

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada masa sekarang ini, pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan manusia. Pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan sebuah mimpi dan harapan seorang manusia. Melalui pendidikan, manusia dapat menjadi cerdas, memiliki keterampilan, sikap yang sopan, dan mampu membangun interaksi yang baik dengan orang lain. Dengan adanya pendidikan, dapat menjadikan bangsa yang bermartabat dan menjadikan manusia memiliki derajat dan mulia dibandingkan makhluk ciptaan lainnya.

Kemajuan Pendidikan dalam sebuah negara merupakan salah satu sektor yang mampu membuat suatu negara berkembang, hal ini berkaitan dengan wawasan dan kesiapan sumber daya manusianya dalam mengembangkan berbagai sektor lainnya. Dalam UU No 20 Tahun 2003 bab II pasal (3) mengenai Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwa pendidikan memiliki tujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.² Dengan demikian

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

pendidikan dapat diartikan sebagai suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dalam proses pelaksanaannya.

Ada berbagai hal yang diatur dalam manajemen sebuah lembaga pendidikan, tidak hanya yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, tetapi juga yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Proses pelayanan dalam satuan pendidikan merupakan hal paling penting yang harus diperhatikan karena pendidikan merupakan suatu sektor yang berkaitan dengan pemberian jasa. Selain itu, dengan adanya faktor persaingan yang meningkat, mengharuskan suatu lembaga pendidikan mampu untuk bersaing dalam memberikan pelayanannya. Menyadari hal tersebut, setiap lembaga pendidikan membutuhkan pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan setiap lembaga supaya dapat melaksanakan kegiatan pendidikan yang semestinya.

Dalam suatu lembaga pendidikan, untuk memenuhi layanan administrasi pastinya dibutuhkan tenaga kependidikan yang menangani masalah administrasi. Di sekolah/madrasah yang menangani masalah administrasi adalah bagian tata usaha. Seperti yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 pasal (1) ayat (2) yaitu untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi yang ada di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.³

³ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang Standar Administrasi Sekolah.

Pada hakikatnya pengelolaan tata usaha sekolah sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan karena administrasi sekolah merupakan penerapan administrasi pendidikan dalam organisasi sekolah.⁴ Tata usaha sekolah merupakan unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan yang berkaitan dengan tulis menulis, mengumpulkan data, termasuk dalam hal keuangan, menyediakan data-data bagi pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat demi mencapai tujuan dari organisasi, serta membantu kelancaran organisasi atau lembaga pendidikan.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administran sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dan suatu organisasi menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka dari itu, manajemen tata usaha yang baik, akan berpengaruh pula pada kualitas layanan suatu lembaga.

Menurut Djam'an Satori, dalam buku *Administrasi Pendidikan*, administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai seluruh proses kerjasama dengan memanfaatkan sumber personil dan materil yang tersedia dan sesuai

⁴ Wildan Zulkarnain & Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Professional*, (Malang:Gunung Samudera, 2015). hlm. 16

untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.⁵ Kegiatan tata usaha merupakan bagian keseluruhan dari proses administrasi.

Anwar dan Sagala berpendapat bahwa administrasi pendidikan merupakan penerapan dan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktik-praktik pendidikan.⁶

Sementara itu, George R. Terry berpendapat dalam buku manajemen perkantoran bahwa administrasi adalah suatu bentuk pekerjaan klerikal yang melibatkan penyampaian informasi secara lisan dan penyusunan dokumen dan laporan tertulis untuk merangkum banyak hal dan menyampaikan fakta-fakta dasar dengan cepat. Diperlukan tindakan pengawasan dari manajemen (bagi bawahan/pekerja)⁷

Penerapan administrasi ketatausahaan bisa terlaksana secara maksimal apabila sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada mampu menunjang segala aktivitas yang dilaksanakan oleh bagian Tata Usaha. Sumber daya yang berkompeten dan bertanggung jawab mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga para pencari informasi mampu mendapat informasi yang jelas. Selain itu, pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah para siswa, atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain.

⁵ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Sulawesi Selatan : Aksara Timur, 2015), hlm. 6.

⁶ Nasir Usman dan Murniati, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : An Image, 2009), hlm. 2-3.

⁷ Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran*, (Aceh: CV Bunda Ratu, 2019), hlm. 6.

Dalam surah Al-Hasyr : 9 Allah berfirman :

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ
حَاجَةً مِّمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنًا نَفْسِهِ
فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: *Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) 'mencintai' orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung*⁸

Dalam ayat diatas menjelaskan mengenai pemberian pelayanan dalam sebuah lembaga. Lembaga harus bisa meneladani kaum Anshar dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konteks pendidikan, pengorbanan yang dimaksud yaitu kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri, kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain, kesadaran untuk memuaskan orang lain, dan kesadaran untuk tidak mengecewakan orang lain.⁹ Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam

⁸ Munawir dan Hanik Misyika N. M, *Mushaf Nuzuli Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jawa Tengah : Wawasan Ilmu, 2022), hlm. 1081

⁹ Muzamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta : Erlangga, 2007), hlm. 194

memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik.

Pelayanan diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dalam hal pemberian layanan di sekolah ini biasanya disebut dengan layanan administrasi sekolah. Administrasi merupakan usaha untuk membantu, memimpin dan mengarahkan semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹⁰ Pemberian layanan administrasi ini dapat diterima oleh siswa sebagai pelanggan atau konsumen pendidikan mulai dari masuk hingga keluar atau lulus dari sekolah.

Pelayanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang sesuai. Agar semua tata usaha dapat menyelenggarakan tugas dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk pelaksanaan administrasi yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi yang ada di sekolah.

Kualitas menurut Philip B. Crosby dalam bukunya Ketut Witara yang berjudul *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*, menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan. Jadi sesuai produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan persyaratan yang ada.¹¹

¹⁰ Tatang S., *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hal. 18

¹¹ Ketut Witara, *Cara Singkat Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Implementasinya*, (Sukabumi : CV Jejak, 2018), hlm. 6.

Kualitas menurut Feigenbaum dalam bukunya Nasution, yang berjudul *Total Service Management*, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan.¹²

Kualitas layanan administrasi di sekolah yang selama ini dikenal dengan tata usaha masih banyak yang tidak memperhatikan pentingnya memberikan kepuasan pada pelanggan. Selama ini banyak staf-staf yang dirasa kurang cakap atau profesional dalam memberikan layanan. Tentunya hal ini akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Apabila lembaga tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka akan berimbas pada pelanggan yaitu siswa. Baik buruknya pelayanan sangat mempengaruhi mutu lembaga, karena apabila pelanggan merasa tidak puas maka lembaga juga tidak akan banyak peminatnya dan bahkan bisa menjadi hal yang fatal apabila pelanggan merasa tidak mendapatkan apa yang diinginkannya sehingga rasa kepercayaan pun akan hilang.

Ketika pengguna layanan jasa yaitu siswa memberikan masukan mengenai pelayanan administrasi yang dilakukan, maka pihak tata usaha tidak boleh meremehkan begitu saja. Hal ini karena pelanggan jasa atau siswa merupakan pihak yang dapat merasakan pelayanan yang didapatkannya. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya tidak boleh semena-mena. Diperlukan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa nyaman dengan

¹² Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 119.

layanan yang diterimanya. Pelayanan yang berkualitas ini dapat berupa keramah-tamahan dalam memberikan layanan, kecepatan serta ketepatan. Lembaga pendidikan diharapkan dapat memberikan layanan pendidikan yang optimal seperti yang diharapkan konsumen atau pengguna layanan. Dalam hal ini sekolah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan membenahi pelayanan yang sudah baik supaya lebih baik lagi dan juga dapat memenuhi harapan dari pelanggan. Hal ini perlu diperhatikan karena kualitas merupakan suatu yang sangat penting dan menjadi perhatian bagi pelanggan. Dengan memberikan layanan konsumen yang baik, maka dapat mengubah kekecewaan dan kekesalan pelanggan itu menjadi rasa percaya dan setia terhadap pelayanan yang diberikan.¹³

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tulungagung merupakan salah satu sekolah yang berada di Kabupaten Tulungagung yang berlokasi di Kelurahan Panggungrejo Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung Jawa Timur. Sekolah ini juga sering didengar dikalangan masyarakat dengan sebutan SMARISTA. Letaknya yang strategis membuat sekolah ini mudah dijangkau oleh siapa saja. Sekolah ini dibangun pada tahun 2013. Meski terbilang baru, namun Smarista sudah berhasil mencetak siswa-siswi berprestasi baik di bidang akademik maupun non akademik.

Patut dipahami bahwa nama “SMA Negeri 1 Tulungagung” merupakan sebuah nama besar yang tentunya merupakan modal dasar bagi sekolah beserta dengan segenap konstituennya untuk berprestasi. Demikian juga para Alumni

¹³ Wira Sutedja, *Panduan Layanan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 9

yang telah menduduki prestasi puncaknya dalam memberikan sumbangsih terbaik bagi Indonesia merupakan energy inspirasi, motivasi dan modal panutan bagi seluruh komponen sekolah. Oleh karenanya seluruh komponen sekolah perlu mengelola dan mengembangkan sekolah yang serius, terencana secara benar, dan berkelanjutan.¹⁴

Melihat realita di lapangan terhadap kondisi dan keadaan di SMA Negeri 1 Tulungagung, seorang kepala tata usaha memperhatikan dan mengelola dengan baik terhadap pelayanan administrasi sekolah yang diberikan agar kualitas pelayanan administrasi dapat berjalan dengan efektif. Dengan tata usaha sekolah yang dikelola secara maksimal diharapkan dapat memberikan dampak dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan.¹⁵

Dipilihnya lembaga ini sebagai objek peneliti dikarenakan sekolah yang dikenal masih baru ini sudah cukup eksis dan mampu bersaing dengan sekolah lain yang ada di kabupaten ini. Sekolah ini juga memiliki keunggulan daripada sekolah yang lain yaitu terletak pada jam masuk siswa dan program kerja yang dimiliki. Disekolah biasanya jam masuk siswa adalah pukul 07.00 WIB, namun di sekolah sedikit lebih awal yaitu pukul 06.50 WIB. SMAN 1 Tulungagung memiliki program kerja yang diusung oleh kepala sekolah yaitu “Latarzah”. Latarzah sendiri merupakan layanan pengantaran ijazah yang

¹⁴ Data diambil dari Web resmi SMA Negeri 1 Tulungagung, diakses pada tanggal 18 Juni 2023.

¹⁵ Observasi SMAN 1 Tulungagung, Pada 1 Maret 2023

dilakukan untuk menghindari penumpukan ijazah dan menghindari kehilangan ijazah yang ada di sekolah.

Pada sekolah ini, meskipun memiliki fasilitas dan sarana prasarana, serta sumber daya manusia yang sudah memadai sehingga memiliki pelayanan administrasi yang baik. Setiap arsip dan dokumen penting sekolah ditata dengan baik dalam tempat penyimpanan yang ada. Pelayanan yang dilakukan pun cukup cepat dalam pelaksanaannya. Namun demikian, sekolah ini juga harus bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan supaya merasakan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan administrasi dari SMAN 1 Tulungagung. Salah satu cara untuk meningkatkan eksistensi dan menarik minat pengguna jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan administrasi yang ada dengan memberikan pelayanan yang prima dalam hal administrasi di sekolah.. Sehingga pelayanan yang berkualitas pun dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengadakan penelitian di SMAN 1 Tulungagung dengan mengambil judul “**Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Negeri 1 Tulungagung**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah fokus penelitiannya hanya sebatas manajemen, terkait bagaimana tata usaha memajemen tugasnya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, seperti bagian *planning*,

organizing, actuating, dan controlling. Adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung ?
2. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung ?
3. Bagaimana Evaluasi pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung ?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SAN 1 Tulungagung
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung

D. Kegunaan Penelitian

Dari tujuan tersebut, kegunaan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan. Khususnya mengenai gambaran pengetahuan tentang manajemen tata usaha dan layanan administrasi, serta dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi praktis yaitu :

- a. Bagi Pembaca

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat meningkatkan kualitas lembaga pendidikan terutama dalam bidang administrasi sehingga pelayanan administrasi dan manajemen tata usaha disekolah tersebut dapat menjadi lebih baik dimasa mendatang.

- b. Bagi Kepala Tata Usaha

Penelitian ini sebagai bahan acuan evaluasi sekolah dalam melaksanakan manajemen tata usaha sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi dengan baik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya sebagai menjadi pijakan dalam perumusan desain penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan sebagai wawasan pengetahuan dan bahan rujukan dalam menyusun karya ilmiah atau sejenisnya mengenai manajemen budaya madrasah.

E. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

a Manajemen Tata Usaha

Manajemen adalah sebuah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁶ Sedangkan tata usaha merupakan segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.¹⁷

Jadi manajemen tata usaha merupakan segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi yang dimulai dari proses perencanaan,

¹⁶ Nurhayati dan M. Sidik, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Surabaya : Global Aksara Pers, 2021), hlm. 3.

¹⁷ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2017, hal. 133

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

b Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.¹⁸

Sedangkan Administrasi yaitu kegiatan pencatatan siswa dari proses penerimaan hingga siswa tersebut keluar dari sekolah, disebabkan karena tamat atau sebab lain. Adapun beberapa ruang lingkup administrasi kesiswaan yakni penerimaan peserta didik baru, ketatausahaan peserta didik, pencatatan bimbingan dan penyuluhan, pencatatan prestasi belajar.¹⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi yaitu seberapa bagus tingkat layanan administrasi yang diberikan mulai dari proses penerimaan hingga siswa itu keluar yang sesuai dengan

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*, (Yogyakarta:CV.Andi, 2017), hlm. 142.

¹⁹ M. Hasbi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*, *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 3, Nomor 1, Mei 2018, hlm. 94.

ekspektasi pelanggan.

2. Penegasan Operasional

Manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi ini adalah penelitian yang membahas mengenai manajemen dari tata usaha dalam memberikan layanan administrasi yang berkualitas kepada pelanggan yaitu siswa, dimana dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas ini melalui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, dan kendala apa saja yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Tulungagung. Hal ini bertujuan agar siswa mendapat kepuasan saat memperoleh layanan administrasi yang diberikan, dimana layanan administrasi yang berkualitas akan membawa pengaruh atau citra yang baik bagi lembaga pendidikan atau sekolah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih mengenai seminar proposal ini, maka materi-materi yang tertera pada Seminar Proposal ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini peneliti menjelaskan konteks penelitian mengenai mengapa penelitian memilih tema ini. Di samping itu, bab ini juga memuat fokus masalah yang bertujuan agar pembahasan dalam skripsi ini tidak meluas dari

garis yang telah ditetapkan. Selanjutnya, tujuan penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal yang disampaikan untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan. Lalu ada kegunaan penelitian, penegasan istilah dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

2. Bab II Kajian Teori

Bab ini berisikan tentang penjabaran mengenai teori yang terkait dengan judul penelitian sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian. Dalam kajian teori ini memuat manajemen tata usaha, kualitas layanan administrasi, penelitian terdahulu, dan paradigma penelitian.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas mengenai jenis pendekatan yang digunakan serta alasannya, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

4. Bab IV Hasil Penelitian

Bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan yang berisi paparan data, temuan peneliti, dan juga analisis data.

5. Bab V Pembahasan

Bab ini berisi mengenai analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

6. Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran.