

**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGEMBANGAN
PELAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 3 TIMANG GAJAH
BENER MERIAH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**LITA ARDILA
NIM. 170206075**

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/1442 H**

**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGEMBANGAN
PELAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 3 TIMANG GAJAH
BENER MERIAH**

SKRIPSI

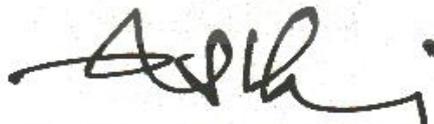
Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Oleh:

**LITA ARDILA
NIM. 170206075**

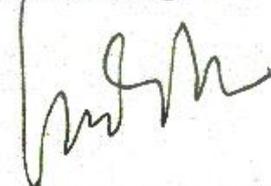
**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Pembimbing I



**Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag
NIP. 197109082001121001**

Pembimbing II



**Lailatussaadah, S.Ag. M.Pd
NIP. 19752272007012014**

**PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGEMBANGAN
PELAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 3 TIMANG GAJAH BENER
MERIAH**

SKRIPSI

**Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Taarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**

Pada Hari/Tanggal :

Selasa, 28 Desember 2021
24 Jumadil awal 1443

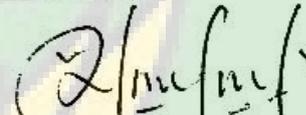
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



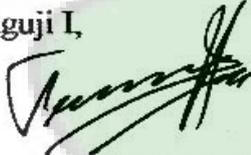
Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag
NIP. 197109082001121001

Sekretaris,



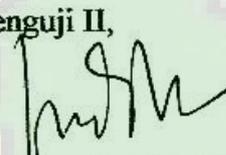
Nurussalami, S.Ag, M.Pd
NIP. 197902162014112001

Penguji I,



Tihalihah, S.Pd.I, MA
NIP. 197512312009122001

Penguji II,



Lailatussaadah, S.Ag, M.Pd
NIP. 19752272007012014

Mengetahui

Dekan Fakultas Taarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh



Dr. Muslim Razali, SH, M.Ag
NIP. 19590301989031001

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lita Ardila

NIM : 170206075

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik Di SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah** adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 23 Desember 2021
Yang Menyatakan,



Lita Ardila
NIM. 170206075

ABSTRAK

Nama : Lita Ardila
NIM : 170206075
Fakultas/Prodi : Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik Di SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah
Tebal Skripsi : 85
Pembimbing I : Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag
Pembimbing II : Lailatussaadah, S.Ag, M.Pd
Kata Kunci : Peran Tenaga Kependidikan, Pengembangan, Pelayanan, Peserta Didik

Pelayanan memegang peran penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Namun namun penelitian yang ditemukan disekolah cenderung lamban, tidak tepat waktu, kurang ramah dan kurang komunikatif dalam melaksanakan tugasnya yang mengakibatkan pengembangan peserta didik rendah. Peneletian ini bertujuan untuk mengetahui aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah, kemudian untuk mengetahui implementasi layanan Tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah, serta untuk mengetahui peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan peserta didik sudah menjalankan tugasnya sebaik mungkin yang terdiri dari pengelolaan dan penentuan Langkah-langkah pelayanan sehingga pengembangan peserta didik terpenuhi dan berjalan dengan baik. Kemudian Implementasi layanan tenaga kependidikan yang di lakukan di SMAN 3 Timang Gajah dalam memberikan pengembangan layanan peserta didik sudah dilakukan dengan baik seperti melakukan pengadaan dan perbaikan keenam layanan peserta didik disekolah serta mengusahakan layanan peserta didik memadai dan terpenuhi sesuai dengan satandar layanan peserta didik yang telah ditentukan. Dan pelayanan tenaga kependidikan dalam mengembangkan pelanan peserta didik berdasarkan rumus analisis SWOT diperoleh bobot rata-rata 3.5 (standar dan netral).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul: **“PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM PENGEMBANGAN PELAYANAN PESERTA DIDIK DI SMAN 3 TIMANG GAJAH BENER MERIAH”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK), Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Penasehat Akademik (PA), Seluruh Dosen serta Staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberi motivasi dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag pembimbing I, dan Lailatussaadah, M.Pd pembimbing II, yang pada saat-saat kesibukannya menyempatkan diri untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sebaik mungkin sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan mencurahkan pemikiran dalam membimbing penulis menyelesaikan karya tulis ini.
3. kepala sekolah SMAN 12 Banda Aceh, Operator sekaligus staf pengajar , dan Staf Pengajar SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah yang telah menerima saya dengan baik serta memberikan semua informasi yang saya

perluan dan juga membimbing saya untuk lebih memahami tentang pembelajaran berbasis entrepreneurship sehingga terselesaikanlah skripsi ini dengan baik sesuai dengan realita dilapangan.

Semoga Allah subhaanahu wata'aala membalas semua kebaikan ini. Akhirnya pada Allah jugalah penulis berserah diri karena tidak akan terjadi sesuatu apapun tanpa Ia menghendakinya. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun jika terdapat kesalahan dan kekurangan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran guna untuk perbaikan pada masa yang akan datang. Semoga Allah meridhai setiap langkah kita Aamiin

Banda Aceh, 25 Desember 2021
Penulis,

Lita Ardila

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PEMNGESAHAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
F. Kajian Terdahulu	7
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Peran Tenaga Kependidikan	11
1. Pengertian Tenaga Kependidikan	11
2. Peran Staf Tata Usaha	11
3. Tugas Dan Fungsi Tata Usaha	13
B. Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	19
1. Pengertian Pelayanan Peserta Didik	19
2. Jenis-Jenis Pelayanan Khusus Bagi Peserta Didik.....	20
3. Program Pelayanan Peserta Didik	23
C. Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi Penelitian	29
C. Subjek Penelitian.....	29
D. Kehadiran Peneliti.....	30
E. Tehnik Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Pengumpulan Data	34
G. Analisis Data	35
H. Uji Keabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Identitas SMAN 3 Timang Gajah	42
2. Visi, Misi Dan Tujuan SMAN 3 Timang Gajah	43

3. Data Tenaga Kependidikan, Siswa, Dan Pelayanan Peserta Di Timang Gajah.....	44
B. Hasil Penelitian	45
1. Aspek Yang Menjadi Kewenangan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	45
2. Implementasi Layanan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	48
3. Peluang Dan Hambatan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	49
C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian.....	52
1. Aspek Yang Menjadi Kewenangan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	53
2. Implementasi Layanan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	62
3. Peluang Dan Hambatan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat izin penelitian dari dekan fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Ar-raniry Banda Aceh.
- Lampiran 2 : Surat keterangan telah melakukan penelitian dari SMAN 12 Banda Aceh
- Lampiran 3 : SK Pembimbing skripsi
- Lampiran 4 : Foto dokumentasi kegiatan penelitian
- Lampiran 5 : Daftar riwayat hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang ditemukan di sekolah saat ini cenderung masih lamban, tidak tepat waktu, kurang ramah, kurang komunikatif, dan bahkan masih ada juga memakai Bahasa yang tidak enak didengar. Fenomena lain yang terlihat dilapangan adalah kurangnya kemampuan atau kompetensi yang dimiliki petugas tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya bisa dikatakan tergolong masih rendah terutama dalam bidang pelayanan prima kepada siswa, orang tua dan masyarakat yang tampak masih kurang ramah. Hal-hal seperti ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan setiap orang yang ingin berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah menjadi tidak puas dan memberikan kesan jengkel pada pelanggan.¹

Dalam era persaingan bisnis, pelayanan administrasi menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian dari seluruh sekolah-sekolah. Sebab dalam suatu sekolah sistem administrasi dan pelayanan merupakan unsur yang bersentuhan langsung dengan peserta didik, sehingga yang terpikir pertama kali adalah pelayanan administrasi. Oleh karena itu dalam era persaingan Pendidikan saat ini pelayanan administrasi menjadi penentu peraih konsumen (peserta didik). Maka apabila pelayanan administrasi tidak memperhatikan dimensi kualitas pelayanan, peserta didik tidak akan merasa puas atas pelayanan administrasi yang diberikan. Factor-

¹ Tri Yuliani, Muhammad Kristiawan, *Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah*, volume 1, nomor 2, 2016 h. 123

faktor mempunyai kepuasan terdiri dari proses pembelajaran, lingkungan, komunikasi, pelayanan administrasi serta fasilitas keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.²

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia Pendidikan yang harus ditingkatkan kualitasnya secara berkesinambungan. Hal ini dilakukan mengingat bahwa sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa Pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang Pendidikan yaitu berupa jasa, Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuan organisasi, jasa atau layanan dapat di kalasifikasikan menjadi dua, yaitu: commercial service atau profit service (seperti sekolah, Yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum). Sekolah secara prinsip memang merupakan organisasi non-profit, tetapi pada kenyataanya di era globalisasi ini sekolah telah banyak menjelma menjadi orgnanisasi profit, terlebih sekolah tersebut merupakan sekolah yang dikelola oleh pihak swasta yang notabena sumber pendanaan operasionalnya berasal dari peseta didik.³

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tenaga Administrasi Sekolah terdiri atas Kepala Tenaga Administrasi, Pelaksana Urusan, Dan Layanan Khusus. Kompetensi Yang harus dimiliki tenaga administrasi yaitu: 1). Kompetensi Kepala Tenaga Administrasi, Kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial bagi kepala tenaga administrasi

² Junita Ramschie, Hermanto Suaib, dan Sattu, *Sistem Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Motivasi Terhadap Guru Dan Peserta Didik Pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong*, h. 3

³ *Peningkatan kualitas pelayanan Pendidikan melalui optimalisasi penerapan manajemen peserta didik*, jurnal ilmiah ilmu sosial, volume 5, nomor 1, 2019, h. 35

sekolah/madrasah.2). Kompetensi Pelaksanaan Urusan, Kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis pelaksa urusan. 3). Kompetensi Layanan Khusus, Kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis petugas layanan khusus.⁴

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses Pendidikan di sekolah. Mereka adalah yang bertugas di sekolah atau sering disebut tata usaha (TU). Dalam kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang Pendidikan dasar dan menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah ialah sumber daya manusia disekolah yang tidak terlihat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.⁵

Menurut Nur Hasanah, tenaga kependidikan mempunyai peranan yang sangat strategis dalam pembentukan pengetahuan, keterampilan, dan karakter peserta didik. Oleh karena itu tenaga kependidikan yang profesional akan melaksanakan tugasnya secara profesional sehingga menghasilkan tamatan yang lebih bermutu. Menjadi tenaga kependidikan yang profesional tidak akan terwujud begitu saja tanpa adanya upaya untuk meningkatkan, Adapun salah satu cara untuk mewujudkannya adalah dengan pengembangan profesionalisme ini membutuhkan dukungan dari pihak yang mempunyai peranan penting dalam hal ini adalah kepala sekolah, dimana kepala sekolah merupakan pimpinan

⁴ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 .

⁵ Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang Pendidikan dasar dan menengah.

Pendidikan yang sangat penting karena kepala sekolah berhubungan langsung dengan pelaksanaan program Pendidikan di sekolah.⁶

Menurut D. Sudjana, pada dasarnya tenaga kependidikan adalah ujung tombak dalam pelaksanaan satuan jenis. tenaga kependidikan adalah tenaga yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses Pendidikan pada satuan Pendidikan. Tenaga kependidikan tersebut terdiri atas pemilik, penyelenggaraa/pengelola satuan Pendidikan, pustakawan, dan tenaga profesional organisasi tenaga kependidikan non formal (PTK-PNF).⁷

Berdasarkan penelitian yang telah penulis paparkan di atas, penelitian tersebut merupakan meneliti terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian diatas menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis belum menemukan penelitian dengan masalah yang sama seperti masalah penelitian penulis. Namun juga terdapat persamaan dari beberapa penelitian terdahulu seperti pada bagian: Peran tenaga kependidikan dalam Pengembangan pelayanan peserta didik. Namun peneliti lebih fokus kepada peran tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah.

Dari penjelasan di atas pada penelitian akan menggali lebih rinci dan berupaya memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan peserta didik

⁶ Nur Hasanah, *kepemimpinan kepala sekolah dalam pengembangan Lembaga Pendidikan*, jurnal al-iltizam, volume 2, nomor 1, 2017, h.24

⁷ D. Sudjana, *peranan Lembaga Pendidikan tenaga kependidikan dalam pengembangan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan Pendidikan non formal*, jurnal ilmiah VISI PTK-PNF, volume 1, nomor 1, 2006, h.16

di SMAN 3 Timang Gajah. Berbagai cara dilakukan untuk pengembangan pelayanan peserta didik salah satunya adalah meningkatkan tenaga administrasi, yaitu dimana tenaga administrasi sekolah harus mempunyai kompetensinya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Karena kompetensi tenaga kependidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik?
2. Bagaimana implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik?
3. Bagaimana peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apa aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik.
2. Mengetahui bagaimana implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik.
3. Mengetahui Bagaimana peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, Penelitian Ini Diharapkan Dapat Menambah Wawasan Keilmuan Tentang Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti, sekolah, siswa.

- a. Bagi peneliti manfaatnya adalah peneliti mengetahui Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik
- b. Bagi siswa manfaatnya adalah mendapatkan pelayanan dari tenaga kependidikan
- c. Bagi sekolah manfaatnya adalah meningkatkan nama baik sekolah dengan menciptakan peserta didik yang berkualitas.

E. Penjelasan Istilah

Agar mudah memahami isi penelitian ini dan tidak terjadi kekeliruan dalam memahami kata-kata yang telah peneliti gunakan dalam penulisan, maka peneliti mencoba menguraikan istilah kata yang perlu dijelaskan.

1. Peran tenaga kependidikan

Peran menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti dari peran tenaga kependidikan adalah perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Maka peran tenaga kependidikan dalam skripsi ini peneliti maksud adalah penyesuaian bentuk

dalam peran tenaga kependidikan dengan pedoman/standar yang telah ditetapkan di sma negeri tiga timang gajah.

2. Pengembangan Pelayanan Peserta Didik

Pengembangan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) arti dari pengembangan pelayanan peserta didik adalah proses, cara, perbuatan mengembangkan. Maka pengembangan pelayanan peserta didik dalam skripsi ini yang peneliti maksud adalah penyesuai bentuk dalam pengembangan pelayanan peserta didik dengan pedoman/standar yang telah ditetapkan di sma negeri tiga timang gajah.

F. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu merupakan kajian yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain dengan mendapatkan hasil yang empiris. Adapun tujuan dari kajian terdahulu ini adalah agar peneliti dapat melihat serta membandingkan antara penelitian yang peneliti teliti dengan peneliti lain.

Menurut Nurziah, Agustus 2016, Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, jurnal katalogis, volume 4 nomor 8. Jurnal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugasnya dalam hal ini pengelolaan teknis administrasi dan pelayanan untuk menunjang proses Pendidikan dilembagaperguruan tinggi, dituntut untuk dapat bekerja kearah yang lebih profesionalisme. Dengan demikian kinerja dari tenaga kependidikan terhadap

pengelolaan administrasi akademik dan pelayanan kepada mahasiswa dan staf pengajar di suatu Lembaga Pendidikan.⁸

Menurut Ahfas, Cut Zahri Harun, Sakdiah Ibrahim, November 2018, peningkatan kinerja tenaga kependidikan melalui implementasi absensi sidik jari, jurnal magister administrasi Pendidikan pascasarjana universitas syiah kuala, volume 6, nomor 4. Jurnal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan yang solid, bertanggung jawab adalah dambaan semua sekolah. Tenaga kependidikan melalui implementasi absensi sidik jari penulis menemukan bahwa kinerja tenaga kependidikan di SMK Negeri 3 Banda Aceh sudah baik dan professional.⁹

Menurut Setiawan, Chaerul Rochman, dan Bambang Syamsul Arifin, Januari-Juni 2019, Analisis Ketercapaian Indikator pada Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMP Muhammadiyah Cipanas, at-tanbawi, volume 4, nomor 1. Jurnal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan atau utamanya pada kualitas guru, berbagai masalah yang berkaitan dengan kondisi guru. Adanya keberagaman kemampuan guru dalam proses pembelajaran dan penguasaan pengetahuan, belum adanya alat ukur yang akurat untuk mengetahui kemampuan guru.¹⁰

⁸ Nurziah, *Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu*, Jurnal katalogis, volume 4, nomor 8, 2016.

⁹ Ahfas, Cut Zahri Harun, Sakdiah Ibrahim, *peningkatan kinerja tenaga kependidikan melalui implementasi absensi sidik jari*, jurnal magister administrasi Pendidikan pascasarjana universitas syiah kuala, volume 6, nomor 4, 2018.

¹⁰ Setiawan, Chaerul Rochman, dan Bambang Syamsul Arifin, *Analisis Ketercapaian Indikator pada Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMP Muhammadiyah Cipanas, at-tanbawi*, volume 4, nomor 1, 2019.

Menurut RR Aliyyah, SA Lutfah, dan ZK Lathifah, Oktober 2017, *Pengelolaan Tenaga Pendidik pada sekolah dasar The Management of Teacher At Elementary Schools*, Aliyyah et al, volume 4, nomor 2. Jurnal ini menunjukkan bahwa tenaga atau personalia pendidik adalah orang yang terlibat dalam tugas-tugas Pendidikan, yaitu para guru/dosen sebagai pemegang peranan utama, manajer/administrator, para supervisor, dan para pegawai. Para personalia Pendidikan perlu dibina agar bekerja sama secara lebih baik dengan masyarakat.¹¹

Menurut Desi Erawati, Desember 2017, *Manajemen Layanan Peserta Didik Inklusif di kota Palangka Raya*, Jurnal studi Agama dan Masyarakat, volume 13, nomor 2. Jurnal ini menunjukkan bahwa manajemen layanan peserta didik inklusif sama dengan pola manajemen peserta didik regular lainnya, meliputi analisis kebutuhan peserta didik, dalam menganalisis kebutuhan peserta didik inklusif, pembinaan dan pengembangan peserta didik meliputi kegiatan kulikuler dan layanan kantin, sama dengan peserta didik normal tidak ada perlakuan khusus.¹²

Mencermati sejumlah kajian terdahulu di atas, penelitian tersebut merupakan menelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian di atas menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun juga terdapat persamaan

¹¹ RR Aliyyah, SA Lutfah, dan ZK Lathifah, *Pengelolaan Tenaga Pendidik pada sekolah dasar The Management of Teacher At Elementary Schools*, Aliyyah et al, volume 4, nomor 2, 2017.

¹² Desi Erawati, *Manajemen Layanan Peserta Didik Inklusif di kota Palangka Raya*, Jurnal studi Agama dan Masyarakat, volume 13, nomor 2, 2017.

dari beberapa penelitian terdahulu seperti pada bagian performa tenaga kependidikan dan memberi pelayanan akan tetapi dijabarkan secara umum. Namun peneliti lebih focus kepada performa tenaga kependidikan dalam memberi pelayanan bagi masyarakat.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan para pembaca dan menelaah skripsi ini, maka penulis membuat pembahasan dalam 5 bab, dengan yang satu dan lainnya saling berhubungan ada pun sistematika pembahasan ini yaitu sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, penjelasan istilah, kajian terdahulu dan sistematika penulisan. Bab II kajian teori, Pada bab ini berisi tentang konsep dasar teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian yang meliputi pengenalan maksud dari peran tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah. Bab III metode penelitian, Bab ini penulis akan menjelaskan mengenai tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, data dan sumber data, tehnik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, data analisis data, dan uji keabsahan data. Bab IV hasil dan pembahasan, Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang akan menguraikan data. Data yang di dapat dari lapangan. Bab V, mencakup kesimpulan akhir dari penelitian yang dilakukan peneliti serta saran-saran dari peneliti.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Peran Tenaga Kependidikan

1. Pengertian Tenaga Kependidikan

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan, dimana di dalamnya termasuk pendidik. Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pendidikan.¹³

UU SPN NO. 20 tahun 2003 Khususnya Bab 1 Pasal 1 ayat (5) menyatakan bahwa, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan.¹⁴

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi Pendidikan di lingkungan sekolah, dalam Bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Dalam Bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*.

2. Peran Staf Tata Usaha

Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan investarisasi barang. Dilihat dari penegertiannya, kegiatan tata usaha tidak

¹³ Sudarwan Danim, Khairi, *profesi kependidikan* (Bandung: Alfabeta, 2012) h.1

¹⁴ Hasan Basri, Rusdiana, *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan* (Bandung: pustaka Setia, 2015) h.215-216

hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. Dengan kata lain, administrasi ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi Pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang menghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pemimpin (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program Pendidikan di sekolah.

Tata usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Secara umum inti dari kegiatan tata usaha mencakup 6 pola fungsi, yaitu:

- a. Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan. Seperti, memeriksa jumlah dan alamat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi; memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat; dan meneliti tanda kerahasiaan surat.
- b. Mencatat, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud Tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Seperti, mencatat surat masuk, surat

keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali serta kedalam buku agenda.

- c. Mengelolah, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna. Seperti, mengelolah buku induk kepegawaian dan peserta didik; mengelola surat masuk dan surat keluar; memberikan disposisi pada lembar yang tersedia.
- d. Mengadakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat. Seperti mengadakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip Salinan.
- e. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari suatu pihak kepada pihak lain. Seperti, mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain.
- f. Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman. Seperti, menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi kedalam lemari berkas berdasarkan golongan surat.¹⁵

¹⁵ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah*, jurnal kependidikan islam, vol.7 no.1, Juni 2017. h.132-133

3. Tugas Dan Fungsi Tata Usaha

a. Tugas tata usaha sekolah

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan.

Tugas tatausaha tidak hanya dalam hal tulis-menulis tetapi juga dalam hal keungan, kepegawaian, dan bahkan perlengkapan. Kegiatan ketatausahaan sekolah adalah tugas yang menyangkut pengurusan surat dan penyusunan data/statistik sekolah. Pengurusan sekolah adalah tata kerja atau prosedur surat menyurat yang mencakup kegiatan-kegiatan mencatat, mengarahkan, dan mengendalikan surat-surat. Sedangkan penyusunan data/statistik sekolah dapat dikatakan sebagai kegiatan membuat daftar, grafik, dan atau data dari tabel data terkumpul sehingga tersajikan dalam gambaran atau bagan yang memperlihatkan nilai.

Menurut peraturan menteri Pendidikan Nasional No 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/ madrasah bahwa pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

a) Melaksanakan administrasi kepegawaian

Melaksanakan administrasi kepegawaian terdiri dari ; 1)
Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar

pendidik dan tenaga kependidikan, 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, 4) Mengelola buku induk administrasi daftar urut kepangkat (DUK), 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, 6) Menyiapkan format-format kepegawaian, 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi kepegawaian, 8), Menyusun laporan kepegawaian, 9) Menyusun dan menyajikan data/statistic kepegawaian, 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian, 11), Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian, 12) Melaksanakan administrasi keuangan, 13) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal, 14), Membantu pimpinan mengatur arus dana, 15) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan, 16) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan, 17) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan.

b) Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana

Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana terdiri dari; 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana, 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, 3) Mengadakan sarana dan prasarana, 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana, 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana, 6) Memelihara sarana dan prasarana, 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana, 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala, 9) Menyusun

dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana, 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana, 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana.

c) Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat

Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat terdiri dari; 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah, 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders), 3) Membina Kerjasama dengan pemerintah dan Lembaga-lembaga masyarakat, 4) Mempromosikan sekolah/madrasah, 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan, 6) Melayani tamu sekolah/madrasah, 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat, 9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat.

d) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan

Melaksanakan administrasi peraturan dan pengarsipan terdiri dari; 1) Menerapkan peraturan kesekretariatan, 2) Melaksanakan program kesekretariatan, 3) Mengelola surat masuk dan surat keluar, 4) Membuat konsep surat, 5) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah, 6) Menyusutkan surat/dokumen, 7) Meyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, 8) Membuat layanan sisten informasi dan

pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan, 9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan.

e) Melaksanakan administrasi kesiswaan

Melaksanakan administrasi kesiswaan terdiri dari ; 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, 2) Membantu kegiatan masa orientasi, 3) Membantu mengatur rasio peserta didik perkelas, 4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik, 5) Membuat data statistik peserta didik, 6) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala, 7) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan, 8) Mendokumentasikan pergrom pengembangan diri, 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan, 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan.

f) Melaksanakan administrasi kurikulum

Melaksanakan administrasi kurikulum terdiri dari ; 1) Mendokumentasikan standar isi, 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku, 3) Mendokumentasikan silabus, 4) Menyiapkan format silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar, 5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran, 6) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan, 8) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan Pendidikan, dan pemerintah, 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan Pendidikan, 10) Mendokumentasikan standar kompetensi

lulusan mata pelajaran, 11) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal, 12) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus, 13) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester, 14) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP, 15) Mendokumentasikan daftar kumpulan nilai-nilai (DKN) atau leger, 16) Membantu Menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar per mata pelajaran, 17) Menyusun daftar buku-buku wajib, 18) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum, 20) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kurikulum.

Sedangkan menurut Daryanto tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

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

b. Fungsi tata usaha sekolah

Fungsi tata usaha sekolah adalah mengadakan pencatatan tentang suatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. Adapun

menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi Sembilan tugas pokok, antara lain:

1. Tugas pokok urusan administrasi.
2. Tugas pokok bendaharawan sekolah.
3. Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan.
4. Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian.
5. Tugas pokok urusan administrasi kesiswaan.
6. Tugas pokok urusan administrasi persuratan.
7. Tugas pokok pengelolaan perpustakaan.
8. Tugas pokok pengelolaan laboratorium.
9. Tugas pokok pembantu/ penjaga sekolah.¹⁶

B. Pengembangan Pelayanan Peserta Didik

1. Pengertian Pelayanan peserta didik

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat bagi orang lain, Gronross dalam buku Ratminto mendefinisikan layanan sebagai berikut suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tanpa diraba) yang dilakukan akibat adanya komunikasi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal ini yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹⁷

¹⁶ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah*, jurnal kependidikan islam, vol.7 no.1, Juni 2017. h.133-137

¹⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (*Manajemen Layanan Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal, Tangerang Selatan: Binarupa Aksara, 2011*), h.21

Kemudian Walker, mendefinisikan pelayanan adalah suatu yang sangat subjektif dan sulit didefinisikan. Dan lukman mengatakan, pelayanan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan pada komunikasi langsung antara individu terhadap individu lainnya, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁸

Pelayanan Pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan Pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut Prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu. Indikator pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: 1). Berwujud (tangibles), 2) kendala (reability), kemampuan penyediaan layanan, 3) daya tanggap (responsibility), 4) jaminan (assurance), 5) empati (emphaty), adanya rasa peduli.¹⁹

2. Jenis-Jenis Pelayanan Khusus Bagi Peserta didik

a. Layanan bimbingan dan konseling

Dalam PP no.28 tahun 1990 tentang Pendidikan dasar dan PP no. 29 tahun 1990 tentang Pendidikan menengah digunakan istilah bimbingan. Pengertian bimbingan menurut PP no. 29 tahun 1990 bab X pasal 27, yaitu bantuan yang diberikan kepada siswa dalam rangka upaya menemukan pribadi, mengenal lingkungan, dan merencanakan masa

¹⁸ Lukman, (*manajemen kualitas pelayanan, Jakarta: STIA-LAN Press, 1999*), h.26

¹⁹ Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron,dan Triwiyanto, (*Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri, volume 1 nomor 2 juni 2018*), h.251

depan. Bimbingan adalah proses bantuan yang diberikan kepada siswa dengan memperhatikan kemungkinan dan kenyataan tentang adanya kesulitan yang dihadapi dalam rangka perkembangan yang optimal, sehingga mereka memahami dan mengarahkan diri serta bertindak dan bersikap sesuai dengan tuntutan dan situasi lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat. Fungsi bimbingan di sekolah ada tiga yaitu:

- 1) Fungsi penyaluran, yaitu membantu peserta didik dalam memilih jenis sekolah lanjutannya, memilih program, memilih lapangan pekerjaan sesuai dengan bakat, minat, kemampuan dan cita-citanya.
- 2) Fungsi pengadaptasian, yaitu membantu guru atau tenaga edukatif lainnya untuk menyesuaikan program pengajaran yang disesuaikan dengan minat, kemampuan dan cita-cita peserta didik.
- 3) Fungsi penyesuaian, yaitu membantu peserta didik dalam menyesuaikan diri dengan bakat, minat, dan kemampuannya untuk mencapai perkembangan yang optimal.

b. Layanan perpustakaan

Perpustakaan sekolah merupakan perangkat kelengkapan Pendidikan dalam mencapai tujuan Pendidikan di sekolah keberadaan perpustakaan disekolah sangatlah penting. Perpustakaan sekolah sering disebut sebagai jantungnya sekolah, karena yang menjadi denyut nadi proses pembelajaran di sekolah adalah perpustakaan. Perpustakaan juga dipandang sebagai kunci bagi ilmu pengetahuan dan inti setiap proses pembelajaran disekolah. Tujuan perpustakaan sekolah:

- 1) Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca khususnya serta mendayagunakan budaya menulis.
- 2) Mendidik peserta didik agar mampu memelihara dan memanfaatkan bahan Pustaka secara efektif dan efisien.
- 3) Meletakkan dasar kearah belajar mandiri.
- 4) Memupuk bakat dan minat
- 5) Mengembangkan kemampuan untuk memecahkan masalah.

c. Layanan kantin/kafetarian

Kantin sekolah diperlukan adanya ditiap sekolah supaya makanan yang dibeli peserta didik terjamin kebersihannya dan cukup mengandung gizi para guru diharapkan berkali-kali mengontrol kantin sekolah dan berkonsultasi dengan pengelolaan kantin mengenai makanan yang bersih dan bergizi.

Peranan lain kantin sekolah yaitu supaya para peserta didik tidak berkeliaran mencari makanan keluar lingkungan sekolah. Pengelolaan kantin sebaiknya dipegang oleh orang dalam atau keluarga karyawan sekolah yang bersangkutan, agar segala makanan yang dijual dikantin tersebut terjamin dan bermanfaat bagi siswa.

d. Layanan Kesehatan

Layanan Kesehatan disekolah biasanya dibentuk sebuah wadah bernama usaha Kesehatan sekolah (UKS). Usaha Kesehatan sekolah adalah usaha Kesehatan masyarakat yang dijalankan disekolah. Sasaran

utama UKS adalah untuk meningkatkan dan membina Kesehatan murid dan lingkungan hidupnya. Program UKS adalah sebagai berikut:

- 1) Mencapai lingkungan hidup yang sehat
- 2) Pendidikan Kesehatan
- 3) Pemeliharaan Kesehatan disekolah

e. Layanan transportasi sekolah

Sarana angkutan (transportasi) bagi peserta didik merupakan salah satu penunjang untuk kelancaran proses belajar-mengajar.

f. Layanan asrama

Bagi para peserta didik khususnya jenjang Pendidikan menengah dan Pendidikan tinggi, terutama bagi mereka yang jauh dari otangtuanya diperlukan adanya asrama.

g. Layanan laboraturium

Laboraturium diperlukan peserta didik apabila mereka akan mengadakan penelitian yang berkaitan dengan percobaan-percobaan tentang suatu objek tertentu.

h. Layanan keamanan dan parkir

Layanan keamanan yaitu layanan yang dapat memberikan rasa aman pada siswa selama belajar disekolah misalnya adanya penjagaan oleh satpam sekolah. Dengan adanya petugas keamanan sekolah, dapat

membantu suasana aman dan tertib di sekolah, sehingga dapat membantu proses kelancaran pembelajaran dan sekolah.²⁰

3. Program Pelayanan Peserta Didik

Kurikulum dan pengajaran pada pokoknya merupakan bagian dari program sekolah yang menaruh perhatian kepada pengejaran regular di kelas. Kegiatan-kegiatan di bidang murid secara operasional mencakup pelayanan kepada murid yang melengkapi pengajaran di kelas. Kecuali sekolah-sekolah dengan jumlah murid yang sangat kecil, tugas utama kepala sekolah di bidang murid ialah untuk mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan bagi murid. Perkembangan akhir-akhir ini pada sistem sekolah yang telah maju, seperti program-program khusus bagi murid yang berbakat dan program testing eksternal, bahkan telah menambah tekanan pada pelayanan murid itu.

Sekolah adalah untuk anak dan remaja dan peranan Pendidikan hendaknya didesain bagi mereka. Jika mereka hendak menerima perhatian sepenuhnya pada setiap tingkat perkembangan mereka, sekolah harus menyediakan program pelayanan murid selengkap mungkin. Kepala sekolah ialah orang yang di serahi tanggung jawab tentang program pelayanan murid di sekolah. Personil profesional yang dipekerjakan pada sistem sekolah yang telah berkembang dapat dibedakan dalam empat katagori, yaitu:

²⁰ Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*, *jurnal of islamic education management*, vol 2 no 2, desember 2016. H. 3-11

- a. Katagori personil pengajaran terdiri atas orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, apakah guru kelas, guru bagian ekstrakurikuler, dan lain-lain.
- b. Katagori personil administrative meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengarahi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c. Katagori personal pelayanan fasilitas sekolah meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat sumber-sumber atau pusat belajar, dan laboratorium Bahasa, ahli-ahli Teknik dan tenaga lain terutama terlibat dalam fungsi pengajaran atau fungsi melayani murid.
- d. Katagori personil pelayanan murid meliputi para spesialis yang bertanggung jawab meliputi bimbingan dan penyuluhan pemeriksaan psikologis dan Kesehatan, nasihat medis, dan pengobatan testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut dan koordinasi kegiatan murid.²¹

C. Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan, dimana di dalamnya termasuk pendidik. Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur,

²¹ Adi Putra, *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*, *jurnal of islamic education management*, vol 2 no 2, desember 2016. h. 13-14

fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pendidikan.

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi Pendidikan di lingkungan sekolah, dalam Bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Dalam Bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*. Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia Pendidikan yang harus di tingkatkan kualitasnya secara berkesinambungan. Hal ini dilakukan mengingat bahwa sekolah merupakan organisasi nirlaba yang menyediakan jasa Pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang Pendidikan yaitu berupa jasa. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.²²

Pelayanan Pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan Pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut Prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu. Indikator pengukuran kualitas pelayanan, yaitu: 1). Berwujud (tangibles), 2) kendala (reability), kemampuan penyediaan layanan, 3) daya tanggap (responsibility), 4) jaminan (assurance), 5) empati (emphaty), adanya rasa peduli.²³

²² Aryawan *Peningkatan kualitas pelayanan Pendidikan melalui optimalisasi penerapan manajemen peserta didik*, jurnal ilmiah ilmu sosial, volume 5, nomor 1, 2019, h. 35

²³ Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, dan Triwiyanto, (*Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri*, volume 1 nomor 2 juni 2018), h.251

Peran tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik adalah yaitu dimana tenaga kependidikan harus bisa memberikan pelayanan kepada peserta didiknya sebaik mungkin. Karena pelayanan peserta didik itu harus dilakukan secara berkualitas agar peserta didik merasa puas dalam pelayanan yang ada di sekolah tersebut. Pelayanan diselenggarakan di sekolah dengan maksud memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan Pendidikan di sekolah.

Tugas dari tenaga kependidikan adalah memberikan Pelayanan Pendidikan untuk memenuhi semua keinginan yang dibutuhkan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas baik akan membuat pelanggan Pendidikan merasa puas karena kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Maka dari itu tenaga kependidikan harus bisa menjaga kualitas Pendidikan, yang baik tidak selalu harus mahal Dengan kesungguhan, keuletan dan kerja sama (teamwork) yang baik segala tujuan dapat dicapai khususnya pelayanan peserta didik dapat dipenuhi dan dicapai serta terjaga dan keberlanjutannya.

Tenaga kependidikan harus bisa memberikan kepuasan kepada peserta didiknya baik itu dari pelayanan bimbingan koseling, perpustakaan, laboratorium, Kesehatan, kantin, asrama maupun keamanan dan parkir. Jika pelayanan peserta didik sudah baik maka peserta didik pun akan puas terhadap sekolah tersebut, jadi tenaga kependidikan harus mempunyai cara dalam mengembangkan pelayanan yang ada di sekolah agar pelayanan peserta didik dapat berkembang dan dapat memenuhi standar nasional.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian dengan mengumpulkan data di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut.²⁴ Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.²⁵

Pembahasan dalam skripsi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode meneliti suatu kondisi, pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan membuat gambaran deskriptif atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.²⁶

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan dan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Adapun penelitian dalam skripsi ini peneliti menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode yang tertuju pada permasalahan-permasalahan yang ada pada masa sekarang, kemudian dianalisis untuk memperoleh data dan informasi.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h. 106.

²⁵ Lexy. J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: RosdaKarya, 2005),

²⁶ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian, Cet I*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), h. 65.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang di pilih sebagai lokasi yang akan diteliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi. Penelitian ini akan dilakukan di SMAN 3 Timang Gajah Yaitu Di Rongka, Kecamatan Timang Gajah, Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di SNAN 3 Timang Gajah karena disekolah tersebut terdapat permasalahan yang ingin diteliti yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi). Subjek penelitian ini pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Di dalam subjek penelitian inilah terdapat objek penelitian.²⁷ Subjek yang diteliti dalam penelitian kualitatif disebut informan yang dijadikan teman bahkan konsultan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. Berkaitan dengan hal ini, maka informan yang dipilih haruslah seseorang yang benar-benar memahami kultur atau situasi yang ingin diteliti untuk memberikan informasi kepada peneliti.

Pada subjek penelitian ini, yang menjadi informan yang berkaitan dengan judul dan sasaran peneliti ialah kepala humas, dan serta beberapa peserta didik. Kepala Tenaga kependidikan sebagai subjek karena bertanggungjawab atas proses pelayanan peserta didik. Dan peserta didik sebagai objek karena yang merupakan pihak yang merasakan dampak secara langsung dari proses pelayanan tersebut.

²⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h. 35.

D. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di lapangan dalam penelitian kualitatif adalah sesuatu yang mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpul data. Keuntungan yang didapat dari kehadiran peneliti sebagai instrumen adalah subjek lebih tanggap akan kehadiran peneliti, peneliti dapat menyesuaikan diri dengan *setting* penelitian, keputusan yang berhubungan dengan penelitian dapat diambil dengan cara cepat dan terarah, demikian juga dengan informasi dapat diperoleh melalui sikap dan cara informan dalam memberi informasi.

Sesuai dengan cirri pendekatan kualitatif salah satunya sebagai instrument kunci, dengan itu peneliti di lapangan sangat mutlak hadir atau terjun langsung dalam melakukan penelitian. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam mengumpulkan data peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informan yang menjadi sumber data agar data-data yang diperoleh benar-benar valid. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti akan hadir di lapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan cara mendatangi lokasi penelitian pada waktu-waktu tertentu, baik terjadwal maupun tidak terjadwal.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hal ini sejalan dengan filosofi penelitian alamiah, dalam pengambilan data peneliti berbaur dan berinteraksi secara intensif dengan responden. Dokumentasi dan pengumpulan

data pendukung dalam penelitian ini peneliti gunakan untuk melengkapi penelitian dan untuk memaksimalkan hasil penelitian.

Alasan peneliti menggunakan teknik penelitian tersebut karena pada penelitian kualitatif untuk mengumpulkan informasi melibatkan partisipasi langsung, berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan mereview terhadap dokumen yang menjadi pendukung penelitian.

1. Observasi

Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Melalui observasi seorang peneliti dapat belajar tentang perilaku dan sebuah makna dari perilaku tersebut.²⁸ Dengan melakukan observasi, peneliti dapat mengamati objek penelitian dengan lebih cermat dan detail, misalnya peneliti dapat mengamati kegiatan objek yang diteliti. Pengamatan ini selanjutnya dapat dituangkan ke dalam bahasa verbal. Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, perilaku, tempat atau lokasi, dan benda, serta rekaman gambar. Observasi partisipatif peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.²⁹

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

²⁸Sugiyono, *Metode Peneliti*, ...h.7.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, ... h. 8.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam pengumpulan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam menyebutkan wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu.³⁰ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.

Untuk mengumpulkan informasi dari sumber data ini diperlukan teknik wawancara, dalam penelitian kualitatif khususnya dilakukan dalam bentuk yang disebut wawancara mendalam. Teknik wawancara ini paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif, terutama pada penelitian lapangan.

Wawancara mendalam bertujuan untuk saling menyelami pandangan/pikiran tentang sesuatu yang menjadi objek penelitian. Peneliti mengadakan kegiatan untuk mengumpulkan dan mengidentifikasi permasalahan yang menjadi bahan kajiannya. Disini terjadi interaksi antara peneliti dengan orang yang diteliti. Orang yang diteliti juga berhak tahu si peneliti dengan seluruh jati dirinya, mengetahui untuk apa tujuan penelitian. Setelah orang yang diteliti mempercayai peneliti, kemungkinan data yang diperoleh peneliti akan semakin lengkap.

³⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2012),...h.7.

3. Dokumentasi

Dokumen tertulis dan arsip merupakan sumber data yang sering memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif, terutama bila sasaran kajian mengarah pada latar belakang atau berbagai peristiwa yang terjadi di masa lampau yang sangat berkaitan dengan kondisi atau peristiwa masa kini yang sedang diteliti.

Dokumen merupakan bahan kajian yang berupa tulisan, foto, film, atau hal-hal yang dapat di jadikan sumber kajian selain melalui wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumen digunakan untuk bahan penelitian berbagai sumber data karena dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya, dan mendorong. Sebagai bukti untuk suatu pengujian. Dokumen bersifat alamiah, sesuai dengan konteks, lahir, dan berada dalam konteks. Dokumen tidak sukar diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan. Hasil kajian dokumen dapat digunakan untuk memperluas terhadap kajian yang sedang diteliti.

Dokumentasi akan memberikan tambahan informasi dalam penelitian yang berkaitan dengan pembelajaran nilai-nilai kewirausaha bagi anak usia dini. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti memerlukan dokumen untuk mendukung data yang diperoleh dari wawancara dan observasi.³¹

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2012),...h.7.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena peneliti akan langsung ke lapangan yang menjadi objek penelitian untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan pertanyaan peneliti. Kehadiran peneliti disini sangat penting karena penelitian tidak dapat diwakilkan oleh pihak manapun.³²

Instrumen utama pengumpulan data dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan tentang “peran tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah”. Penelitian ini menggunakan tiga instrumen penelitian sebagai berikut:

1. Lembar observasi, yaitu lembar yang berisi gambaran yang berkaitan dengan keadaan lingkungan sekolah khususnya yang berkaitan dengan peran tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah.
2. Lembar wawancara, yaitu pertanyaan-pertanyaan pokok sebagai panduan bertanya yang ditujukan kepada informan untuk mengetahui lebih mendalam tentang peran tenaga kependidikan di SMAN 3 Timang Gajah.

³² Lexi J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h.162

3. Lembar dokumentasi adalah berupa data-data tertulis yang diambil dari kantor Tata Usaha. Mengenai gambaran umum sekolah, visi dan misi sekolah, jumlah guru dan peserta didik di sekolah dan lain-lain.

G. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data pada penelitian ini peneliti menggunakan tiga prosedur perolehan data.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan penelitian akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.³³

2. Data Display (*Display Data*)

Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini Miles dan

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2012),... h. 10.

Huberman menyatakan, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.³⁴

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Langkah yang ketiga adalah adalah *conclusion* merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.³⁵

H. Uji Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif.

Kebenaran realitas dalam penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, melainkan jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkonstruksi fenomena yang diamati, serta dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya.³⁶ Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu

³⁴ Sugiyono, metode penelitian, ... h.11.

³⁵ Sugiyon, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R, D, cetakan kesebelas* (Bandung : Alfabeta, 2010), ... hlm. 247-253.

³⁶ Sugiyono, (*Metode Penelitian*) ... h. 23.

dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan sebagai berikut.

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas (*credibility*) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

a. Triangulasi

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Pada penelitian ini saya menggunakan triangulasi sumber dan metode.³⁷ Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dalam berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi teknik, triangulasi sumber, dan triangulasi teori.

1) Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka

³⁷Sugiyono, (*Metode Penelitian*)...h. 24.

peneliti menggunakan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

2) Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.

3) Triangulasi teori

Triangulasi teori adalah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diadu atau dipadu. Untuk itu diperlukan rancangan penelitian pengumpulan data dan analisis data yang lengkap. Dengan demikian dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi lain dimana sampel tersebut diambil.

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat

digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda, validitas nilai transfer masih dapat dipertanggungjawabkan.

3. Dependibilitas (*Dependability*)

Dependability atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya dapat dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian

yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda anatar data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.



BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di SMAN 3 Timang Gajah Pada Tanggal 8 april sampai 27 mei 2021, maka hasil yang diperoleh sebagai berikut:

SMAN 3 Timang Gajah merupakan salah satu sekolah menengah atas, di Blang Rongka, Kec. Timang Gajah, Kab. Bener Meriah, Aceh. Dalam menjalankan kegiatannya, SMAN 3 Timang Gajah berada di bawah naungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Alamat SMAN 3 Timang Gajah beralamat di Jl. Takengon-Bireuen, Blang Rongka, Kec. Timang Gajah, Kab. Bener Meriah, Aceh.³⁸

Lingkungan yang mengelilingi SMAN 3 Timang Gajah adalah perumahan, sekolah menengah pertama, dan sekolah dasar, yang letaknya strategis dalam hal transportasi yaitu di Jl. Takengon-Bireuen. SMAN 3 Timang Gajah termasuk dalam wilayah kecamatan Timang Gajah merupakan sekolah yang banyak diminati oleh semua lulusan menengah pertama baik yang ada di sekitaran sekolah maupun di luar kecamatan timang gajah.

1. Identitas SMAN 3 Timang Gajah

Nama	: SMAN 3 Timang Gajah
NPSN	: 10107279
Status	: Negeri

³⁸ Profil SMAN 3 Timang Gajah



Bentuk Pendidikan	: SMA
Akreditasi	: B
Status Kepemilikan	: Pemerintah Daerah
SK Pendirian Sekolah	: 425. 11/E.1/510/2008
Tanggal SK Pendirian	; 1900-01-01
SK Izin Operasional	: 2008-03-05
Alamat Sekolah	: Jl. Takengon – Bireuen, Blang rongka
Kota/Kabupaten	: Bener Meriah
Provinsi	: Aceh
Permanen/Semi Permanen	: Permanen
Jumlah Ruang/ Lokal Belajar	; 20
Telepon	: 085200691796
Email	: sman3timanggajah.bm08@gmail.com

2. Visi, Misi dan Tujuan SMAN 3 Timang Gajah

a. Visi

Menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan IMPTAQ dan IPTEK.

b. Misi

- 1) Meningkatkan mutu dan Profesionalisme guru melalui pelatihan-pelatihan MGMP dan penataran.

- 2) Mengkondisikan proses belajar mengajar secara efektif.
- 3) Menciptakan suasana belajar yang mandiri.
- 4) Menambahkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah baik di bidang mutu Pendidikan proses belajar mengajar, olahraga dan kesenia.
- 5) Meningkatkan pelayanan dan Kerjasama antar sekolah, masyarakat, dan instansi terkait.
- 6) Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama yang dianut dan budaya bangsa sehingga menjadi sumber kearifan.
- 7) Menumbuhkan semangat bekarya terhadap siswa.³⁹

3. Data tenaga kependidikan, siswa, dan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang gajah.

a. Keberadaan tenaga kependidikan

Untuk mendukung kelancaran kegiatan pembelajaran, SMAN 3 Timang Gajah dibantu oleh tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan adalah orang yang sangat penting dalam mencapai tujuan sekolah. Karena kalau tidak ada tenaga kependidikan maka sekolah tersebut tidak akan berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun jumlah tenaga kependidikan di SMAN 3 Timang Gajah adalah 38 orang yang terdiri dari PNS 24 orang, Honor 14 orang.

³⁹ Profil SMAN 3 Timang Gajah

b. Keadaan siswa

Pada dasarnya siswa ditempatkan di sekolah untuk membentuk pribadi yang mandiri. Melatih diri untuk menerima perbedaan. Menempa diri untuk Tangguh menghadapi banyak tantangan. Melatih bersosialisasi dengan berbagai kalangan. Siswa-siswi di SMAN 3 Timang Gajah memiliki potensi baik di bidang akademik maupun non akademik. Adapun jumlah siswa SMAN 3 Banda Aceh laki-lakinya 84 orang dan perempuannya 116 orang dari tingkatan kelas X, XI, XII, jurusan program MIPA, IPS dengan jumlah kelas 20 ruang.

B. Hasil Penelitian

Peran tenaga kependidikan salah satunya adalah mengelola, yang peneliti maksud disini adalah mengelola pelayanan-pelayanan peserta didik seperti pelayanan bimbingan dan konseling, pelayanan perpustakaan, pelayanan kantin, pelayanan Kesehatan, pelayanan laboratorium, dan pelayanan keamanan dan parkir. Yang Meliputi dimensi: yang pertama, aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik, yaitu ada, kemampuan pengelolaan dalam pelayanan peserta didik dan tanggung jawab pengelolaan peserta didik. Yang kedua, implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik, yaitu ada penentuan Langkah-langkah pelayanan yang ketiga, peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik

Aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik, meliputi kemampuan dan tanggung jawab.

a. Kemampuan pengelolaan dalam pelayanan peserta didik

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 3 Timang Gajah, pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana ruang lingkup kerja tenaga kependidikan di SMAN 3 Timang Gajah tersebut? Kepala sekolah mengatakan bahwa:

”Ruang lingkup kerja tenaga kependidikan di SMAN 3 Timang Gajah tenaga kependidikan disini sudah menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin misalnya melayani peserta didiknya seperti pelayanan bimbingan konseling, pelayanan perpustakaan, pelayanan kantin, pelayanan Kesehatan, pelayanan laboratorium, pelayanan parkir dan keamanan.”⁴⁰

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada tenaga kependidikan selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana ruang lingkup kewenangan kerja tenaga kependidikan di sekolah ini?. Tenaga kependidikan mengatakan bahwa:

“Ruang lingkup kewenangan tenaga kependidikan di sini kami melakukan sesuatu atau tugas kami sesuai dengan apa yang telah kami sepakati di sini kami bekerja sesuai dengan bidang kami masing-masing. Misalnya memberikan pelayanan kepada peserta didik disini sudah ada pembagian tugas antar tenaga kependidikan misalnya pelayanan bimbingan konseling Bersama ibu Ratna Wati, layanan perpustakaan Bersama buk Eli, layanan Kesehatan Bersama ibu Nur Aini,

⁴⁰ Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMAN 3 Timang Gajah, Tanggal 24 Mei 2021

layanan laboratorium Bersama ibu Rahmiati, layanan parkir dan keamanan Bersama bapak Firman.⁴¹

Selanjutnya penelitian mengajukan pertanyaan kepada peserta didik pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana SDM tenaga kependidikan di sekolah ini? Peserta didik mengatakan:

“SDM tenaga kependidikan di sini sudah cukup baik dalam melayani kami sebagai peserta didiknya peranan tenaga kependidikan disini sangat membantu kami dalam segala hal sehingga kami merasa dipedulikan.”⁴²

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana kinerja tenaga kependidikan? Kepala sekolah mengatakan bahwa:

“kinerja tenaga kependidikan di sekolah ini sekolah ini yang saya lihat mereka sudah menjalankan tugasnya dengan baik walaupun mungkin bisa di maksimalkan lagi dalam kinerja agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada peserta didik.”⁴³

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan yang sama kepada tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan mengatakan bahwa:

“ kami sebagai tenaga kependidikan di sekolah ini akan berusaha memberikan kinerja kami yang terbaik walaupun mungkin masih ada kesalahan-kesalahan dalam kinerja kami tetapi kami akan terus berusaha untuk memberikan kinerja terbaik kami kepada peserta didik kami agar mereka merasa puas atas hasil kinerja kami.”⁴⁴

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan yang sama kepada peserta didik. Peserta didik mengatakan bahwa:

“Kinerja tenaga kependidikan di sekolah ini dalam memberi kami pelayanan sudah baik, kami melihat tenaga kependidikan sudah berusaha

⁴¹ Wawancara Dengan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

⁴² Wawancara Dengan Peserta Didik SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

⁴³ Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMAN 3 Timang Gajah, Tanggal 24 Mei 2021

⁴⁴ Wawancara Dengan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

memberikan pelayanan terbaik kepada kami, tetapi akan bisa lebih baik lagi kalau tenaga kependidikan bisa memaksimalkan kinerja mereka.”⁴⁵

Berdasarkan observasi dan dokumentasi di SMAN 3 Timang Gajah kegiatan pelayanan laboraturim dan ruangan perpustakaan pada peserta didik. Siswa melakukan kegiatan pelayanan laboraturium yang dilakukan untuk menunjang proses pembelajaran sehingga pembelajaran dapat terlaksana dengan baik dan siswa juga akan lebih mengerti dengan diadakannya pelayanan laboraturium di SMAN 3 Timang Gajah tersebut.

Kondisi ruangan perpustakaan di SMAN 3 Timang Gajah nyaman dan bersih hanya saja ukuran untuk ruang perpustakaannya belum memadai. Perpustakaan ini memiliki waktu khusus untuk siswa berkunjung. Buku-buku di perpustakaan itu di atur sesuai kualifikasinya dan perpustakaan ini sudah menggunakan aplikasi SLIM sehingga memudahkan dalam melakukan pelayanan perpustakaan.

2. Implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 3 Timang Gajah, pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah adalah bagaimana kualitas layanan tenaga kependidikan di sekolah ini? Kepala Sekolah mengatakan bahwa:

“Kualitas layanan tenaga kependidikan di sekolah ini sudah baik walaupun belum semua pelayanan ada di sekolah ini tetapi tenaga

⁴⁵ Wawancara Dengan Peserta Didik SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

kependidikan sudah memberikan pelayanan terbaik kepada peserta didiknya.”⁴⁶

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan di sekolah ini sudah cukup baik walaupun masih banyak yang masih kita tambah dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik dan pelayanan di sekolah ini belum semuanya ada seperti pelayanan asrama di sekolah ini belum ada pelayanan asrama bagi peserta didiknya. Dan kami akan terus berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi peserta didik kami agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang kami beri.”⁴⁷

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada peserta didik, pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana kualitas pelayanan di sekolah ini? Peserta didik mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan di sekolah ini sudah baik, tenaga perpustakaan memberikan pelayanan kepada kami sesuai kebutuhan kami misalnya seperti pelayanan perpustakaan kami di layani dengan baik seperti kami mau meminjam buku setelah meminjam buku kami mencatatat nama, tanggal pengunjungan, dan tanggal pengembalian buku.”⁴⁸

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada tenaga kependidikan pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana implementasi layanan tenaga kependidikan? Tenaga Kependidikan mengatakan bahwa:

“Implementasi yang kami lakukan dalam layanan yaitu menyediakan sarana untuk melaksanakan pelayanan terhadap peserta didik kami agar mereka merasakan pelayanan dengan baik dan merekapun merasa puas dengan pelayanan kami. Sehingga mereka dapat mengembangkan kreativitas mereka.”⁴⁹

⁴⁶ Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMAN 3 Timang Gajah, Tanggal 24 Mei 2021

⁴⁷ Wawancara Dengan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

⁴⁸ Wawancara Dengan Peserta Didik SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

⁴⁹ Wawancara Dengan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

Data wawancara di atas dilakukan dengan data observasi, berdasarkan pengamatan peneliti, ditemui adanya fasilitas sarana dan prasarana sekolah yang mendukung layanan bagi siswa.⁵⁰

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada peserta didik pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana implementasi pelayanan peserta didik di sekolah ini? Peserta didik mengatakan bahwa:

”Implementasi pelayanan peserta didik disini sudah cukup bagus sarana dalam pelayanan sudah baik kami di sini juga bisa mengembangkan bakat kami sesuai bidang kami dan kemampuan kami.”⁵¹

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana kesiapan tenaga kependidikan dalam layanan peserta didik? Kepala sekolah mengatakan bahwa:

“Kesiapan tenaga kependidikan di sekolah ini dalam melayani peserta didik sudah cukup baik dalam menyiapkan keperluan-keperluan yang di butuhkan dalam pelayanan peserta didik misalnya seperti pelayanan bimbingan konseling mereka sudah mempunyai ruangan khusus untuk bimbingan konseling, dan layanan perpustakaan juga begitu sudah ada yang melayani peserta didik di dalam perpustakaan, dan pelayanan laboratorium, dan pelayanan lainnya juga begitu sudah ada yang menyiapkan kebutuhan-kebutuhan peserta didiknya.”⁵²

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan mengatakan:

”Kesiapan kami sebagai tenaga kependidikan sudah cukup baik dalam kesiapan melayani peserta didik, kami memberikan pelayanan kepada peserta didik semampu yang kami bisa dan kami juga menyiapkan apa-

⁵⁰ Observasi tanya jawab dengan tenaga kependidikan

⁵¹ Wawancara Dengan Peserta Didik SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

⁵² Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMAN 3 Timang Gajah, Tanggal 24 Mei 2021

apa saja yang dibutuhkan peserta didik kami dari mulai pelayanan bimbingan konseling, perpustakaan, kantin, laboratorium, Kesehatan, dan parkir dan keamanan. Walaupun tidak semua peralatan-peralatan di dalamnya lengkap tapi kami sebagai tenaga Pendidikan berusaha memenuhi kebutuhan peserta didik kami.”⁵³

Berdasarkan hasil observasi

3. Peluang dan Hambatan Tenaga kependidikan dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMA Negeri 3 Timang Gajah, pertanyaan yang peneliti ajukan kepada kepala sekolah adalah apakah ada hambatan dalam pelayanan peserta didik? Kepala Sekolah mengatakan bahwa:

“Pasti ada hambatan dalam pelayanan peserta didik tidak mungkin tidak ada hambatan misalnya seperti sarananya yang kurang memadai, tenaga kependidikannya, dan bahkan juga peserta didiknya sehingga akan menghambat pelayanannya. Tetapi kami akan selalu berusaha untuk proses pelayanannya berjalan dengan baik walaupun ada hambatan-hambatan.”⁵⁴

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada tenaga kependidikan pertanyaan yang peneliti ajukan adalah bagaimana jam kerja tenaga kependidikan di sekolah ini? Tenaga kependidikan mengatakan bahwa:

”Jam kerja tenaga kependidikan di sekolah ini di mulai dari jam 08.00 sampai jam pulang sekolah, jam sekolah di lakukan 8 jam sehari.”⁵⁵

Selanjutnya peneliti akan mengajukan pertanyaan kepada peserta didik pertanyaan yang peneliti ajukan adalah jelaskan sisi kelemahan dan kelebihan yang diberikan oleh tenaga kependidikan? Peserta didik mengatakan bahwa:

⁵³ Wawancara Dengan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

⁵⁴ Wawancara Dengan Kepala Sekolah SMAN 3 Timang Gajah, Tanggal 24 Mei 2021

⁵⁵ Wawancara Dengan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

“Sisi kelemahan yang diberikan oleh tenaga kependidikan adalah kurangnya sarana dalam pelayanan peserta didik sehingga proses pelayanan tidak berjalan dengan sebaik mungkin misalnya di pelayanan laboratorium tidak semua alat-alat laboratorium lengkap sehingga proses pembelajaran tidak terjadi secara efektif. Dan sisi kelebihan pelayanan peserta didik adalah tenaga kependidikan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik buat peserta didiknya walaupun mungkin keterbatasan sarana tapi itu tidak membuat tenaga kependidikan untuk tidak melayani kami dengan baik bahkan mereka berusaha memberi pelayanan yang terbaik buat kami agar kami merasa puas sehingga kami dapat mengembangkan kreativitas kami.”⁵⁶

C. Pembahasan dan Hasil penelitian

Peran tenaga kependidikan salah satunya adalah mengelola, yang peneliti maksud disini adalah mengelola pelayanan-pelayanan peserta didik seperti pelayanan bimbingan dan konseling, pelayanan perpustakaan, pelayanan kantin, pelayanan Kesehatan, pelayanan laboratorium, dan pelayanan keamanan dan parkir. Yang Meliputi dimensi: yang pertama, aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik, yaitu ada, kemampuan pengelolaan dalam pelayanan peserta didik dan tanggung jawab pengelolaan peserta didik. Yang kedua, implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik, yaitu ada penentuan Langkah-langkah pelayanan.yang ketiga, peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

⁵⁶ Wawancara Dengan Peserta Didik SMAN 3 Timang Gajah 24 Mei 2021

1. Aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik

Aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik, meliputi kemampuan dan tanggung jawab yaitu terdiri dari :

a. Kemampuan tenaga kependidikan dalam merencanakan

Tahap ini dilakukan untuk menetapkan dan merencanakan syarat-syarat yang digunakan dalam proses pengembangan pelayanan peserta didik. Terdapat 3 langkah kegiatan yang dilakukan pada tahap merencanakan, yaitu:⁵⁷

a) Analisis kebutuhan

Peneliti melakukan observasi dan analisis terhadap kondisi atau keadaan permasalahan pelayanan peserta didik di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah yang dibutuhkan sebagai bentuk pengembangan pelayanan peserta didik. Analisis awal ini dilakukan melalui pra penelitian dengan cara wawancara terhadap tenaga kependidikan SMAN 3 Timang Gajah. Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 tenaga kependidikan diperoleh bahwa kendalanya:

⁵⁷ Mohammad Ali, *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2014), hal 103

- **Layanan bimbingan dan konseling,** Tenaga kependidikan dalam layanan bimbingan dan konseling harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan apa saja yang di perlukan dalam pelayanan bimbingan konseling agar pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan.
- **Layanan perpustakaan,** Tenaga kependidikan dalam layana perpustakaan harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan apa saja yang di perlukan dalam pelayanan perpustakaan agar pelayanan berjalan dengan sesuai dengan apa yang diinginkan.
- **Layanan kantin/kafetarian,** Tenaga kependidikan dalam layanan kantin harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan apa saja yang di perlukan dalam pelayanan kantin agar pelayanan berjalan baik sesuai dengan apa yang diinginkan.
- **Layanan Kesehatan,** Tenaga kependidikan dalam layanan Kesehatan harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan apa saja yang di perlukan dalam pelayanan Kesehatan agar pelayanan berjalan baik sesuai dengan apa yang diinginkan.
- **Layanan laboratorium,** Tenaga kependidikan dalam layanan laboratorium harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan layanan laboratorium agar pelayanan berjalan baik sesuai dengan apa yang diinginkan.

- **Layanan keamanan dan parkir**, Tenaga kependidikan dalam layanan keamanan dan parkir harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan layanan keamanan dan parkir agar pelayanan berjalan baik sesuai dengan apa yang diinginkan.

b) Penentuan Langkah pelayanan

1) Layanan bimbingan dan konseling

Tenaga kependidikan memberikan pelayanan bimbingan dan konseling kepada peserta didik dan bekerjasama dengan wali kelas, guru bidang studi, dan koordinator tenaga kependidikan agar pelayanan bimbingan konseling dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

2) Layanan perpustakaan

Tenaga perpustakaan memberikan pelayanan perpustakaan kepada peserta didik dan tenaga perpustakaan setiap ada pengunjung dari siswa mereka mencatat nama pengunjung agar di akhir semester mereka bisa melihat perkembangan pelayanan peserta didik.

3) Layanan kantin/kafetarian

Tenaga pelayanan kantin menjual makanan dan minuman untuk siswa tetapi tenaga kantin masih belum bisa menjaga makanan yang dijual seperti mereka masih menjual makanan dan minuman dalam kemasan yang makanan dan minumannya berpengawet.

4) Layanan Kesehatan

Tenaga Kesehatan memberikan pelayanan kepada peserta didik dan tenaga Kesehatan juga bekerja sama dengan pukesmas terdekat.

5) Layanan laboratorium

Tenaga laboratorium memberikan pelayanan kepada peserta didik walaupun kurang dalam sarana tapi tenaga laboratorium berusaha untuk memanfaatkan alam sekitar sekolah.

6) Layanan keamanan dan parkir

Tenaga keamanan dan parkir memberikan keamanan kepada peserta didik dan menyiapkan tempat parkir untuk peserta didik tenaga keamanan membuat peraturan kepada peserta didik yang mana jika sudah jam pulang maka peserta didik tidak boleh menyalakan motor tetapi mereka harus mendorong dan meyalakanya sesudah di depan gerbang agar tidak terjadi keributan.

c) Analisis Konsep

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui konsep dasar atau pedoman dalam melakukan pengembangan pelayanan peserta didik dengan cara melihat penerapan yang diterapkan di sekolah.

1) Layanan bimbingan dan konseling adalah kegiatan tenaga konseling dalam Menyusun rencana pelayanan bimbingan dan konseling, melaksanakan pelayanan bimbingan, dan konseling, mengevaluasi proses dan hasil pelayanan bimbingan dan konseling

serta melakukan perbaikan tindak lanjut memanfaatkan hasil evaluasi.

- 2) Layanan perpustakaan sekolah meliputi, peminjaman buku-buku, melayani kebutuhan pelajar dalam kelas, menyediakan sumber informasi bagi peserta didik, membimbing siswa untuk mahir dalam mencari informasi secara mandiri.
- 3) Layanan Kantin/Kafetarian adalah tempat peserta didik atau warga sekolah lainnya untuk dapat membeli makanan, jajanan, baik berupa makanan siap saji maupun makanan olahan.
- 4) Layanan Kesehatan sekolah yaitu melayani peserta didik yang lagi kurang sehat, dan juga memberikan arahan kepada peserta cara hidup sehat, menjaga daya tahan tubuh dan lain sebagainya.
- 5) Layanan Laboraturium mengenalkan alat-alat laboraturium kepada peserta didik, cara penggunaan alatnya, dan cara menjaga dan merawat alat-alat yang ada dalam layanan laboraturium.
- 6) Layanan Keamanan dan yaitu menjaga keamanan di sekolah menyediakan tempat parkir dan memeriksa lingkungan sekolah untuk melihat apakah ada siswa yang tidak masuk jam pelajaran.

d) Analisis Tugas

Analisis tugas bertujuan untuk mengidentifikasi hasil dari evaluasi yang dilakukan tenaga kependidikan untuk pengembangan pelayanan peserta didik.

a) Layanan Bimbingan dan Konseling

Tenaga bimbingan konseling bertugas memberikan pelayanan kepada peserta didik tugas yang dilakukan tenaga bimbingan konseling adalah Menyusun dan melaksanakan program bimbingan dan konseling yang meliputi waktu kegiatan, metode bimbingan konseling, dan mengelola data hasil bimbingan konseling.

b) Layanan Perpustakaan

Tenaga perpustakaan bertugas memberikan pelayanan kepada peserta didik seperti menyediakan buku-buku yang di perlukan di sekolah, menyediakan ruangan khusus baca, dan mencatat pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan.

c) Layanan Kantin/Kafetarian

Tenaga kantin bertugas menyediakan makanan dan minuman di sekolah, menjaga kebersihan makanannya.

d) Layanan Kesehatan

Tenaga Kesehatan bertugas memberikan pelayanan kepada peserta didik yang sakit, dan memberi arahan tentang Kesehatan.

e) Layanan Laboratorium

Tenaga laboratorium bertugas memberikan pelayanan tentang laboratorium seperti laboratorium biologi, fisika, computer dan lain sebagainya, bertugas memberikan praktikum kepada peserta didik.

f) Layanan Keamanan dan Parkiran

Tenaga keamanan dan parkir bertugas menjaga keamanan di sekolah, menyediakan tempat parkir dan lain sebagainya.

b. Kemampuan tenaga kependidikan dalam melaksanakan

Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk menyiapkan dan merancang langkah-langkah pengembangan pelayanan peserta pendidikan untuk pengembangan pelayanan peserta didik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengelolaan dalam pelayanan peserta didik tergolong baik. Berikut penjelasan mengenai pengelolaan dalam pelayanan peserta didik.

- (1) Perencanaan, tenaga kependidikan merencanakan kegiatan dalam menjelaskan tujuan yang telah dibuat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- (2) Pengorganisasian, tenaga kependidikan membangun kerja sama yang efektif di antara sejumlah orang agar supaya mereka dapat bekerja Bersama-sama secara efisien dan mendapat kepuasan dalam melakukan tugas rangka mencapai tujuan yang diinginkan.
- (3) Penggerakan, tenaga kependidikan menggerakan, membimbing, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

- (4) Pengendalian, tenaga kependidikan mengatur pelaksanaan-pelaksanaan sesuai ketetapan-ketetapan dalam rencana yang telah di susun untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dengan demikian tenaga kependidikan yang baik adalah tenaga kependidikan yang dapat mengelola pelayanan-pelayanan peserta didik yang ada di sekolah dengan baik. Hal ini juga senada dengan pandangan Arikunto ia berpendapat bahwa pengelolaan adalah pengadministrasian, pengaturan atau penataan suatu kegiatan.⁵⁸

Dengan adanya pengelolaan dalam pelayanan peserta didik maka pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang tujuan yang diinginkan.

2. Implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik

Implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Langkah-langkah pengembangan pelayanan bimbingan dan konseling
 - a) tenaga bimbingan konseling menyediakan ruangan khusus pelayanan bimbingan dan konseling agar mudah melakukan pelayanan bimbingan konseling.
 - b) Menjalin Kerjasama antara Guru bk, Wali kelas, Guru bidang studi dan terutama Koordinator bimbingan konseling itu sendiri.

⁵⁸ Saifuddin, *pengelolaan pembelajaran teoritis dan praktis*, (Yogyakarta:Deepublish, 2018). h.23

- c) Tenaga Kependidikan Melakukan pelayanan seminggu sekali , 3 bulan sekali dan persemester sekali.
- b. Langkah-langkah pengembangan pelayanan perpustakaan
- a) Tenaga perpustakaan membuat persentase kunjungan siswa ke perpustakaan setiap persemester agar dapat melihat perkembangan.
 - b) Tenaga perpustakaan melakukan pengelolaan perpustakaan setiap akhir semester.
 - c) Mengadakan ruang khusus bagi peserta didik.
- c. Langkah-langkah pengembangan pelayanan kantin
- a) Menyediakan makanan yang sehat dan bergizi.
 - b) Menjaga kebersihan kantin.
 - c) Mengurangi makanan dan minuman kemasan yang berpengawet.
- d. Langkah-langkah pengembangan pelayanan Kesehatan
- a) tenaga Kesehatan mengadakan ruangan Kesehatan
 - b) tenaga Kesehatan bekerjasama dengan pukesmas terdekat di sekolah.
 - c) tenaga Kesehatan memberikan pelayanan Kesehatan kepada peserta didik.

- e. Langkah-langkah pengembangan pelayanan laboratorium
- a) Tenaga laboratorium memanfaatkan alam sebagai bahan praktikum.
 - b) Tenaga laboratorium mengadakan percobaan-percobaan tentang suatu objek tertentu.
 - c) Tenaga kependidikan menyediakan ruangan laboratorium.
- f. Langkah-langkah pengembangan pelayanan keamanan dan parkir
- a) Tenaga keamanan membuat peraturan kepada siswa/siswi di saat jam pulang sekolah maka siswa/siswi tidak boleh menghidupkan sepeda motor mereka, mereka harus mendorong sampai ke pintu gerbang baru boleh di hidupkan agar tidak terjadi keributan.
 - b) Tenaga keamanan menjaga dan melihat siapa yang melanggar peraturan maka akan diberi hukuman.
 - c) Tenaga keamanan memberi hukuman bagi siswa/siswi yang bolos.

Pengadaan sarana dan prasarana merupakan fungsi operasional pertama dalam manajemen sarana dan prasarana Pendidikan di sekolah. Fungsi ini pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan untuk menyediakan sarana dan prasarana Pendidikan dengan semua kebutuhan, baik berkaitan dengan jenis dan spesifikasi, jumlah, waktu maupun tempat, dengan harga dan sumber yang dapat di pertanggung jawabkan. Dalam proses pengadaan sarana Pendidikan, ada beberapa kemungkinan yang bisa ditempuh, yaitu: (1) pembelian dengan biaya

pemerintah, (2) pembelian dengan biaya SPP, (3) atau bantuan dari masyarakat lainya. Ketersedian sarana pada setiap unit satuan Pendidikan wajin memiliki sarana yang meliputi prabot, peralatan Pendidikan, media Pendidikan, buku dan sumber belajar lainya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.⁵⁹

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengelolaan tenaga kependidikan dalam pengadaan pelayanan peserta didik tergolong baik. Berikut penjelasan mengenai pengelolaan tenaga kependidikan dalam pengadaan pelayanan peserta didik.

1. Tenaga kependidikan menyediakan semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
2. Tenaga kependidikan bertanggung jawab atas pengadaan sarana dan prasarana.
3. Tenaga kependidikan menyediakan perlengkapan lainya yang diperlukan untuk menunjang proses pelayanan peserta didik.

Pelayanan Pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan membuat pelanggan Pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut Prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu. Indikator pengukuram kualitas layanan, yaitu : 1) berwujud

⁵⁹ Faturrahman, Rizky Oktaviani Putri Dewi, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Dalam Mendukung Proses Belajar Siswa Di SDN Puter 1 Kembangbahu Lamongan*, Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, Volume 8, Nomor 1, 2019. h.179-180

(tangibles); 2) keandalan (reability) kemampuan penyediaan layanan; 3) daya tanggap (responsibility); 4) jaminan (assurance); 5) empati (emphaty), adanya rasa peduli.⁶⁰

3. Peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah

Setiap kegiatan tidak terlepas dari peluang dan hambatan berdasarkan hasil penelitian dan wawancara terdapat beberapa hambatan dan peluang yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Analisis Swot Untuk Pelayanan Peserta Didik Di SMAN 3 Timang Gajah

Uraian	Bobot	Rating	Skor
Opportunities (peluang)			
1. SMAN 3 Timang Gajah memiliki 4 laboratorium yang	1,00	4	4
2. SMAN 3 Timang Gajah memiliki perpustakaan yang nyaman	0,75	3	2,25
3. SMAN 3 Timang Gajah memiliki ruangan khusus bimbingan konseling	0,75	4	3
4. SMAN 3 Timang Gajah memiliki ruangan Kesehatan	0,50	3	1,5
5. SMAN 3 Timang Gajah tenaga keamanan	0,50	3	1,5
Jumlah	3,5	17	12,25
Threats (Ancaman)			
1. SMAN 3 Timang Gajah kualitas tenaga kependidikannya kurang dalam memberikan pelayanan	0,75	3	2,25
2. SMAN 3 Timang Gajah tidak memiliki pelayanan asrama dan pelayanan transportasi	0,50	3	1,5
3. SMAN 3 Timang Gajah Belum mempunyai sarana yang lengkap dalam proses pelayanan peserta didik	0,50	3	1,5
Jumlah	1,75	9	5,25
Jumlah (O + T)	5,25		17,5

⁶⁰ Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, Teguh Triwiyanto, *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri*, Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan, Volume 1, Nomor 2, Juni 2018. h. 245-254

No	Strengths (kekuatan)	Weaknesses (kelemahan)
1.	tenaga kependidikan memiliki semangat yang bagus dalam memberikan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah.	1. kurangnya sarana di bagian pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah.
2.	Biaya SPP sekolah di SMAN 3 Timang Gajah terjangkau.	2. akreditasi di SMAN 3 Timang Gajah (B).
3.	SMAN 3 Timang Gajah memiliki 6 jenis pelayanan peserta didik.	3. di SMAN 3 Timang Gajah tidak memiliki pelayanan asrama dan transportasi.
No	Threats (Ancaman)	Opportunities (peluang)
1.	Adanya persaingan antar Lembaga yang sejenis dalam hal memberi pelayanan peserta didik.	1. di SMAN 3 Timang Gajah ada dana dukungan dari pemerintah seperti dana bos.
2.	Kesenjangan ekonomi yang menjadi hambatan dalam pembayaran SPP sehingga mempengaruhi pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan pada peserta didik.	2. SMAN 3 Timang Gajah memiliki tempat yang strategis yakni di pinggir jalan lintas takengon-bireun.
3.	Tingkat kepercayaan masyarakat karena di SMAN 3 Timang Gajah akreditasinya B.	3. lingkungan SMAN 3 Timang Gajah berada di lingkungan satuan Pendidikan yang mana ada MIN, MTSN.

No.	So	St
1.	Tenaga kependidikan di SMAN 3 Timang Gajah memiliki semangat yang bagus dalam memberikan pelayanan peserta didik dan di tambah dengan dukungan dana operasional dari pemerintah.	1. SMAN 3 Timang Gajah memiliki semangat yang bagus dalam pelayanan peserta didik, walaupun memiliki saingan dengan Lembaga lain dalam hal pelayanan peserta didik.
2.	Memiliki biaya sekolah yang terjangkau dan letak sekolah yang strategis yaitu di pinggir jalan besar lintas takengon-bireun.	2. SMAN 3 Timang Gajah merupakan salah satu sekolah yang biayanya terjangkau walaupun banyak kalangan wali murid yang berpenghasilan rendah.
3.	Memiliki 6 jenis pelayanan dan di dukung dengan lingkungan sekolah yang dekat dengan satuan Lembaga Pendidikan lainnya seperti MIN, MTSN.	3. SMAN 3 Timang Gajah telah memiliki 6 jenis pelayanan, walaupun tingkat kepercayaan masyarakat Kurang karena akreditasi B.
	Wo	Wt
1.	Kurang sarana dalam memberikan pelayanan terhadap peserta didik tetapi SMAN 3	1. kurangnya sarana dan perasaingan layanan dengan

2.	Timang gajah memiliki bantuan dana bos dari pemerintah sehingga dapat meningkatkan sarana pelayanan peserta didik. Di SMAN 3 Timang Gajah Akreditasi B tetapi lokasinya strategis di pinggir jalan besar lintas takengon-bireun.	satu Lembaga Pendidikan lainnya.
3.	Tidak memiliki layanan asrama dan transportasi tetapi lingkungan sekolah dekat dengan satuan Pendidikan lain ada MIN, MTSN.	2. SMAN 3 Timang gajah memiliki akreditasi B, dan orang tua wali murid yang ekonominya berpendapatan rendah sehingga mempengaruhi pembayaran spp.
		3. tidak memiliki pelayanan asrama dan transportasi serta kepercayaan dari masyarakat kurang karena akreditasi sekolah B.

Berdasarkan rumus analisis SWOT diatas dapat disimpulkan bahwa SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah memiliki enam jenis pelayanan peserta didik dari delapan jenis pelayanan peserta didik yaitu layanan perpustakaan, layanan laboratorium, layanan kesehatan, layanan kantin, layanan bimbingan konsling, dan layanan parkir dan keamanan dengan Bobot rata-rata rumus analisis SWOT 3,5 (standar dan netral).

Dan berdasarkan rumus analisis SWOT layanan tenaga kependidikan dalam memberikan pengembangan layanan peserta didik sudah dilakukan dengan baik seperti melakukan pengadaan dan perbaikan keenam layanan peserta didik disekolah serta mengusahakan layanan peserta didik memadai dan terpenuhi sesuai dengan satandar layanan peserta didik yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

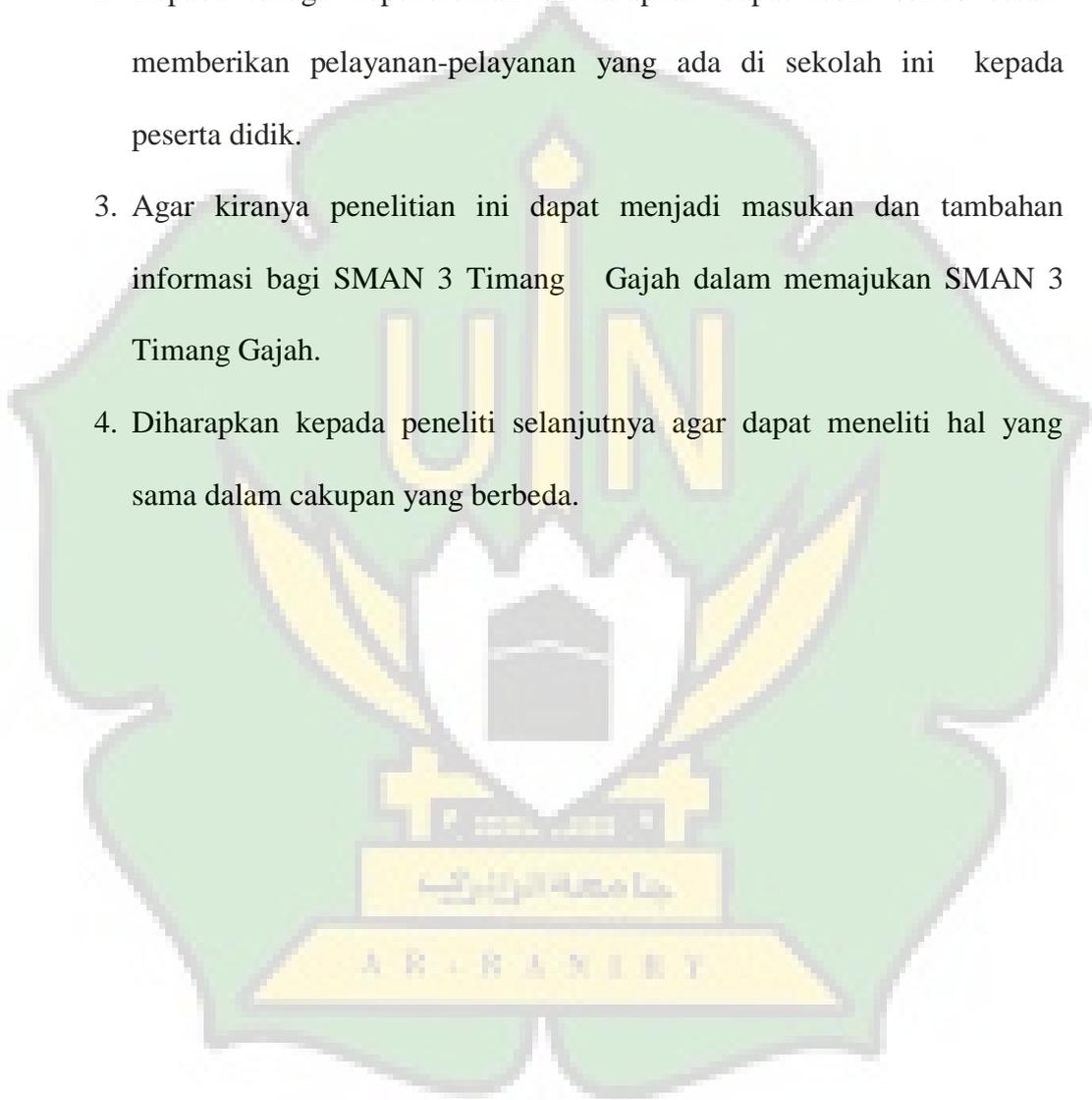
A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran kewenangan Tenaga Kependidikan SMAN 3 Timang Gajah memiliki kemampuan dan tanggung jawab terhadap pelayanan peserta didik. Kemampuan dalam pelayanan peserta didik terdiri dari pengelolaan dan penentuan Langkah-langkah pelayanan sehingga pengembangan peserta didik terpenuhi dan berjalan dengan baik.
2. Implementasi layanan tenaga kependidikan yang di lakukan di SMAN 3 Timang Gajah dalam memberikan pengembangan layanan peserta didik sudah dilakukan dengan baik seperti melakukan pengadaan dan perbaikan keenam layanan peserta didik disekolah serta mengusahakan layanan peserta didik memadai dan terpenuhi sesuai dengan satandar layanan peserta didik yang telah ditentukan.
3. Berdasarkan rumus analisis SWOT diatas dapat disimpulkan bahwa SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah memiliki enam jenis pelayanan peserta didik dari delapan jenis pelayanan peserta didik dengan bobot 3.5 (standar dan netral)

B. Saran

1. diharapkan kepada tenaga kependidikan SMAN 3 Timang Gajah mampu meningkatkan lagi kemampuan yang dimilikinya.
2. Kepada tenaga kependidikan di harapkan dapat lebih serius dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang ada di sekolah ini kepada peserta didik.
3. Agar kiranya penelitian ini dapat menjadi masukan dan tambahan informasi bagi SMAN 3 Timang Gajah dalam memajukan SMAN 3 Timang Gajah.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat meneliti hal yang sama dalam cakupan yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi Putra. 2016. *Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*. Jurnal Of Islamic Education Management. Vol 2. No 2.
- Ahfas dkk .2018. *Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan Melalui Implementasi Obsensi Sidik Jari*. Jurnal Magister Administrasi Pendidikan Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. Vol 6. No 4.
- Amirudin. 2017. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasal*. Jurnal Kependidikan Islam. Vol 7. No.1.
- Aryawan. 2019. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*. Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial. Vol 5. No 1.
- Desi Erawati. 2017. *Manajemen Layanan Peserta Didik Inklusif Di Kota Palangka Raya*. Jurnal Studi Agama dan Masyarakat. vol 13. No 2.
- D. Sudjana. 2016. *Peranan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Kualitas Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Non Formal*. Jurnal Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu. Vol 4. No 8.
- Dyah Ayu Ningsih, Ali Imron, Teguh Triwiyanto. 2018. *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri*. Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan. Vol 1. No 2.
- Engkoswara dan Aan Komariah. 2015. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Faturrahman, Rizky Oktaviani Putri Dewi. 2019. *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan Dalam Mendukung Proses Belajar Siswa Di SDN Puter 1 Kembangbahu Lamongan*. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran. Vol 8. No 1.
- Hasan Basri, Rusdiana. 2015. *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: pustaka Setia.
- Junita Ramschie, Hermanto Suaib, dan Sattu, *Sistem Pelayanan Administrasi Untuk Meningkatkan Motivasi Terhadap Guru Dan Peserta Didik Pada SD YPPK Kristus Raja II Kota Sorong*

Kepmendiknas No. 053/U/2001. Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Lexy. J Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: RosdaKarya.

Lukman. 1999. *manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Mohammad Ali. 2014. *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta; Bumi Aksara.

Muhammad Nazir. 1985. *Metode Penelitian Cet I*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nur Hasanah. 2017. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan*. jurnal al-iltizam. Vol 2. No 1.

Nurziah. 2016. *Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu*. Jurnal katalogis. Vol 4. No 8.

Peningkatan kualitas pelayanan Pendidikan melalui optimalisasi penerapan manajemen peserta didik. 2019. Jurnal Ilmiah Ilmu Social. Vol 5. No 1.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia. 2008. Nomor 24.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2011. *Manajemen Layanan Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.

RR Aliyyah, SA Lutfah, dan ZK Lathifah. 2017. *Pengelolaan Tenaga Pendidik pada Sekolah Dasar The Management of Teacher At Elementary Schools* Aliyyah et al. Vol 4. No 2.

Saifuddin Azwar. 1998. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998

Saifuddin. 2018. *pengelolaan pembelajaran teoritis dan praktis*. Yogyakarta: Deepublish

Setiawan, Chaerul Rochman, dan Bambang Syamsul Arifin. 2019. *Analisis Ketercapaian Indikator pada Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan di SMP Muhammadiyah Cipanas*. At-Tanbawi. Vol 4. No 1.

Sudarwan Danim. 2012. *Profesi Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.

Tri Yuliani, Muhammad Kristiawan. 2016. *Peran Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Membina Kompetensi Sosial (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah*. Vol 1. No 2.



LAMPIRAN

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH NOMOR: B-11412/Un.08/FTK/KP.07.6/10/2020

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015. Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 17 September 2020
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan**
PERTAMA : Menunjuk Saudara:
- | | |
|------------------|----------------------------|
| 1. Mujiburrahman | sebagai Pembimbing Pertama |
| 2. Lailussaadah | sebagai Pembimbing Kedua |
- untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Lita Ardila
NIM : 170 206 075
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Peran Tenaga Kependidikan dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik di SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah
- KEDUA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2020/2021
- KEEMPAT** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

Ditetapkan : Banda Aceh
6 Oktober 2020



Musfir Razali



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-7991/Un.08/FTK-I/TL.00/04/2021
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Kepala SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **LITA ARDILA / 170206075**
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Pendidikan Islam
Alamat sekarang : Desa Tj. Selamat Kec.Darussalam Kab.Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Peran Tenaga Kependidikan dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik di SMAN 3 Timang Gajah Bener Meriah***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 26 April 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 31 Agustus
2021

Dr. M. Chalis, M.Ag.



**PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 3 TIMANG GAJAH
BENER MERIAH**

Jalan Takengon – Bireun Blang Rongka
Email : sman3timanggajah.bm08@gmail.com

Nomor : 421.3/422/ 460 /SMAN3T.G/2021
Lamp- :
Hal : Izin Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Yth. Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry

Di-

Banda Aceh

Dengan Hormat,

Sehubungan Dengan Surat Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan No:B-7991/Un.08/FTK-1/TL.00/04/2021 Tanggal 26 April 2021, dengan ini Kepala Sekolah SMA Negeri 3 Tiang Gajah Memberikan Izin Kepada :

Nama : LITA ARDILA
NIM : 170206075

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Demikian surat izin ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Blang Rongka, 28 June 2021
Kepala SMA Negeri 3 Timang Gajah

IKHSAN PURNAMA, S.P
NIP. 19800926 200604 1 007

1. Instrumen Pertanyaan

Instrument

Peran Tenaga Kependidikan Dalam Pengembangan Pelayanan Peserta Didik Di SMAN 3 Timang Gajah

No	Rumusan Masalah	Indikator	Sumber Data	Pertanyaan
1.	Apa aspek yang menjadi kewenangan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah?	<ol style="list-style-type: none"> 1. pemberi motivasi 2. semangat kerja 3. pembinaan disiplin 4. memberi konsultasi 	Kepala Sekolah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana ruang lingkup kerja tenaga kependidikan di SMAN 3 Timang Gajah tersebut? 2. Bagaimana kesiapan tenaga kependidikan dalam layanan peserta didik? 3. Bagaimana kualitas layanan tenaga kependidikan di sekolah ini? 4. Bagaimana kinerja tenaga kependidikan dalam layanan peserta didik? 5. Apakah ada hambatan dalam pelayanan peserta didik?
2.	Bagaimana implementasi layanan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghimpun 2. Mencatat 3. Mengelola 4. Mengadakan 5. Mengirim 6. Menyimpan 	Tenaga Kependidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana ruang lingkup kewenangan kerja tenaga kependidikan di sekolah ini? 2. Bagaimana implementasi layanan tenaga kependidikan? 3. Bagaimana kualitas layanan tenaga kependidikan di sekolah ini? 4. Bagaimana kesiapan tenaga kependidikan dalam layanan peserta didik?

				<p>didik?</p> <p>5. Bagaimana kinerja tenaga kependidikan?</p> <p>6. Bagaimana jam kerja tenaga kependidikan di sekolah ini?</p>
3.	<p>Bagaimana peluang dan hambatan tenaga kependidikan dalam pengembangan pelayanan peserta didik di SMAN 3 Timang Gajah?</p>	<p>1. selalu ingin tau</p> <p>2. peka dan terasa</p> <p>3. enerjik dan ulet</p> <p>4. memiliki inisiatif</p>	<p>Peserta Didik</p>	<p>1. Bagaimana implementasi pelayanan peserta didik di sekolah ini?</p> <p>2. Bagaimana SDM tenaga kependidikan di sekolah ini?</p> <p>3. Bagaimana kualitas layanan peserta didik di sekolah ini?</p> <p>4. Bagaimana kinerja tenaga kependidikan di sekolah ini?</p> <p>5. Jelaskan sisi kelemahan layanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan!</p> <p>6. Jelaskan sisi kelebihan layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan!</p>

Banda Aceh, 10 juni 2021

Pembimbing Satu

Pembimbing Dua

Prof. Mujiburrahman, M.Ag

Lailatussaadah, M.Pd

NIP 197109082001121001

NIP 197512272007012014

Instrument kajian Dokumentasi

No	Dokumen Yang Di Kaji	Ada	Tidak ada
1.	Data tenaga kependidikan		
2.	Absensi hadir tenaga kependidikan		
3.	Visi-misi pelayanan peserta didik		
4.	Program-program pelayanan peserta didik		
5.	Dokumen rapat kepala sekolah, tenaga kependidikan, guru dalam pelayanan peserta didik		

Instrument observasi

No	Aspek yang diamati	baik	Tidak baik	Ada	Tidak ada
1.	Jenis pelayanan peserta didik				
2.	Mulai sejak kapan ada jenis-jenis pelayanan peserta di sekolah tersebut				
3.	Cara Pemberian pelayanan				
4.	Kepuasan peserta didik				
5.	Kinerja tenaga kependidikannya				
6.	Sarana dan prasarana				

2. Bukti Dokumentasi



