

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Papara Data

Pada bab ini peneliti akan mengemukakan tentang paparan data dan temuan penelitian, setelah paparan teoritis dikemukakan bab sebelumnya. Paparan data dan temuan penelitian akan memadukan dengan temuan di lapangan serta sejarah singkat SMA Nurul Ulum Palengaan Pamekasan dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Indentitas SMA Nurul Ulum

Nama Madrasah	: SMA Nurul Ulum
NPSN	: 20552089
NSS	: 3040523103016
Bentuk Pendidikan	: SMA
Status Sekolah	: Swasta
Status Kepemilikan	: Yayasan
Akreditasi sekolah	: B
SK Izin Operasional	: 411.33/111/432.412/2014
Tanggal SK	: 421.3/4400.52/101.2/2017
Alamat	: Jl. Raya Palengaan PP. Karang Manggis
Desa/Kelurahan	: Desa rombuh

Kecamatan : Palengaan
Kabupaten : Pamekasan
Prooinsi : Jawa Timur
RT : 0
RW : 0
Nama Dusun : Dusun Galisen
Kode Pos : 69362
Lintang : -7.0709000
Bujur : 113.4428000SZ
Layanan kab khusus : Tidak Ada
SK Pendirian Sekolah : 421.3/35/108.08/2004
Tanggal SK : 2004-0-05
Rekening BOS : 0072128427
Nama KCP/Unit : Madura
Atas Nama : SMAS Nurul Ulum
MBS : Ya
Tanah Milik : 3240
No Telpon : 081913425887
Email : smanukarangmanggis@gamil.com

Sejarah awal mula berdirinya SMA Nurul Ulum Palengaan Pamekasan pada tahun 2000 di pondok pesantren dibawah asuhan KH. Mohctar Rosyid dengan memberikan Nama lembaga Pendidikan “PP

Nurul Ulum Karang Manggis”. Pada saat proses pembangunan Lembaga ini banyak menuai pro dan kontra dari berbagai pihak, namun tidak menyurutkan semangat beliau untuk tetap mendirikan lembaga pendidikan.

Tujuan di banggunya lembaga pendidikan yang berbasis pesantren ini karena melihat disekitar banyak sekali anak-anak ataupun remaja yang menempuh pendidikan terlalu jauh, sehingga muncul ide beliau untuk mendirikan lembaga pendidikan yang berbasis pesantren supaya anak sekitar bisa menimba ilmu tanpa harus berjalan terlalu jauh.

Di tahun 2002 ada proses perombakan lembaga pendidikan, hal ini dikarenakan banyak minat masyarakat yang ingin menyekolahkan ataupun ingin memondokkan anaknya di lembaga ini. Hal ini diharuskan ada proses perubahan pembesaran lembaga pendidikan supaya bisa menampung peserta didik lebih banyak lagi.

Sejak saat itu terus mengalami perubahan mengikuti alur proses berkembangnya pesantren. Yang awalnya hanya bisa menampung peserta didik dari tingkat TK sampai dengan MI saja, namun pada saat ini bisa menampung sampai dengan tingkat MTS dan juga tingkat SMA. Bahkan sempat ada perkuliahan yang berbasis pesantren yang dikelola saking banyaknya peminat, namun hal itu tidak bertahan lama karena

kurangnya pengajar dan juga lahan yang tersedia. Maka sampai saat ini Lembaga Pendidikan PP Nurul Ulum berjalan dengan baik.

Mengenai Visi dan Misi SAMA Nurul Ulum Palengaan Pamekasan sebagai berikut:

Visi

Terwujudnya peserta didik yang agamis, berprestasi berwawasan lingkungan, dan mandiri.

Misi

- 1) Menumbuhkan semangat penghayatan dan pengalaman nilai-nilai ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari.
- 2) Menggali dan mengembangkan potensi siswa berdasarkan nilai-nilai agama.
- 3) Menegakkan disiplin, keamanan, kebersihan, keindahan, dan kerindangan.
- 4) Menerapkan manajemen sekolah yang partisipatif dan terbuka.
- 5) Mengantarkan anak menuju manusia yang cerdas dalam pemikiran, keterampilan dalam tindakan dan berakhlaqul karimah.
- 6) Meningkatkan kesadaran dan kerjasama dengan berbagai elemen masyarakat ataupun organisasi.
- 7) Menciptakan suasana pembelajaran yang kreatif, inovatif, dan islami.

- 8) Menumbuhkan semangat berkreasi, berkompetensi, dan berpartisipasi kepada seluruh warga sekolah.

Tujuan yang diharapkan dari penyelenggaraan pendidikan di SMA Nurul Ulum amekasan adalah:

- 1) Untuk membantu peserta didik yang berkualitas dalam penguasaan dan pengalaman nilai-nilai agama dalam kehidupan sehari-hari.
- 2) Untuk menggali dan mengembangkan potensi peserta didik berdasarkan nilai-nilai agama.
- 3) Untuk menengakkan disiplin, keamanan, kebersihan, keserasian, dan kerindangan.
- 4) Untuk mewujudkan penerapan manajemen sekolah yang partisipatif dan terbuka.
- 5) Untuk mencetak peserta didik yang cerdas dalam pemikiran, terampil dalam tindakan dn berakhaqul karimah.
- 6) Untuk mewujudkan kesadaran dan kerjasama seluruh warga sekolah dengan berbagai elemen masyarakat dan organisasi.
- 7) Untuk mewujudkan suasana pembelajaran yang kreatif, inovatif dan islami.
- 8) Untuk menumbuhkan semangat berkreasi, berkompetisi, dan berprestasi kepada seluruh warga sekolah. Mengoptimalkan semua

potensi peserta didik SMA Nurul Ulum Palengaan baik akademik maupun non akademik.

Tujuan pengembangan kurikulum di SMA Nurul Ulum Palengaan sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan iman dan takwa serta akhlak mulia.
- 2) Peningkatan potensi, kecerdasan, dan minat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemampuan peserta didik.
- 3) Keragaman potensi dan karakteristik daerah dan lingkungan.
- 4) Tuntutan pembangunan daerah dan nasional.
- 5) Tuntutan dunia kerja.
- 6) Perkembangan ilmu pengetahuan
- 7) Agama.
- 8) Dinamika perkembangan global.

b. Bagaimana implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

Dalam upaya lembaga pendidikan untuk mengembangkan mutu pendidikan yang lebih baik melalui kualitas pelayan, sekolah SMA Nurul Ulum selalu berupaya untuk memberikan kualitas pelayan yang prima sehingga dapat membantu mutu Pendidikan kedepan. Dalam upaya memberikan pelayan yang baik untuk mengembangkan mutu pendidikan tentunya harus ada perubahan yang nantinya berdampak

besar baik bagi kualitas pelayanan itu sendiri maupun bagi lembaga pendidikan secara keseluruhan.

Berikut hasil temuan dilapangan terkait dengan “Bagaimana implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan” dengan mewawancarai bapak Mahrus Ali, SE. selaku kepala sekolah di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Dalam upaya memberikan pelayan kantor yang baik, sekolah selalu memberikan kesiapan yang prima untuk memberikan pelayanan. Sehingga dengan kesiapan dan ketanggapan dalam memberikan pelayan nantinya akan mendapatkan kesan yang baik dari pengguna jasa pelayanan. Ada juga yang namanya kemudahan dalam rangka memberikan pelayanan. Ketika konsumen atau pengguna jasa pelayanan merapasa puas, maka nantinya akan berdampak kepada sekolah yang baik sehingga dalam upaya mengembangkan mutu Pendidikan yang lebih baik nanti akan memudahkan sekolah”¹

Senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Ghuftron selaku TU di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Ketika berbicara soal pelayanan di sekolah maka harus inten, kecermatan, dan kemudahan. Sebab hal yang paling utama untuk membantu kesuksesan dalam lembaga pendidikan salah satunya adalah sektor pelayanan yang baik. Mutu pendidikan tidak akan baik jika kualitas pelayanannya tidak baik. Maka dari

¹ Mahrus Ali, S.E, Kepala sekolah SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (05 Februari 2021).

itu walaupun seminim apapun kita harus memberikan pelayanan yang maksimal''²

Hasil observasi yang dilakukan di sekolah SMA Nurul Ulum Palengaan pada tanggal 09 februari 2021 saya berdiri di depan ruang kantor dan melihat ada siswa yang meminta pelayanan.³ Hal ini diperkuat dengan adanya gambar yang menunjukkan bahwa ada seorang siswa yang meminta pelayanan. Dibawah ini merupakan gambar ketika proses pelayan diberikan kepada siswa yang membutuhkan pelayanan.



Gambar 4.1 proses pemberian pelayanan kepada siswa.⁴

Senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Farid Usman, S.Pd selaku guru di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

² Ghufron, Selaku TU di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

³ Observasi Langsung di ruang kantor SMA Nurul Ulum, (09 Februari 2021)

⁴ Dokumentasi Lapangan di SMA Nurul Ulum, Selasa, 01 Februari 2021

“Pelayan yang diberikan harus langsung dan cepat. Jangan membiarkan pengguna jasa pelayanan menunggu, sebab ketika pengguna jasa merasa tidak dilayani dan tidak tanggap, maka akan berdampak pada sekolah, ketika sekolah sudah terkena imbas dari pelayanan, maka mutu Pendidikan juga akan ikut terkena imbasnya, maka dari itu pelayan sangat penting di berikan dalam upaya memberikan yang terbaik. Apalagi dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan maka penerapan pelayan harus diberikan semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa pelayan”⁵

Senada dengan hasil wawancara dengan ibu Mutmainnah, S.Pd selaku guru di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Pelayanannya baik, cepat, dan tanggap sehingga ketika siswa meminta pelayanan tidak terlalu lama menunggu. Keterampilan dalam memberikan pelayanan juga ikut berpengaruh dan tentunya kemudahan dalam memberikan juga salah satu faktor pelayanan yang baik”⁶

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa pelayanan kantor merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk membantu mempermudah suatu pekerjaan dan memberikan pelayanan terkait dengan kebutuhan sehingga nanti bisa berdampak bagi mutu lembaga pendidika. Dalam memberikan pelayanan harus cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, maka dalam memberikan pelayanan lembaga mengerahkan seluruh kemampuannya

⁵ Farid Usman, S.Pd, Selaku Guru di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

⁶ Mutmainnah, S.Pd, Selaku Guru di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

tentunya dengan indikator-indikator yang mendukung terhadap pelayanan.

c. Apa Saja Strategi Sekolah dalam Rangka Mengoptimalkan Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

Dalam rangka upaya lembaga memberikan pelayanan yang optimal, lembaga melakukan terobosan baru untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Berikut hasil temuan lapangan terkait dengan “Apa saja strategi sekolah dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan” dengan mewawancarai Bpk Mahrus Ali, SE. selaku kepala sekolah di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Untuk memberikan pelayanan yang optimal sekolah mengadakan yang namanya bimbingan khusus terhadap karyawan pemberi layanan. Sekolah juga mengadakan program pelatihan terkait dengan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Dan yang terakhir biasanya sekolah memberikan riwet terhadap pelayan kantor sehingga bisa mengacu pada semangat karyawan untuk bekerja memberikan pelayanan yang terbaik”.⁷

⁷ Mahrus Ali, S.E, Kepala sekolah SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (05 Februari 2021).

Hasil observasi yang dilakukan di SMA Nurul Ulum pada tanggal 11 februari 2021 saya duduk di dalam ruang kantor dan melihat kepala sekolah sedang memberikan bimbingan dan juga arahan kepada pelayan kantor yang baru.⁸ Hal ini di perkuat dengan adanya gambar yang menunjukkan kepala sekolah sedang memberikan bimbingan dan juga arahan yang saya ambil ketika melakukan observasi langsung dilapangan.



Gambar 4.2 Kegiatan bimbingan dan juga arahan kepada pelayan kantor yang diberikan kepala sekolah.

Senada dengan hasil wawancara dengan Bapak Ghufroan selaku Tu di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan

“Dalam memberikan pelayanan yang optimal atau bisa disebut dengan memberikan pelayanan yang terbaik, lembaga mengadakan pelatihan kepada para tenaga administrasi pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan baik. Terus yang kedua biasa ada semacam penghargaan, hal ini dimaksudkan untuk memberikan semangat kepada para

⁸ Observasi Langsung di Kantor SMA Nurul Ulum Palengaan, (11 Februari 2021)

karyawan, sehingga dalam bekerja karyawan memiliki integritas yang sangat tinggi”⁹

Senada dengan hasil wawancara dengan ibu Mutmainnah, S.Pd selaku guru di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Pelayanan yang optimal itu pelayan yang diberikan dengan melakukan pelatihan, karna tanpa ada pelatihan pelayanan tidak akan optima. Pelatihan disini ditujukan untuk membantu menambah wawasan terkait dengan sistem pelayanan. Ada juga yang namanya bimbingan, tujuannya sam yaitu untuk mengarahkan kepada pelayanan yang lebih baik. Dan biasanya sekolah juga mensupport dengan memberikan penghargaan kepada para pemberi layanan, karna mereka bekerja dengan baik dan disiplin”¹⁰

Jadi berdasarkan pemaparan temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa dalam proses memberikan pelayanan, sekolah memberikan beberapa arahan agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal. Langkah yang dilakukan yaitu pelatihan, bimbingan, dan juga pemberian penghargaan atau bisa disebut dengan reward. Hal ini dimaksudkan untuk para karyawan bisa memberikan pelayanan yang optimal dan juga bisa bekerja dengan baik dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas.

⁹ Ghufron, Selaku TU di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

¹⁰ Mutmainnah, S.Pd, Selaku Guru di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

d. Apa Saja Faktor Yang Menjadi Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan

Adanya faktor pendukung dan penghambat tentunya merupakan suatu hal biasa yang sering terjadi dalam sebuah lembaga Pendidikan. Namun bagaimana cara lembaga menyikapi persoalan yang seperti itu sehingga berdampak baik terhadap terhadap mutu lembaga pendidikan.

Berikut hasil temuan dilapangan terkait dengan “apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan” dengan mewawancarai bapak Mahrus Ali, S.E. selaku kepala sekolah di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Faktor pendukung dalam upaya memberikan pelayanan yang baik yang pertama adalah kesiapan dan kedisiplinan pemberi layanan, yang kedua adalah sumberdaya manusianya, dan juga memberikan informasi secara aktual dalam upaya meningkatkan mutu Pendidikan. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah kurangnya ruangan untuk mempermudah memberikan pelayanan, kurangnya sarana yang dimiliki oleh sekolah dalam upaya menunjang atau memberikan layanan”¹¹

¹¹ Mahrus Ali, S.E, Kepala sekolah SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (05 Februari 2021).

Senada dengan hasil wawancara dengan bapak Ghufron selaku TU di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Ketepatan kita dalam upaya memberikan pelayanan, sumberdaya yang memadai, adanya kerjasama yang baik bukan hanya petugas pemberi layanan, namun juga seluruh karyawan yang ada dilembag juga ikut membantu ketika banyak yang memerlukan pelayanan. Faktor penghambatnya adalah keterbatasan sarana yang ada di sekolah. Ini mengakibatkan sistem pelayanan sedikit terganggu dan mengakibatkan terhadap mutu yang kurang baik. Kurangnya ruangan yang dimiliki”¹²

Senada dengan hasil wawancara dengan ibu Mutmainnah, S.Pd selaku guru di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

“Sumberdaya yang memadai, ketika memberikan pelayanan kita saling membantu, seperti halnya petugas pelayanan tidak ada, maka kita selaku guru yang akan memberikan pelayanan sehingga pelayanan tetap berjalan. Adanya solidaritas antar sesama karyawan dalam upaya memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan mutu pendidikan yang baik. Yang menjadi penghambat adalah kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh lembaga. Kurangnya ruangan yang dimiliki oleh lembaga”¹³

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa faktor pendukung dan juga faktor penghambat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang akan diberikan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka mutu pendidikan akan juga ikut baik, akan tetapi

¹² Ghufron, Selaku TU di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

¹³ Mutmainnah, S.Pd, Selaku Guru di SMA Nurul Ulum Palengaan, Wawancara Langsung (03 Februari 2021).

jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik, maka mutu pendidikan juga akan tidak baik. Adanya sumber daya yang memadai juga ikut berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya dalam memberikan pelayanan. Maka dari itu kualitas pelayan kantor yang baik tergantung dengan faktor pendukung yang baik pula.

2. Temuan Penelitian

Berdasarkan pada data yang diperoleh oleh hasil wawancara, obeservasi, dan dokumentasi yang di dapat maka diperoleh hasil temuan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal.
 - b. Kecermatan dalam memberikan pelayanan.
 - c. Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.
 - d. Proses pelayanan diusahakan secepat mungkin.
 - e. Memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan.
 - f. Kemudahan dalam memberikan pelayanan.

2. Apa saja strategi sekolah dalam rangka mengoptimisasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.
 - a. Memberikan pelatihan khusus kepada para tenaga pelayanan.
 - b. Memberikan bimbingan secara khusus kepada tenaga pelayanan.
 - c. Memberikan penghargaan kepada pemberi layanan sebagai upaya untuk memacu semangat dalam bekerja.
3. Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.
 - a. Sumber daya manusia yang sangat memenuhi.
 - b. Kecepatan memberikan pelayanan.
 - c. Ketepatan waktu memberikan pelayanan.
 - d. Kurangnya fasilitas yang memadai untuk membantu pekerjaan pemberi pelayanan.
 - e. Kurangnya tempat atau lahan untuk ruang pemberi pelayanan.
 - f. Pelayanan yang tidak memadai akan menimbulkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka akan dibahas mengenai hasil penelitian yang dilakukan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis

Palengaan Pamekasan tentang “Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis Palengaan Pamekasan” dengan teori dan temuan dilapangan yang sudah dipaparkan sebelumnya.

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono, kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan yang lainnya.¹⁴

Dari hasil temuan dilapangan bahwa dalam upaya memberikan sebuah pelayanan yang maksimal harus memenuhi beberapa indikator yang memang harus dimiliki oleh setiap pemberi pelayanan. Beberapa indikator tersebut diantara adalah kecepatan, ketanggapan, kedisiplinan, dan kemudahan untuk memberikan sebuah pelayanan.¹⁵ Apalagi dalam konteks untuk mengembangkan mutu pendidikan maka memang seharusnya kualitas pelayanan harus memang betul-betul memadai. Bukan hanya

¹⁴ Herwin Hamonangan Sinaga, “Analisis Kualitas Pelayanan Pada SMK Antonius Semarang” Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. 4, No. 3, Desember 2010, 256-276.

¹⁵ Ibid, Linda Nur Susila, 64.

memberikan pelayanan terhadap warga sekolah saja, namun juga pada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait dengan apa yang dibutuhkan.

Menurut Komaruddin, bahwasannya dalam melakukan pengelolaan atau pekerjaan kantor dengan maksimal harus memenuhi beberapa prinsip. Diantaranya dalam melakukan pengelolaan tata ruang kantor harus dilakukan dengan sebaik mungkin untuk menghindari sesuatu yang tidak diinginkan.¹⁶ Hal ini dikarenakan memang perencanaan dalam melakukan penataan ruang kantor memang sangat perlu karena akan berkaitan dengan segi pelayanan.

Pelayanan lembaga kantor merupakan pelayanan yang berhubungan dengan publik. Undang-undang nomer 23 tahun 2014 secara fundementar mempunyai tujuan untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik.¹⁷ Pelayanan kantor adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah lembaga pendidikan dimana adanya pelayanan disini dimaksudkan untuk membantu dan mempermudah suatu pekerjaan. Adanya pelayanan disini dibutuhkan dalam rangka upaya lembaga untuk mengembangkan mutu pendidikan yang ada di lembaga tersebut. Sebab salah satu faktor

¹⁶Ibid, Fauzan Ahmad Siregar, 253.

¹⁷ Heni Susanti, "Analisis Kualita Pelayanan Public Terhadap Kepuasan Masyarakat", Jurnal Pubbis, Vol. 4, No .1, Tahun 2020, 2.

pendukung untuk berkembangnya suatu mutu pendidikan juga dilihat dari aspek pelayanan kantor yang diberikan.

Berkembangnya suatu mutu pendidikan yang berada di lembaga tidak terlepas dari peran pelayanan kantor. Sebab peranan kantor sangatlah besar namun dengan aspek-aspek yang harus dipenuhi dalam kantor. Sistem perkantoran yang baik akan mengakibatkan pekerjaan kantor menjadi baik dan juga lancar, dan juga memberikan pengawasan terhadap SDM yang ada sehingga apa yang ingin dikerjakan sesuai dengan sasaran.

2. Apa Saja Starategi Sekolah dalam Rangka Mengoptimalisasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendididkan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

Dalam rangka upaya memberikan pelayanan yang optimal lembaga pendidikan di SMA Nurul Ulum selalu mengadakan monitoring kepada seluruh pegawai kantor untuk melihat bagaimana kinerja para tenaga pemberi pelayanan yang ada di kantor. Hal ini dilakukan untuk menjaga kemungkinan hal yang tidak di inginkan terjadi dalam memberikan sebuah pelayanan.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal menurut hasil wawancara di lembaga, maka lembaga mengadakan yang namanya pembekalan, pendampingan dan juga pelatihan terhadap para tenaga pemberi jasa pelayanan, hal ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan

yang optimal. Dan juga sekolah memberikan penghargaan kepada seluruh pegawai pemberi pelayanan untuk memacu semangat dalam bekerja.

Untuk mengetahui optimalisasi dalam memberikan pelayanan harus dilihat dari dua faktor yaitu sumber daya manusia dan juga motivasi pegawai.¹⁸ Sumber daya manusia yang memadai akan menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas, dan juga motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan akan dijalankan dengan bersungguh-sungguh. Dalam memberikan pelayanan yang optimal juga tidak terlepas dari peran lembaga dalam memperhatikan sumber daya yang ada. Ketika lembaga memperhatikan dan memperdulikan tenaga pemberi layanan maka disitu kegigihan dalam bekerja akan di keluarkan seluruh kemampuannya. Karena terkadang pekerjaan yang biasanya menimbulkan rasa malas dikarenakan kurangnya perhatian dari lembaga pendidikan.

Pelayanan yang optimal tidak terlepas dari pengaruh yang diberikan oleh warga sekolah. Dalam hal ini adalah peran kepala sekolah dalam mensupport tenaga pemberi jasa pelayanan sehingga berjalan dengan optimal dan lancar. Kepala sekolah mempunyai peran dan juga strategi untuk membuat pelayanan menjadi optimal sehingga keberhasilan dari memberikan

¹⁸ Arif Pambudi & Aji Ratna Kusuma, “*Optimalisasi Sumberdaya Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Bidang Pertanahan di Kantor Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang*”, Jurnal AdministrativeReform, Vol. 24, No.1 Januari-Maret 2016, 25.

pelayanan yang terbaik bukan hanya karena fasilitas yang memadai, tapi juga karena adanya strategi yang diterapkan.

3. Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Karang Manggis, Palengaan, Pamekasan.

Dari hasil wawancara di lapangan terkait dengan faktor yang menjadi pendukung dalam memberikan pelayanan, diantaranya adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan, kebersihan, keterampilan, keramahan, kemudahan dan yang lainnya ini juga termasuk pada faktor pendukung dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik. Sebab tanpa beberapa faktor tersebut kualitas pelayanan maka akan terganggu dan tidak akan berjalan dengan lancar.

Faktor pendukung yang lainnya dalam menjalankan sebuah pelayanan tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan pasti ada yang namanya sumber daya manusia yang akan memberikan pelayanan sehingga pelayanan akan berjalan. Prosedur dan tugas tanggung jawab menjadi beban sumber daya manusia dalam menjalankan peranan sebagai fasilitator pemberi jasa pelayanan. Juga faktor kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan juga ikut berpengaruh terhadap keberhasilan

pelayanan. Sebab tanpa adanya kedisiplinan dalam memberikan pelayanan maka proses pelayanan akan berjalan lambat sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.¹⁹

Faktor yang menjadi penghambat dalam menjalankan sebuah pelayanan biasanya terjadi akibat kurangnya fasilitas yang tidak memadai, sehingga menjadi lambat dalam memberikan pelayanan. Dan juga faktor ketidak disiplin, keramahan, penampilan petugas pemberi jasa pelayanan dalam bekerja. Faktor seperti ini biasanya terjadi karenan memang kurangnya pengawasan dari pihak lembaga pendidikan terhadap karyiawan pemberi jasa pelayanan sehingga apa yang menjadi keluh kesah dalam memberikan pelayanan tidak diketahui.

Maka dari itu perlu yang namanya pengawasan terhadap seluruh karyiawan yang ada di lembaga sehingga apa yang menjadi kendala bisa di ketahui dan di carikan solusi untuk tetap bisa berjalan sesuai dengan yang di inginkan. Ketika dari sektor pelayanan sudah ada kendala ataupun ada faktor yang menghambat terhadap pekerjaannya, maka jangan harap bahwa mutu pendidikan akan menjadi baik. Mutu pendidikan tidak akan pernah menjadi baik apabila dalam menjalankan tugas di sekolah masih banyak memenuhi kendala-kendala yang di hadapi.

¹⁹ Yunruth Marande. "Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso" Jurnal Ilmiah Administrative. Vol 8. No. 1. Maret 2017, 36.

