

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**PERANAN TATA USAHA DALAM MENJALANKAN FUNGSI
PELAYANAN PENDIDIKAN**



OLEH :

**YULYANA SARI
178520056**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

**LAPORAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**PERANAN TATA USAHA DALAM MENJALANKAN FUNGSI
PELAYANAN PENDIDIKAN**



OLEH :

YULYANA SARI

178520056

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan kerja kuliah lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Administrasi Public Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Judul Laporan KKL : PERANAN TATA USAHA DALAM
MENJALANKAN FUNGSI PELAYANAN
PENDIDIKAN

Nama : YULYANA SARI

Npm : 178520056

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Medan, 12 Agustus 2020

MENGESAHKAN

Mahasiswa Pelaksana KKL

Dosen Pembimbing


(Yulyana Sari)
NPM.178520056


(Nur Ambia Arma, SAP, MAP)

MENGETAHUI

Ketua Akademik Prodi Adminsitrasi Public


(Nina Angelia, S.Sos, M.Si)
NIDN.0126098304

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan melancarkan segala urusannya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan baik, tepat pada waktunya. Laporan ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah KKL. Dengan membuat Laporan ini Penulis diharapkan mampu untuk lebih mengenal tentang dunia kerja yang nantinya akan penulis jalani.

Penulis menyadari bahwa, sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, masih banyak hal yang harus penulis di pelajari. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif, guna perbaikan dan kesempurnaan laporan KKL ini.

Harapan Penulis, semoga Laporan yang sederhana ini, dapat memberi manfaai dan menambah ilmu khususnya bagi Penulis di kemudian hari dan bagi para pembaca pada umumnya. Serta penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu, semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua.

Medan, 12 Agustus 2020

Penulis



Yulyana Sari
NPM : 178520056

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat KKL.....	3
1.3 Alasan Pemilihan Lokasi KKL.....	4
BAB II KAJIAN TEORI	5
2.1 Pengertian Tata Usaha	5
2.3 Pengertian Peranan.....	6
2.3 Pengertian Pelayanan	8
2.4 Fungsi pelayanan public dalam sector pendidikan	9*
BAB III DESKRIPSI LOKASI	11
3.1 Sejarah.....	11
3.2 Visi dan Misi.....	11
3.3 Struktur	12
BAB VI PEMBAHASAN.....	13
4.1 Tahap Kegiatan Kkl	13
4.2 Kegiatan Selama Kkl	13
4.3 Analisis Pelaksanaan Kegiatan	14
4.3.1 Peranan tata usaha sekolah Darussalam dalam melaksanakan fungsi pelayanan pendidikan.....	15
4.3.2 Kegiatan tata usaha sekolah Darussalam Fungsi pelaksanaan pelayanan di sekolah Darussalam	17

4.3.3 Fungsi pelaksanaan pelayanan di Sekolah Darussalam	17
BAB V PENUTUP	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20
6.1 LAMPIRAN	
6.2 Daftar nilai KKL	
6.3 Daftar hadir KKL Dokumentasi	
6.4 Laporan Agenda KKL	

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di masa sekarang pendidikan dipandang sebagai hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan begitu majunya perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan mulai dari pelayanan penerimaan siswa secara Online maupun pengumuman kelulusan. Disamping itu, lembaga-lembaga pendidikan telah banyak bermunculan, baik yang negeri maupun yang swasta, mulai yang berkualitas maupun yang kurang berkualitas. Sehingga dengan banyaknya lembaga pendidikan yang muncul, menjadikan persaingan sangat ketat untuk menarik pelanggan pendidikan. Sehingga dengan meningkatnya jumlah persaingan juga menuntut setiap lembaga untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dan baik bagi mereka dari pada yang dilakukan pesaing. Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah para siswa, atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan pelayanan, dalam hal ini jasa pendidikan, disebabkan karena pelayanan yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembagatersebut akan di tutup.

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga,

yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari 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, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga. Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, menyatakan bahwa, “Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan” (Maryani, 2011:2)

Dalam Peraturan Pemerintah Pasal 1 Nomor 39 Tahun 2000 tentang tenaga kependidikan dijelaskan bahwa : (Bachtiyar, 2017:94) “Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Walaupun tenaga kependidikan tidak langsung terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar

tetapi peranannya sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar di sekolah serta untuk mencapai tujuan sekolah dan meningkatkan kualitas pendidikan. Oleh karena itu tanpa adanya tenaga kependidikan, proses pendidikan tidak akan berjalan dengan lancar walaupun tenaga pendidik sudah ada. Tenaga kependidikan meliputi “tenaga pendidik (pembimbing, pengajar/guru, dan pelatih), pengelola satuan pendidikan (kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah), penilik, pengawas, tenaga administrasi, peneliti, pengembang dibidang pendidikan, pustakawan, laboran, teknisi sumber belajar, dan penguji”.

Universitas Medan Area yang disebut Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim adalah yayasan yang bergerak di bidang pendidikan menetapkan visi menghasilkan lulusan yang inovatif, berkepribadian mandiri. Mahasiswa selain dibekali kemampuan hard skill sesuai kompetensi keilmuan, juga dibekali soft skill berupa penguasaan seperangkat karakter luhur. Keduanya amat berguna untuk menghadapi dunia kerja dan beradaptasi secara santun dan bijak dengan perkembangan paradigma baru, sehingga kelak dapat hidup sukses lahir dan batin.

Kuliah kerja lapangan merupakan aktivitas mahasiswa selama beberapa waktu di suatu tempat, instansi, perusahaan tertentu guna mengaplikasikan ilmu pengetahuannya. KKL dapat dilakukan mahasiswa pada bagian instansi maupun perusahaan yang berkaitan dengan program studi di dalam instansi tersebut. Dalam hal ini penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Kantor ‘bag. Tata usaha sma Darussalam, di Jln. Darussalam No.26 Abc Kota Medan. Penulis ditempatkan pada bagian tata usaha guna membantu Pelayanan pendidikan di kantor tersebut.

1.2 Tujuan dan manfaat KKL

- 1) Menambah Wawasan Pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja.

- 2) Menambah Wawasan Berfikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
- 3) Melatih mahasiswa dalam mengembangkan sikap tanggungjawab, disiplin, dan kreatif dalam melakukan suatu pekerjaan baik baik dalam urusan pribadi maupun dalam dunia kerja.
- 4) Melatih Kemampuan penulis untuk mampu bersikap mandiri, serta bertanggungjawab.
- 5) Mengimplementasikan ilmu sesuai konsentrasi selama masa perkuliahan ke dunia kerja sesungguhnya.

1.3 Alasan pemilihan lokasi KKL

Alasan saya memilih lokasi kuliah kerja lapangan ini yaitu saya ingin mengetahui bagaimana peranan tata usaha tersebut dalam melaksanakan fungsi pelayanan pendidikan yang diberikan sekolah tersebut. apakah sudah menjalankan tugas dan fungsi sesuai dengan kebijakan sekolah tersebut. Dimana Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bisa terpenuhi. Dan yang kita ketahui peranan tata usaha adalah salah satu penunjang keberhasilan suatu organisasi. Apabila peranan tata usaha di sekolah tersebut tidak baik maka akan mempengaruhi kualitas sekolah tersebut. Oleh karena itu, penulis memilih lokasi tersebut sebagai tempat praktik kuliah kerja lapangan serta ingin menambah Wawasan Pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan penulis dalam dunia kerja.

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Tata Usaha

Tata usaha adalah adalah kegiatan yang dilakukan meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrasturcture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat (**Suryosubroto, 2004**). Maka tata usaha adalah suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai apa yang telah direncanakan dan bisa tercapai seperti apa yang diinginkan. Tata usaha sekolah adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut. Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.

Peran tersebut dapat terlaksana dengan baik jika terdapat pedoman kerja yang jelas melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Pada **Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 19 Tahun 2007** menjelaskan bahwa “semua pemimpin, pendidik, dan tenaga kependidikan mempunyai uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas tentang keseluruhan penyelenggaraan dan administrasi pendidikan”. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas menjadi pedoman bagi petugas tata usaha di sekolah sehingga dapat menjalankan perannya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Dari penjelasan diatas diambil suatu pengertian bahwa tata usaha adalah sebuah rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai tugas melayani, membantu, dan

memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan dalam sekolah secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.

Dasar hukum tugas dari Tata Usaha Sekolah ada di dalam Keputusan **Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 260 dan 261 Tahun 1996**. Tugas Pokok Kepala Tata Usaha.

- 1) Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:
- 2) Menyusun program kerja tata usaha sekolah
- 3) Pengelolaan keuangan sekolah
- 4) Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa
- 5) Pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah
- 6) Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
- 7) Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah
- 8) Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7 K
- 9) Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan, pengurusan ketatausahaan secara berkala.

Adapun ruang lingkup ketatausahaan meliputi bidang kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan, kurikulum, kebersihan, dan keamanan.

2.2 Pengertian peranan

Menurut Mintzberg dalam buku Pengantar Manajemen Dan buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang di tulis oleh Siswanto dan Miftah **Thoha (2012: 21 dan 12)**, ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

1. Peran Antarperibadi (Interpersonal Role), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan

yang merupakan perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:

- a. Peranan sebagai tokoh (Figurehead), yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya didalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal.
- b. Peranan sebagai pemimpin (Leader), dalam peranan ini atasan bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya diantaranya pemimpin, memotifasi, mengembangkan, dan mengendalikan.
- c. Peranan sebagai pejabat perantara (Liaison Manager), disini atasan melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf, 13 dan orang-orang yang berada diluar organisasinya, untuk mendapatkan informasi.

2. Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (Informational Role), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi.

3. Peranan Pengambil Keputusan (Decisional Role), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya.

Menurut Veitzal Rivai (2004: 148), peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu. Selanjutnya **menurut Ali (2000: 148)** peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian yang memegang pimpinan yang terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. **Freed luthans (1995:46)** mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah. **Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5)** pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

- 1) bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- 3) bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;

2.4 Fungsi pelayanan public dalam sector pendidikan

Peningkatan merupakan salah satu kebutuhan yang paling mendasar bagi setiap manusia pendidikan akan membentuk jati diri melalui keterampilan, moralitas, intelektualitas dan mengarah pada dunia kerja. Selain itu, pendidikan juga akan membentuk status sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, pendidikan menjadi sangat penting bagi setiap individu maupun kelompok. Pendidikan sebagai pemegang peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dalam menjalankan proses pembangunan.

Dalam **Undang-Undang No. 20 Tahun 2003** yang dimaksud dengan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suatu belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dalam mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan akhlak mulia, serta keterampilan yang dibutuhkan dirinya masyarakat bangsa dan negara.

Sesuai dengan **Undang-Undang No. 20 Tahun 2003** tentang kewajiban pemerintah dalam bidang pendidikan yaitu :

1. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi.
2. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Perbaikan terhadap pelayanan publik khususnya dalam pendidikan akan semakin membaik dan merata. Hal ini disebabkan karena banyaknya keterbatasan baik dari segi anggaran pendidikan, tenaga pengajar, fasilitas seperti gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan bea siswa bagi masyarakat miskin. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan pendidikan bisa dirasakan secara merata oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasarnya.

Standar pelayanan (LAN, 2003) adalah tolak ukur guna pencapaian kualitas yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang merupakan sebagai komitmen bagi penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas yang dimaksudkan berupa cepat, dapat dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh penyedia pelayanan.

BAB III DESKRIPSI LOKASI KKL

3.1 Sejarah tempat KKL

Yayasan Pendidikan Islam Miftahussalam Medan, sebuah badan hukum yang bergerak dalam bidang pendidikan agama dan umum, berawal dari sebuah pengajian yang sangat sederhana yang dipimpin oleh seorang ulama asal aceh yang di kenal dengan nama Ust. Tgk. H. Syihabuddin Syah (Almarhum) atau biasa dipanggil dengan Teungku Keumala. Alm. Teungku Keumala hijrah dari Aceh ke Medan tahun 1953: sebagai alumni sebuah pesantren terkenal di aceh, beliau memiliki ilmu yang dalam terutama dalam bidang tauhid, yang tentu saja sangat disenangi oleh setiap muridnya. pengajian ini kemudian berlanjut, setelah seorang pengusaha aceh yang sangat terkenal dikalangan masyarakat aceh medan pada waktu itu, membangun sebuah barak diatas sebidang tanah miliknya beralamat di Pasar II Medan Baru, dimana kemudian tanah beserta bangunan tersebut dinyatakan wakaf oleh seorang pengusaha tersebut.

Ketika pengajian tersebut pindah ke asrama Pasar II Medan baru tersebut terjadilah peristiwa antar etnis yang menyebabkan terjadinya kebakaran di gedung tersebut. Setelah sekian lama beliau mencari tempat guna melanjutkan pengajian tersebut, usaha beliau pun membuahkan hasil. Dimana tepatnya pada tanggal 25 juli 1955 mereka mendapatkan tempat pengajian di Jalan Darussalam No 26 ABC Medan. Disinilah beliau melanjutkan pengajian yang susah payah dirintis, dan beliau tercatat sebagai mahasiswa yang kuliah di berbagai perguruan tinggi yang ada di kota medan ini.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tahap kegiatan KKL

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan kegiatan ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- i. Pembentukan Panitia
- ii. Penyampaian garis besar kegiatan KKL oleh Kaprodi
- iii. Penentuan tempat kkl

2. Tahap Pelaksanaan

- i. Berangkat dari kampus menuju lokasi
- ii. Mengunjungi destinasi-destinasi yang telah ditentukan
- iii. Melakukan pencatatan terkait hal-hal yang dipelajari selama kunjungan

3. Tahap Pelaporan

- i. Mahasiswa membuat laporan kegiatan yang utamanya terkait kegiatan kunjungan yang bersifat akademik
- ii. Hal-hal yang dilaporkan disesuaikan dengan sistematika laporan

4.2 Kegiatan selama KKL

- 1) Pelaksanaan Kegiatan KKL dilakukan sesuai dengan kurikulum yang berlaku di masing-masing jurusan / program studi
- 2) Selama Kegiatan KKL Mahasiswa harus melakukan pengamatan langsung, wawancara dan diskusi dengan pihak yang di kunjungi.
- 3) Dokumentasi dari kegiatan KKL dapat berupa catatan tertulis, rekaman audio/video dan dokumentasi lainnya termasuk leaflet/ brosur tempat kkl
- 4) Penyusunan laporan KKL dilaksanakan setelah pelaksanaan KKL dan berkonsultasi dengan pembimbing.

4.3 Analisis pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dilaksanakan sejak 13 s.d 12 agustus 2020. Adapun kegiatan KKL dibimbing oleh Nur Ambia Arma, SAP, MAP. Dalam melaksanakan kegiatan kkl tersebut mahasiswa dibimbing oleh dosen pembimbing. Pada tanggal 13 juli mahasiswa melaksanakan kegiatan KKL. Selama menjalankan kegiatan KKL, peserta KKL di berikan tugasnya masing-masing Misalnya, saya di tempatkan di bagian tata usaha. Sesuai dengan judul penelitian saya yaitu 'peranan tata usaha dalam menjalankan fungsi pelayanan pendidikan'. Di sana kita berikan pelayanan terbaik sesuai tugas dan fungsi. Menerima keluhan masyarakat dalam hal pelayanan pendidikan. Ada beberapa keluhan yang saya lihat. Dimana keluhan tersebut lebih kepada bagian administrasi. Seperti sekarang ini, mereka mengeluhkan sulitnya untuk membayar uang sekolah. Disana mereka memberikan keringan kepada siswa untuk membayar uang sekolah dengan mencicil. Tetapi, dari situ kita bisa berikan salah satu contoh tentang pelayanan. Pelayanan yang dilakukan bagian administrasi dapat menajdikan* kita sebagai referensi.

Dengan demikian peranan pelayanan tersebut menjadikan keberhasilan suatu instansi atau organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dari masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima layanan. pelayanan sangat penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan tersebut, karena image negatif yang membentuk mengenai organisasi akan muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan, sehingga peranan pelayanan sangat penting untuk dijadikan indikator kinerja.

4.3.1 Peranan tata usaha sekolah Darussalam dalam melaksanakan fungsi pelayanan pendidikan

Adapun peranan tata usaha

- 1) Melayani pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan seperti: absensi guru/pegawai, absensi siswa/siswi dan keterangan lainnya yang berkaitan dengan kepegawaian ataupun kesiswaan.
- 2) Melakukan pencatatan surat masuk dan keluar, bagian tata usaha telah teliti dan cermat dalam memeriksa surat yang masuk ke bagian tata usaha. Sedangkan dalam pengklasifikasian surat-surat yang masuk ke tata usaha sudah dilakukan secara optimal pegawai tata usaha telah melakukan pengklasifikasian surat masuk berdasarkan jenis surat tersebut.
- 3) Pencatatan Terhadap perlengkapan kantor Perlengkapan kantor adalah alat tulis menulis yang mencakup *baik kertas, buku-buku, pita mesin tik, pensil, jepitan kertas, dan lain-lain. Terkadang Pegawai tata usaha melakukan pengecekan terhadap alat dan bahan yang diperlukan.

Keberadaan tenaga tata usaha atau administrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tidak biasa dilakukan oleh pendidik karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Karena menurut fungsi dan tugasnya, tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Admisitrasi Sekolah /Madrasah bahwa pelaksanaan urusan admisitrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- d. Melaksanakan Hubungan administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum.

Tugas dari kegiatan ketatatusahaan itu ialah hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi (kantor, sekolah, organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin. Tenaga administrasi sekolah berperan penting dalam dua hal. Pertama dalam menentukan mutu kebijakan sekolah, semakin tepat data yang ada di tangan tenaga administrasi sekolah semakin tinggi mutu kepuasan. Disamping itu, peran dalam menentukan mutu pelayanan sekolah sebagai publik relation sekolah.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan – pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan – keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan.

4.3.2 Kegiatan tata usaha di Sekolah Darussalam

- a. Memberi petunjuk, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan.
- b. Memberikan saran/pertimbangan kepada atasan sebagai bahan masukan.
- c. Melaksanakan tertib administrasi dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kantor.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Adapun pada intinya tata usaha memiliki enam fungsi kegiatan, antara lain:

1. Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data, menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.
2. Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. misalnya * alat perekam suara,
3. Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengeloladata sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
4. Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
5. Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
6. Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat dianggap aman.

4.3.3 Fungsi pelaksanaan pelayanan di Sekolah Darussalam

Dalam era globalisasi dan kompetensi yang semakin ketat seperti saat ini, tantangan yang dihadapi setiap negara juga semakin kompleks. Tantangan tersebut pada dasarnya merupakan

tantangan terhadap sumber daya manusia. keadaan tersebut harus diantisipasi sejak dini, melalui penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat membuat pelayanan berhasil dalam menghadapi globalisasi tersebut. Pendidikan merupakan suatu kelembagaan yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, kelembagaan pendidikan merupakan struktur yang berjenjang dan terkait satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan yang utuh. Untuk membentuk citra yang baik terhadap lembaga, dalam rangka menarik calon siswa, maka lembaga harus dapat mengembangkan beberapa upaya dalam konteks pemasaran pendidikan.

- Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka
- Empaty adalah adanya rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai bagaimana peranan tata usaha dalam menjalankan fungsi pelayanan pendidikan di sekolah tersebut. maka disimpulkan pelayanan yang di berikan tata usaha sudah menunjukkan fungsi pelayanan mempunyai dampak positif bagi sekolah tersebut. Dengan demikian sekolah tersebut harus mempertahankan ataupun lebih meningkatkan peranan pelayanan yang ada di sekolah tersebut dengan memberikan pelayanan terbaik kepada siswa/siswi .

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menuliskan saran di bawah ini :
Semoga peranan tata usaha dapat meningkatkan motivasi kerja kepala tata usaha dan tenaga administrasi sekolah untuk mencapai hasil kerja yang optimal (efektif dan efisien). Tata Usaha di tuntut untuk selalu melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik dan meningkatkan pelayanan prima kepada semua warga sekolah, sehingga kantor tata usaha benar-benar dapat menjadi pusat pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. (2006). TU di sekolah. Online. Diakses pada tanggal 12 agustus 2020 dari <http://google.co.id/artikel/TU.html>.

Anonim. Online. Diakses pada tanggal 10 agustus 2020 dari <https://media.neliti.com/media/publications/1055-ID-kualitas-pelayanan-publik-di-dinas-pendidikan-kota-bitung1.pdf>

Anonim. Download pada tanggal 10 agustus 2020 dari <http://repository.uinsu.ac.id/4890/8/BAB%20II.pdf>

Dedek Setiawan. 2019. Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting[Skripsi]. Lampung :Universitas Islam Negeri Raden Intan. Online. Diakses 2020 Agustus 11:
<http://repository.radenintan.ac.id/7176/1/SKRIPSI%20DEDEK%20SETIAWAN.pdf>

Pemerintah Indonesia. 2020. Undang undang Nomor 39 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 1992 Tentang Tenaga Kependidikan

Syamsuddin. 2015. Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah : *Al-Ta'dib*. 8(2):18-20.
Diunduh 2020 agustus 10:Tersedia pada:
<https://media.neliti.com/media/publications/235750-pentingnya-membangun-kepercayaan-trust-da-9967f7f5.pdf>

Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

LAMPIRAN

6.1 Daftar nilai KKL

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I Jalan Sekeloa Utara 1 Medan 20135 Medan Telp: (061) 208010 / 202168 / 204348 / 205781 Fax: (061) 208000 Medan 20223
Kampus II Jalan Gajah Putih No. 71 Medan 20132 Medan Telp: (061) 4311504 / 4311505 / 4311506 / 4311507 Fax: (061) 4311501 Medan 20127
Website: www.umma.ac.id E-mail: umma@umma.ac.id

DAFTAR NILAI KKL

Telah dilaksanakan kuliah kerja lapangan (KKL) mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Nama: Yulyara Sari
NIM: 178520056
Tanggal: 12 Juli S.D 12 Agustus 2020
Lokasi KKL: Dag Lata Usaha Sma Darussalam Medan

Materi penilaian meliputi

No	JENIS KEGIATAN	NILAI
1	Disiplin	90
2	Kerjasama	90
3	Inisiatif	90
4	Sikap Kerja	90
5	Etika Berkomunikasi	90
JUMLAH		450
NILAI RATA-RATA		90

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik,

Medan, 12 Agustus 2020
Pembimbing KKL


Nina Angela, S Sos, M Si


RINI, S.Pd



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I: Jl. Sisingahean, Medan, Sumatera Utara 20136
 Kampus II: Jl. Sisingahean, Medan, Sumatera Utara 20136
 Website: www.umma.ac.id | Email: info.medanarea@umma.ac.id

NO	HARI / TANGGAL	Pagi				Siang				Ket
		Masuk		Keluar		Masuk		Keluar		
		Jam	Paraf	Jam	Paraf	Jam	Paraf	Jam	Paraf	
16	KAMIS 30 Juli 2020									
17	JUM'AT 31 Juli 2020									
18	SABTU 1 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
19	SENIN 3 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
20	SELASA 4 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
21	RABU 5 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
22	KAMIS 6 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
23	JUM'AT 7 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
24	SABTU 8 Juli 2020		S	T	E	R	I	L		
25	SENIN 10 Juli 2020	08.00	<i>[Signature]</i>	12.00	<i>[Signature]</i>	13.00	<i>[Signature]</i>	16.00	<i>[Signature]</i>	
26	SELASA 11 Juli 2020	08.00	<i>[Signature]</i>	12.00	<i>[Signature]</i>	13.00	<i>[Signature]</i>	16.00	<i>[Signature]</i>	
27	RABU 12 Juli 2020	08.00	<i>[Signature]</i>	12.00	<i>[Signature]</i>	13.00	<i>[Signature]</i>	16.00	<i>[Signature]</i>	

Medan, 12 Agustus 2020

Pimpinan Instansi

[Signature]

JULHERI, ST

6.3 Dokumentasi



Melihat laporan bagian administrasi siswa/siswi