

**PROSES LAYANAN AKADEMIK DI MTs DARUSSALAM SIRING BALAK  
KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh:

**LELI SANTIKA  
NPM: 1511030217**

**JURUSAN: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2019 M**

**PROSES LAYANAN AKADEMIK DI MTs DARUSSALAM SIRING BALAK  
KABUPATEN PESISIR BARAT**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh:

**LELI SANTIKA  
NPM: 1511030217**

**Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam**

**Pembimbing I : Drs. H. Mukti Sy. M.Ag.**

**Pembimbing II : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd.**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1440 H / 2019 M**

## ABSTRAK

Layanan akademik secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian yang saling terkait dan terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sekolah. Dalam sebuah lembaga pendidikan sebuah layanan sangat diperlukan untuk menunjang proses jalannya pendidikan tersebut. Dengan pelayanan yang memadai akan sangat menentukan kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan fakta tersebut maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana pelayanan di Mts Darussalam Siring Balak dalam merancang, melaksanakan, mengevaluasi kegiatan pelayanan serta menjalankan tugas tugas lain yang diberikan atasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri dari atas Kepala Madrasah berjumlah 1 orang, Staf Tata Usaha berjumlah 2 orang dan Peserta Didik/Murid berjumlah 1 orang. Untuk mengumpulkan data Teknik pengumpul data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis meliputi reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarik kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Akademik di Mts Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat dapat dikatakan cukup baik dalam kemampuan melayani dan memenuhi kebutuhan siswa dalam lingkup pendidikan.

Rekomendasi/saran diajukan untuk kepala madrasah agar lebih meningkatkan sarana dalam hal pelayanan guna menunjang proses pembelajaran, menciptakan hubungan kerja dengan komunikasi yang baik, mengarahkan staf dan guru dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya agar semakin professional serta member penghargaan kepada staf maupun guru yang berprestasi dan bekerja dengan baik. Untuk staf tata usaha agar bekerjasama dengan Kepala Madrasah dan guru guru lain serta diharapkan agar lebih ramah terhadap siswa yang membutuhkan. Serta selalu berusaha untuk meningkatkan layanan akademik melalui berbagai momentum/kegiatan seperti diklat, *wokshop*, seminar, dan lain-lain baik internal maupun eksternal sekolah.

Kata Kunci: *Proses, Pelayanan Akademik*



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung Ulp. (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Proses Layanan Akademik di MTs Darussalam Siring Balak Pesisir Barat  
Nama : Leli Saantika  
NPM : 1511030217  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Drs. H. Mukti SY, M. Ag**  
**NIP: 195705251980031003**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M. Pd**  
**NIP: 197211211998032007**

Mengetahui  
Kepala Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

**Drs. H. Amiruddin, M.Pd.I**  
**NIP: 196903051996031001**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung ilp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “PROSES LAYANAN AKADEMIK DI MTS DARUSSALAM SIRING BALAK PESISIR BARAT” disusun oleh, LELI SANTIKA, NPM 1511030217, program studi Manajemen Pendidikan Islam, telah di Ujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal: Jum’at/26 Juli 2019.

**TIM PENGUJI**

Ketua : Drs. H. Amiruddin, M.Pd.I

Sekretaris : Aditia Pradito, M.Pd.I

Penguji Utama : Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd

Penguji I : Drs. H. Mukti Sy, M. Ag

Penguji II : Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M.Pd

Mengetahui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. H. Nirva Diana, M.Pd  
NIP. 196408281988032002



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leli Santika

NPM : 1511030217

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul “ Proses Layanan Akademik di MTs Darussalam Siring Balak Pesisir Barat” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

**Bandar Lampung, 15 Juli 2019**  
**Penulis,**

**LELI SANTIKA**  
**NPM: 1511030217**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung tlp. (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Proses Layanan Akademik di MTs Darussalam Siring Balak  
Pesisir Barat  
Nama : Leli Santika  
NPM : 1511030217  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II**

**Drs. H. Mukti Sy. M. Ag.**  
**NIP: 195705251980031003**

**Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M. Pd**  
**NIP: 197211211998032007**

Mengetahui  
Kepala Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

**Drs.H. Amiruddin, M.Pd.I**  
**NIP: 196903051996031001**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

---

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame – Bandar Lampung tlp. (0721) 703260*

---

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “KOMPETENSI PROFESIONAL GURU DI MAN 1 PESISIR BARAT” disusun oleh, SILKA FITRI, NPM 1511030215, program studi Manajemen Pendidikan Islam, telah di Ujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal: Jum’at/21 Juni 2019.

**TIM PENGUJI**

Ketua : Drs. H. Amiruddin, M.Pd.I (.....)

Sekretaris : AditiaPradito, M.Pd.I (.....)

PengujiUtama: Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd (.....)

Penguji I : Dr. Muhammad Akmansyah, M.A (.....)

Penguji II : Dr. RiyuzenPrajaTuala, M.Pd (.....)

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan**

**Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd  
NIP: 195608101987031001**

## MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."<sup>1</sup>

(Qs. At Taubah: 105)

---

<sup>1</sup> Mushaf Wardah, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Jabal, 2010), h. 290

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT. sehingga memberi kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda cinta, kasih, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan saya cintai Ayahanda Sukiban dan Ibunda Sarwiyah dengan segenap jiwa raganya tiada lelah dan letih bahkan dengan sabar dan ikhlas membesarkan, membimbing, mendidik, memberikan nasihat dan limpahan do'a yang mengiringi setiap nafas untuk kebahagiaan dan keberhasilan anakmu ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur kepada kalian serta selalu dalam lindungan Allah SWT dan menjadikan kalian termasuk kedalam golongan yang ada di barisan Nabi Muhammad SAW kelak.
2. Kakakku Jihan Utami dan Adikku Izet Sugandayang sangat kusayangi dan kucintai, yang selalu menghibur, selalu menjadi inspirasi, mendukung dan selalu menghujani ku dengan do'a sehingga menjadi semangat yang tiada henti untuk terus berjuang sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan baik.

3. Almamater tercinta yang memberikan banyak ilmu, pengetahuan Rabbani dan Islami serta pengalaman yang tak ternilai harganya, UIN Raden Intan Lampung semoga semakin melambung tinggi kejayaannya, berkualitas dan berintegritas.



## **RIWAYAT HIDUP**

Leli Santika lahir di Siring Balak, pada tanggal 30 November 1997, anak kedua dari tiga bersaudara dengan kakaktercintaJihanUtamidandik tercinta Izet Suganda buah hati dari Bapak Sukiban dan Ibu Sarwiyah. Penulis mengawali pendidikan di SDN 1 Sukabanjar kecamatan Ngambur selesai pada tahun 2009, penulis melanjutkan di MTS Darussalam Siring Balak selesai tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan di SMK N 1 Ngambur dengan mengambil jurusan Akuntansi selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2015 Alhamdulillah penulis diterima di salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam yaitu Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan mengambil Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Adapun penulis selama dalam perkuliahan pada Fakultas Manajemen Pendidikan Islam UIN Raden Intan Lampung, aktif di beberapa organisasi eksternal kampus sebagai bentuk upaya melatih diri dalam membentuk sikap maupun mempelajari manajemen kepemimpinan, penulis pernah aktif menjadi Sekretaris Umum, dalam Organisasi Persatuan Mahasiswa Daerah Ngambur (PERDAPENA) UIN Raden Intan Lampung periode 2016-2017.

**Bandar Lampung, 15 Juli 2019**

**LELI SANTIKA**  
**NPM:1511030217**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga penulis menyelesaikan penelitian/ penulisan skripsi yang berjudul: **Proses Layanan Akademi Di MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat.** Sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, Para sahabat dan pengikut pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis merupakan persyaratan guna menyelesaikan studi program Strata satu (S1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam penulisan Skripsi ini Penulis hanturkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi ini. Adapun ucapan terima kasih itu penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag, selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung. Yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islami
2. Bapak Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan-kesulitan mahasiswa.

3. Bapak Drs. H. Amirudin, M. Pd.I. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), terima kasih kepada bapak telah diberikan kesabaran dalam membina mahasiswa khususnya jurusan MPI.
4. Bapak Drs. H. Mukti Sy. M. Ag. selaku Pembimbing satu yang telah tulus meluangkan waktu dan memberi arahan dalam membimbing serta motivasi sehingga skripsi ini selesai.
5. Prof. Dr. Hj. Siti Patimah, M. Pd. selaku Pembimbing dua yang telah sangat banyak meluangkan waktu, membantu, dan memberi arahan dengan sabar dalam membimbing serta memotivasi sehingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Dr. M. Muhassin, M. Hum selaku Sekretaris Jurusan dan Ibu Sri Purwanti Nasution, M. Pd yang selalu sabar dan tabah telah membimbing saya selama saya menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Khususnya Dosen MPI yang telah membimbing dan mendidik serta menransfer ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Pimpinan dan karyawan perpustakaan, baik perpustakaan pusat maupun perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu memberikan informasi tentang referensi dan lain-lain selama kuliah dan dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak Ahmad Ashari S.Pd. selaku Kepala Madrasah dan Ibu Milawati Selaku Staf Tata Usaha. Serta Bapak-Ibu Dewan Guru yang telah

memberikan izin untuk melakukan penelitian di MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat.

10. Kakakku Jihan Utami dan Adikku Izet Sugandayang sangat kusayangi dan kucintai, yang selalu menghibur, selalu menjadi inspirasi, mendukung dan selalu menghujani ku dengan do'a sehingga menjadi semangat yang tiada henti untuk terus berjuang sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan baik.

11. Keluarga besar Persatuan Mahasiswa daerah Ngambur Lampung (Perdapena Lampung) yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman di dunia organisasi maupun akademisi.

12. Sahabat seperjuangan Manajemen Pendidikan Islamangkatan 2015, terkhusus rekan-rekan MPI D Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Raden Intan Lampung yang telah membagi waktu dan memberikan motivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapata diselesaikan. Semoga kita menjadi alumni yang bermanfaat yang dapat menanamkan nilai ilmu yang kita dapat kepada masyarakat dan lingkungan yang ada di sekitar kita.

13. Rekan Kosanyang bersedia menjadi tempat singgah penulis selama penulis mengerjakan skripsi.

14. Teman-Teman KKN (Kuliah Kerja Nyata) 83 Rejomulyo Kecamatan Tanjung Bintang Lampung Selatan dan Teman-teman PPL (Praktek

Pengalamn Lapangan) yang telah memberi semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

15. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang membantu sehingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian/tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal itu, tidak lain disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki. Untuk itu, kepada para pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran guna melengkapi tulisan ini.

Akhirnya, diharapkan betapa pun kecilnya karya tulis (penelitian) ini dapat menjadi sumbangan yang cukup berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya mampu membaca pada umumnya.

**Bandar Lampung, 15 Juli 2019**  
**Penulis**

**Leli Santika**  
**NPM: 15110300217**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang .....	4
D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	16
E. Rumusan Masalah .....	17
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	18
G. Metode Penelitian .....	19
1. Pengertian metode penelitian .....	19
2. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	19
3. Sumber Data Penelitian .....	20
4. Metode Pengumpulan Data .....	21
5. Uji Keabsahan (Triangulasi) .....	25
6. Analisis Data .....	28

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Proses Layanan Akademik.....	30
1. Layanan Akademik.....	30
2. Fungsi Pelayanan Akademik.....	31
3. Jenis – Jenis Pembagian Tugas Layanan Akademik.....	32
4. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa.....	35
5. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	37
6. Prinsip Kualitas Layanan Jasa.....	39
7. Dimensi Mutu Pelayanan.....	43
B. Tinjau Pustaka.....	46
C. Kerangka Berfikir.....	49

## **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek.....	50
1. Sejarah Singkat MTs Darussalam.....	50
2. Profil MTs Darussalam.....	52
3. Visi Misi dan Tujuan MTs Darussalam.....	53
4. Pengurus Yayasan.....	54
5. Data Keadaan Guru.....	55
6. Data Peserta Didik.....	57
B. Deskripsi Data Penelitian.....	67

## **BAB IV ANALISIS DATA PENELITIAN**

A. Temuan Penelitian.....	75
1. Merancang Bahan, Rencana Kegiatan dan Pelayanan Administrasi Akademik Siswa dan Alumni.....	76
2. Pelaksanaan Kegiatan dan Pelayanan Administrasi Akademik Siswa dan Alumni.....	78
3. Proses Pengendalian dan Evaluasi Kegiatan Pelayanan Administrasi Akademik Siswa dan Alumni.....	81
4. Pelaksanaan Tugas-Tugas Lain Yang Diberikan Atasan.....	83

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	84
B. Rekomendasi.....	85
C. Penutup.....	86

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis – Jenis Pembagian Tugas Layanan Akademik.....	32
Tabel 2. Data Keadaan Guru .....	55
Tabel 3. Data Peserta Didik Kelas VII A.....	57
Tabel 4. Data Peserta Didik Kelas VII B.....	58
Tabel 5. Data Peserta Didik Kelas VIII A.....	59
Tabel 6. Data Peserta Didik Kelas VIII B.....	61
Tabel 7. Data Peserta Didik Kelas IX A.....	63
Tabel 8. Data Peserta Didik Kelas IX B.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Nama-Nama Sumber Data.....	91
2. Lembar Instrumen Wawancara Dengan Kepala Madrasah.....	92
3. Lembar Instrumen Wawancara Dengan Kepala TU.....	94
4. Lembar Instrumen Wawancara Dengan Peserta Didik.....	96
5. Pedoman Observasi.....	97
6. Kerangka Pedoman Wawancara.....	98
7. Lembar Data Prestasi Siswa.....	102
8. Dokumentasi Halaman Madrasah.....	103
9. Dokumentasi Ruang Kelas.....	104
10. Dokumentasi Struktur Organisasi.....	105
11. Dokumentasi Profil Sekolah.....	106
12. Dokumentasi Data Keadaan Siswa.....	107
13. Lembar SK Pembagian Tugas Guru.....	108
14. Lembar Daftar Pembagian Tugas Guru Sebagai Wali Kelas.....	109
15. Lembar Daftar Pembagian Tugas Guru Dalam Proses Belajar Mengajar.....	110
16. Dokumentasi Pembagian Tugas Guru Untuk Membimbing Siswa Dalam Ekstrakurikuler.....	111
17. Lembar Daftar Hadir Kepala Madrasah Dan Guru.....	112
18. Dokumentasi Proses Kegiatan Belajar Mengajar.....	113
19. Dokumentasi Pelayanan Kepada Siswa.....	114

20. Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala Madrasah.....	115
21. Dokumentasi Wawancara Dengan Kepala TU.....	116
22. Dokumentasi Wawancara Dengan Siswa.....	117
23. Kisi-Kisi Instrumen Pengumpulan Data.....	118



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Penegasan Judul**

Judul adalah suatu gambar dari pokok permasalahan yang akan dibahas untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul skripsi ini. Penulis perlu memberikan penjelasan maksud dan tujuan skripsi ini yang berjudul “Proses Layanan Akademik Siswa di MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar” Pesisir Barat, berikut ini penjelasannya.

#### 1. Proses

Urutan pelaksanaan atau kegiatan yang saling terkait secara bertahap demi mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Sedangkan menurut KBBI proses adalah suatu runtutan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan proses adalah sesuatu yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan.

#### 2. Pelayanan Akademik

Menurut Atep Adya Barata ia mengatakan bahwa “suatu pelayanan akan terbentuk akibat adanya proses penyediaan layanan pada pihak yang dilayaninya”<sup>1</sup>. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan.

---

<sup>1</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Yogyakarta: 2004),h. 9.

Pengertian pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita et al, adalah “upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.”<sup>2</sup>

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program atau pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima. Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*iservice excellent*”

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa atau produk oleh penyedia layanan.

### 3. MTs Darussalam Siring Balak

MTs Darussalam Siring Balak adalah salah satu sekolah berbasis Islam swasta di Provinsi Lampung yang berdiri dibawah naungan Kementerian Agama. MTs Darussalam Siring Balak ini berdiri didaerah pelosok terpencil

---

<sup>2</sup>Rosita et. Al, dikutip oleh Hery Susanto, “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, volume 15 nomor 2, h.91.

yang jauh dari kota yakni di Desa Siring Balak, Pekon Sukabanjar Kec, Ngambur Kab, Pesisir Barat, Provinsi Lampung.

Berdasarkan keterangan diatas dapat diperjelas bahwa yang dimaksud dalam proposal ini adalah suatu penelitian untuk mengetahui dan membahas secara rinci dalam hal mengenai Proses Pelayanan Akademik di MTs Darussalam Siring Balak apakah proses pelayanan akademiknya dapat memenuhi standar kualitas/mutu yang ada sedangkan kita ketahui bahwa MTs Darussalam Siring Balak tersebut berada di daerah pedesaan yang jauh dari kota.

#### **B. Alasan Memilih Judul**

Pokok Judul merupakan cerminan pokok bahasan dalam bahasan proposal ini, oleh karena itu dalam mengutarakan suatu persoalan diperlukan motif yang mendorong untuk mengetengahkan masalah tersebut, sebagai landasan dalam kajian selanjutnya. Dengan demikian, penulis menentukan judul ini berdasarkan atas beberapa alasan antara lain:

1. Karena MTs Darussalam Siring Balak merupakan satu satunya sekolah swasta Islam.
2. Peneliti ingin menjadikan penelitian ini sebagai langkah evaluasi pihak akademik di MTs Darussalam Siring Balak dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada siswa.
3. Penulis menyadari bahwa pelayanan akademik turut berpengaruh dalam keberhasilan suatu penyelenggaraan pendidikan. Untuk itu,

pelayanan akademik harus ditingkatkan mutu kinerjanya dalam melayani siswanya.

4. Untuk memastikan bahwa pelayanan akademik yang telah diberikan sesuai dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan.

### **C. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan usaha yang dilakukan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk merealisasikannya tentu adanya proses pembelajaran yang tentunya selama ini sudah diterapkan pada lembaga pendidikan formal seperti sekolah. Pentingnya peran pendidikan dalam memajukan kehidupan Bangsa dan Negara, maka pemerintah mengupayakan agar setiap warga negaranya memperoleh kesempatan untuk mendapatkan pendidikan sebagaimana yang tercantum dalam “UUD 1945 pasal 31 ayat 1, yang berbunyi “Setiap Warga Negara berhak mendapatkan pendidikan”.<sup>3</sup>

Pendidikan Ilmu pengetahuan sangat berkembang pesat ditengah tengah masyarakat saat ini, perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan dan ilmu pengetahuan sangat berimbas pada pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengenyam pendidikan sampai perguruan tinggi. Di era globalisasi saat ini pendidikan yang tinggi dianggap menjadi suatu wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas. Tujuan pendidikan di Indonesia tertulis pada Undang-Undang

---

<sup>3</sup>Ketetapan MPR. RI, *Garis-Garis Besar Haluan Negara*, (Surabaya: Apollo, 2001),h.55.

Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional beserta peraturan-peraturan pemerintah yang bertalian dengan pendidikan.<sup>4</sup>

Persaingan yang semakin ketat dengan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa yang pada akhirnya menekan lembaga pendidikan untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). *Quality of service is meant is the quality of academic service-oriented educator (teacher) as a service provider, and the service quality of administration in this case education personel (administrative staff)*.<sup>5</sup>

Menghadapi keadaan kondisi yang seperti ini, hal pertama yang harus diprioritaskan oleh lembaga pendidikan adalah kualitas yang tinggi untuk pelayanan siswa, karena dengan kualitas yang bagus dapat mempengaruhi kegiatan belajar mengajar yang efektif dan dapat menjadi tolak ukur keunggulan daya saing lembaga pendidikan.

Dengan demikian lembaga pendidikan haruslah mempunyai standar pelayanan dalam meningkatkan kualitas pendidikannya. Salah satu tantangan penting yang dihadapi suatu lembaga pendidikan adalah bagaimana mengelola sebuah mutu atau kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik.

Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan suatu lembaga dalam tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan atau peserta didik. Keberhasilan suatu lembaga pendidikan dapat ditentukan oleh mutu layanan

---

<sup>4</sup>Made Pidarta, *Landasan Kependidikan*, (Jakarta: RinekaCipta, 2009), h. 12.

<sup>5</sup>Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Hendra N. Tawas dkk, *Analysis Of The Academic's Service Quality And Administration To Student Satisfaction*, "*Jurnal EMBA*", Vol 3. No 4. h.422-423. 2015

yang diberikan, sedangkan pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikanpun mencakup banyak hal salah satu diantaranya yang terpenting adalah pada bagian Administrasi akademik pendidikan.

Pendidikan merupakan layanan yang sifatnya di peruntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat dan umum. Di kutip dari keputusan MenPan no.63 tahun 2003, pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang di proses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik di mana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan layanan atau menghasilkan jasa bagi publik atau konsumen. Dipandang berdasarkan penyelenggaranya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang di laksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Kata jasa (*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.

Lembaga pendidikan dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan yang berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan dari segi penguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, baik dari para siswa maupun faktor dari luar yang berkaitan dengan pelayanan kesiswaan yang diberikan.<sup>6</sup>

Pada lembaga pendidikan yang mayoritas pelangganya adalah siswa layanan prima bertujuan untuk memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan siswa sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memberdayakan siswa sebagai pelanggan atau melebihi standar yang ditetapkan, atau layanan terbaik utama pelayanan pendidikan dan membangun serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Menurut Suharsimi Arikunto harus memenuhi 6 unsur penunjang jalannya proses pembelajaran, diantaranya:

1. Peserta didik (siswa / mahasiswa)
2. Tenaga pendidik (guru / dosen)
3. Kurikulum
4. Pengelolaan
5. Sarana dan prasarana, dan
6. Lingkungan.<sup>7</sup>

Keenam unsur tersebut harus bersatu padu untuk saling melengkapi dan menunjang proses pembelajaran dalam pendidikan. Antara suatu unsur

---

<sup>6</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h.57.

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Supervisi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.32

satu dengan unsur yang lainnya saling berkaitan. Walaupun ada unsur-unsur yang juga berperan langsung seperti: tenaga pendidik, peserta didik dan juga kurikulum. Tetapi jangan pernah melupakan bagian pengelolaan, sarana prasarana, dan juga lingkungan yang juga keberadaannya turut juga mempengaruhi proses yang lainnya.

Oleh karena itu dalam segi aspek pengelolaan tidak hanya berfokus pada suatu perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian manajemen pelaksanaan suatu pembelajaran, tetapi juga hal hal yang berhubungan dengan penunjang proses pembelajaran dalam lembaga pendidikan. Dalam hal ini, yang peneliti maksud ialah seperti pelayanan akademik pada perguruan tinggi dengan tugas memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada siswa. Sehubungan dengan ini, Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

لَا تَنْفُضُوا الْقُلُوبَ غَلِيظًا كُنْتُمْ لَهَا لَوْلَهُمْ لَنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
 نَأْتِيهِ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتَغْفِرَ عَنْهُمْ فَأَعْفُ حَوْلًا  
 ۞ الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللَّهُ ۞

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>8</sup>

<sup>8</sup>Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Perumahan Bumi Anggrek Karang Satria Tambun Utara Bekasi: Pustaka Kibar, 2012),h.71.

Dari ayat diatas sangat jelas bahwa kita semua diperintahkan untuk berlemah lembut antar sesama, yang berarti sikap sopan santun, bertata krama dan saling menghormati, menghargai adalah anjuran untuk kita semua. Sama halnya dalam hal pelaksanaan pelayanan salah satu aspek dari suatu pelayanan yang benar adalah dengan melayani dengan cara yang lemah lembut dan juga sopan santun. Selain itu, lembaga pendidikan harusnya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar selaras dengan tujuan pemerintah untuk mencerdaskan bangsa, senada akan hal itu Mujamil Qomar dalam bukunya menyatakan bahwa:

“...paradigma yang perlu dijadikan pegangan bagi manajer lembaga pendidikan islam, baik kapasitasnya sebagai kepala madrasah, kepala sekolah, pengasuh/kiai pesantren, ketua jurusan, dekan, maupun rektor adalah sebagai *khadim al-ummat* (pelayan umat). Yang berarti mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang lain baik kepada para jajaran pemimpin, para guru/ustadz/dosen, siswa/santri/mahasiswa, para karyawan, para wali, para pengguna lulusan, para tamu lembaga dan masyarakat luas. Berkaitan dengan paradigma diatas tersebut, filsafah yang harus diimplementasikan oleh manajer lembaga pendidikan islam adalah filsafat penjual.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, maksud dari filsafah penjual adalah dalam peningkatan kualitas pendidikan khususnya dalam hal melayani peserta didik dengan menerapkan strategi pedagang (bisnis) guna memberikan kontribusi yang penuh dalam menerapkan implementasi strategi pelayanan bisnis/umum.

Pelayanan akademik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menunjang kebutuhan siswa dalam proses

---

<sup>9</sup>Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, (Malang: Erlangga, 2007), h. 194-195.

administrasi perkuliahan. Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong pelayanan sebagai “aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat *intangible*. Pengertian *intangible* bukan berarti hanya menawarkan produk saja, tetapi juga lebih pada proses penyampainya. Pelayanan yang dimaksud adalah mengerti dan memahami akan kebutuhan konsumen serta mampu juga untuk memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan akademik sangat membantu siswa baik dalam proses pembelajaran maupun aspek kebutuhan mahasiswa. Akademik membantu dengan cara memberikan jasa pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada para siswanya dengan tujuan untuk membantu menyelesaikan segala keperluan akademik siswa.

Dapat diartikan bahwa pelayanan akademik dimulai dari merancang bahan dan rencana kegiatan dengan adanya proses perencanaan yang matang akan mempermudah proses pelaksanaan suatu pelayanan agar suatu pelayanan tersebut dapat lebih baik lagi. Selain tugas pokok, bidang akademik juga melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan dari atasan. Untuk memfokuskan penelitian ini maka akan diuraikan rincian tugas di atas sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan/pendampingan siswa.
- b. Menyiapkan, menghimpun, merekapitulasi daftar hadir guru dan siswa yang aktif dan tidak aktif.

- c. Mengelola nilai siswa
- d. Memfasilitasi pelaksanaan ujian siswa.
- e. Memfasilitasi pengajuan beasiswa siswa
- f. Mengarsipkan dokumen akademik siswa dan alumni.
- g. Melakukan pengelolaan, pelayanan perpustakaan dan aboratorium.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.<sup>10</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hampir semua kegiatan disekolah dilaksanakan oleh akademik.

Dihat dari peran serta tanggung jawab dari pelayanan akademik diharapkan pelayanan yang diberikan berkualitas/bermutu sehingga semua kegiatan dan tujuan bisa terkoordinir dan baiki dan lancar. “Mutu dalam perspektif pendidikan adalah mutu dalam konsep relatif, terutama hubungan dengan kepuasan pelanggan” semua elemen SDM harus diberdayakan termasuk teknologi pendukung harus dapat membantu jalannya pelayanan.<sup>11</sup>

Menurut A. Parasuraman, Leonard L. Berry, dan Valerie A. Zaithaml untuk mengukur suatu layanan minimal memiliki lima dimensi yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.

Uraiannya sebagai berikut:

1. *Tangible* (Tampilan Fisik) Yakni berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam

---

<sup>10</sup>Uraian tugas Staff Bagian Akademik Di MTs Darussalam Siring Balak Suka banjar Pesisir Barat. 2019.

<sup>11</sup>Donni Juni Priansa Dan Rismi Somad, *Menejemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Bandung: Alfabeta, 2014),h.14.

pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan.

2. *Reliability* (dapat diandalkan, adanya kemampuan untuk mewujudkan produk seperti yang telah dijanjikan). Berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat.
3. *Responsiveness* (tanggap) Berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
4. *Assurance* (dapat dipertanggung jawabkan) Berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi pelayanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi pelayanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa.
5. *Empathy* (Empati) Berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang

ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen.<sup>12</sup>

Dari teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, et.al, menyatakan sebuah pelayanan dapat diukur dan dikatakan optimal apabila menerapkan kelima dimensi tersebut dengan baik, dengan begitu pelayanan yang diberikan dapat memberikan yang terbaik bagi pelanggan (bermutu). Dalam hal ini, teori tersebut juga dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan akademik terhadap siswa MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar sebagai tempat berprosesnya siswa dalam menempuh jenjang pendidikan tentu perlu melakukan evaluasi terhadap pelayanan-pelayanan yang sangat berpengaruh pada eksistensi MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara saat pra survey dengan staf sub bagian akademik di MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar Pesisir Barat, menyatakan bahwa:

Tugas dari sub bagian akademik dalam hal pelayanannya mencakup layanan/pendampingan kepada siswa, merekapitulasi daftar hadir guru dan siswa yang aktif dan tidak aktif mengelola nilai siswa, memfasilitasi pelaksanaan ujian siswa, mengarsipkan dokumen akademik siswa dan alumni, melakukan pengelolaan, pelayanandan perpustakaan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 2005),h.14.

<sup>13</sup>Nur Hasanah, (staf sub bagian akademik) *Wawancara dengan peneliti*, Kantor MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar Pesisir Barat, 07 Januari 2019.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Momor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan (IKM), adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan.
10. Kepastian jadwal pelayanan.
11. Kenyamanan lingkungan
12. Keamanan pelayanan.<sup>14</sup>

Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Suka banjar Pesisir Barat berdiri pada tahun 1999 dan didirikan oleh Kiyai Ngathoillah (Alm) pendidikan madrasah adalah lembaga pendidikan formal atau lembaga pendidikan jenjang sekolah menengah pertama yang berciri khas pendidikan agama sebagai tempat dimana peserta didik belajar untuk menempuh pendidikan yang berbasis agama, dimana penulis mengadakan penelitian

---

<sup>14</sup>Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

mengenai Layanan Akademik di Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Sukabandar Pesisir Barat.

Sebagai lembaga pendidikan yang mempunyai ciri khas Islam, madrasah memegang peranan penting dalam proses pembentukan keribadian anak didik, karena melalui pendidikan madrasah ini para orang tua berharap agar anak-anaknya memiliki dua pengetahuan sekaligus, tidak hanya pengetahuan umum (IPTEK) tetapi juga memiliki kepribadian dan komitmen yang tinggi terhadap agamanya (IMTAQ).

Disisi lain, jika dilihat dari kesejahteraannya, madrasah memiliki akar budaya yang kuat ditengah-tengah masyarakat, sebab itu madrasah sudah menjadi milik masyarakat. Selain itu juga madrasah dipandang sebagai pendidikan nasional untuk melahirkan pendidikan yang dikelola masyarakat maka madrasah dan termasuk juga pesantren merupakan model dari pendidikan tersebut.<sup>15</sup>

Kelebihan madrasah dibandingkan sekolah umum antara lain di kemukakan oleh Hafidz Abbas, yang menyatakan bahwa madrasah sebagai sekolah umum berciri khas agama islam mempunyai peranan strategis dalam kerangka peningkatan sumberdaya manusia (SDM) yang berkualitas. Hal tersebut dikarenakan Indonesia sebagai Negara keempat berpenduduk terbesar didunia. Mereka ini memerlukan layanan pendidikan dan pengajaran yang berkualitas dan bercirikan Islam.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Samsul Rizal, Muhammad Syaifudin, *Isu-Isu Kontemporer Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2010), h. 5-6

<sup>16</sup>Hafidz Abbas, "Pengembangan IAIN dan STAIN dalam memasuki Abad 21 :Sebuah Pemikiran Konseptual" *Lekmr*, Seri VIII, 1998. H. 31

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di MTs Darussalam Siring Balak dapat dikatakan pelayanan di MTs Darussalam tersebut sudah berjalan dengan baik. Dari hasil pra survey yang didapatkan oleh peneliti masalah yang dilihat dilapangan adalah madrasah ini sedang mengalami perkembangan sejak tahun 1999 dan selalu mengalami peningkatan dalam jumlah pendaftar peserta didik baru. Adapun kendala ataupun masalah yang menghambat proses berjalannya layanan akademik tersebut, namun demikian para pegawai akademik telah mencari solusi jalan keluar dari setiap permasalahan yang ada.<sup>17</sup>

Dengan melakukan wawancara langsung kepada Kepala Madrasah maupun dengan Kepala TU. Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dikatakan bahwa Layanan akademik sudah berjalan dengan baik dan semestinya secara optimal.

#### **D. Fokus Penelitian**

##### **1. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka fokus penelitian ini adalah “Proses Layanan Akademik”. Fokus Penelitian tersebut kemudian dijabarkan menjadi empat sub fokus sebagai berikut:

##### **2. Sub Fokus Penelitian**

- a. Merancang bahan dan rencana kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni.

---

<sup>17</sup>Observasi dan wawancara Awal dengan ibu Milawati.,selaku Kepala TU MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar Pesisir Barat.

- b. Melaksanakan kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni.
- c. Melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan akademik siswa dan alumni.
- d. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **E. Rumusan Masalah**

Pada proses penelitian tentunya harus mengetahui rumusan masalah agar dapat mengetahui ada yang akan dicari dalam penelitian. Rumusan masalah berbeda dengan masalah. “Kalau masalah itu merupakan kesenjangan antara yang yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”. Namun demikian terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah.

Berdasarkan pendapat di atas, jelas bahwa masalah adalah adanya kesenjangan antara apa yang ada dalam kenyataan. Oleh sebab itu, masalah perlu dipecahkan dan dicarikan jalan keluar untuk mengatasinya. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang peneliti rumuskan adalah:

1. Bagaimana merancang bahan dan rencana kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni?
2. Bagaimana melaksanakan kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni?

3. Bagaimana melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan akademik siswa dan alumni?
4. Bagaimana melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan / atasan?

## **F. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana merancang bahan dan rencana kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni.
- b. Untuk mengetahui bagaimana melaksanakan kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni.
- c. Untuk mengetahui bagaimana melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan akademik siswa dan alumni.
- d. Untuk mengetahui bagaimana melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan / atasan.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Wakil Bidang Akademik diharapkan penelitian ini mampu menjadi masukan yang membangun dalam rangka meningkatkan dan mengevaluasi pelayanan akademik.
- b. Bagi sub bagian akademik diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi pemikiran positif dalam rangka meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan sebaik mungkin.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pengertian Metode Penelitian**

Metode merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian, sedangkan penelitian adalah semua kegiatan pencarian menyelidiki, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.<sup>18</sup>

Menurut Mardalis, Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis, metode berarti suatu cara kerja yang sistematis. Metode disini diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian.<sup>19</sup>

Dengan demikian dapat dipahami bahwa metode penelitian adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian atau hal-hal baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.

### **2. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Penelitian kualitatif adalah pengeumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara

---

<sup>18</sup>S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta., 2004), h. 1.

<sup>19</sup>Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.24.

alamiah.dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen.<sup>20</sup>

Menurut Fuchan penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang status suatu gejala saat penelitian dilakukan<sup>21</sup>. Dengan pendekatan deskriptif, analisis data yang diperoleh (berupa kata-kata, gambar atau perilaku), dan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan memberikan paparan atau penggambaran mengenai situasi atau kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif. Pemaparannya harus dilakukan secara objektif agar subjektivitas peneliti dalam membuat interpretasi dapat dihindarkan.

Jenis yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka mengenai Proses Layanan Akademik di MTs Darussalam.

### **3. Sumber Data Penelitian**

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian ini, menurut Lofland yang dikutip oleh Moeleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif

---

<sup>20</sup>Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 120.

<sup>21</sup>Fuchan A,*Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), h. 447.

ialah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>22</sup> Adapun sumber data terdiri atas dua macam, yaitu :

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini, sumber data primer yang diperoleh oleh peneliti adalah: hasil wawancara dengan beberapa staf di MTs Darussalam mengenai Proses Layanan Akademik.

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.<sup>24</sup> Sumber data sekunder yang diperoleh peneliti adalah data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan, seperti dokumen-dokumen tentang proses layanan akademik di MTs Darussalam tersebut.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif pada dasarnya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang diperoleh.<sup>25</sup> Dalam setiap proses pengumpulan data pasti ada teknik yang digunakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Dalam pengumpulan data tentang Proses Layanan Akademik di MTs Darussalam

---

<sup>22</sup>Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 157.

<sup>23</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 137.

<sup>24</sup>*Ibid.*, h. 137.

<sup>25</sup> Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, (Surabaya: Elka, 2006), h. 131.

Siring Balak Sukabandar Pesisir Barat. Maka untuk memperoleh data-data yang diinginkan peneliti serta data-data yang faktual dan akurat, Peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Wawancara atau Interview

Teknik wawancara atau interview adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat dilakukan melalui media-media tertentu. Interview dapat dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

- 1) Interview tak terpimpin adalah proses wawancara dimana interview tidak sengaja mengarahkan tanya jawab pada pokok-pokok persoalan dari fokus penelitian dengan orang yang di wawancarai.
- 2) Interview terpimpin adalah wawancara yang menggunakan paduan pokok-pokok masalah yang diteliti.
- 3) interview bebas terpimpin adalah kombinasi antara interview tak terpimpin dan terpimpin. Jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi, pewawancara harus pandai mengarahkan yang di wawancarai apabila ternyata ia menyimpang.

Jenis interview yang digunakan oleh peneliti adalah interview bebas terpimpin yaitu interview dalam mengajukan pertanyaan yang disampaikan kepada responden dikemukakan secara bebas, tetapi isi pertanyaan yang

diajukan tetap pedoman yang telah ditetapkan.<sup>26</sup> Peneliti mengajukan berbagai pertanyaan kepada respon dan secara bebas namun dalam pedoman yang ditetapkan.

#### b. Observasi

Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati langsung keadaan dilapangan agar peneliti mendapatkan informasi sesuai gambaran yang lebih detail tentang permasalahan yang diteliti.<sup>27</sup>

Menurut Spradley, tujuan observasi adalah memahami pola, norma, dan makna perilaku yang diamati. Selanjutnya Spradley mengemukakan bahwa yang diamati adalah situasi sosial yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas. Tempat adalah dimana observasi dilakukan, dirumah, lingkungan, sekolah, kelas dan lain-lain. Pelaku adalah orang-orang yang berperan dalam masalah yang diteliti seperti guru, pengawas, siswa, masyarakat dan lain-lain. Aktivitas adalah kegiatan yang dilakukan oleh pelaku yang diteliti seperti kegiatan belajar mengajar, belajar dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.<sup>28</sup> Metode observasi ada dua macam diantaranya:

- 1) Observasi partisipanyaitu peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai narasumber data penelitian

---

<sup>26</sup>Sukandarrumidi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2012), h. 94-96.

<sup>27</sup>Khilmiyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: SamodraBiru, 2016), h. 230.

<sup>28</sup>Aunu Roriq Djailani, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmiah*, Vol XX. No 1 (Maret 2013), h.84-85.

- 2) Observasi non-partisipanyaitu penelitiannya tidak ikut secara langsung dalam kegiatan atau proses yang sedang diamati.<sup>29</sup>

Adapun jenis observasi yang penulis lakukan adalah observasi non-partisipan yaitu penulis tidak tinggal ditempat penelitian, akan tetapi penulis sesekali datang ketempat penelitian dan mencatat gejala-gejala yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi diartikan sebagai suatu catatan tertulis/gambar yang tersimpan tentang sesuatu yang sudah terjadi. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, peraturan, catatn harian, biografi, symbol, foto,sketsa dan data lainnya yang tersimpan.

Dokumentasi tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi untuk penguat data observasi dan wawancara dalam memeriksa keabsahan data, membiat interprestasi dan penarikan kesimpulan. Metode dokumentasi dilakukan dengan menyelidiki data yang di dapat dari dokumen, catatan, file, dan hal-hal lain yang sudah di dokumentasikan.<sup>30</sup>

Adapun metode ini digunakan penulis untuk memperoleh data-data tentang dokumentasi seperti: sejarah berdirinya MTs Darussalam Siring Balak Sukabandar Pesisir Barat, daftar guru, daftar peserta didik, dan

---

<sup>29</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Cet Ke-2(Bandung: Alfabeta, 2012), h. 227.

<sup>30</sup>Aunu Roriq Djailani, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmiah*, Vol XX. No 1 (Maret 2013), h.88.

beberapa rangkaian kegiatan staf, diperoleh dari sumber tertulis yang berhubungan dengan penelitian yaitu yang terkait dengan Proses Layanan Akademik di MTs Darussalam Siring Balak Sukabanjara Pesisir Barat.

## 5. Uji Keabsahan (Triangulasi)

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika dikehati dari berbagai sudut pandang. Memotret penomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda-beda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.<sup>31</sup>

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda-beda yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 2003), h.115.

<sup>32</sup>*Ibid.*

Denzin dalam Moeloeng, membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.<sup>33</sup>

a. Triangulasi dengan Sumber

Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan latar yang berbeda dalam penelitian kualitatif, langkah untuk mencapai kepercayaan itu adalah:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dilakukan secara pribadi
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- 4) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

b. Triangulasi dengan Metode

- a) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
- b) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

---

<sup>33</sup>Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), h. 330-331.

c. Triangulasi Penyidik

Triangulasi penyidik adalah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Cara lainnya adalah membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

d. Triangulasi dengan Teori

Hasil ahir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman peneliti maupun menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang diperoleh.

Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontrasi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi, sewaktu pengumpulan data tentang berbagai kenyataan dan hubungan dari berbagai pandangan.

Dengan demikian pada penelitian ini, uji kredibilitas data hasil penelitian dilakukan dengan triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan data hasil pengamatan dan dokumentasi dengan data hasil wawancara dan pengecek balik dengan kerpercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

## 6. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengurutan data, mengorganisasikannya dalam suatu pola kategori dari satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan hipotesis kerja. Analisis dalam penelitian, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu, pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai.

Adapun langkah-langkah yang diterapkan peneliti dalam menganalisa data yaitu reduksi data, paparan/penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dilakukan selama dan sesudah penelitian.

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pembinaan, pemusatan, perhatian, penabstraksian dan pentrasformasian data kasar dari lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan peneliti pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.<sup>34</sup> Jadi mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari dari temanya.

---

<sup>34</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Cet Ke-2 (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 247.

#### b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart* yang sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>35</sup> Jadi penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, dan hubungan antar kategori.

#### c. Verifikasi Data dan Menarik Kesimpulan

Verifikasi dan menarik kesimpulan merupakan bagian ketiga dari kegiatan analisis data. “kegiatan ini terutama dimaksudkan untuk memberikan makna terhadap hasil analisis, menjelaskan pola urutan, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi yang diuraikan”. Jadi walaupun data telah disajikan dalam bahasa yang dapat dipahami, hal itu tidak berarti analisis data telah berakhir melainkan masih harus ditarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ditungkan dalam bentuk pernyataan singkat sebagai temuan penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan supaya mudah dipahami maknanya.<sup>36</sup> Jadi dapat disimpulkan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat.

---

<sup>35</sup>*Ibit.*,h.249.

<sup>36</sup>Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: Remaja Rosdakarya, s2012), h. 103.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Proses Layanan Akademik**

##### **1. Layanan Akademik**

Dalam bukunya Atep Adya Barata menyatakan bahwa Suatu pelayanan akan terbentuk akibat adanya proses penyediaan layanan dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya.<sup>1</sup> Pengertian pelayanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita et al, adalah “upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan.”<sup>2</sup> Sedangkan menurut Kotler Pelayanan (Layanan) adalah kegiatan yang dapat membantu orang lain.<sup>3</sup> Menurut Sudarman Danim mengingat pentingnya fungsi pendidikan maka sebuah lembaga pendidikan haruslah memberikan pelayanan secara terus menerus dengan meningkatkan mutu kinerjanya. Bentuk pelayanan pendidikan yang bermutu antara lain yakni terjadinya kontak intensif antara pelayan dengan pengguna jasa, pelayanan dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,(Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004),h. 9.

<sup>2</sup>Rosita et. Al, dikutip oleh Hery Susanto, “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, volume 15 nomor 2, h.91.

<sup>3</sup>Amstrong dan Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Ke-9, (Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2003), h. 464.

<sup>4</sup>Sudarwan Danim, *Agenda Pembaruan Sistem Pendidikan*, (Yogyakarta: PustakaPelajar, 2003), h. 79.

Adapun Indikator layanan akademik menurut Rosita et. Al, adalah sebagai berikut:

1. Merancang bahan dan rencana kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni
2. Melaksanakan kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan alumni
3. Pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan akademik siswa dan alumni.
4. Tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.<sup>5</sup>

Layanan akademik adalah suatu rangkaian kegiatan yang saling terkait dan terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sekolah. Dalam lembaga pendidikan sebuah layanan sangat diperlukan untuk menunjang proses jalannya pendidikan tersebut. Dengan pelayanan yang memadai akan sangat menentukan kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan.

## **2. Fungsi Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik banyak memiliki fungsi, dengan kedudukan sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Adapun tugas dari pelayanan akademik secara umum yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan layanan pendaftaran bagi siswa baru.
- 2) Memberikan layanan/pendampingan pengenalan lingkungan sekolah.

---

<sup>5</sup>Rosita et. Al, dikutip oleh Hery Susanto, "Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram", *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, volume 15 nomor 2, h.91.

- 3) Menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan, merekapitulasi daftar hadir guru dan siswa yang aktif dan tidak aktif.
- 4) Menghimpun dan mengelola nilai mahasiswa.
- 5) Memfasilitasi pelaksanaan ujian mahasiswa.
- 6) Memfasilitasi pengajuan beasiswa mahasiswa.
- 7) Mengarsipkan dokumen akademik siswa dan alumni.
- 8) Melakukan pengelolaan, pelayanan perpustakaan dan laboratorium.
- 9) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Dari penjabaran fungsi akademik di atas, terlihat jelas bahwa dalam proses perkuliahan posisi akademik sangatlah penting. Jadi patutlah dievaluasi secara berkesinambungan pelayanan yang diberikan agar nantinya dapat memberikan kenyamanan kepada siswa dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan siswa sebagai konsumen.

### **3. Jenis – Jenis Pembagian Tugas Layanan Akademik**

Berikut ini adalah jenis-jenis pembagian tugas staf di MTs Darussalam, yaitu:

**Tabel 1**  
**Jenis – Jenis Pembagian Tugas Layanan Akademik**

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tugas</b>	<b>Keterangan</b>
1.	Tenaga Administrasi (bendahara sekolah)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyimpan dokumen, rekening giro, atau keungan sekolah.</li> <li>2. Mengajukan pembayaran.</li> <li>3. Membuat</li> </ol>	

		<p>laporan penggunaan BOS, komite sekolah, dan sumber lainnya.</p> <p>4. Membuat laporan posisi anggaran.</p> <p>5. Membentuk keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum, pembantu dan tabelaris.</p>	
2.	Bagian Inventaris dan Staf Perlengkapan	<p>1. Mencatat penerimaan barang inventaris dan non inventaris.</p> <p>2. Mengisi buku induk inventaris.</p> <p>3. Membuat buku pengeluaran penerimaan barang inventaris.</p> <p>4. Membuat kode/sandi pada barang inventaris.</p> <p>5. Membuat laporan keadaan barang inventaris.</p> <p>6. Mengisi kartu barang.</p> <p>7. Membuat daftar kebutuhan sarana atau prasarana.</p>	
3.	Bagian Administrasi Kepegawaian	<p>1. Mengisi buku induk pegawai.</p> <p>2. Membuat dan mengajukan</p>	

		<p>berkas usul permohonan kenaikan gaji berkala guru atau pegawai.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Membuat daftar hadir guru dan pegawai.</li> <li>4. Membuat daftar gaji.</li> <li>5. Membuat daftar pembayaran honorarium dan kesejahteraan.</li> </ol>	
4.	Bagian Administrasi Kesiswaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat daftar nomor induk siswa.</li> <li>2. Mengisi buku induk siswa.</li> <li>3. Membuat daftar keadaan siswa.</li> <li>4. Mencatat pendaftaran siswa baru.</li> <li>5. Menyimpan daftar lulusan.</li> <li>6. Menyimpan daftar kumpulan nilai.</li> <li>7. Menyediakan blanko pemanggilan orang tua siswa.</li> <li>8. Mengisi papan data keadaan siswa.</li> </ol>	
5.	Bagian Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi buku induk perpustakaan dan buku paket.</li> <li>2. Membuat nomor/kode klasifikasi buku.</li> <li>3. Membuat buku pengunjung perpustakaan.</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Membuat kelengkapan kartu.</li> <li>5. Membuat laporan keadaan buku.</li> <li>6. Membuat daftar penggunaan barang inventaris di perpustakaan.</li> </ol>	
--	--	--	--

#### 4. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa

Dipandang berdasarkan penyelenggaranya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang di laksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat.<sup>6</sup> Kata jasa (*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan merupakan layanan yang sifatnya di peruntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat dan umum. Di kutip dari keputusan MenPan no.63 tahun 2003, pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan peruntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat dan umum. Di kutip dari keputusan MenPan no.63 tahun 2003, pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang

---

<sup>6</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,(Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004),h.12.

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang di proses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik di mana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan layanan atau menghasilkan jasa bagi publik atau konsumen. Dan juga layanan pendidikan harus banyak menangani transaksi konsumen.<sup>7</sup>

Dilihat dari intensitas hubungan antar pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggara pendidikan termasuk dalam kategori *high contact service*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek sosial misalnya *performance* guru jadi penekan utama bahwa didalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat *intens* antara siswa sebagai pelanggan dan guru serta tenaga pendidik lainnya.

Kegiatan penyelenggara pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid atau siswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai

---

<sup>7</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), h. 9.

perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau Stakeholdernya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai dari diarahkan kepada kualitas layanan dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga pentingnya dilihat dari aspek persaingan antara penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru.

## **5. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Bentuk layanan prima terdiri dari layanan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan perbuatan. Ketiganya dapat berdiri sendiri, namun lebih sering berkombinasi. Layanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas informasi yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan. Layanan lisan dikatakan berhasil apabila perilaku layanan memenuhi persyaratan:

1. Memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya.
2. Mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan.
3. Bersikap sopan, dan ramah, meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

4. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara yang sopan.<sup>8</sup>

Layanan lain paling sering ditemukan dan paling berperan disuatu lembaga pendidikan adalah layanan tulisan. Layanan ini terdiri dari dua golongan yaitu layanan yang berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada mereka yang berkepentingan, dan layanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan sejenisnya. Layanan lainnya adalah layanan informasi berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tanggapan inilah yang paling penting dalam mewujudkan layanan prima. Hal ini penting karena pada dasarnya orang yang meremehkan sesuatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan atas apa yang diutarakan itu, meskipun sekedar ucapak terima kasih.

Berdasarkan ketiga jenis layanan tersebut dalam mewujudkan layanan prima yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Faktor keterampilan atau keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil dan tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan (*service*) menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

---

<sup>8</sup>*Ibid.*, h.61

Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).<sup>9</sup> Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu. Layanan prima dikatakan bermutu setidaknya jika petugasnya bersikap:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Pelayanan dengan sepenuh hati
- c. Budaya pelayanan prima
- d. Sikap pelayanan prima

Secara lebih lanjut Kep. Menpan No 63 tahun 2004 standar pelayanan prima terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan.

## 6. Prinsip Kualitas Layanan Jasa

Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena “penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan.<sup>10</sup> Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan atau jasa yaitu: *expected*

---

<sup>9</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), h.31.

<sup>10</sup>Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h.166

*service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan dengan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersiapkan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan ataupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.

- f. Tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.<sup>11</sup>

Christian Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.

---

<sup>11</sup>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

- b. Spontanitas, karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- d. Perbaikan, apabila terjadi hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil.

Sedangkan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa dalam menciptakan gaya kepemimpinan dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa menurut Wolkins dalam Fandy Tjiptono mengatakan ada enam prinsip pokok dalam penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan, adapun enam prinsip pokok tersebut meliputi:

- a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya.

- b. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas.

- c. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku operasional.

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan.

f. Penghargaan dan pengakuan (total human reward)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas.<sup>12</sup>

Dari penjelasan di atas, peneliti lebih cenderung memilih prinsip menurut keputusan menteri pemberdayaan aparatur negara, karna prinsip yang digunakan walau lebih banyak tetapi mencakup segala aspek pelayanan dan fokus pada mutu pelayanan yang akan diberikan. Prinsip yang digunakan selalu menghubungkan interaksi langsung kepada pelanggan, disamping itu prinsip yang digunakan lebih menekankan pada kepuasan pelanggan dengan memperhatikan sarana dan prasarana, kepastian waktu, dan lain-lain.

## 7. Dimensi Mutu Pelayanan

---

<sup>12</sup>Fandy Tjipton, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ( Yogyakarta: Andi, 2005),h. 75-76.

Setiap penyelenggara pelayanan sudah semestinya memiliki stadar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Pelayanan yang didasarkan pada hubungan dengan kepuasan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial di samping ikatan struktural dengan pelanggan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan sebagai indikator pelayanan yang biasa disebut SERVQUAL, yaitu:

- a. Berwujud (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), Dalam hal ini mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat, segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercayanya dimiliki para staf, bebas dari bahaya, dan resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.<sup>13</sup>

Sedangkan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dalam Fandy Tjiptono yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, h . 14

analisis yang berguna sebagai indikator pelayanan, dimensi-dimensi tersebut adalah:

- a. Kinerja, karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya AC, sound system, power steering, dan sebagainya.
- c. Kehandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering ngadat/mscet/rusak.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, warna, dan lainnya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan, yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup>*Ibid.*, h . 68-69.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa dimensi pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal, untuk itu dalam penelitian ini peneliti memilih teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Karena, dimensi yang digunakan lebih ringkas dan padat dibandingkan dengan teori yang dikembangkan oleh Garvin. Dimensi SERVQUAL juga mudah diterapkan pada pelayanan pendidikan. Contohnya apabila dimensi tangibility diterapkan pada pelayanan akademik maka mencakup hal yang berhubungan dengan fasilitas ruang tunggu, perlengkapan, teknologi, dll. Kemudian dimensi reliability berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi staf dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, konsisten, dan sesuai kebutuhan mahasiswa. Kemudian daya tanggap, lebih luasnya yakni kesediaan personil untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah perkuliahan. Oleh karena itu, dapat dikatakan pelayanan yang baik dan optimal adalah pelayanan yang selalu memenuhi indikator mutu pelayanan dengan harapan mampu memberikan kontribusi yang baik dan memuaskan pelanggan.

## **B. Tinjau Pustaka**

Hasil penelitian sebelumnya yang sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nalendra Pambasmi Angkoro (2013) tentang “Mutu pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam fakultas tarbiyah dan keguruan uin raden intan lampung”. Berdasarkan hasil penelitian maka

dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam fakultas tarbiyah dan keguruan uin raden intan lampung mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaksanaan tugas tambahan berjalan dengan baik dan optimal selain itu pelayanan akademik memiliki tingkat mutu yang tinggi dan dalam hal kepuasan mahasiswa diketahui bahwa mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam memiliki kepuasan yang masuk kategori puas. Hal ini dibuktikan dari adanya kesungguhan sub bagian akademik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaksanaan tugas lain hampir tidak ada kendala yang begitu besar, hanya saja ada beberapa kekurangan yang perlu dibenahi seperti sarana yang memadai, komunikasi yang terjalin dengan baik. Selain itu, dalam hal mutu pelayanan dapat dilihat dari perolehan nilai yang cukup tinggi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Alfiani (2012) tentang “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta”.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

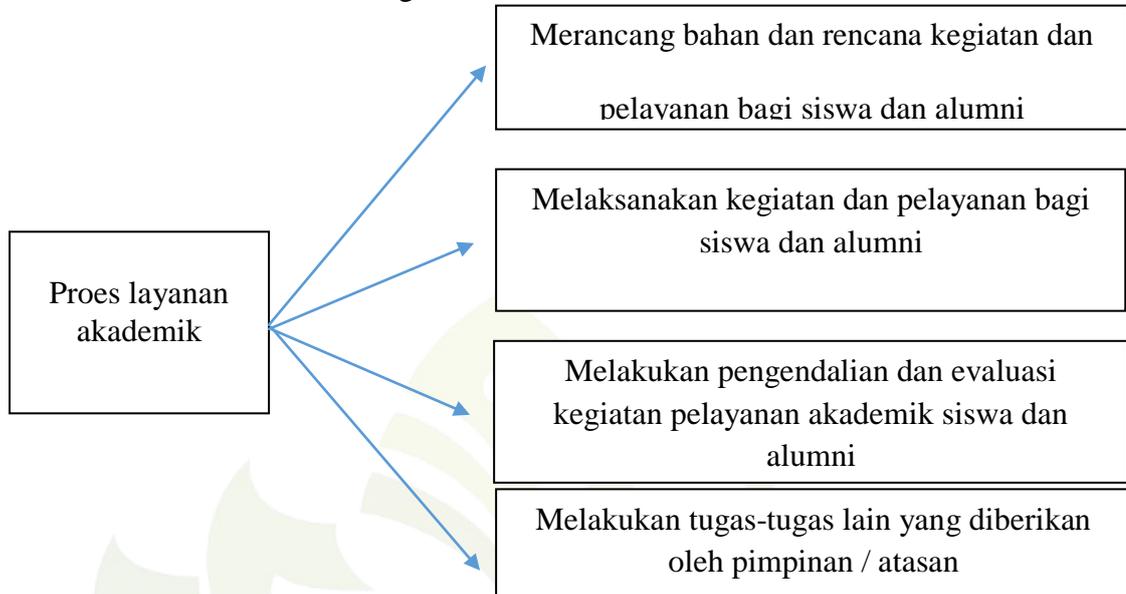
- a. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator penampilan petugas dan layanan computer, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesiapsiagaan petugas dan ketersediaan alur pelayanan. Masing – masing nilai sebesar 82% dan 67%.
- b. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%, akumulasi perolehan skor tertinggi

diperoleh pada indikator ketanggapan petugas dengan menanyakan kebutuhan mahasiswa saat meminta layanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator sambutan petugas dengan senyuman saat pelayanan. Masing – masing nilai sebesar 79% dan 63%.

- c. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Reability* secara umum memiliki nilai sebesar 70%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator keadilan layanan, kejelasan informasi, dan kemudahan layanan adapun skor terendah dicapai pada indikator kecepatan penyelesaian layanan. Masing – masing nilai sebesar 73% dan 66%.
  - d. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator kemauan petugas untuk membantu dan menjelaskan pelayanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator kesesuaian hasil dengan janji pelayanan. Masing – masing nilai sebesar 74% dan 68%.
  - e. Kepuasan mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 73%, akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada indikator tanggung jawab petugas terhadap penggantian jenis pelayanan, adapun skor terendah dicapai pada indikator pemenuhan layanan yang diminta saat itu juga kepada petugas. Masing – masing nilai sebesar 75% dan 70%.
3. Maka sesuai dengan penelitian yang terdahulu peneliti mencoba melakukan penelitian yang berbeda dengan menggunakan indikator Proses layanan akademik di MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar Pesisir Barat.

### C. Kerangka Berfikir

Proses layanan akademik di indikasikan oleh indikator-indikator menurut Rosita et. Al sebagai berikut:



Melalui pelayanan akademik diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang optimal.

### **BAB III**

#### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek**

##### **1. Sejarah Singkat MTs Darussalam**

MTs Darussalam Siring Balak didirikan pada tahun 1999, berlokasi di jalan Siring Balak Desa Sukabanjar Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat. Pada mulanya MTs Darussalam Siring Balak ini didirikan sebagai upaya untuk menyediakan wadah pendidikan formal yang berbasis Agama Islam di sekitar wilayah Desa Suka Banjar Kecamatan Ngambur, dengan mengkondisikan fasilitas gedung MI Darussalam Siring Balak, dan seluruh siswanya masuk siang.

Tahun demi tahun MTs Darussalam Siring Balak selalu mengalami perkembangan dan kemajuan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Seiring dengan perkembangan tersebut, pada tahun 2000 MTs Darussalam Siring Balak ini di-Relokasikan, atas prakarsa Yayasan dan simpatisan serta Segenap Stakeholder MTs Darussalam disebidang tanah dengan Luas Tanah:1.680 Meter Persegi, dengan beralamatkan: Jl. Siring Balak Desa Sukabanjar Kecamatan Ngambur Kabupaten Pesisir Barat.

Pendirian madrasah ini dilatarbelakangi atas keprihatinan sebagai tokoh masyarakat tentang tidak adanya sarana pendidikan Formal, khususnya Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) yang berbasis pendidikan agama Islam “Madrasah Tsanawiyah” dilingkungan sekitar, oleh Bapak Ngathoillah

(Alm). Sebagai tokoh Agama dilingkungan Desa Sukabanjar Kecamatan Ngambur.

Dengan status Madrasah pada saat itu “terdaftar”. Sampai dengan saat ini sudah “Terakreditasi” dengan Nilai 83 peringkat “B” No 118/1/BAP-SM/LPG/XI/2017, pada tanggal 11/11/2007

Jumlah siswa pada tahun pertama MTs Darussalam didirikan sebanyak 28 orang dengan menempati pembangunan gedung pertama MTs Darussalam Siring Balak dimulai dengan jumlah 3 ruang kelas. Kepala Madrasah Tsanawiyah pertama oleh Kyai Ngathoillah (Alm), mengelola madrasah ini dari tahun 1999 sampai dengan tahun 2010. Dan selanjutnya Kepala Madrasah ke Dua Bapak Slamet, S.Pd dan saat ini Dipimpin oleh Bapak Ahmad Ashari, S.Pd.

Pada usia kurang lebih 20 tahun ini MTs Darussalam Siring Balak sudah memiliki sarana prasarana pembelajaran dengan gedung sebanyak ruang kelas belajar yang mampu menampung siswa kurang lebih 230 siswa, dengan waktu belajar pagi dilengkapi fasilitas lainnya.

Pengembangan kegiatan ekstrakurikuler di MTs Darussalam Siring Balak yang telah berkembang diantaranya adalah Pramuka, Marawis, Muhaddarah, dan Olahraga.

Adapun gambaran singkat masa kepemimpinan Kepala Madrasah mudai sejak berdirinya Mts Darussalam Sukabanjar sampai dengan sekarang adalah:

1. Dari awal berdiri tahun 1999 Bapak Kyai Ngathoillah (Alm) selaku Ketua Yayasan Darussalam yang memegang kepemimpinan sampai pada tahun 2010.
2. Dari tahun 2010 hingga tahun 2017 Digantikan oleh Bapak Slamet, S.Pd menjadi Kepala Sekolah MTs Darussalam Siring Balak.
3. Selanjutnya pada tahun 2017 digantikan lagi oleh Bapak Ahmad Ashari S.Pd yang menggantikan menjadi kepala sekolah MTs Darussalam Siring Balak hingga sekarang.

## **2. Profil MTs Darussalam Siring Balak Sukabanjara Pesisir Barat**

Nama Madrasah	: MTs Darussalam Sukabanjara Pesisir Barat
NIS/NSM	: 009
Alamat	: Sukabanjara Ngambur
Jalan	: Siring Balak Bawah
Kecamatan	: Ngambur
Kabupaten	: Pesisir Barat
Provinsi	: Lampung
Nama Kepala Madrasah	: Ahmad Ashari, S.Pd
Jumlah Murid	: 219 Orang
Jumlah Guru	: 19 Orang

### **3. Visi Misi dan Tujuan MTs Sukabanjar**

#### **a. Visi**

“Mencerdaskan Peserta Didik Melalui Prestasi Berlandaskan Imtaq Dan Iptek”.

#### **b. Misi**

1. Menumbuhkan semangat keagamaan untuk meningkatkan akhlak mulia.
2. Meningkatkan kinerja warga sekolah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing komponen sekolah .
3. Meningkatkan kualitas KBM untuk mencapai prestasi yang optimal.
4. Membina hubungan kekeluargaan yang harmonis antar warga sekolah.
5. Melaksanakan segala ketentuan yang mengatur operasional sekolah baik tata tertib kepegawaian maupun kesiswaan.

#### **c. Tujuan**

- a. Terwujudnya peningkatan kualitas kelulusan setiap tahunnya.
- b. Terciptanya lingkungan sekolah yang memperhatikan nilai-nilai karakter bangsa sesuai dengan perkembangan Iptek
- c. Tercapainya kewajiban sesuai dengan tupoksi serta menumbuhkan semangat etos kerja yang baik dan disiplin.
- d. Terwujudnya dedikasi tinggi untuk kemajuan dan peningkatan mutu pendidikan yang serasi, nyaman dan seimbang.

- e. Terwujudnya peningkatan sumber daya manusia yang berwawasan lingkungan.
- f. Terwujudnya peningkatan prestasi dalam bidang akademik maupun non akademik.

#### 4. Pengurus Yayasan MTs Darussalam

Pembina : Ky. Ngathoillah

Pengawas : Slamet, S.Pd., MM

Kepala sekolah : Ahmad Ashari, S.Pd

Sekretaris : Solihin

Bendahara : Murtafiah

##### a. Data Ruang Kelas

- 1) Kelas VII (2) ruangan : Kondisi Baik
- 2) Kelas VIII (2) ruangan : Kondisi Baik
- 3) Kelas IX (2) ruangan : Kondisi Baik
- 4) Ruang Kantor : Kondisi Baik

##### b. Jumlah Rombongan Belajar

- 1) Kelas VII : 2 (dua) Rombongan Belajar
- 2) Kelas VIII : 2 (dua) Rombongan Belajar
- 3) Kelas IX : 2 (dua) Rombongan Belajar

## 5. Data Keadaan Guru

Guru (pendidik) merupakan faktor yang sangat peting dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Keberhasilan pendidikan terutama dalam meningkatkan kualitas pendidik harus selalu diperhatikan. Berikut data pendidik di MTs Darussalam Siring Balak Sukabanyar Pesisir Barat.

**Tabel 2**  
**Data Keadaan Guru dan Siswa**

No	Nama	Tempat/Tgl Lahir	Pendidikan	Tanggal Mulai Kerja	Jabatan	Alamat
1	Ngathoillah	Jatim, 06/05/1956	Ponpes	17/07/2008	K. Yayasan	Suka Banjar
2	Slamet, S.Pd., MM	P.Rejo, 04/11/1981	S2	17/07/2008	Pengawas	Ngambur
3	A.Ashari, S.Pd	Mendati, 27/12/1992	S1	17/07/2017	Kamad	Suka Negara
4	M.Danial, S.Pd	Ps.Baru, 03/08/1978	S1	17/07/2008	Guru	Ngambur
5	A.Afif, SE	Suoh, 07/09/1982	S1	17/07/2008	Wakakur	Suka Banjar
6	Masnurrahi m	Pgw, 21/08/1968	SMA	17/07/2008	Guru	Sp.6 GCK
7	Nurjanah, SE	Sukaraja, 04/08/1978	S1	17/07/2008	Guru	Sp.6 GCK
8	Saipul Hadi, SH,I	B.Jaya, 25/07/1976	S1	17/07/2008	Guru	Suka Banjar

<b>9</b>	Abdul Hakim	Jateng, 10/12/1955	Ponpes	17/07/2008	Guru	Suka Banjar
<b>10</b>	Ruhaini	Jabar, 11/08/1965	Ponpes	17/07/2008	Guru	Suka Banjar
<b>11</b>	Eka Sundari, S.Pd,I	Biha, 11/09/1981	S1	17/07/2010	Guru	Sp.6 GCK
<b>12</b>	Eva Puspita Sari	Jakarta, 19/12/1989	SMA	17/07/2010	Guru	Suka Banjar
<b>13</b>	M.Nazarudin , S.Pd	W.Kerkay, 29/01/1989	S1	17/07/2010	Guru	Ngambur
<b>14</b>	Irhamudin	Tl.Pdg, 06/06/1985	Ponpes	17/07/2010	Guru	Suka Banjar
<b>15</b>	Purwanti	Jateng, 0703/1984	SMA	17/07/2010	Guru	Suka Banjar
<b>16</b>	Lailatul Fauziyah, S.Pd	Linggapura, 27/02/1991	S1	17/07/2015	Guru	Suka Banjar
<b>17</b>	Hayatin Nopus, S.Pd	S.Jaya, 10/08/1990	S1	17/07/2016	Guru	Sp.6 GCK
<b>18</b>	Ayuna, S.Pd.I	NR.Ngaras, 12/09/1990	S1	17/07/2017	Guru	Suka Banjar
<b>19</b>	Milawati	Gisting, 19/11/1996	SMK	17/07/2015	TU	Sp.6 GCK

## 6. Data Peserta Didik

Peserta didik merupakan faktor utama terlaksananya tunjangan pendidikan, tanpa adanya peserta didik maka tujuan dari pendidikan tidak akan pernah terlaksnakan dan tercapai dengan baik. Berikut data keadaan peserta didik di MTs Darussalam Siring Balak Sukabandar Pesisir Barat.

**Tabel3**  
**Data Siswa Kelas VII A**

No	Nama	L/P	Agama
1	Ahmad Huda Mubarak	L	Islam
2	Apriyanti	P	Islam
3	Asmaurizki	L	Islam
4	Danial Wahid	L	Islam
5	Deviyana	P	Islam
6	Fatmawati	P	Islam
7	Galih Irza	L	Islam
8	Gusti Eka	L	Islam
9	Marta Sari	P	Islam
10	Murniati	P	Islam
11	Mutiara Ningsih	P	Islam
12	Nadia Vita	P	Islam
13	Nanda Ilma	P	Islam

14	Nazarudin	L	Islam
15	Radi	L	Islam
16	Rendi Fairuz	L	Islam
17	Sintia Salfina	P	Islam
18	Sopyan Hadi	L	Islam
19	Tika Karisa	P	Islam

**Tabel 4**  
**Data Siswa Kelas VII B**

No	Nama	L/P	Agama
1	Ahmad Musannat	L	Islam
2	A.Solihin	L	Islam
3	Anggi Zuwansah	L	Islam
4	Azi Zulyan	L	Islam
5	Hikmah Devita	P	Islam
6	Maida Suri	P	Islam
7	Robi Wisnu	L	Islam
8	Roni Saputra	L	Islam
9	Sirwaya	L	Islam
10	Sri Utami	P	Islam
11	Yodi Febriyansyah	L	Islam

12	Yudi Julian Saputra	L	Islam
13	Yusnida	P	Islam
14	Yuwandari	P	Islam
15	Yuwindara	P	Islam
16	Yuzrul Efendi	L	Islam
17	Zelfi Amora	P	Islam

**Tabel 5**  
**Data Siswa Kelas VIII A**

No	Nama	L/P	Agama
1	Amat Nurrohman	L	Islam
2	Asna Wati	P	Islam
3	Dewi Masitoh	P	Islam
4	Dodi Andrian Fauzi	L	Islam
5	Era Wati	P	Islam
6	Ida Fatma Wati	P	Islam
7	Junaidi	L	Islam
8	Koirul Anam	L	Islam
9	Lana Elika	P	Islam
10	Linsururoh	P	Islam
11	Lulu Indriyani	P	Islam

12	Mera Lidia	P	Islam
13	Nana Suprianah	P	Islam
14	Nasrudin	L	Islam
15	Nur Kholik	L	Islam
16	Nur Hadi	L	Islam
17	Nova Wisahara	P	Islam
18	Nivitasari	P	Islam
19	Qoid	L	Islam
20	Rafi Farma M.L	L	Islam
21	Ratna Wulan	P	Islam
22	Riki Prastio	L	Islam
23	Rimannudin	L	Islam
24	Rizki Jeni Rahayu	P	Islam
25	Rosita	P	Islam
26	Roudzotul Janah	P	Islam
27	Siti Muazizah	P	Islam
28	Soleh	L	Islam
29	Sudepi	L	Islam
30	Suryana	L	Islam
31	Viva Afiyah	P	Islam

32	Wawan	L	Islam
33	Yuli Mungawanah	P	Islam
34	Yusnia Triastuti	P	Islam
35	Nopi Patroh	P	Islam
36	Intan Zahrotu S	P	Islam
37	Khoirul Anam	L	Islam
38	Deva Arya VP	L	Islam

**Tabel 6**  
**Data Siswa Kelas VIII B**

No	Nama	L/P	Agama
1	Afrizal Baehaki	L	Islam
2	Aminatul Auziyah	P	Islam
3	Budi Purwanto	L	Islam
4	Desi Triana	P	Islam
5	Desna Vian Dari	P	Islam
6	Dewi Suratmi	P	Islam
7	Dedi Rohadi	L	Islam
8	Dian Parwati	P	Islam
9	Dimas Setia Reza	L	Islam
10	Eka Sinta Anggraini	P	Islam

11	Eko Riadi	L	Islam
12	Eko Satrio	L	Islam
13	Fedriansyah Purnama	L	Islam
14	Fita Yuliana	P	Islam
15	Hani Yugita	P	Islam
16	Joni Mulyadi	L	Islam
17	Khoirulil Abrori	L	Islam
18	Kursini	L	Islam
19	Lianah	P	Islam
20	Mat Kolik	L	Islam
21	Mat Lazim Mutasil	L	Islam
22	Miftahurrahman	P	Islam
23	Muhamad Rohim	L	Islam
24	Muslimah	P	Islam
25	Mustakim	L	Islam
26	Mustangidah	P	Islam
27	Nurjen	L	Islam
28	Nurtinah	P	Islam
29	Reva Lianita	P	Islam
30	Rio Ferlian	L	Islam

31	Risma	P	Islam
32	Siti Juheni	P	Islam
33	Siti Padilah	P	Islam
34	Sumarna	P	Islam
35	Sunarti	P	Islam
36	Surya Handa Yanti	P	Islam
37	Tardi	L	Islam
38	Tauhid Adi Saputra	L	Islam
39	Wahyudin	L	Islam
40	Yopi Yostisio	L	Islam

**Tabel 7**  
**Data Siswa Kelas IX A**

No	Nama	L/P	Agama
1	Adi Sutikno	L	Islam
2	Andika Saputra	L	Islam
3	Anita Maliya	P	Islam
4	Bagus Miyono Putro	L	Islam
5	Dea Selfi Marsela	P	Islam
6	Eko Wahyudi	L	Islam
7	Faiz Afrizal	L	Islam

8	Faizatun Nadhiro	P	Islam
9	Hendri Kurniawan	L	Islam
10	Hendri Yonanda	L	Islam
11	Herdi	L	Islam
12	Jumlah	P	Islam
13	Khoirudin	L	Islam
14	Lia Nuraini	P	Islam
15	M. Husen	L	Islam
16	Mizwar Faqih	L	Islam
17	Mufidah	P	Islam
18	Muhammad Hapipi	L	Islam
19	Nurus Salamah	P	Islam Islam
20	Rahayu Damayanti	P	Islam
21	Rahmad Rudi Hadi S	L	Islam
22	Rendi Angga Saputra	L	Islam
23	Reni Setiawati	P	Islam
24	Siti Fajriyah	P	Islam
25	Siti Mainah	P	Islam
26	Sri Intan Utami	P	Islam
27	Sultan Jidan	L	Islam

28	Suminah	P	Islam
29	Tuti Saofah	P	Islam
30	Wibi Mulyo Utomo	L	Islam
31	Yusri Irawan	L	Islam

**Tabel 8**  
**Data Siswa Kelas IX B**

No	Nama	L/P	Agama
1	A.Haetami	L	Islam
2	Agus Ariyanto	L	Islam
3	Ahmad Musyafa	L	Islam
4	Airosila	P	Islam
5	Basyir Al Busro	L	Islam
6	Budiman	L	Islam
7	Dania Miftahul J	P	Islam
8	Dimas Khorul Rois	L	Islam
9	Dini Daryati	P	Islam
10	Eka Daryati	P	Islam
11	Elvan Triadi	L	Islam
12	Eni Nurmala	P	Islam
13	Fatimatu Zahro	P	Islam

14	Galuh Sukmo	L	Islam
15	Hendra Sanjaya	L	Islam
16	Husna Husnul K	P	Islam
17	I Mawan Ibnu Pajar	L	Islam
18	Khusnul Khotimah	P	Islam
19	Makfi Munawaroh	P	Islam
20	Muhammad Ali Hasyim	L	Islam
21	Muheri	L	Islam
22	Putri Utami	P	Islam
23	Ratna Sari	P	Islam
24	Rido Habibi	L	Islam
25	Rifqi Ardian	L	Islam
26	Santi Putra Utama	L	Islam
27	Sarnasih Agusiah	P	Islam
28	Siti Nurpiah	P	Islam
29	Sodikin	L	Islam
30	Sulaimi	L	Islam
31	Yuli Badriyah	P	Islam
32	Zainal Mukti Hasan	L	Islam
33	Ulfa Oktaviani	P	Islam

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Dalam bab penyajian data dan pembahasan ini peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu tentang teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu metode observasi, interview, dan dokumentasi yang peneliti gunakan untuk menganalisis pelayanan akademik. Metode observasi sebagai metode pokok yang peneliti gunakan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan akademik dan upaya yang dilakukan dalam pelayanan terhadap siswa. Sedangkan metode interview peneliti gunakan untuk mengetahui lebih mendalam segala pelaksanaan pelayanan akademik di MTs Darussalam. Dan metode dokumentasi untuk memperoleh data-data profile MTs Darussalam tentang keadaan peserta didik, keadaan guru, sarana dan prasarana.

Agar penelitian ini lebih valid maka peneliti menyajikan beberapa data yang peneliti ambil dari beberapa sumber dan responden yakni Kepala Madrasah, Staf Tata Usaha dan Siswa. Penyajian data ini penulis formulasikan dalam bentuk uraian/deskripsi untuk mempermudah dalam memberikan gambaran kepada pembaca. Berikut data yang peneliti peroleh.

### **1. Merancang, Bahan, Rencana Kegiatan dan Pelayanan Administrasi Akademik Siswa dan Alumni.**

- a. Menyiapkan, Menghimpun, Mendistribusikan, Merekapitulasi Daftar Hadir Guru dan Siswa

Salah satu tugas dari bagian staf adalah merancang bahan dan rencana kegiatan dalam pelayanan sekolah. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sudah terencana dengan baik dan matang agar pada saat

proses pelaksanaan berjalan sesuai dengan peran, fungsi dan tanggung jawab, salah satu tugas staf adalah menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan, dan merekapitulasi daftar hadir. Berbicara perihal daftar hadir Kepala Madrasah menyatakan bahwa:

Ya, karena merekapitulasi sudah menjadi kegiatan rutin seperti merekab daftar hadir, keadaan guru, jumlah siswa, dan lainnya. Terlebih dengan adanya computer sangat membantu memudahkan merekapitulasi dengan baik. Untu kendala disini kendala terbesar adalah listrik, karena di sini belum masuk PLN jadi kami mengoperasikan computer mengguna Tenaga Surya, dan itupun membutuhkan satu-tiga hari agar dapat mengoperasikan computer.<sup>1</sup>

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa pada saat mendistribusikan daftar hadir selalu berkoordinasi dengan guru serta diupayakan dengan dukungan perangkat computer agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik. Selain itu staf tata usaha juga bertugas untuk merancang bahan uraian tugas, hal ini diperjelas oleh Staf Tata Usaha saat ditemui peneliti ketika melakukan wawancara beliau mengatakan bahwa:

Kalau merancang uraian tugas itu diawali dengan musyawarah bersama pengurus Yayasan Darussalam. Pada saat musyawarah tersebut dibagi berdasarkan bidang masing-masing, yang harus diperhatikan adalah mereka harus melihat tupoksi<sup>2</sup> masing-masing, dan tupoksi itu harus disepakati. Kemudian dari tupoksi itu tadi direncanakan aktifitas-aktifitas yang dapat mendukung tupoksi tersebut. Selanjutnya dari situ tinggal pelaksanaan, terakhir baru mereka melakukan evaluasi terhadap tupoksi yang tidak terlaksana.<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa bagian akademik sudah menjalankan salah satu tugasnya yakni dalam merancang

---

<sup>1</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Ahmad Ashari Sebagai Kepala Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 09.30 WIB.

<sup>2</sup>Arti dari tuposi disini adalah singkatan dari Tugas Pokok dan Fungsi

<sup>3</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Milawati Sebagai Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

bahan dan rencana kegiatan pelayanan dengan baik. Dengan melihat tugas pokok masing-masing dan mempertimbangkan fungsi masing-masing bidang yang disusun sesuai dengan kebutuhan dan tanggung jawab bagian akademik. Dengan adanya uraian tugas-tugas staf dapat melaksanakan tugasnya dengan jelas, dan dapat terkendali agar sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

## **2. Melaksanakan Kegiatan Pelayanan Administrasi Akademik Kesiswaan dan Alumni**

### **a. Memberikan Pengenalan Dan Pelayanan Pendaftaran Siswa-Siswi Baru**

Setelah rancangan bahan dan rencana kegiatan pelayanan tersusun dengan baik maka sub bagian akademik tinggal mengimplementasikannya. Hal ini juga berhubungan dengan pelaksanaan proses pelayanan akademik di sub bagian akademik. Pada aspek ini banyak tugas-tugas yang harus dilakukan dan banyak pelayanan yang bias diterima oleh siswa, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pendaftaran siswa baru serta pengenalan lingkungan Madrasah.

Ya. Sesuai dengan prosedur, prosedur biasanya ditempel supaya siswa dapat melihat dan mengetahui dengan jelas. Kalau pendaftaran biasanya juga siswa menyiapkan berkas persyaratannya sesuai dengan persyaratan yang sudah tertera, kemudian mereka mendaftarkan langsung kepada petugas yang memegang bagian ini. Setelah nama mereka sudah masuk dalam calon siswa baru maka mereka tinggal menunggu kapan tanggal masuk dan akan diadakan pengenalan Sekolah/Madrasah.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Milawati Sebagai Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

Dari pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada saat pendaftaran sudah sesuai dengan prosedur dan juga mereka memberikan pengenalan terhadap lingkungan Madrasah itu sendiri.

b. Memfasilitasi Pelaksanaan Ujian Siswa

Sub bagian akademik dalam pelaksanaannya tidak hanya melayani administrasi, tetapi juga melayani dalam hal memberikan fasilitas dalam pelaksanaan ujian siswa, untuk mengetahui lebih dalam pelaksanaan dalam memfasilitasi ujian siswa, peneliti mewawancarai Kepala Madrasah yang menyatakan bahwa:

Terkait fasilitas kami selalu rapat koordinasi jauh sebelum pelaksanaan ujian karena kami mengadakan ujian tidak di sekolah ini melainkan di MAN 1 Krui, karena kendala terbesar kami adalah listrik, yakni arena listrik belum masuk daerah sini makanya kami melaksanakan ujian di sekolah lain, dengan kondisi yang seperti ini maka banyak hal yang harus kami persiapkan salah satunya dengan membentuk panitia dalam membagi tugas masing-masing guru yang akan membantu selama disana. Baik dalam fasilitas tempat tinggal, konsumsi, obat-obatan, maupun panitia pengawas.<sup>5</sup>

Penulis juga mewawancarai siswa terkait dengan fasilitas yang mereka terima ketika ujian menyatakan bahwa:

---

<sup>5</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Milawati Sebagai Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

Ya, pihak guru maupun sekolah selalu memfasilitasi ujian yang keadaanya tidak dilaksanakan disekolah kami yakni di MAN 1 Krui, para guru menyiapkan semuanya kami hanya tinggal belajar dan mengikuti ujian tersebut.<sup>6</sup>

Dari uraian diatas, diketahui bahwa akademik telah berupaya dalam hal pelaksanaan ujian mulai dari membentuk paniti, menyiapkan fasilitas siswa yang berupa tempat tinggal untuk guru maupun siswa, konsumsi dan lain sebagainya.

### **c. Melakukan pengelolaan pelayanan perpustakaan**

Perpustakaan adalah sarana untuk mengembangkan pengetahuan siswa. Dengan adanya perpustakaan pelaksanaan pembelajaran dapat ditunjang dengan baik. Dalam hal ini perpustakaan dikelola oleh bagian akademik mulai dari sarana dan prosedur yang digunakan. Untuk mendapatkan informasi lebih lanjut peneliti mewawancarai Staf tata usaha yang menyatakan bahwa:

Kelengkapan sarana dan prasarana, masih seadanya hanya buku-buku dan dilengkapi meja kursi untuk memudahkan siswa yang sering berkunjung ke perpustakaan.<sup>7</sup>

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa pelayanan perpustakaan masih kurang maksimal dan perlu dilakukan peningkatan kualitas agar dapat menunjang proses pembelajaran.

---

<sup>6</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Siti Maesaroh Sebagai Siswi Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 13.00 WIB.

<sup>7</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Ahmad Ashari Sebagai Kepala Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 09.30 WIB.

### 3. Melakukan Pengendalian Dan Evaluasi Kegiatan Pelayanan Administrasi Akademik Siswa Dan Alumni

#### a. Mengelola Dan Menghimpun Nilai Siswa

Pelayanan akademik tidak selalu dihadapkan dengan proses pelayanan yang berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan, seringkali mengalami ketidaksesuaian dan menghadapi hambatan-hambatan diluar dari dugaan. Untuk itu, pelayanan akademik harus selalu dievaluasi, dengan pertimbangan dari data pengarsipan, dan dokumen lainnya. Terkait pengarsipan dokumen yang dilakukan dengan cara mengelola nilai dibutuhkan koordinasi dengan guru yang bersangkutan, staf tata usaha mengatakan bahwa:

Karena kami disini hanya memfasilitasi. Terlepas masalah nilai itu hak setiap guru. Karena guru sudah mempunyai penilaian tersendiri yang kemudian disetorkan kepada saya yang gunanya untuk dokumen pengarsipan saja. Para guru sudah mempunyai penilaian tersendiri yang akan mereka masukkan kedalam nilai raport.<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu upaya dalam proses evaluasi adalah dengan cara menginput nilai agar yang sudah terinput bias dijadikan bahan evaluasi.

#### b. Mengarsipkan Dokumen Akademik Siswa Dan Alumni

Dalam proses evaluasi salah satu hal yang tidak lupa untuk diperhatikan adalah mengarsipkan dokumen kesiswaan dan alumni. Untuk mengetahui fungsi dan dokumen apa saja yang diarsipkan Kepala Madrasah menyatakan bahwa:

---

<sup>8</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Milawati Sebagai Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

Jadi pengarsipan itu gunanya sangat banyak. Selain sebagai bahan untuk evaluasi pelaksanaan pelayanan juga sebagai laporan kami nanti. Selain itu pengarsipan juga memudahkan kita apabila missal ada salah satu absen yang hilang. Dan yang tak kalah penting pengarsipan juga sangat berguna untuk Akreditasi Madrasah.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa proses evaluasi berhubungan dengan pengarsipan, hal ini berguna untuk mempermudah dan mengetahui kelemahan dan hal-hal yang harus dievaluasi. Pengendalian juga diproses dari pengarsipan, dan juga untuk membantu Peningkatan Akreditasi Sekolah.

#### **4. Melakukan Tugas-Tugas Lain Yang Diberikan Atasan**

##### **a. Pelaksanaan Masa Orientasi Siswa (MOS)**

Sub bagian akademik dalam pelaksanaan pelayanan memang sudah ada standar uraian tugas masing-masing namun, hal ini tidak menutup kemungkinan apabila ada tugas-tugas lain yang harus dikerjakan dari atasan. Salah satu tugas tambahan yang dilaksanakan oleh akademik adalah dengan melaksanakan pelayanan pelaksanaan Masa Orientasi Siswa (MOS). Pelaksanaan MOS adalah kegiatan wajib tahunan dengan tujuan pengenalan lingkungan sekolah kepada para siswa-siswi baru yang dilakukan oleh semua guru serta anggota osis. Untuk mengetahui lebih lanjut, Kepala Madrasah menyatakan bahwa:

---

<sup>9</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Milawati Sebagai Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

Kami selalu berkoordinasi dengan semua guru serta para anggota Osis apabila melaksanakan MOS karena kami juga turut serta didalamnya.<sup>10</sup>

Dari uraian hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan MOS melibatkan semua, mereka saling berkoordinasi dan bekerjasama. Dengan bekerja sama pekerja dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.



---

<sup>10</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Ahmad Ashari Sebagai Kepala Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 09.30 WIB.

## **BAB IV ANALISIS PENELITIAN**

### **A. Temuan Penelitian**

Penyajian data pada bab IV akan membahas penemuan penelitian yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat, dimana pada data tersebut penulis dapatkan melalui wawancara sebagai metode pokok guna mendapatkan suatu data yang objektif. Disamping itu pula penulis menggunakan metode observasi dan dokumentasi sebagai metode penunjang guna melengkapi data yang telah penulis dapatkan melalui metode dokumentasi.

Sebelum dianalisis data yang ada, setelah data terkumpul menurut jenisnya masing-masing kemudian penulis menganalisa data dengan suatu metode untuk memaparkan dan menafsirkan data yang ada. Setelah data dianalisa kemudian diambil kesimpulan dengan berfikir induktif yaitu berangkat dari kesimpulan-kesimpulan khusus kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan yang bersifat umum. Dengan demikian dapat dihindari kesalahan dalam pengambilan kesimpulan yang akan dijadikan fakta untuk mengetahui bagaimana Proses Pelayanan Akademik Di MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat. Dalam penulisan, penulis menggunakan data penulisan bersifat kualitatif, data yang ditampilkan bersifat narasi dan dijabarkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang penulis berikan dalam wawancara.

Dalam proses wawancara yang dilakukan oleh penulis, pertanyaan tersebut diajukan kepada Kepala Madrasah, Staf Tata Usaha dan Siswa diberikan secara berbeda dan terpisah. Adapun hasil keseluruhan dari wawancara baik itu pertanyaan maupun jawabannya dari setiap responden beserta analisisnya dituangkan dalam deskripsi sebagai berikut:

### **1. Merancang Bahan, Rencana Kegiatan dan Pelayanan Administrasi Akademik Kesiswaan dan Alumni**

#### **a. Menyiapkan, Menghimpun, Mendistribusikan, Merekapitulasi Daftar Hadir Guru dan Siswa**

Proses merancang adalah hal pertama yang harus dilakukan agar memberikan gambaran secara jelas terhadap proses pelaksanaan pelayanan akademik. Dalam lingkup pendidikan, khususnya persekolahan tuntutan terhadap kualitas merupakan gejala wajar karena penyelenggaraan pendidikan yang baik merupakan bagian dari *public accountability*. Mulai dari merancang uraian tugas, mendistribusikan, hingga memperhatikan kebutuhan dalam proses pelayanan.

Pada dasarnya Kepala Madrasah telah berupaya agar merancang bahan sesuai tugas pokok dan tanggung jawab masing-masing. Dengan mempertimbangkan semua faktor agar dapat merancang bahan rencana kegiatan dengan baik. Selain itu tugas staf adalah mengelola absen, pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur dan tidak menghadapi kendala besar.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Milawati Sebagai Staf Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 11.00 WIB.

Dalam hal perencanaan pasti selalu ada kendala, disini kendala terbesar mereka adalah listrik, karena belum adanya PLN di daerah ini maka terpaksa mereka harus mencari alternative lain agar tetap dapat mengoperasikan computer guna membantu proses perencanaan. Mereka menggunakan Tenaga Surya terkadang butuh waktu tiga hari hanya untuk mengisi daya agar bias dipakai oleh computer dan media cetak lainnya. Selain itu, mereka juga selalu berkoordinasi antar Kepala Madrasah dengan Staf sehingga pendistribusian dapat berjalan dengan lancar serta adanya pembagian tugas. Dengan adanya uraian tugas semua pihak dapat melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan tanggung jawabnya. Selain itu juga, dalam hal pengelolaan daftar hadir hamper tidak ditemukan masalah yang besar. Dalam konteks perencanaan dapat juga diartikan sebagai proses penyesuaian dalam suatu alokasi waktu yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Dari penjabaran analisis diatas peneliti berasumsi bahwa dalam proses merancang rencana kegiatan banyak faktor-faktor penting yang harus diperhatikan agar dapat mengetahui dengan jelas dan pasti aktifitas-aktifitas yang akan dilakukan sehingga pada saat pelaksanaan rencana tersebut dapat memberikan manfaat dan mampu memenuhi kebutuhan. Aktifitas perencanaan dilakukan untuk menetapkan sejumlah pekerjaan yang harus dilaksanakan kemudian. Sikap menejer dituntut terlebih dahulu agar mereka membuat rencana tentang aktifitas yang harus dilakukan. Perencanaan

tersebut merupakan aktifitas untuk memilih dan menghubungkan fakta serta aktifitas membuat dan menggunakan dugaan mengenai masa yang akan datang dalam hal merumuskan aktifitas yang direncanakan.

Jadi dari analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa bagian akademik dalam hal merancang bahan dan rencana kegiatan sudah terlaksana dengan baik. Selalu mempertimbangkan segala kebutuhan dan tugas pokok dari masing-masing staf dan pendistribusian yang lancar karena adanya koordinasi yang baik.

## **2. Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi Akademik Kesiswaan Dan Alumni**

### **a. Memberikan Pengenalan Dan Pelayanan Pendaftaran Siswa-Siswi Baru**

Dalam hal memberikan pelayanan pendaftaran juga dilakukan dengan baik dan sesuai ketentuan dan prosedur, dilakukan dengan tertib adil tanpa pilih kasih. Dan juga adanya pelayanan pengenalan lingkungan Madrasah yng dilakukan pihak sekolah baik guru maupun anggota Osis kepada para peserta didik baru.

### **b. Memfasilitasi Pelaksanaan Ujian Siswa**

Ujian siswa selalu diadakan setiap tahun tentunya, pihak sekolah juga selalu menyediakan fasilitas ketika pelaksanaan ujian seperti membentuk panitia, berkoordinasi dengan bidang lain, dan menyediakan kebutuhan guru dan siswa. Terlebih mereka melaksanakan ujian tidak di sekolah sendiri

melainkan di MAN Krui, karena kendala mereka belum tersedianya listrik di daerah itu, jadi pihak sekolah sudah menyiapkan tempat tinggal dan segala kebutuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan ujian, jadi pihak sekolah sudah menyiapkan tempat tinggal dan segala kebutuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan ujian, jadi pihak sekolah sudah menyiapkan tempat tinggal dan segala kebutuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan ujian, jadi pihak sekolah sudah menyiapkan tempat tinggal dan segala kebutuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan ujian, jadi pihak sekolah sudah menyiapkan tempat tinggal dan segala kebutuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan ujian, jadi pihak sekolah sudah menyiapkan tempat tinggal dan segala kebutuhan yang berhubungan dengan pelaksanaan ujian.

Ya, pihak guru maupun sekolah selalu memfasilitasi ujian yang keadaanya tidak dilaksanakan disekolah kami yakni di MAN 1 Krui, para guru menyiapkan semuanya kami hanya tinggal belajar dan mengikuti ujian tersebut<sup>2</sup>.

Dalam hal ini menurut analisa saya pihak Madrasah Tsanawiyah Darussalam ini telah mengupayakan yang terbaik untuk proses kegiatan belajar mengajar mulai dari penerimaan siswa-siswi baru sampai pada tahap pelaksanaan ujian akhir. Agar terciptanya pendidikan yang optimal.

---

<sup>2</sup>Hasil Wawancara Penulis Dengan Siti Maesaroh Sebagai Siswi Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak Tanggal 12 Maret 2019, Pukul 13.00 WIB.

c. Melakukan Pengelolaan Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan adalah salah satu yang dapat menunjang proses pembelajaran agar lebih maksimal. Untuk itu perpustakaan harus dikelola sebaik mungkin. Namun karena banyak kendala jadi perpustakaan hanya apa adanya saja. Masih banyak perbaikan mulai dari sarana prasaranya yang belum ada. Manajemen kinerja yang efektif hendaknya memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

1. *Relevance*: hal-hal atau factor-faktor yang diukur adalah yang relevan dan terkait dengan hal pekerjaannya, apakah itu outputnya, prosesnya dan inputnya.
2. *Sensitivty*: system yang digunakan harus cukup peka untuk membedakan antara karyawan yang berprestasi dan tidak berprestasi.
3. *Reability*: system yang digunakan harus dapat diandalkan, dipercaya, bahwa menggunakan tolak ukur yang objektif, sah, akurat, konsisten dan stabil.
4. *Acceptability*: system yang digunakan harus dapat dimengerti dan diterima oleh karyawan yang menjadi penilai maupun yang dinilai dan memfasilitasi komunikasi yang aktif dan konstruktif antara keduanya.
5. *Practicability*: semua instrument misalnya formulir yang digunakan harus mudah digunakan oleh kedua pihak tidak rumit dan tidak berbelit-belit.

Dari hasil analisis diatas, dapat dikatakan bahwa pelaksanaannya masih jauh dari kenyataannya, pihak sekolah masih berusaha mengupayakan perbaikan sarana maupun prasarana yang dibutuhkan, sedangkan saat ini keadaannya masih seadanya. Staf akademik juga bertanggungjawab atas pelayanan yang tidak sesuai, selain itu ada hal yang menjadi PR bagi bagian akademik seperti ketersediaan sarana bagi siswa seperti jumlah meja dan kuris, pencahayaan ruang, sirkulasi udara yang cukup serta masih banyak bahan buku yang belum tersedia.

### **3. Proses Pengendalian dan Evaluasi Kegiatan Pelayanan Administrasi Akademik Siswa dan Alumni**

#### **a. Mengelola dan Menghimpun Nilai Siswa**

Kegiatan akademik sebagian besar meliputi kegiatan administrasi, salah satunya yaitu menghimpun dan mengelola nilai siswa, hal ini selain bertujuan untuk merekap daftar nilai ataupun prsetasi yang diperoleh siswa juga sebagai dokumentasi untuk bahan evaluasi. Staf tata usaha selalu berkoordinasi dengan para guru dan melaksanakan pengelolaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan.

#### **b. Mengarsipkan Dokumen Akademik Siswa dan Alumni**

Pengendalian dan evaluasi tidak bisa terlepas dari pengarsipan, karena pengarsipan berfungsi untuk menyimpan dokumen-dokumen yang berguna untuk proses pengambilan keputusan. Dalam pelaksanaannya

bagian akademik telah mengetahui akan pentingnya dari proses pengarsipan itu sendiri dan selalu mengarsipkan dokumen penting seperti daftar hadir, nilai, biodata guru, biodata siswa, keadaan siswa, dan lain-lain. Dari hasil analisis tersebut, ada baiknya pelaksanaan pelayanan yang dievaluasi harus berorientasi pada kontrol, hal tersebut berciri sebagai berikut:

1. Pegawai adalah orang yang sangat mumpuni dibidangnya, digaji dan hanya bekerja sebagai pegawai negeri.
2. Aturan tentang kompetensi dan spesialisasi tegas.
3. Kedinasan dan pribadi dipisahkan.
4. Aturan ditaati dengan kaku.
5. Kegiatan administrasi serba tertulis dan terdokumentasikan.

Hambatan yang sering terjadi dalam proses evaluasi dapat dilihat dari hasil observasi yang peneliti lakukan yakni kurangnya respon staf terhadap hambatan yang dialami dalam hal ini pegawai staf harus lebih peka dan sigap jika terjadi suatu masalah.

Dari analisis diatas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pengendalian dan evaluasi sudah berjalan sebagaimana mestinya, pimpinan selalu mege-check dan melakukan komunikasi yang baik dengan staf, evaluasi dijadikan sebagai alat untuk membenahi diri dalam upaya peningkatan pelayanan, hal

itu amatlah penting mengingat pelayanan akademik menjadi bagian penunjang dari pelaksanaan pembelajaran siswa.

#### **4. Pelaksanaan Tugas-Tugas Lain Yang Diberikan Oleh Atasan**

##### **a. Pelaksanaan Masa Orientasi Siswa (MOS)**

Masa Orientasi siswa bertujuan untuk memperkenalkan lingkungan sekolah kepada para siswa baru yang diadakan satu tahun sekali, dalam pelaksanaannya bagian akademik selalu turut serta memsukkseskan MOS, dan juga ikut serta menjadi panitia pelaksana dengan memberikan kesan yang ramah dan bersahabat kepada siswa dan sesama panitia yang terdiri dari para anggota OSIS. Kemudian, kendala yang dihadapi hanya seputar kendala teknis acara dan selebihnya terlaksana dengan baik.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian tentang layanan akademik di Madrasah Tsanawiyah Darussalam siring balak pesisir barat baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti simpulkan layanan akademik meliputi:

1. Merancang bahan dan rencana kegiatan pelayanan bagi siswa dan alumni, Perencanaan yang dilakukan dengan cara musyawarah bersama kemudian pengambilan keputusan berdasarkan hasil musyawarah yang telah dilaksanakan. Perencanaan mulai dari menyiapkan, menghimpun, mendistribusikan dan merekapitulasi daftar hadir guru maupun siswa.
2. Melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi akademik, Setelah perencanaan, kemudian pelaksanaan pelayanan kepada siswa mulai dari ketika siswa baru awal pendaftaran hingga mereka mengikuti ujian akhir nasional, semua disiapkan oleh pihak sekolah demi menunjang proses kegiatan KBM.
3. Melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan pelayanan administrasi akademik siswa dan alumni, Disini pelayanan akademik akan dievaluasi dan kemudian bias dijadikan bahan untuk evaluasi kedepannya. Dengan menginput nilai, mengarsipkan dokumen-dokumen, selain untuk bahan evaluasi dokumen-dokumen penting juga dapat membantu peningkatan Akreditasi Sekolah.

4. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan atasan, Tugas-tugas lain yakni seperti pelaksanaan masa orientasi siswa (MOS) masa pengenalan siswa dengan lingkungan sekolah.

Proses layanan akademik dalam memenuhi kebutuhan kegiatan di MTs Darussalam Siring Balak Dalam pelaksanaannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaksanaan tugas tambahan sudah berjalan dengan berjalan dengan baik.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan masukan-masukan yang membangun dan bermanfaat untuk meningkatkan layanan akademik diantaranya yaitu:

1. Kepala Madrasah Tsanawiyah Darussalam Siring Balak kiranya dapat lebih memperhatikan sarana prasarana yang dibutuhkan bagian akademik maupun siswa. Dalam hal ini, sarana yang dimaksud adalah sarana yang tidak terlalu penting tetapi dibutuhkan oleh siswa seperti meja dan kursi yang nyaman dipakai sebagai penunjang proses kegiatan belajar mengajar (KBM). Dari hasil observasi yang peneliti lakukan masih terdapat banyak meja dan kursi yang tidak nyaman digunakan terlebih melihat meja dan kursi sangat digunakan dalam proses pembelajaran.

2. Kepada Staf agar lebih meningkatkan hubungan emosional dengan para guru maupun siswa agar terjalin sebuah kerjasama yang baik.
3. Kepada siswa peneliti berpesan untuk dapat mengerti keadaan dan situasi, menjadi siswa memang disibukkan dengan jam belajar yang padat tetapi tugas dari tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan (petugas dan staf akademik) lebih sibuk. Oleh karena itu, untuk mendapatkan proses pelayanan yang baik dan cepat siswa harus sabar dengan keadaan dan memenuhi ketentuan yang berlaku.

### **C. Penutup**

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan karunia, rahmat dan pertolongan-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan ketentuan yang berlaku dan tidak menemui hambatan yang berarti. Atas dasar keyakinan dengan iman, dan diusahakan dengan ilmu, serta disampaikan dengan amal skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa pembahasan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, banyak terdapat kesalahan dan kekeliruan serta kekurangannya dan oleh sebab itu kritik dan saran-sarannya yang bersifat membangun dari pembaca sangat peneliti harapkan dan atas sumbangan pemikiran pembaca peneliti haturkan terimakasih.

Atas kesalahan dan kekurangannya, peneliti mohon maaf dan mohon ampun kehadiran Allah SWT semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin yaa Rabbal Alamin.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh dan Suyitno, *Dasar-Dasar Penelitian*, Surabaya: Elkaf, 2006.
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004.
- Amstrong dan Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Ke-9, Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2003.
- Aunu Roriq Djailani, “*Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif*”, *Jurnal Ilmiah*, Vol XX. No 1 Maret 2013.
- Desi Nurhikmayanti, *Pengelolaan Penjaminan Mutu Di Sekolah Menengah Atas* “*Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol 24. No 4. 2014.
- Donni Juni Priansa Dan Rismi Somad, *Menejemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Hendra N. Tawas dkk, *Analysis Of The Academic’s Service Quality And Administration To Student Satisfaction*, “*Jurnal EMBA*”, Vol. 3 No. 4, Desember 2015.
- Fuchan A, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Hafidz Abbas, “*Pengembangan IAIN dan STAIN dalam memasuki Abad 21 : Sebuah Pemikiran Konseptual*” *Lekmr*, Seri VIII, 1998.

Kepuasan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, volume 15 nomor 2.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ketetapan MPR. RI, *Garis-Garis Besar Haluan Negara*, Surabaya: Apollo, 2001.

Khilmiyah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Samodra Biru, 2016.

*Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan Ke IX, 2012.

Made Pidarta, *Landasas Kependidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Mardalis, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.

Mujamil Qomar, *Menejemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*, Malang: Erlangga, 2007.

Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitaif*, Bandung: Tarsito, 2003

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan Ke IX, 2012.

Rosita et. Al, dikutip oleh Hery Susanto, “Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, volume 15 nomor 2.

Samsul Rizal, Muhammad Syaifudin, *Isu-Isu Kontemporer Pendidikan Islam*, (Jakarta: Kalam Mulia, 2010).

Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Supervisi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sulistiyorini Dan Muhammad Faturrohman, *Esensi Manajemen Pendidikan Islam, Teras*, (Yogyakarta, 2014).

Sukandarrumidi, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2012.

S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta., 2004).