

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data dan Temuan

##### 1. Profil Sekolah

NO	IDENTITAS SEKOLAH	
1	Nama Sekolah	SMA Negeri 2 Sampang
2	Nonor Statistik Sekolah	301052701004
3	Nomor Pokok Sekolah Nasional	20528660
4	Propinsi	Jawa Timur
5	Kabupaten	Sampang
6	Kecamatan	Sampang
7	Kelurahan	Polagan
8	Jalan	Mangkubumi 36
9	Kode Pos	69215
10	Telepon	0323 321718
11	Website	<a href="http://www.info@smanegeri2sampang.sch.id">http://www.info@smanegeri2sampang.sch.id</a>

12	E-mail	<a href="mailto:info@smanegeri2sampang.sch.id">info@smanegeri2sampang.sch.id</a>
13	Status Sekolah	Negeri
14	Status Kepemilikan	Pemerintah Daerah
15	Akreditasi	A
16	SK Pendirian	0216/O/1992
17	SK Status Sekolah Terakhir	Tetap
18	Penerbit SK	Ka. Kanwil P & K Prop. Jatim
19	Tahun Berdiri	1992
20	Kegiatan Belajar Mengajar	Pagi
21	Bangunan Sekolah	Milik Sendiri
22	Organisasi Penyelenggara	Pemerintah

Kepala Sekolah

Dra. Hj. Lely  
Herawati, M.M.Pd.  
Pembina Tingkat I  
NIP 19650417  
199204 2 001

## IDENTITAS SEKOLAH

- a. Nama Sekolah : SMA Negeri 2 Sampang
- Status : Negeri
- N S S : 301052701004
- NPSN : 20528660
- 
- b. Kepala Sekolah
- Nama : Dra. Hj. Lely Herawati, M.M.Pd.
- NIP : Pembina Tingkat I
- TTL : Sampang, 17 April 1965
- Pangkat, Gol : Pembina Tingkat I, IV/b
- No. HP : 0813 3041 9960
- Alamat Rumah : Jalan Kenanga Sampang
- No. Telp. : -
- 
- c. Alamat Sekolah
- Propinsi : Jawa Timur
- Kabupaten / Kota : Sampang
- Kecamatan : Sampang
- Kelurahan : Polagan
- Jalan : Mangkubumi, No. 36
- Kode Pos : 69215
- Telepon : (0323) 321718

Website : <http://www.info@smanegeri2sampang.sch.id>

Email : [info@smanegeri2sampang.sch.id](mailto:info@smanegeri2sampang.sch.id)

Dalam subbab ini peneliti dapat melakukan pemaparan data yang akan peneliti peroleh dengan maksud dan tujuan untuk menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam fokus pertanyaan melalui penggalan data dengan menggunakan tiga teknik penggalan data yang berbeda, diantaranya yaitu menggunakan teknik wawancara, kemudian menggunakan teknik observasi lapangan serta yang terakhir peneliti menggunakan teknik dokumentasi sebagai penguat dari data-data yang telah peneliti peroleh sebelumnya di lapangan penelitian tepatnya di SMAN 2 Sampang.

## **2. Teknik komunikasi yang dilakukan kepala sekolah dengan tenaga kependidikan guna meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang.**

Administasi tentunya sangat berhubungan erat dengan dunia pendidikan tanpa terkecuali, nihil rasnya jika pendidikan ingin maju namun perlaksaan dalam bidang administrasinya tidak dilakukan dengan sebaik mungkin. Maka dari itu sebuah lembaga pendidikan tentunya harus melakukan berbagai upaya sebagai salah satu usaha dalam mewujudkan pelaksanaan administasi yang baik dan efektif sehingga lembaga pendidikan tersebut dapat maju dan berkembang sebagaimana mestinya.

Berbiacara tentang pelayanan administrasi dalam sebuah lembaga pendidikan tentunya tidak terlepas dari peran serta kepala sekolah sebagai seorang manajer yang bertanggung jawab atas berlangsungnya pendidikan dalam sebuah lembaga tersebut. Berangkat dari hal tersebut tentunya memberikan tantangan bagi kepala sekolah sebagai pengelola pertama untuk melakukan berbagai upaya, strategi sebagai langkah untuk mengefektifkan pelayanan administrasi yang ada di sekolahnya tersebut.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan kepada sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah yaitu melalui teknik komunikasi, teknik komunikasi merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan layanan administrasi, demikian itu dapat tergambar di salah satu sekolah menengah atas SMA yang berada di kota Sampang yakni lebih tepatnya di SMA Negeri 2 Sampang.

Dan untuk mengetahui lebih jelasnya tentang bagaimana teknik komunikasi yang dilakukan kepala sekolah dengan tenaga kependidikan guna meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang. Peneliti menemui kepala sekolah untuk melakukan wawancara, berikut adalah hasilnya:

“Kertika berbicara tentang administrasi ada point penting yang perlu diketahui bersama bahwa administrasi itu merupakan hal yang sangat berperan penting terhadap kedaan sekolah ini, saya katakana demikian karena mengingat pada tugas pokok administrasi sekolah yaitu mendukung jalannya segala proses pendidikan yang diselenggarakan di sekolah ini, jadi dapat pula disimpulkan jika administrasinya dilakukan secara baik maka tidak akan menutup kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang baik pula. Dan sebaliknyaapun begitu jika kita tidak memperhatikan administrasi di sekolah dengan baik, baik dari segi pelanyaannya ataupun pengerjaannya maka dapat kita katakan sangatlah jauh dari harapan untuk memperoleh hasil yang makasimal sebagaimana yang telah

diharapkan kita bersama, yakni pendidikan yang maju, berkualitas serta disiplin dan sebagainya.”<sup>1</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa menurut Ibu Hj. Herawati selaku kepala sekolah di SMAN 2 Sampang. Menyebutkan bahwa administrasi disekolah merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan, mengingat tugas pokok dari administrasi tersebut sebagai pendukung dari setiap proses pendidikan yang di selenggarakan oleh sekolah sehingga administrasi sangat perlu untuk dikembangkan kearah yang lebih baik serta dapat dikelola dengan baik agar sekolah tersebut dapat menjadi sekolah yang maju serta berkualitas.

Ibu Hj. Herwati juga menjelaskan tentang teknik komunikasi yang dilakukannya dengan tenaga kependidikan guna meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang. Dalam wawancara dengan peneliti berikut:

“Mengenai tantang teknik komunikasi yang saya gunakan dalam meningkatkan layanan administrasi di sekolah ini, saya itu menggunakan teknik komunikasi instruktif, dimana teknik komunikasi instruktif itu adalah teknik komunikasi yang bersifat megancam atau istilah yang lebih sederhananya yaitu komunikasi yang disertai dengan sanksi”.<sup>2</sup>

“Jadi komunikasi yang saya gunakan terhadap para tenaga kependidikan yang bertugas di bidang administrasi itu lebih bersifat pada penekanan terhadap para tenanga yang bertugas di bidang-bidang administasi itu agar pekerjaannya dapat terlaksanan dengan baik sehingga pelayanan administrasinya kan tentu akan baik pula.”<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>2</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>3</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

Dalam wawancara dengan peneliti ibu Hj. Herawati selaku kepala sekolah juga menjelaskan berkenaan dengan penggunaan teknik komunikasi intruktif dalam meningkatkan layanan administrasi berikut:

“Penggunaan teknik komunikasi intruktif ini meskipun bersifat memberatkan bagi tenaga kependidikan yang bekerja dalam bidang administarasi namun penggunaan teknik komunikasi ini hanya semata-mata bertujuan untuk menjadikan mereka ya itu para pelaksana pendidikan yang bertugas di bidang administrasi menjadi lebih disiplin dalam mengerjakan tugas-tugas dan kewajiban-kewajibannya, kerana dengan mereka disiplin dan benar-benar bertanggung jawab dalam menjalankan tuganya itu tentunya akan berdampak sangat baik bagi perkembangan sekolah ini, dan tentunya dengan pelayanan administarasi yang maksimal dari seluruh tenaga pendidik yang bertugas pada bagian administrasi di sekolah ini tentunya akan meningkatkan kualitas sekolah ini juga.”<sup>4</sup>

Dalam wawancara itu pula ibu Hj. Herawati selaku kepala sekolah di SMAN 2 Sampang memberikan comtoh mengeni penggunaan teknik komunikasi intruktif yang ia gunakan kepada para tenaga pendidik yang bertugs di bagian administrasi dengan tujuan untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah sebagai berikut:

“Seperti halnya teknik komunikasi intruktif yang saya lakukan kepada tenaga administrasi dibidang kesiswaaan, contohnya saya menyuruh tenaga kependidikan untuk menyelesaikan berbagai macam tugas-tugasnya seperti halnya salah satunya yaitu merekap blangko formulir kemudian memberikan pelayanan dalam pengambilan formulir dan juga merekap data siswa. Saya beritahukan lagi bahwa perintah-perintah yang saya berikan ini merupakan perintah dari salah satu tugas dari bagian administrasi kesiswaa yaa, dan tugas-tugas yang saya berikan ini tentunya harus segera diselesaikan karena jika mereka tidak menyelesaikan tugas-tugas yang saya berikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan maka sebagaimana yang saya sampaikan sebelumnya bahwa mereka akan menadapatkan sanksi dari saya, sebagai salah satu konsekuensi atas tugas yang ia lalaikan, dengan catatan mereka itu tidak memiliki alasan yang cukup kuat atas kelalaian itu.”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>5</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

“Saya tekankan yang demikian kerana pada dasarnya itu memang tugas yang wajib dilakukan oleh tenaga administrasi kesiswaa yang memang menjadi tugas dan tanggung jawabnya yang harus di emban dan diselesaikan dengan sangat baik.”<sup>6</sup>

Ibu Siti Wasilah selaku tenaga administrasi kesiswaan juga mengungkapkan mengenai teknik komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi yang ia lakukan dalam wawancara dengan peneliti berikut:

“Dengan adanya komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah kepada seluruh tenaga administrasi di sekolah ini ya termasuk saya yang bertugas pada administrasi kesiswaan tentu harus dengan semangat dan sepenuhnya menjalankan tugas dan tanggung jawab saya dalam bidang administrasi kesiswaan yaitu meliputi pencatatan data siswa, pencatatan raport, pembuatan surat untuk pemanggilan orang tua, penerimaan siswa baru, bantuan untuk siswa kemudian pembuatan data-data yang berkaitan dengan siswa dan juga pembuatan data bagi peserta ujian dan lain sebagainya.”<sup>7</sup>

Kemudian untuk contoh kongkritnya dari teknik komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah kepadanya dalam wawancara dengan peneliti berikut:

“Contohnya, ketika ada perintah dari kepala sekolah kepada saya yang bertugas di bidang administrasi kesiswaan untuk menyiapkan balangko formulir, kemudian juga seperti halnya diperintah untuk merekap data siswa maka mau tidak mau hal itu harus segera saya kerjakan kerana jika tidak secepatan dikerjakan dan tidak selesai juga dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh kepala sekolah maka saya akan mendapatkan sanksi dari kepala sekolah seperti itu.”<sup>8</sup>

Pada bidang administrasi kurikulum juga menjelaskan bagaimana tentang pelaksanaan teknik komunikasi intruktif yang diberikan kepala sekolah kepada para tenaga pendidik yakni salah satunya kepada tenaga

---

<sup>6</sup> Hj. Herawati, kepala sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>7</sup> Siti Wasilah, tenaga administrasi kesiswaan, wawancara langsung 4 Januari 2021

<sup>8</sup> Siti Wasilah, tenaga administrasi kesiswaan, wawancara langsung 4 Januari 2021



Pendidik yang bertugas pada bidang kurikulum sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Moh Bakhtiar Arifin selaku tenaga pendidik yang bertugas pada bidang administrasi kurikulum dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti sebagai berikut:

“Tugas saya yang utama dalam bidang kurikulum yaitu menyiapkan data kemudian jugamebuat perangkat guru, agenda ekstra kurikkuler, agenda kerja MGMP, jadwal kegiatan selamasatu semester, formulir penilaian, program kerja, perlengkapan tes semesteran dan sebagainya, itu perlu saya kerjakan dan selesaikan semaksimal mungkin dan sabaik mungkin pada saat waktu yang ditentukan oleh kepala sekolah, karena jika tidak maka saya akan mendapatkan sanksi yang diberikan oleh kepala sekolah sesuai dengan apa yang telah disampaikan kepada saya sebelumnya.”<sup>9</sup>

Selanjutnya Ibu Hj. Herawati selaku kepala sekolah di SMAN 2 Sampang juga memberikan penjelasan mengenai teknik komunikasi intruktif yang ia lakukan kepada petugas administrasi di bidang humas dalam wawancara dengan peneliti berikut:

“Komunikasi intruktif yang saya lakukan pada bagian tegana administrasi humas, yakni salah satu tugas yang saya berikan untuk segera dilakukan yaitu dapat mengidentifikasi aspirasi masryarakat untuk perencanaan pendidikan, kemudian juga dapat mensosialisai kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat, dan itu perlu untuk dilakukan oleh humas kerena jika tugas itu tidak diselesaikan maka tenaga pendidik yang betugas dibidang humas itu tentu akan mendapatkan sanksi dari saya sebagai kepala sekolah.”<sup>10</sup>

“Dan jika ada yang melanggar dalam tanda kutip lalai atas perintah yang diberikan oleh saya maka mau tidak mau sanksi itu harus saya berikan sebagai bentuk ketegasan saya sebagai kepala sekolah dan yang tak kalah pentingnya lagi sanksi itu saya berikan agar mereka para tenaga administrasi itu dalam menjadi tenaga administrasi yang disiplin dalam bekerja sehingga pelayanan administrasi di sekolah ini dapat menjadi lebih maksimal.”<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Moh Bakhtiar Arifin, tenaga administasi bidang kurikulum, wawancara langsung 4 Januari 2021

<sup>10</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>11</sup>Hj. Herawati, kepada sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh H. Ahmad Faisol selaku tenaga Pendidikan yang bertugas dibidang humas, ia menjelaskan mengenai Teknik komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah kepada dirinya dalam rangka meningkatkan kualitas kinerjanya di bidang humas dan berikut adalah penjelasan beliau dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti sebagai berikut:

“Dengan adanya Teknik komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah membuat saya lebih giat dan lebih bersemangat dalam mengerjakan tugas-tugas saya sebagai tenaga administrasi di bidang humas, segala pekerjaan tugas-tugas yang saya emban meliputi, pembuatan MOU serta pelaksanaan kegiatannya dan juga melakukan kerja sama dengan pihak-pihak baik masyarakat luas ataupun perorangan tentu saya lakukan dengan sangat baik agar juga dapat menghasilkan hasil yang baik, karena jika tugas yang saya emban tidak menghasilkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan maka saya akan diberi sanksi oleh kepala sekolah.”<sup>12</sup>

Pada bidang kepegawaian kepada sekolah juga menerapkan komunikasi intruktif sebagai Langkah untuk meningkatkan layanan administrasi disekolah, hal itu sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Agus Winarso selaku tenaga administrasi yang bertugas dibidang kepegawaian dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti sebagai berikut:

“Pada bidang pekerjaan yang saya geluti yakni bidang administrasi kepegawaian, bidang ini sangat berkaitan erat dengan pengelolaan yang menyangkut guru dan karyawan. Pada bidang ini pelaksanaan administrasi yang saya lakukan yaitu mencakup pembuatan balangko absen guru dan pegawai, pembuatan laporan yang mencakup keadaan guru dan juga yang mencakup jabatannya di sekolah kemudian juga mengenai pengawas serta juga mencakup pengusulan kenaikan pangkat bagi para guru dan juga pengusulan pensiun, membuat usulan asuransi serta membuat penilaian terhadap kinerja para pegawai dan sebagainya.”<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> H. Ahmad Faisol, tenaga administasi Humas, wawancara langsung 4 Januari 2021

<sup>13</sup> Agus Winarso, tenaga administasi kepegawaian, wawancara langsung 4 Januari 2021

Pernyataan tersebut juga sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh ibu Anni Hidayati selaku tenaga administrasi keuangan mengenai penggunaan Teknik komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti sebagai berikut:

“Kepala sekolah menggunakan teknik komunikasi intruktif sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas kinerja saya dibidang administrasi keuangan, karena dengan adanya komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah saya jadi tidak megal lagi kata lalai dalam mengerjakan tugas-tugas dan tanggung jawab saya dalam bidang administrasi keuangan yang meliputi pengelolaan keuangan sekolah, pencatatan seluruh keuangan sekolah, pengelolaan dan juga laporan dana bantuan sekolah kemudian juga pegurusan paja dan juga penyusunan RKAS dan sebagainya.”<sup>14</sup>

Teknik komunikasi intruktif yang dilakukan oleh kepala sekolah kepala tenaga pendidik guna meningkatkan layanan administrasi sekolah di SMAN 2 Sampang memang benar adanya. Hal itu dapat peneliti sebutkan berlandaskan pada hasil pengamatan berupa observasi lapangan dimana di lapangan penelitian tepatnya di ruang tenaga pendidikan yang bertugas di bidang administrasi kesiswaan memang terlihat data-data yang sudah selesai dilakukan diantaranya yaitu rekapan data siswa.<sup>15</sup>

Peneliti juga melakukan pengamatan dengan cara observasi lapangan untuk mengetahui kinerja administrasi sekolah di bidang Humas. Dimana pada pengamatan tersebut terlihat bahwa tenaga administrasi yang bertugas di bidang humas juga selalu melakukan perintah-perintah yang diberikan oleh kepala sekolah seperti halnya selalu melakukan sosialisai kebijakan dan program sekolah kepada masyarakat kemudian

---

<sup>14</sup> Anni Hidayati, tenaga administasi keuangan, wawancara langsung 4 Januari 2021

<sup>15</sup> Observasi lapangan pada tanggal 6 Januari 2021

juga selalu mengidentifikasi aspirasi masyarakat untuk perencanaan pendidikan.<sup>16</sup>

Dengan demikian sebagaimana peparan yang telah disebutkan di atas baik paparan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pihak sekolah yakni kepala sekolah dan tenaga kependidikan yang bertugas di bidang administrasi dan juga pengamatan yang berupa dokumentasi lapangan, maka dapat disebutkan bahwa penggunaan komunikasi intruktif kepala sekolah dengan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi dapat dikatakan efektif sesuai dengan apa yang diharapkan.

### **3. Faktor yang mempengaruhi komunikasi intruktif kepala sekolah dengan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang.**

Berkenaan dengan faktor yang mempengaruhi komunikasi intruktif kepala sekolah dengan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang. Untuk mengetahui hal tersebut maka langkah yang peneliti ambil yaitu melakukan penggalan data dengan cara yang peneliti telah lakukan pada fokus yang pertama yakni melakukan penggalan data dengan melakukan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi lapangan.

Langkah pertama yang peneliti lakukan untuk mengetahui tentang faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2

---

<sup>16</sup>Observasi lapangan pada tanggal 11 Januari 2021

Sampang yaitu dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah berkenaan dengan hal tersebut, berikut adalah hasilnya:

“Untuk faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang, yang pertama itu adalah adanya dukungan dari pihak sekolah dalam tanda kutip semua guru yang mengajar di sekolah ini sangat mendukung terhadap penggunaan teknik komunikasi instruktif yang dilakukan oleh saya kepada para tenaga pendidik yang bertugas di bidang administrasi”<sup>17</sup>

Lebih lanjut Ibu Hj. Herwati juga menjelaskan tentang faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2. Dalam wawancara dengan peneliti berikut:

“Dukungan dari para pendidik atau guru yang mengajar di sekolah ini tentunya menjadi salah satu faktor yang dapat memberikan dukungan kepada saya agar saya dapat melanjutkan untuk melaksanakan tugas saya sebagai pemimpin yakni salah satunya untuk mengembangkan layanan administrasi di sekolah ini dengan memakai teknik komunikasi instruktif yang saya gunakan tersebut.”<sup>18</sup>

Ibu Hj Herawati juga menjelaskan lebih lanjut berkenaan dengan faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 dalam wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

“Saya kira itu merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap keberhasilan saya dalam menggunakan teknik komunikasi instruktif ini dalam rangka meningkatkan layanan administrasi sekolah.”<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup>Hj. Herawati, Kepala Sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>18</sup>Hj. Herawati, Kepala Sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>19</sup>Hj. Herawati, Kepala Sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

Pernyataan tersebut kemudian juga diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh bapak Mahsus yang merupakan salah satu tenaga kependidikan di SMAN 2 Sampang dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti berikut:

“Para guru yang mengajar di sekolah ini memang sangat mendukung terhadap apa yang dilakukan oleh kepala sekolah ini. Jika dilihat secara kasat mata memang metode yang digunakan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi dengan menggunakan teknik komunikasi yang bersifat tekanan dan paksaan itu memang kurang baik, namun perlu kita ketahui bahwa penggunaan teknik komunikasi yang demikian itu memiliki manfaat yang sangat besar terhadap perkembangan sekolah ini, utamanya dalam bidang pelayanan administrasi sekolah.”<sup>20</sup>

Kemudian pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh bapak Budi Setiadi selaku guru yang mengajar mata pelajaran sosiologi dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti sebagai berikut:

“Kami semua yang mengajar di sini ya termasuk saya sendiri tentu sangat mendukung terhadap apa yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan layanan administrasi di sekolah ini, meskipun kepala sekolah menggunakan teknik komunikasi instruktif yang lebih bersifat paksaan dan ancaman namun itu pada dasarnya itu tetap bertujuan untuk menjadikan tenaga kependidikan yang bertugas di bidang administrasi itu menjadi orang-orang yang disiplin serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugasnya. Karena dengan mereka disiplin dan bertanggung jawab atas tugas-tugasnya maka itu tentunya juga akan dapat meningkatkan layanan administrasi sekolah ini.”<sup>21</sup>

Dengan demikian dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 yang pertama yaitu adanya dukungan dari para pendidik yang mengajar di sekolah tersebut,

---

<sup>20</sup>Mahsus, Tenaga Pendidik, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>21</sup>Budi Setiadi, Guru Mapel Sosiologi, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

dimana semua guru yang mengajar di sekolah tersebut sangat mendukung terhadap penggunaan teknik komunikasi instruktif tersebut. Hal tersebut juga peneliti perkuat dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan dimana para guru-guru sangat memberikan respon-respon yang positif terhadap pernyataan-pernyataan kepada sekolah dalam rangka meningkatkan layanan administrasi dengan menggunakan teknik komunikasi instruktif tersebut.<sup>22</sup>

Kemudian dalam wawancara dengan peneliti ibu Hj. Lely Herawati juga menjelaskan lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 sebagai berikut:

“Faktor yang ke dua itu yaitu faktor profesionalisme tenaga pendidik yang bertugas dalam bidang administrasi, hal itu juga menjadi faktor yang mempengaruhi terhadap teknik komunikasi instruktif yang dilakukan oleh saya sebagai kepala sekolah, karena terkadang ada beberapa pekerjaan yang mereka belum memahami secara pasti, ya meskipun hal itu tidak menjadikan mereka lalai terhadap tugas yang saya berikan meski selesainya itu tepat pada waktu yang sudah saya tentukan.”<sup>23</sup>

Ibu Hj. Lely Herawati juga menjelaskan lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 sebagai berikut:

“Yang saya inginkan kedepannya itu mereka dapat menjadi lebih profesional dalam bekerja, dalam artian mereka itu para tenaga pendidik yang bertugas di bidang administrasi itu dapat mengerjakan tugas lebih cepat dari waktu yang saya berikan, seperti halnya saya berikan tugas ini wajib di selesaikan maksimal

---

<sup>22</sup>Observasi Lapangan pada tanggal 18 Januari 2021

<sup>23</sup>Hj. Herawati, Kepala Sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

dalam jangka waktu 1 minggu, dan tidak sampai satu minggu mereka itu dapat menyelesaikan tugasnya tersebut, itulah yang saya inginkan kedepannya.”<sup>24</sup>

Ibu Hj. Lely Herawati juga menjelaskan lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 sebagai berikut:

“Maka dari itu untuk lebih meningkatkan profesionalisme mereka dalam bekerja, maka langkah yang saya ambil yaitu dengan mengikut sertakan mereka pada acara-acar seminar-seminar dan mengikut sertakan pada kegiatan diklat juga berkanaan dengan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam bidang administrasi dengan tujuan agar mereka dapat memiliki ilmu tambahan yang tentunya dapat pula menjadikan mereka itu lebih profesional dalam bekerja.”<sup>25</sup>

Pernyataan tersebut kemudian juga diperkuat oleh ibu Siti Wasilah yang merupakan tenaga pendidikan yang bertugas dibagian administrasi kesiswaan dalam wawancara dengan peneliti berikut:

“Ya memang benar kepada sekolah itu selalu mengikut sertakan kami yang bertugas di bagian administrasi ini jika sedang ada kegiatan diklat dan seminar-seminar, dan tentunya itu sanat memberikan tambahan pengetahuan pada kami tentang bagaimana cara-cara bekerja yang lebih baik dan lebih efisien tentunya.”<sup>26</sup>

Tidak hanya sampai disitu saja, pernyataan tersebut ternyata masih diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh bapak Agus Winarso selaku tenaga administrasi bidang kepegawaian di SMAN 2 Sampang dalam wawancara yang dilakukan dengan peneliti berikut:

---

<sup>24</sup>Hj. Herawati, Kepala Sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>25</sup>Hj. Herawati, Kepala Sekolah, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

<sup>26</sup>Siti Wasilah, Tenaga Adminstrasi Kesiswaan, wawancara langsung pada tanggal 4 Januari 2021



“kami juga sering diikuti sertakan pada kegiatan-kegiatan diklat dan seminar oleh kepala sekolah, utamanya pada diklat atau seminar yang berkaitan dengan pekerjaan kami, biasanya kepala sekolah sangat antusias untuk mengikuti sertakan kami dalam kegiatan tersebut dengan tujuan agar kami mendapatkan ilmu-ilmu dan pengetahuan-pengatahuan yang baru tentang bagaimana cara bekerja dengan baik sehingga pekerjaan kami nantinya lebih dapat efektif dan efisien.”<sup>27</sup>

Dari paparan data yang telah disebutkan pada fokus pertama di atas mengenai teknik komunikasi kepala sekolah dengan tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang maka temuan penelitian dari paparan data tersebut dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Teknik komunikasi yang digunakan oleh kepala sekolah kepada tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi yaitu menggunakan teknik komunikasi intruktif.
- b. Penggunaan teknik komunikasi intruktif lebih dipandang tepat oleh kepala sekolah karena akan memberikan dampak yang positif kepada sekolah dan juga kepada tenaga pendidik seperti halnya agar lebih disiplin.

Kemudian adapun temuan penelitian tentang faktor yang mempengaruhi komunikasi instruktif kepala sekolah dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 yaitu sebagai berikut:

- a. Factor internal kepala sekolah yang kreatif

---

<sup>27</sup>Agus Winarso, Tenaga Administrasi Kepegawaian, Wawancara Langsung pada tanggal 4 Januari 2021

- b. Pengembangan profesional para tenaga administrasi dengan mengikut sertakan padan pelatihan dan seminar

## **B. Pembahasan**

Pada bagian subbab ini peneliti akan membahas tentang hasil paparan data sesuai dengan satu-persatu fokus penelitian yang telah peneliti sebutkan pada bagian awal penelitian. Adapun bagian-bagian fokus penelitian yang akan peneliti bahas pada subbab ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Teknik Komunikasi Kepala Sekolah Dengan Tenaga Pendidik Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di SMAN 2 Sampang**

Kepala sekolah adalah seorang yang memiliki tanggung jawab besar terhadap lembaga sekolah yang di pimpinnya. Dari adanya tanggung jawab yang sangat besar tersebut tentunya kepala sekolah sebagai pendidik sekaligus sebagai manajer tentunya tidak dapat tinggal diam saja, dalam artian kepala sekolah tentu harus menjalankan peran dan fungsinya sebagai pendidik dan manajer agar lembaga sekolah dapat menjadi lembaga yang unggul, inovatif, kreatif dan beradab tentunya. Dalam hal ini peran kepala sekolah sebagai pemimpin tentunya dapat bertanggung jawab untuk mengerahkan segala sumber daya yang telah ada di sekolah sehingga dapat melahirkan kinerja-kinerja yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>28</sup>

Dengan demikian maka tidak heran jika banyak cara serta upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai sarana dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Cara dan upaya yang dilakukan tersebut beragam sesuai dengan kreatifitas pola pemikiran kepala sekolah tersebut yang tentunya akan

---

<sup>28</sup> A Dedi Nopembri, "Fungsi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru", *Manajer Pendidikan*, Vol.9, No.3 (Juli 2015),395

disesuaikan dengan situasi dan kondisi dimana cara tersebut akan diaplikasikan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai pemimpin dan manager di sebuah lembaga sekolah yaitu sebagaimana yang dilakukan oleh kepala sekolah di SMAN 2 Sampang dalam meningkatkan kualitas sekolah agar lebih produktif. Dalam hal ini kepala sekolah di SMAN 2 Sampang menggunakan teknik komunikasi intruktif kepada para tenaga pendidik sebagai langkah untuk meningkatkan layanan administrasi di sekolah tersebut hal itu berdasarkan pada pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan dari lapangan penelitian.

Dari hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan maka peneliti dapatkan di lapangan maka secara lebih terperinci peneliti dapat menyebtukan bahwa teknik komunikasi kepala sekolah dengan tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang yaitu dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Kepala sekolah menggunakan teknik komunikasi intruktif kepala para tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi.

Teknik komunikasi intruktif merupakan salah satu macam teknik dari dari beberapa teknik komunikasi yang memang memiliki ciri khas yang berbeda dari yang lainnya. Teknik komunikasi intruktif memang terkesan kurang baik bagi mereka yang belum mengetahui secara detail tentang teknik ini, kerana sifatnya yang mengancam dan juga memberikan sanksi maka dari itu tidak jarang teknik komunikasi ini banyak ditakuti oleh banyak orang. Namun meski teknik ini terbilang kurang baik bagi beberepa orang karena sifatnya yang demikian, namun terknik komunikasi

intruktif ternyata banyak digunakan oleh para atasan sebagai langkah untuk menjadikan bawahannya menjadi lebih disiplin dalam bekerja. Hal itu sebagaimana yang dilakukan oleh kepala sekolah di SMAN 2 Sampang yang menggunakan teknik komunikasi intruktif kepada para tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi di sekolahnya. Dan dengan penggunaan teknik komunikasi tersebut tentunya sudah terbukti dapat meningkatkan kedisiplinan serta tanggung jawab para tenaga pendidik dalam bekerja karena pada teknik komunikasi ini sifatnya adalah segera mungkin harus dilaksanakan dan jika tidak maka akan mendapatkan efek buru baginya.<sup>29</sup>

- b) Penggunaan teknik komunikasi intruktif lebih dipandang tepat oleh kepala sekolah karena akan memberikan dampak yang positif kepada sekolah dan juga kepada tenaga pendidik seperti halnya agar lebih disiplin. Dengan perilaku yang demikian tentunya akan sangat berdampak positif bagi sekolah utamanya dalam layanan administrasi sekolah karena manakala seorang manusia ingin mengalami kemajuan maka harus dengan segera mungkin untuk mengikuti dan mentaati adanya perubahan sosial pembangunan. Maka dengan demikian tentu penggunaan Teknik komunikasi intruktif tentu sangat baik untuk digunakan karena sifatnya yang harus segera mungkin dilaksanakan.<sup>30</sup> Karena sifatnya pula yang mengancam maka komunikasi dengan teknik ini dapat menjadikan

---

<sup>29</sup> M Nasor, "Teknik Komunikasi Dalam Perubahan Sosial", *Ijtimaiyya*, VOL. 6, No.1 (Februari 2018), 154

<sup>30</sup> *Ibid*, 78

seorang melakukan perintah dengan sesegera mungkin kerana mereka takut dengan akibatnya.<sup>31</sup>

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Instruktif Kepala Sekolah Dan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Sman 2 Sampang**

Dalam segala bentuk kegiatan tentunya terdapat beberapa hal yang menjadi factor-faktor yang dapat mempengaruhi kegiatan tersebut, entah factor tersebut dapat berdampak positif terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang diagendakan ataupun sebaliknya yakni berdampak negatife yang dapat mempengaruhi kegiatan tersebut.

Factor-faktor yang dapat memepengaruhi tersebut seperti halnya yang terjadi pada suatu strategi atau cara yang digunakan oleh seorang kepala sekolah kepada tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi di sekolah yang dipinpinnya tersebut. Lebih jelasnya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan teknik komunikasi intruktif kepala sekolah kepada tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah di SMAN 2 Sampang. Dari hasil pengumpulan data yang telah peneliti dapatkan maka peneliti dapatkan di lapangan maka peneliti dapat menyebtukan bahwa factor yang mempengaruhi teknik komunikasi intruktif kepala sekolah dengan tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi di SMAN 2 Sampang yaitu dapat diuraikan sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Yossita Wisman, "Komunikasi Efektif Dalam Dunia Pendidikan", *Jurnal Nomosleca*, Vol.3, No.2 (Oktober 2017),1

a) Faktor kepala sekolah yang kreatif.

Kepala sekolah yang kreatif merupakan faktor utama yang dapat meningkatkan layanan administrasi melalui penggunaan Teknik komunikasi instruktif. Dari adanya kepala sekolah yang kreatif tentu dapat memicu datangnya dukungan dari pihak sekolah merupakan faktor yang sifatnya positif yang dapat mempengaruhi kepala sekolah dalam menggunakan teknik komunikasi instruktif kepada tenaga pendidik dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah. Dukungan tersebut tentu membuat kepala sekolah semakin eksis dan berkompeten dalam menjalankan tugasnya dalam rangka meningkatkan layanan administrasi sekolah dengan menggunakan teknik komunikasi instruktif tersebut. Oleh karena itu tidak salah jika dikatakan bahwa keberhasilan suatu Lembaga Pendidikan sangat tergantung pada kepala sekolah yang mengelolanya karena pada dasarnya kepala sekolah adalah unsur vital bagi efektivitas Lembaga Pendidikan.<sup>32</sup>

b) Pengembangan profesional para tenaga administrasi dengan mengikutsertakan pada pelatihan dan seminar

Faktor yang kedua yang dapat mempengaruhi Teknik komunikasi instruktif dalam meningkatkan layanan administrasi yaitu adanya pengembangan profesionalisme para Tenaga pendidik dengan cara mengikutsertakan mereka pada seminar-seminar dan juga pelatihan. Sebagai seorang kepala sekolah memang tentu harus memiliki strategi yang

---

<sup>32</sup> Alamsyah, "Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kreatifitas Guru", *An-Nizom*, Vol.2, No.3, (Desember 2017),431

cukup baik untuk meningkatkan kreatifitas guru sehingga kinerja guru juga akan bertambah menjadi professional.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Ibid.