

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
DI SMP NEGERI 6 PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebagai Syarat dalam Meraih
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
(MPI)*



Oleh:

LAILATUL HASANAH

NIM: 2114030080

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI
IMAM BONJOL PADANG
TAHUN 2025M/1447H**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Hasanah
NIM : 2114030080
Tempat/Tanggal Lahir : Duri/ 28 September 2003
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 6 Padang Panjang" adalah benar karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya yang diduplikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak orisinil, maka saya bersedia untuk membatalkan keabsahan skripsi ini dan gelas kesarjanaan saya.

Padang, 22 Juli 2025
Yang Menyatakan



Lailatul Hasanah
2114030080

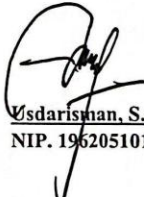
AGENDA : B.10 Un 13/FTK/PP.00.91.7.1.2023	
TGL. TERIMA : 28/7-25	PARAF : 

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang” disusun oleh Lailatul Hasanah, NIM. 2114030080 Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui ke sidang munaqasyah.

Padang, 24 Juli 2025

Pembimbing I


Usdarisman, S.Sos. M.Pd
 NIP. 196205101992031001

Pembimbing II

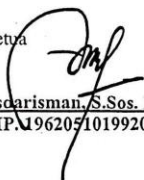

Syukra Vadhillah, M.Pd
 NIP. 199202162019032019

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi berjudul "Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang" oleh Lailatul Hasanah, NIM. 2114020080, telah diuji dalam Sidang Muanaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Rabu, 06 Agustus 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu S-1 pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 20 Agustus 2025

Ketua


Usdarisman, S.Sos. M.Pd
NIP. 196205101992031001

Tim Penguji

Sekretaris

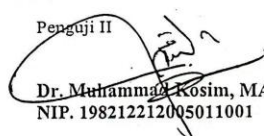

Syukra Vadhillah, M.Pd
NIP. 199202162019032019

Penguji I

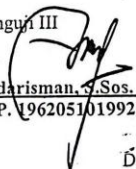

Dr. Jusmawati, M.Pd
NIP. 197302041995032002

Anggota

Penguji II


Dr. Muhammad Kosim, MA.
NIP. 198212212005011001

Penguji III


Usdarisman, S.Sos. M.Pd
NIP. 196205101992031001

Penguji IV


Syukra Vadhillah, M.Pd
NIP. 199202162019032019

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang




Prof. Dr. Yasmadi, M.Ag
NIP. 197305172000031001

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang”**. Disusun oleh **Lailatul Hasanah, NIM. 2114030080**. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang tahun 2025M/1447H.

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh pengamatan di lapangan bahwa meskipun SMP Negeri 6 Padang Panjang dikenal memiliki reputasi baik dalam bidang akademik dan manajerial, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi pelayanan administrasi yang memerlukan perhatian. Kendala-kendala tersebut meliputi: belum optimalnya kinerja staff tata usaha dalam memanfaatkan teknologi sesuai tugas dan tanggung jawab, kurangnya komunikasi yang efektif dan keramahan dalam interaksi dengan pelanggan, keterlambatan dalam proses pengurusan dokumen seperti surat-menyurat, serta kurangnya profesionalisme tenaga administrasi dalam melayani siswa dan wali murid. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan administrasi pendidikan di SMP Negeri 6 Padang Panjang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah kepala sekolah, tenaga administrasi, guru, orang tua siswa, dan siswa. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi di SMP Negeri 6 Padang Panjang secara umum sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari prosedur yang terstruktur dan waktu layanan yang relatif cepat untuk keperluan rutin. Petugas administrasi juga dinilai memiliki kompetensi dan dedikasi yang memadai, didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, yaitu optimalisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui peningkatan pengawasan dan sosialisasi prosedur kepada orang tua dan siswa agar alur pelayanan dapat dipahami dengan lebih baik.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Administasi Pendidikan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Implementasi Pelayanan Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 6 Padang Panjang”***

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Usdarisman, S.Sos. M.Pd selaku pembimbing I dan ibu Syukra Vadhillah, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa penuh kesabaran serta ketersediaannya membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Jusmawati, M.Pd selaku penguji I dan Bapak Dr. Muhammad Kosim, MA selaku penguji II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa penuh kesabaran serta ketersediaannya penguji, membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Yasmadi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta jajarannya.

4. Ibu Hasnawati, M.Pd selaku Ketua Prodi dan Ibu Dewi Juwita, M.Pd selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam serta seluruh Civitas Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang, atas ilmu dan arahannya sejak awal kuliah hingga sampai pada tahap penulisan skripsi ini selesai.
6. Kepala Perpustakaan dan para Pegawai Perpustakaan baik institut maupun Fakultas Tarbiyah dan keguruan yang telah membantu penulis memberikan layanan serta memfasilitasi penulis dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Alphabeta Nazar, S.Pd selaku kepala sekolah SMP Negeri 6 Padang Panjang, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, wali murid, serta siswa-siswi SMP Negeri 6 Padang Panjang yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses penelitian.

Persembahkan khusus teruntuk cinta pertama dan panutan penulis Alm. Bapak Ulil Amri. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan dan tidak sempat menemani penulis dalam proses pendidikan penulis di bangku perkuliahan namun beliau selalu bekerja keras, memberikan motivasi dan semangat dimasa hidupnya untuk pendidikan penulis sehingga apa yang beliau usahakan untuk penulis menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih pa.

Teristimewa teruntuk ibunda tercinta Ibu Fatmawati. Beliau memiliki peran yang sangat besar dalam penyelesaian skripsi ini. meskipun tidak berkesempatan

merasakan bangku perkuliahan, beliau senantiasa memberikan dorongan semangat dan doa yang tiada henti. Penulis meyakini bahwa doa beliau telah menjadi kekuatan dan penyelamat dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan. Terimakasih ma.

Teruntuk kakak Fitria Anggalina, S.Pd. Uni Gita Ria Farlina, M.Pd. Uni Visky Afrina S.Keb, Bd. dan abang Andre Gusti Candra, S.Sos yang penulis banggakan. Terimakasih atas segala pengorbanan, dukungan, motivasi, nasehat serta do'a tulus kasih yang tidak pernah putus untuk kebaikan penulis agar penulis dapat menjalankan pendidikan ini. Terima kasih untuk setiap keringat yang keluar untuk pendidikan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada sahabat-sahabat tercinta, Fany Aulia Putri, Rasma Armelia Fatika, dan Melsika, yang senantiasa hadir dan menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Dukungan, semangat, hiburan, serta kesediaan mendengarkan keluh kesah dari awal hingga akhir penulisan ini merupakan kontribusi berharga yang tidak ternilai, baik dalam suka maupun duka.

Ucapan terakhir saya tujukan kepada diri sendiri, Lailatul Hasanah. Terima kasih atas ketaguhan hati untuk tetap berjuang hingga sampai pada tahap ini, meskipun sering kali dihadapkan pada kegagalan dan rasa putus asa. Rasa syukur patut disampaikan karena tetap berusaha dan tidak menyerah menghadapi tantangan dalam proses penyusunan skripsi. Pencapaian ini menjadi bentuk apresiasi yang layak diberikan kepada diri sendiri. Semoga kebahagiaan senantiasa menyertai, dengan segala kekurangan maupun kelebihan yang ada.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan demi perbaikan karya-karya ilmiah yang akan datang. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi para pembacanya, *Aamiin Ya Rabal'Alamin*.

Padang, 29 Mei 2025

Penulis,



Lailatul Hasanah
NIM. 2114030080

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Fokus Penelitian.....	5
D. Pertanyaan Penelitian.....	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
1. Implementasi.....	7
a) Pengertian Implementasi	7
b) Tujuan Implementasi	8
c) Proses Penerapan Implementasi	9
2. Pelayanan Administrasi pendidikan	10
a) Pengertian Pelayanan	10

b) Tujuan dan Fungsi Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	15
c) Faktor yang Mempengaruh Pelayanan Administrasi Pendidikan	16
d) Ruang Lingkup Pelayanan Administrasi Pendidikan.....	18
e) Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan	22
B. Penelitian Relevan.....	24
C. Alur Pikir.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Sumber Data	30
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
E. Analisi Data	34
F. Uji Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Sekolah.....	39
1. Gambaran Sekolah	39
2. Latar Belakang Sejarah Sekolah	40
3. Visi dan Misi Sekolah.....	41
B. Temuan Penelitian	42
1. Prosedur pelayanan	42
2. Waktu penyelesaian	50
3. Sarana dan prasarana.....	51
4. Kompetensi petugas pelayanan.....	54

C. Pembahasan	62
1. Prosedur Pelayanan	62
2. Waktu Penyelesaian	64
3. Sarana dan prasarana.....	66
4. Kompetensi petugas pelayanan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Papan Informasi dan Sosialisasi Layanan	46
Gambar 4.2 Standar Operasional Prosedur	48
Gambar 4.3 Pembagian Tugas Tata Usaha	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-kisi Instrumen	79
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	81
Lampiran 3 Pedoman Observasi	84
Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi	87
Lampiran 5 Transkrip Wawancara dengan Kepala Sekolah	88
Lampiran 6 Transkrip Wawancara dengan Staff Tata Usaha.....	91
Lampiran 7 Transkrip Wawancara dengan Staff Tata Usaha.....	94
Lampiran 8 Transkrip Wawancara dengan Guru	97
Lampiran 9 Transkrip Wawancara dengan Wali murid	100
Lampiran 10 Transkrip Wawancara dengan Siswa	103
Lampiran 11 Surat Seminar Proposal	106
Lampiran 12 Berita Acara Seminar Proposal.....	107
Lampiran 13 Surat Keputusan (SK) Pembimbing	108
Lampiran 14 Bukti Acc Proposal Untuk Penelitian.....	109
Lampiran 15 Validasi Intrumen Penelitian	110
Lampiran 16 Surat Penelitian dari FTK Kepada Dinas Pendidikan	111
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian Dinas Pendidikan	112
Lampiran 18 Surat Izin Penelitian SMP Negeri 6 Padang Panjang	113
Lampiran 19 Kartu Bukti Bimbingan	114
Lampiran 20 Surat Keterangan Informan Kepala Sekolah	115
Lampiran 21 Surat Keterangan Informan Staff Tata Usaha.....	116
Lampiran 22 Surat Keterangan Informan Staff Tata Usaha.....	117

Lampiran 23 Surat Keterangan Informan Guru Mapel	118
Lampiran 24 Surat Keterangan Informan Wali Murid.....	119
Lampiran 25 Surat Keterangan Informan Siswa	120
Lampiran 26 Dokumentasi Penelitian.....	121