluruh manajer dan karyawan dalam organisasi. Sistem menggunakan metode untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap organisasi sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Ritonga (2021:81) menjelaskan keberhasilan dalam lingkungan pekerjaan umumnya tidak hanya ditentukan oleh prestasi individu, tetapi dari hasil kerja sama anggota tim. Dalam organisasi atau perusahaan, pembentukan tim struktural maupun fungsional menjadi strategi untuk meningkatkan produktivitas kerja, mendaya gunakan sumber daya secara efektif, menghemat biaya, serta meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

Widiastuti (2024:25) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan harapan mereka

b. Kriteria Pelayanan dikatakan baik atau buruk

Kualitas Pelayanan perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *dkk* dalam Mas (2022:23) yang dikenal dengan dimensi, sebagai berikut:

1) *Tangibles* (fasilitas fisik)

Sarana prasarana, perlengkapan, pegawai. Dalam pelayanan administrasi sekolah, bukti fisik dilihat dari kondisi ruang pelayanan, kebersihan dan kenyamanan tempat, ketersediaan meja dan kursi, komputer, printer, jaringan internet, tempat penyimpanan dokumen, serta perlengkapan lain yang menunjang pekerjaan administrasi. Selain itu, penampilan tenaga administrasi menjadi bagian yang memberikan kesan kepada siswa dan orang tua sebagai penerima pelayanan. Fasilitas yang tersedia diharapkan berfungsi baik sehingga membantu petugas menyelesaikan urusan administrasi serta memberikan kenyamanan kepada siswa dan orang tua ketika memperoleh pelayanan.

2) *Reliability* (keandalan)

Kemampuan memberikan layanan dengan segera dan memuaskan. Keandalan dilihat dari kemampuan petugas mengelola data dan dokumen dengan benar, memberikan informasi sesuai, menjalankan pelayanan berdasarkan prosedur, serta menyelesaikan kebutuhan administrasi sesuai dengan waktu yang ditentukan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan petugas mempertahankan ketepatan pelayanan sehingga siswa dan orang tua memperoleh pelayanan yang dapat dipercaya. Apabila terjadi kesalahan data atau dokumen, petugas diharapkan melakukan pengecekan dan memperbaikinya dengan baik.

3) *Responsiveness* (daya tanggap)

Keinginan para staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap, Daya tanggap dilihat dari bagaimana petugas menerima dan menanggapi pertanyaan, permintaan, maupun kesulitan yang disampaikan oleh siswa dan orang tua. Petugas diharapkan tidak hanya memberikan pelayanan ketika diminta, tetapi juga membantu apabila penerima pelayanan mengalami kesulitan dalam memahami atau menyelesaikan urusan administrasi.

4) *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya para staff. Jaminan dilihat dari kemampuan petugas memahami tugas dan tanggung jawabnya, memberikan informasi yang jelas dan benar, menjelaskan prosedur administrasi kepada siswa dan orang tua dengan baik. Sikap sopan dan santun dalam berkomunikasi diperlukan agar penerima pelayanan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap petugas. Selain itu, siswa dan orang tua membutuhkan rasa aman bahwa data dan dokumen yang mereka berikan untuk keperluan administrasi dapat ditangani dengan baik.

5) *Empahty* (empati)

Kemudahan menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman. Empati terlihat dari sikap ramah dan sopan, kemudahan berkomunikasi, kesediaan mendengarkan, kemampuan petugas memahami kebutuhan pihak yang dilayani. tenaga administrasi diharapkan memberikan

perhatian kebutuhan siswa dan orang tua, menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap baik dan komunikasi jelas membuat penerima pelayanan dihargai dan nyaman menyampaikan keperluannya.

c. Teori Pendukung

Selain menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *dkk* sebagai teori utama dalam penelitian ini, terdapat beberapa teori atau model lain yang dapat digunakan sebagai teori pendukung untuk memperkuat pemahaman mengenai kualitas pelayanan. Teori pendukung memiliki sudut pandang berbeda dalam menjelaskan kualitas pelayanan, dari hasil pelayanan, proses pelayanan, interaksi pemberi dan penerima pelayanan, lingkungan pelayanan. Adapun teori atau model yang digunakan sebagai pendukung penelitian ini, sebagai berikut:

1) Model Kualitas Pelayanan Christian Gronroos

Kualitas pelayanan dilihat melalui beberapa unsur, yaitu:

a) Kualitas Teknis (*technical quality*)

Kualitas teknis dilihat dari hasil pelayanan yang diterima siswa dan orang tua, seperti dokumen administrasi, surat keterangan, pengelolaan data siswa, atau dokumen lain yang dibutuhkan. Gronroos menjelaskan kualitas teknis merupakan hasil teknis dari pelayanan dan menjawab mengenai apa yang diperoleh pengguna dari pelayanan tersebut.

b) Kualitas fungsional (*functional quality*).

Kualitas fungsional berkaitan dengan bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pengguna. Kualitas fungsional dilihat dari proses petugas memberikan pelayanan kepada siswa dan orang tua, seperti cara petugas memberikan informasi, menjelaskan prosedur, berkomunikasi, memberikan pelayanan selama proses administrasi. Grönroos menjelaska kualitas fungsional berkaitan dengan cara pengguna memperoleh hasil pelayanan dan dipengaruhi oleh interaksi pengguna dengan petugas pelayanan.

c) Citra organisasi (*image*).

Citra organisasi berkaitan dengan bagaimana pengguna memandang organisasi yang memberikan pelayanan. Citra terbentuk dari pengalaman pengguna terhadap kualitas teknis dan kualitas fungsional pelayanan yang diberikan. Citra organisasi dilihat dari pandangan siswa dan orang tua terhadap madrasah berdasarkan pengalaman mereka ketika memperoleh pelayanan administrasi. Gronroos menjelaskan citra organisasi dibentuk persepsi pengguna terhadap kualitas teknis dan kualitas fungsional pelayanan.

Model kualitas pelayanan Gonroos digunakan sebagai teori pendukung dalam penelitian ini karena membantu melihat kualitas pelayanan administrasi sekolah tidak hanya dari hasil pelayanan yang diterima siswa dan orang tua, tetapi juga dari proses pelayanan yang diberikan petugas.

2) Model Kano

Kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

a) Harus Ada *(must-be)*.

Informasi persyaratan harus tersedia. Kalau tidak ada, pengguna merasa pelayanan bermasalah.

b) Satu Dimensi *(one-dimensional)*.

Semakin jelas dan lengkap informasi yang diberikan, semakin baik penilaian pengguna terhadap pelayanan.

c) Menarik *(attractive)*

Petugas memberikan bantuan tambahan atau informasi yang tidak diharapkan, tetapi peengguna merasa terbantu.

d) Acuh tak acuh *(indifferent)*

Hal tertentu yang keberadaannya tidak memengaruhi penilaian pengguna.

e) Pembalikan *(reverse)*

Pelayanan tertentu tidak disukai jika diberikan dengan cara tertentu.

f) Meragukan *(questionable)*

Jawaban pengguna menunjukkan ketidak jelasan.

Menurut Kano, bagian atau karakteristik pelayanan tidak selalu memberikan pengaruh yang sama kepada pengguna, memberikan pengaruh berbeda terhadap penilaian. Model Kano digunakan untuk melihat bagaimana karakteristik pelayanan memengaruhi tanggapan dan penilaian pengguna pelayanan yang diterima.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

3) Model Rust dan Oliver

Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tiga komponen, yaitu:

a) Produk Pelayanan (*service product*)

Produk pelayanan berkaitan dengan hasil diterima pengguna setelah memperoleh pelayanan

b) Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

Penyampaian pelayanan berkaitan dengan proses pemberian pelayanan kepada pengguna

c) Lingkungan Pelayanan (*service environment*)

lingkungan pelayanan berkaitan dengan kondisi lingkungan tempat pelayanan.

4) Model Brady dan Cronin

Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu:

a) Kualitas Interaksi (*interaction quality*)

Kualitas interaksi berkaitan dengan hubungan antara petugas dengan pengguna pelayanan.

b) Kualitas Lingkungan fisik (*physical environment quality*)

Kualitas lingkungan fisik berkaitan dengan kondisi lingkungan tempat pelayanan berlangsung,

c) Kualitas Hasil Pelayanan (*outcome quality*)

Kualitas hasil pelayanan berkaitan dengan hasil yang diterima pengguna setelah mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, keinginan, harapan penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan tidak dilihat dari hasil pelayanan yang diterima, tetapi dari proses pelayanan yang diberikan oleh petugas. Pelayanan administrasi sekolah, kualitas pelayanan dilihat melalui kemampuan petugas memberikan pelayanan tepat dan dapat dipercaya, tanggap membantu kebutuhan siswa dan orang tua, memberikan jaminan pengetahuan dan sikap baik, menunjukkan empati, didukung fasilitas dan sarana pelayanan yang memadai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan penelitian ini dilihat berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles)*, keandalan (*reliability)*, daya tanggap (*responsiveness)*, jaminan (*assurance)*, dan empati (*empathy).*

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Mukarom, Zaenal & Muhibin Wijaya Laksana (2021:16) menjelaskan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Sianipar (2021) dalam Mukarom, Zaenal & Muhibin Wijaya Laksana (2021:14) menjelaskan pelayanan adalah kegiatan melayani, memenuhi, atau menjamin keperluan seseorang maupun kelompok.

Widiastuti (2024:11) menjelaskan pelayanan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima pelayanan.

"Pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada Masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu." (Thoha, 2021:115)

Mengenai pelayanan publik Agus Dwiyanto dalam Widiastuti (2024:19) mengatakan:

> "…membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya".

Agus Dwiyanto dalam Widiastuti (2024:20) menjelaskan pelayanan publik perlu bersikap responsif terhadap kepentingan nilai yang berkembang di masyarakat. Pemerintah mempertimbangkan, mengakomodasi kepentingan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

b. Asas-asas Pelayanan Publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003

Pelayanan publik untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa maka instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003, sebagai berikut:

1) Transparansi

   Bersifat terbuka, mudah dan dapat diaksses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengna ketentuan peraturan perundang-undangan

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi da kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengaan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan Masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Asas-asas pelayanan Publik menurut pasal 4 Undang-undang No.25/2009

Menurut pasal 4 Undang-undang No.25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan, sebagai berikut:

1) Kepentingan umum;
2) Kepastian hukum;
3) Kesamaan hak;
4) Keseimbangan hak dan kewajiban;

5) Keprofesionalan;
6) Partisipati;
7) Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif;
8) Keterbukaan;
9) Akuntabilitas;
10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11) Ketepatan waktu;
12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

d. Kewajiban Penyelenggara Menurut pasal 15 Undang-undang No.25/2009

Menurut pasal 15 Undang-undang No.25/2009 penyelenggara berkewajiban, sebagai berikut:

1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3) Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik;
8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang berhak, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan, pelayanan publik disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang, sekelompok orang, instansi pemerintah untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik dilaksanakan terbuka, adil, bertanggung jawab, tepat waktu, memperhatikan kebutuhan dan hak masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pemberi pelayanan wajib sarana prasarana memadai, petugas kompeten, elayanan berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik tidak berfokus pada penyelesaian kebutuhan masyarakat, tetapi pada kemudahan, kejelasan, dan kesesuaian pelayanan harapan masyarakat.

3. Administrasi Pendidikan

a. Pengertian Administrasi Pendidikan

Trisnawati, Ika Nur Septian, Muhammad Wahyudi, Hirawati, Sarpa Marasabessy (2024:41) menjelaskan bahwa administrasi Pendidikan adalah bidang ilmu yang membahas proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan berbagai kegiatan pengelolaan lembaga pendidikan.

Trisnawati, Ika Nur Septian, *dkk* (2024:134) menjelaskan bahwa administrasi peserta didik dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu administrasi awal tahun pelajaran, selama berlangsungnya tahun pelajaran, dan akhir tahun pelajaran.

Madjid (2023:2) menjelaskan administrasi adalah unsur yang terdapat dalam organisasi dan berperan menggerakkan organisasi agar berkembang. Pihak yang menjalankan dan menggerakkan kegiatan administrasi dalam organisasi disebut sebagai administrator.

Mengenai peran administrasi dalam pendidikan Madjid (2023:9) mengatakan:

> "…Administrasi pendidikan berfungsi sebagai perencanaan kurikulum, pengelolaan sumber daya sekolah, manajemen tenaga pendidik. Sebuah sistem pendidikan yang efektif memerlukan administrasi yang baik guna memastikan siswa mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan terjangkau".

Administrasi Pendidikan adalah konsep yang lahir dari penggabungan dua istillah, yaitu "administrasi" dan "Pendidikan", masing-masing memiliki makna tersendiri, namun menghasilkan pengertian baru ketika dipadukan. Administrasi Pendidikan dipahami

sebagai proses penerapan prinsip-prinsip dan pendekatan ilmu administrasi dalam konteks penyelenggaraan pendidikan.

Administrasi Pendidikan adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya manusia, kurikulum, fasilitas untuk mencaapai tujuan pendidikan ditandai dengan efektivitas proses, kualitas hasil, serta efesiensi penggunaan sumber daya. Administrasi pendidikan adalah prosess pengarahan dan pengaturan berbagai unsur, personel, spiritual, material, yang berkaitan dengan pencapaian tujuan Pendidikan.

Berdasarkan beberapa uraian, administrasi pendidikan dipahami kegiatan yang mengatur dan mengelola berbagai hal lembaga pendidikan. Pengelolaan meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, materi, serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pendidikan. Administrasi pendidikan juga tidak hanya berhubungan dengan pekerjaan pencatatan atau penyelesaian dokumen, tetapi mencakup kerja sama, koordinasi, pengambilan keputusan, dan pengendalian terhadap kegiatan pendidikan. Hal tersebut dilakukan agar kegiatan terlaksana dengan baik, teratur, dan sesuai tujuan pendidikan.

b. Jenis-jenis Administrasi Sekolah

Administrasi, sekolah memiliki peran membantu mengelola kebutuhan administratif madrasah. Tenaga administrasi melaksanakan kegiatan pengelolaan data, pengarsipan dokumen, persuratan, penyediaan informasi, pengurusan berbagai dokumen, serta kegiatan

administratif lainnya. Dalam administrasi sekolah, pelayanan tidak hanya kepada siswa dan orang tua, tetapi juga kepada guru.

Pelayanan administrasi untuk siswa pada MIN 12, yaitu:

1) Administrasi Kesiswaan, meliputi:
    a) Pengurusan Nomor Induk Siswa Nasional (NISN)

       Pelayanan administrasi berkaitan dengan pendataan dan pengelolaan identitas siswa secara nasional.
    b) Pembuatan Kartu Pelajar

       Pelayanan administrasi untuk memberikan identitas resmi kepada siswa sebagai peserta didik di madrasah.
    c) Pencatatan Buku Induk

       Pelayanan administrasi memuat data dan informasi mengenai identitas serta perkembangan siswa selama mengikuti pendidikan.
    d) Mutasi (Pindah) Sekolah

       Pelayanan administrasi berkaitan dengan proses perpindahan siswa dari satu sekolah atau madrasah ke sekolah atau madrasah lainnya.
    e) Pengelolaan data siswa di berbagai kegiatan akademik

       Misalnya, Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK), Tes Kemampuan Akademik (TKA), Ujian Madrasah, Kompetensi Sains Madrasah (KSM) yang sekarang berubah menjadi Olimpiade Madrasah Indonesia (OMI);

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

2) Administrasi kurikulum dan nilai, meliputi:

a) Penginputan nilai ujian

Pelayanan administrasi untuk memasukkan dan mengelola hasil ujian siswa ke dalam sistem penilaian.

b) Pencetakan rapor

Pelayanan administrasi memuat hasil belajar siswa selama mengikuti pembelajaran.

c) Pengurusan ijazah

Pelayanan administrasi berkaitan dengan penerbitan dokumen sebagai bukti kelulusan siswa setelah menyelesaikan pendidikan.

d) Penerbitan Surat Keterangan Lulus

Pelayanan administrasi untuk memberikan dokumen sementara yang menyatakan bahwa siswa telah dinyatakan lulus sebelum menerima ijazah.

3) Administrasi Surat Keterangan, meliputi:

a) Surat Pernyataan

Pelayanan administrasi berisi pernyataan tertulis dari pihak berkepentingan mengenai suatu hal atau kondisi tertentu.

b) Surat Rekomendasi;

Pelayanan administrasi penerbitan surat berisi keterangan atau pertimbangan pihak madrasah untuk mendukung keperluan siswa atau orang tua.

STIA AMUNTAI

4) Administrasi Beasiswa, meliputi:

   a) Pendataan dan pengurusan program bantuan

      Misalnya, Program Indonesia Pintar (PIP)

Pelayanan administrasi untuk Orang tua pada MIN 12 HST, yaitu:

1) Transparansi Keuangan Sekolah/Rincian penggunaan Dana BOS

   Pelayanan administrasi berupa penyampaian informasi pengelolaan dan penggunaan Dana BOS secara terbuka.

2) Pemutakhiran data keluarga (Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran).

   Pelayanan administrasi untuk memperbarui data siswa berdasarkan dokumen keluarga, seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, agar data siswa sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pelayanan administrasi kepegawaian pada MIN 12 HST, yaitu:

1) Pembaruan data

   Pelayanan administrasi pembaruan data dilakukan apabila terdapat perubahan data guru, seperti kenaikan pangkat atau perubahan data kepegawaian lainnya.

2) Pembuatan surat

   Misalnya surat keterangan, surat pernyataan, surat keputusan (SK) khususnya bagi guru non-ASN/honorer, surat-surat lain yang diperlukan guru dalam melaksanakan tugasnya.

3) Pengelolaan absensi

   Misalnya, mencetak daftar atau laporan absensi guru.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Komponen administrasi sekolah menurut Jatmiko & Hunaenah (2021:26), yaitu:

1) Administrasi kurikulum dan pengajaran (pembelajaran);
2) Administrasi kesiswaan (anak didik);
3) Administrasi PTK;
4) Administrasi persuratan, administrasi keuangan;
5) Administrasi sarana prasarana.

Sembilan jenis Administrasi Sekolah/Madrasah menurut Agustina, Tri Harsono Udjianto, Medira Ferayanti, (2021:8), yaitu:

1) Administrasi Kepegawaian;
2) Administrasi Keuangan Sekolah;
3) Administrasi Sarana Prasarana Sekolah;
4) Administrasi Humas;
5) Administrasi Persuratan dan Pengarsipan;
6) Administrasi Kesiswaan;
7) Administrasi Kurikulum;
8) Administrasi Layanan Khusus;
9) Penggunaan ICT (Teknologi Informasi dan Komunikasi).

c. Tujuan Administrasi Pendidikan

Azis (2021:7) menjelaskan pendidikan umumnya agar semua kegiatan mendukung tecapainya tujuan pendidikan.

Sergiovanni dan Carver dalam Azis (2021:18) menyebut empat tujuan administrasi, yaitu:

1) Efektifitas produksi;
2) Efesiensi;
3) Kemampuan menyesuaikan diri;
4) Kepuasan kerja.

4. Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN)

a. Pengertian Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN)

Madrasah Ibtidaiyah Negeri adalah lembaga pendidikan formal jenjang pendidikan dasar memiliki ciri agama Islam. Madrasah Ibtidaiyah berstatus negeri disebut Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN). Madrasah Ibtidaiyah (MI) memiliki kedudukan sederajat dengan

Sekolah Dasar (SD), Madrasah Ibtidaiyah (MI) memiliki ciri khas keagamaan menjadi bagian pendidikan. Madrasah Ibtidaiyah (MI) memberikan pendidikan dasar kepada siswa dengan memadukan pendidikan umum dan pendidikan agama Islam. Kgiatan pendidikan di madrasah tidak hanya diarahkan pada pengembangan pengetahuan, tetapi juga pembentukan sikap, keterampilan, dan nilai-nilai keagamaan. Madrasah Ibtidaiyah Negeri atau MIN adalah Madrasah Ibtidaiyah yang diselenggarakan pemerintah. MIN unsur saling berkaitan, seperti kepala madrasah, guru, tenaga administrasi, siswa, dan orang tua. Unsur tersebut memiliki peran masing-masing dalam mendukung terlaksananya kegiatan pendidikan dan tercapainya tujuan madrasah

b. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

Pendidikan dasar adalah jenjang pendidikan yang menjadi dasar bagi pendidikan menengah dan berbentuk Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) atau bentuk lain yang sederajat.

c. Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah

Madrasah Ibtidaiyah yang disingkat MI adalah pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan umum dengan kekhasan agama Islam yang terdiri atas enam tingkat jenjang pendidikan dasar. Madrasah Ibtidaiyah tidak hanya memberikan pendidikan umum, tetapi juga memberikan pendidikan yang memiliki karakteristik keislaman.

C. Kerangka Pemikiran

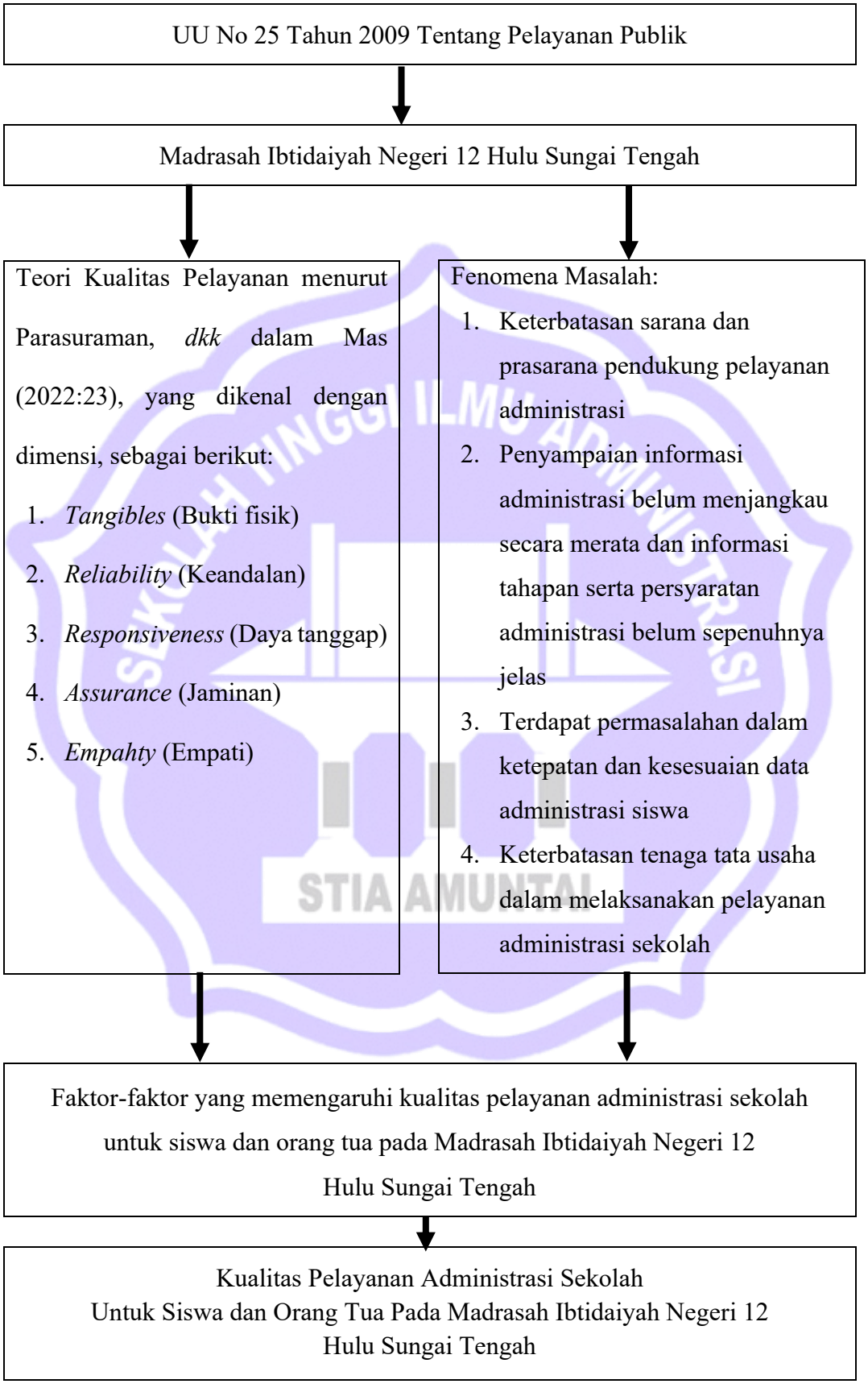
Kerangka pemikiran penelitian ini didasarkan dari penyelenggaraan pendidikan yang membutuhkan dukungan berbagai komponen, salah satunya administrasi sekolah. Administrasi sekolah kemudian berkaitan dengan pelayanan administrasi kepada siswa dan orang tua. Pelayanan tersebut perlu dilihat kualitasnya melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan administrasi sekolah pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan sekolah pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah yang berlokasi di Jl. A. Yani Telaga Jingah RT. 013 RW. 003 Kelurahan Pantai Hambawang Barat Kecamatan Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah adalah salah satu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada siswa dan orang tua.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

Mengenai metode penelitian kualtatif Sugiyono (2023:18) mengatakan:

> "…pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif /kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".

Penelitian kualitatif membuat penulis memperoleh informasi langsung dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan administrasi sekolah. Data yang diperoleh berupa hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

C. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Tipe penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan permasalahan berdasarkan keadaan yang ditemukan di lapangan. Penulis ingin mengetahui kondisi pelayanan administrasi melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan administrasi sekolah.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

   Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder.

   a. Data Primer

      "Data langsung dari lapangan sering disebut data primer." (Sugiyono, 2023:9)

      Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui penelitian di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan pengamatan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan kepada siswa dan orang tua pada MIN 12 HST. Data primer juga diarahkan untuk memperoleh informasi

mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi untuk siswa dan orang tua pada MIN 12 HST.

Data primer pada penelitian ini yaitu informan yang sudah dipilih, pemilihan informan dinilai dari wawasan dan pengetahuannya terhadap permasalahan-permasalahan pada tempat penelitian.

b. Data Sekunder

"Data dokumentasi disebut data sekunder." (Sugiyono, 2023:9)

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung digunakan sebagai data pendukung penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen yang berkaitan dengan pelayanan administrasi sekolah, seperti profil sekolah, struktur organisasi, data tenaga administrasi, standar atau ketentuan pelayanan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dipilih secara *Purposive Sampling* (bertujuan). *Purposive Sampling* (bertujuan) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan penulis menjelajahi objek atau situasi yang di teliti. Jumlah informan tidak ditentukan secara kaku sejak awal, tetapi dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan informasi penelitian sampai data yang diperoleh dianggap memadai. Jadi, Sumber data dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan terlibat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Ibtidaiyah Negeri

12 Hulu Sungai Tengah. Informan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

Table 3. 1
Nama-nama Informan

NO	NAMA	JABATAN
1.	Hj. Masdah, S.Pd.I	Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah
2.	Ahmad Rifani	Tenaga administrasi atau petugas tata usaha
3.	M. Raihan	
4.	Aqil Mirza	Siswa sebagai penerima pelayanan administrasi
5.	M. Karim	
6.	Noor Labibah	
7.	Nadia Safira	
8.	M. Yahya Ramadhan	
9.	M. Safi'i	Orang tua siswa sebagai penerima pelayanan administrasi
10.	Mahmudah	
11.	Hilalliyah	
12.	Arbainah	
13.	Fatmawati	
TOTAL		**13 Orang**

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Informan kunci dalam penelitian ini yaitu tenaga administrasi atau petugas tata usaha yang secara langsung melaksanakan pelayanan administrasi sekolah. Kepala madrasah digunakan sebagai informan pendukung untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan administrasi, sedangkan siswa dan orang tua digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman dan penilaian mereka terhadap pelayanan administrasi yang diterima.

E. Desain Operasional Penelitian

Sugiyono (2022:7) menjelaskan dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan induktif berdasarkan data yang diperoleh di lapangan secara berulang-

ulang. Data yang diperoleh dianalisis untuk menghasilkan temuan yang selanjutnya dikelompokkan ke dalam tema tertentu.

Sugiyono (2023:24) menjelaskan penelitian kualitatif dilakukan mendalam melalui keterlibatan peneliti di lapangan, dengan mengamati dan mencatat berbagai kejadian, menganalisis dokumen yang ditemukan, serta menyusun laporan penelitian secara rinci.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan administrasi sekolah yang berkaitan dengan kebutuhan siswa dan orang tua sebagai pengguna pelayanan. Fokus penelitian tidak mencakup seluruh kegiatan administrasi sekolah, tetapi hanya pada kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua yang dilihat berdasarkan lima dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, *dkk* dalam Mas (2022:23), sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

   Perlengkapan, pegawai dan sarana dan prasarana. Dalam pelayanan administrasi sekolah, bukti fisik dapat dilihat dari kondisi ruang tata usaha atau ruang pelayanan, kebersihan dan kenyamanan tempat, ketersediaan meja dan kursi, komputer, printer, jaringan internet, tempat penyimpanan dokumen, serta perlengkapan lain yang menunjang pekerjaan administrasi. Selain itu, penampilan tenaga administrasi juga menjadi bagian yang dapat memberikan kesan kepada siswa dan orang tua sebagai penerima pelayanan. Fasilitas yang tersedia diharapkan dapat berfungsi dengan baik sehingga membantu petugas dalam menyelesaikan berbagai urusan administrasi serta memberikan kenyamanan kepada siswa dan orang tua ketika memperoleh pelayanan.

2. *Reliability* (keandalan)

   Kemampuan memberikan layanan dengan segera dan memuaskan. Dalam pelayanan administrasi sekolah, keandalan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengelola data dan dokumen dengan benar, memberikan informasi yang sesuai, menjalankan pelayanan berdasarkan prosedur, serta menyelesaikan kebutuhan administrasi sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Keandalan juga berkaitan dengan kemampuan petugas untuk mempertahankan ketepatan pelayanan sehingga siswa dan orang tua dapat memperoleh pelayanan yang dapat dipercaya. Apabila terjadi kesalahan dalam data atau dokumen, petugas diharapkan dapat melakukan pengecekan dan memperbaikinya dengan baik.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

   Keinginan para staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tanggap. alam pelayanan administrasi sekolah, daya tanggap dapat dilihat dari bagaimana petugas menerima dan menanggapi pertanyaan, permintaan, maupun kesulitan yang disampaikan oleh siswa dan orang tua. Petugas diharapkan tidak hanya memberikan pelayanan ketika diminta, tetapi juga bersedia membantu apabila penerima pelayanan mengalami kesulitan dalam memahami atau menyelesaikan suatu urusan administrasi.

4. *Assurance* (jaminan)

   Pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya para staff. Dalam pelayanan administrasi sekolah, jaminan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memahami tugas dan tanggung jawabnya, memberikan informasi yang jelas dan benar, serta menjelaskan prosedur administrasi

kepada siswa dan orang tua dengan baik. Sikap sopan dan santun dalam berkomunikasi juga diperlukan agar penerima pelayanan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap petugas. Selain itu, siswa dan orang tua membutuhkan rasa aman bahwa data dan dokumen yang mereka berikan untuk keperluan administrasi dapat ditangani dengan baik.

5. *Empahty* (empati)

   Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman. Empati dapat terlihat dari sikap ramah dan sopan, kemudahan dalam berkomunikasi, kesediaan mendengarkan, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pihak yang dilayani. Dalam pelayanan administrasi sekolah, tenaga administrasi diharapkan dapat memberikan perhatian terhadap kebutuhan siswa dan orang tua serta menjelaskan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap yang baik dan komunikasi yang jelas dapat membuat penerima pelayanan merasa dihargai dan lebih nyaman dalam menyampaikan keperluannya.

STIA AMUNTAI

Table 3. 2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, *dkk* dalam Mas (2022:23), yang dikenal dengan dimensi:	1. *Tangibles* (Bukti fisik)	a. Sarana dan Prasarana
		b. Penampilan petugas
		c. Sumber daya petugas
	2. *Reliability* (Keandalan)	a. Ketepatan data
		b. Kejelasan persyaratan
		c. Ketepatan waktu
	3. *Responsiviness* (Daya tanggap)	a. Kecepatan pelayanan
		b. Ketanggapan menangani kesulitan
		c. Keterjangkauan informasi
	4. *Assurance* (Jaminan)	a. Kesopanan
		b. Keamanan dan kerahasiaan
	5. *Empathy* (Empati)	a. Memahami kebutuhan
		b. Persamaan perlakuan

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Kelima dimensi tersebut menjadi pedoman dalam penyusunan pertanyaan wawancara dan pengamatan di lapangan. Selanjutnya, informasi yang diperoleh dari masing-masing dimensi digunakan untuk menggambarkan kualitas pelayanan administrasi sekolah untuk siswa dan orang tua pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2022:104) menjelaskan teknik pengumpulan data adalah salah satu langkah strategis penelitian karena tujuan utama memperoleh data. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami teknik pengumpulan data agar data yang diperoleh sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Adapun Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

   Sugiyono (2022:108) menjelaskan dalam pengumpulan data, peneliti dapat menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga sumber data mengetahui aktivitas peneliti sejak awal hingga akhir. Namun, dalam kondisi tertentu, peneliti juga dapat melakukan observasi secara tersamar dengan tidak menyampaikan secara terus terang bahwa kegiatan tersebut merupakan bagian penelitian. Hal ini dilakukan apabila data yang ingin diperoleh merupakan data yang masih dirahasiakan atau apabila keterus terangan peneliti dapat menyebabkan peneliti tidak diizinkan untuk melakukan observasi.

   Observasi dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan proses pelayanan administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran kondisi pelayanan administrasi yang terjadi di lapangan. Hal-hal yang diamati dalam penelitian meliputi kondisi ruang dan fasilitas pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, aktivitas tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan, proses pelayanan kepada siswa

dan orang tua, kecepatan dan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, serta sikap dan perilaku petugas selama memberikan pelayanan.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara nonpartisipatif, yaitu peneliti melakukan pengamatan kegiatan pelayanan administrasi tanpa terlibat secara langsung dalam kegiatan tersebut. Hasil observasi dicatat dalam catatan lapangan dan digunakan sebagai data untuk mendukung hasil wawancara dan dokumentasi.

2. Wawancara/Interview

Sugiyono (2022:114) menjelaskan wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan memperoleh informasi lebih mendalam dari responden. Wawancara digunakan dalam studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti. Data yang diperoleh melalui wawancara didasarkan pada informasi, pengetahuan, pengalaman, dan keyakinan yang dimiliki oleh responden.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara Semiterstruktur *(Semistructure Interview)*. Wawancara dilakukan kepada kepala madrasah, tenaga administrasi atau tata usaha, siswa, dan orang tua sebagai informan penelitian. Pertanyaan wawancara diarahkan pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *dan empathy* (empati), serta pengalaman siswa dan orang tua dalam menerima pelayanan administrasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi berupa profil madrasah, struktur organisasi, data tenaga administrasi, dokumen pelayanan administrasi, foto kegiatan pelayanan, atau dokumen lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

G. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2023:320) menjelaskan analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis melalui hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan "sintesa", menyusun pola, memilih data yang penting untuk dipelajari, serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain

Dalam penelitian ini digunakan model analisis data Miles dan Huberman, yang meliputi:

1. Pengumpulan Data

Sugiyono (2023:322-323) menjelaskan dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, atau dengan menggabungkan ketiga teknik tersebut melalui triangulasi. Proses pengumpulan data dilakukan dalam waktu yang cukup lama, bahkan dapat berlangsung selama berhari-hari hingga berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh menjadi cukup banyak.

2. Reduksi Data

"Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang pen ting, dicari tema dan polanya." (Sugiyono, 2023:323)

Reduksi data memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi dikelompokkan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *dan empathy* (empati). Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam analisis.

3. Penyajian Data

Sugiyono (2023:325) menjelaskan penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart* bentuk penyajian lainnya yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Sugiyono (2023:329) menjelaskan kesimpulan dalam penelitian adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ditemukan. Temuan tersebut berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang sebelumnya masih belum jelas, kemudian menjadi lebih jelas setelah dilakukan penelitian. Selain itu, temuan juga berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, maupun teori.

STIA AMUNTAI

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data memastikan data yang diperoleh dalam penelitian dapat dipercaya dan sesuai keadaan sebenarnya di lapangan. Teknik penentuan kredibilitas penelitian di antaranya:

1. Memperpanjang masa Pengamatan

   Sugiyono (2023:365) menjelaskan perpanjangan pengamatan dilakukan dengan kembali ke lapangan melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru.

   Memperpanjang masa pengamatan dilakukan dengan menambah waktu penelitian apabila data yang diperoleh belum memadai, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelayanan administrasi sekolah secara lebih mendalam untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 12 Hulu Sungai Tengah.

2. Peningkatan Ketekunan,

   "Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara Iebih cermat dan berkesinambungan." (Sugiyono, 2023:367)

   Peneliti memperhatikan secara lebih teliti proses pelayanan administrasi, kondisi fasilitas pelayanan, ketepatan pelayanan, daya tanggap petugas, sikap petugas, perhatian petugas terhadap siswa dan orang tua.

3. Triangulasi

   Sugiyono (2023:368) menjelaska triangulasi adalah teknik pengujian kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, dan pada berbagai waktu.

Triangulasi dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari tenaga administrasi, kepala madrasah, siswa dan orang tua siswa. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi yang diberikan oleh informan.

4. Analisis Kasus Negatif

Sugiyono (2023:370) menjelaskan analisis kasus negatif dilakukan dengan mencari data yang berbeda atau bertentangan dengan data yang ditemukan. Apabila masih terdapat data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, peneliti melakukan pendalaman terhadap data tersebut. Sebaliknya, apabila tidak ditemukan data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, maka data dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, analisis kasus negatif dilakukan dengan mencari dan memeriksa informasi yang berbeda atau bertentangan dengan data mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah. Apabila ditemukan informasi yang berbeda antara pihak Tata Usaha, siswa, maupun orang tua, peneliti akan melakukan pendalaman untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

5. Menggunakan Bahan Referensi

"Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti." (Sugiyono, 2023:370)

Penggunaan bahan referensi dilakukan untuk mendukung dan memperkuat data yang diperoleh dalam penelitian. Bahan referensi dalam penelitian ini dapat berupa wawancara, foto kegiatan pelayanan, dokumen sekolah, serta catatan hasil observasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi sekolah.

6. Mengadakan *Member Check.*

"Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh penetiti kepada pemberi data." (Sugiyono, 2023:371)

Member check dilakukan dengan mengecek kembali data atau informasi yang diperoleh peneliti kepada pemberi data atau informan. Dalam penelitian ini, peneliti dapat mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan bahwa informasi yang dicatat dan digunakan dalam penelitian telah sesuai dengan apa yang disampaikan oleh informan.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Yusnaini, *dkk.*2021. *Pengelolaan Ketata Usahaan Sekolah/Madrasah.* Jawa Tengah: LPPKS Indonesia.

Anonim. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Anonim. 2003. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Anonim. 2013. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Madrasah.

Azis, Rosmiaty. 2021. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Sibuku.

Jatmiko, Edi & N. Hunaenah. 2021.*Pengelolaan Adminisstrasi Sekolah.* Jakarta: Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.

Jayadi, Muhammad Ikbal. 2022. *Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha Pada SMA Negeri 1 Sungai Pandan*. Proposal Skripsi pada STIA Amuntai: Tidak diterbitkan.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. 2017. *Pengelolaan Pendidikan di Madrasah* (Online) Tersedia: https://gorontalo.kemenag.go.id/opini/pengelolaan-pendidikan-di-madrasah (1 September 2026).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2026. *Arah Transformasi Pelayanan Publik: Lebih Adil, Responsif, dan Manusiawi.* (online). Tersedia: https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/arah-transformasi-pelayanan-publik-lebih-adil-responsif-dan-manusiawi (1 September 2026).

LMS-SPADA Indonesia. 2026. *Materi 2: Konsep Dasar Administrasi Pendidikan.* (online).Tersedia:https://lmsspada.kemdiktisaintek.go.id/mod/book/tool/print/index.php?chapterid=413&id=78977(1September 2026).

Madjid, Udaya. 2023. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: PT Pustaka Interes Media Amani.

Mas, Sitti Roskina. 2022. *Manajemen Kualitas Pelayanan. Gorontalo*: UNG Press.

Mukarom, Zaenal & Muhibin Wijaya Laksana. 2021. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Rahmi, Latifah. 2024. *Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Samarinda*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan: Tidak diterbitkan.

Ritonga, Wier. 2021. *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT Muara Karya.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interaktif, dan konstruktif.* Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2021. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Tim Penyusun, 2022. *Pedoman Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.

Trisnawati, Ika Nur Septian, *dkk.* 2024. *Dasar-Dasar Administrasi Pendidikan.* Surakarta: Tahta Media Group.

Widiastuti, Ika. 2024. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: PT Mafy Media Literasi Indonesia.

Christian, Grönroos. 1984. "A Service Quality Model and its Marketing Implications." *European Journal of Marketing*, 18(4): 36–44.

Dewi, Shanty Kusuma. 2019. "Service Quality Assessment Using Servqual and Kano Models." *Jurnal Teknik Industri*, 20(1): 94–104.

Mehralian, Gholamhossein, Jafar Babapour, dan Farzad Peiravian. 2016. "Distributor–Retailer Interface in Pharmaceutical Supply Chain: Service Quality Measurement Scale." *Iranian Journal of Pharmaceutical Research,* 15 (4): 973–982.