

**ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3
YOGYAKARTA**



TESIS

Diajukan kepada Program Magister (S2)
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Untuk memenuhi sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Disusun Oleh:

Silvia Witri

NIM: 19204090019

Pempimbing:

**Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si.
195905251985031005**

**MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Silvia Witri, S.Sos.**
NIM : 19204090019
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 2 Juni 2021

Peneliti



Silvia Witri, S.Sos.

NIM. 19204090019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Silvia Witri, S.Sos.**
NIM : 19204090019
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 2 Juni 2021

Peneliti

STATE ISLAMIC
SUNAN K
YOGYA



Silvia Witri, S.Sos.

NIM. 19204090001

SURAT PERNYATAAN BERHIJAB

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Witri, S.Sos.
NIM : 19204090019
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Dengan ini saya menyatakan tidak akan menuntut (atas photo dengan menggunakan jilbab dalam Ijazah Strata II (S2) saya kepada pihak:

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Jika suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak Ijazah tersebut karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Terimakasih.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA, 2 Juni 2021

Peneliti



Silvia Witri, S.Sos.
NIM. 19204090019

NOTA DINS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamualaikum warahmatullahi wabaraakaatuh.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

Yang ditulis oleh:

Nama : Silvia Witri
NIM : 19204090019
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister (S2) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.).

Wassalamualaikum warahmatullahi wabaraakaatuh.

Yogyakarta, 4 Juni 2021
Pembimbing



Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si.
NIP. 195905251985031005



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA
BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KOTA YOGYAKARTA
SMAN 3 YOGYAKARTA

ꦑꦼꦩꦼꦂꦶꦠꦏꦺꦴꦩꦸꦢꦏꦺꦴꦲꦫꦒ

Alamat: Jalan Yos Sudarso No 7 Yogyakarta Telepon: (0274) 512856, 520512 Faksimile: (0274) 556443
Website : www.sma3jogja.sch.id Email : info@sma3jogja.sch.id Kode Pos : 55224

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 537

Kepala SMA Negeri 3 Yogyakarta dengan ini menerangkan, bahwa:

Nama : **SILVIA WITRI**
No Mahasiswa : 19204090019
Pekerjaan : Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam
Instansi : UIN Sunan Kalijaga
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si.
Tempat Penelitian : SMA Negeri 3 Yogyakarta
Waktu penelitian : 23 Februari 2021 - 05 April 2021

Telah melakukan penelitian di SMA Negeri 3 Yogyakarta dengan judul:

“ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA”

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 08 Juni 2021
Kepala Sekolah,

Kusworo, S.Pd., M.Hum.
NIP. 19640718 198803 1 007

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS


Tesis berjudul : **ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA**

Nama : Silvia Witri

NIM : 19204090012

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji munaqosyah

Pembimbing/Ketua : Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si ()

Penguji I : Dr. Nur Saidah, S.Ag., M.Ag ()

Penguji II : Dr. Siti Fatonah, S.Pd., M.Pd ()

Diajukan di Yogyakarta, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 08 Juli 2021

Waktu : 09:00 s/d 10:00

Hasil : A

Nilai : Memuaskan/ Sangat Memuaskan/ Cumlaude*

*Coret yang tidak perlu



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1737/Un.02/DT/PP.00.9/07/2021

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SILVIA WITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 19204090019
Telah diujikan pada : Kamis, 08 Juli 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si
SIGNED

Valid ID: 60efdc7c9b86



Penguji I
Dr. Nur Saidah, S. Ag., M. Ag
SIGNED

Valid ID: 60ed685ab4f62



Penguji II
Dr. Siti Fatonah, S.Pd., M.Pd
SIGNED

Valid ID: 60ed7d6f406e6



Yogyakarta, 08 Juli 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60eff24b94c72

ABSTRAK

Silvia Witri, *Analisi Total Quality Management (TQM) Dalam Pelayanan Administrasi Pendidikan d SMA Negeri 3 Yogyakarta. Tesis. Yogyakarta: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2021.*

Mengingat tingginya tingkat persaingan dan tantangan di dunia pendidikan di era globalisasi ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah khususnya tenaga administrasi sekolah yang bertindak sebagai penyedia pelayanan publik harus ditingkatkan. SMA Negeri 3 Yogyakarta merupakan salah satu sekolah yang terdampak oleh persaingan besar di era globalisasi ini, Oleh karena itu, perlu dilihat bagaimana pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada peserta didik.

Penelitian ini mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan penerapan *Total Quality management (TQM)* untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mulai dari menganalisis penerapan 10 unsur TQM, pelayanan apa saja yang diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMA Negeri 3 Yogyakarta. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti dan sebagai tambahan informasi kajian bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam untuk mengembangkan aspek yang lebih luas. Sedangkan secara praktis dapat dijadikan tolak ukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Staff Administrasi Pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Yogyakarta kepada siswa. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Peneliti menganalisis kata-kata data/redaksi yang dihasilkan dari berbagai sumber data penelitian. Sumber data pada penelitian ini ialah kepala Tata Usaha, tenaga administrasi pendidikan dan siswa-siswi di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan *Total Quality management (TQM)* dalam pelayanan tenaga administrasi pendidikan di SMA negeri 3 Yogyakarta tergolong bagus. Dibuktikan dengan adanya unsur-unsur TQM yang diterapkan kepada siswa-siswi dan memberikan pelayanan kepada siswa dan siswi dengan memperhatikan kualitasnya baik dari sarana dan prasarana, maupun kebutuhan belajar mengajar di kelas.

Bentuk layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta terdiri dari 7 macam layanan, yakni pengadiministrasian kepegawaian, urusan inventaris barang dan perlengkapan sarana, penyusunan program dan anggaran, urusan persuratan dan arsip, pengadiministrasian kesiswaan, pengelola sistem informasi dan jaringan /operator DAPODIKASMEN, serta bendahara komite.

Kata Kunci; Total Quality Management (TQM), pelayanan administrasi pendidikan, SMA Negeri 3 Yogyakarta.

ABSTRACT

Silvia Witri, Analyst of *Total Quality Management (TQM)* in Education Administration Services at SMA Negeri 3 Yogyakarta. Thesis. Yogyakarta: Department of Islamic Education Management Faculty of Tarbiyah and Teaching of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta. 2021.

Given the high level of competition and challenges in the world of education in this era of globalization, the quality of services provided by schools, especially school administration personnel who act as public service providers must be improved. SMA Negeri 3 Yogyakarta is one of the schools affected by the great competition in this era of globalization, therefore, it is necessary to see how the services provided by school administration personnel to students.

This study examines the problems related to the application of Total Quality management (TQM) to improve the quality of service, starting from analyzing the application of 10 elements of TQM, what services are provided in improving the quality of services at SMA Negeri 3 Yogyakarta. Theoretically this research is expected to add scientific insight to researchers and in addition to study information for the department of Islamic Education Management to develop a broader aspect. While practically can be used as a benchmark of the level of quality of service provided by the Administrative Staff of State High School 3 Yogyakarta to students. The research method used in this study is qualitative research with descriptive type. Researchers analyzed data/redaction words generated from various research data sources. The data source in this study is the head of Administration, education administration personnel and students at SMA Negeri 3 Yogyakarta.

The results of this study indicate that the application of Total Quality Management (TQM) in the service of education administration personnel at SMA Negeri 3 Yogyakarta is quite good. Evidenced by the existence of TQM elements that are applied to students and provide services to students and students by paying attention to the quality of both the facilities and infrastructure, as well as the needs of teaching and learning in the classroom.

The form of educational administration services at SMA Negeri 3 Yogyakarta consists of 7 types of services, namely personnel administration, inventory of goods and equipment, preparation of programs and budgets, correspondence and archives, student administration, management of information systems and networks / operators of DAPODIK DASMEN, and treasurers. committee.

Keywords; Total Quality Management (TQM), education administration services, SMA Negeri 3 Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan Syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah serta menjadi revolusioner bagi kehidupan di dunia ini.

Peneliti pun menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini ada banyak pihak yang telah membantu dengan sabar dan ikhlas. Untuk itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Phil. Al Makin, S.Ag., MA. Selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. Karwadi, S.Ag., M.Ag. Selaku ketua Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si. Selaku Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan, memberikan arahan, memberikan kritik serta saran kepada peneliti dalam penyempurnaan penelitian ini.
5. Bapak Kusworo, S.Pd., M.Hum. Selaku kepala Sekolah, bapak dan ibu tenaga administrasi pendidikan serta siswa dan siswi di SMA Negeri 3 Yogyakarta yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian penelitian ini.
6. Orang tua tercinta bapak Kasran dan IbuYasnimar Js, kakak-kakak dan abang-abang, serta seluruh keluarga besar, terimakasih atas semua kerja keras, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan do'a yang tiada henti kalian berikan. Semoga seluruh jerih payah dibalas oleh Allah SWT dengan kesehatan dan kebahagiaan yang tak pernah ada putusnya.

Semoga semua kebaikan, jasa, dan bantuan yang diberikan kepada peneliti menjadi mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhirnya peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik peneliti maupun pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kemudahan bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal 'Alamiin.

Yogyakarta, 2 Juni 2021



Silvia Witri, S.Sos

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,” – (QS. 94:5)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.” – (QS. 94:6)¹



¹ Syaamil Qur'an Cordova, (Al-Qur'an dan Terjemah, Qur'an surat Al-Insyirah ayat 5-6, hal. 596.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada:

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan

Universitas Islam Negeri sunan Kalijaga Yogyakarta



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN BERHIJAB.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
SURAT BALASAN PENELITIAN	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	vii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
MOTTO	xiii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
D. Kajian Pustaka	5
E. Kerangka Teori	8
1. Tinjauan umum tentang <i>Total Quality Management (TQM)</i>	8
2. Tinjauan Pelayanan.....	14
3. Tinjauan Administrasi	15
4. Pengaruh <i>Total Quality Management (TQM)</i> pada Jasa Pelayanan	21
F. Metode Penelitian.....	23
1. Jenis Penelitian	23

2. Sumber Data	24
3 Subyek dan Obyek Penelitian	24
4 Teknik Pengumpulan Data.....	25
5 Teknik Analisis Data.....	26
6. Keabsahan Data.....	27

G. Sistematika Pembahasan.....29

BAB II PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA

A. GAMBARAN UMUM SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA30

1. Letak Geografis SMA Negeri 3 Yogyakarta	30
2. Sejarah Singkat SMA Negeri 3 Yogyakarta.....	31
4. Visi dan Misi SMA Negeri 3 Yogyakarta	34
5. Struktur Organisasi SMA Negeri 3 Yogyakarta.....	35

B. PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA37

1. Fokus pada pelanggan	37
2. Obsesi terhadap kualitas	40
3. Pendekatan ilmiah.....	42
4. Komitmen jangka panjang.....	45
5. Kerjasama tim.....	49
6. Perbaikan sistem yang berkesinambungan	52
7. Pendidikan dan pelatihan.....	54
8. Kebebasan yang terkendali	56
9. kesatuan tujuan	61

10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.....	67
--	----

**BAB III PELAYANAN YANG DIBERIKAN TENAGA ADMINISTRASI
PENDIDIKAN KEPADA SISWA DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA**

A. RINCIAN TUGAS TENAGA ADMINISTRASI, SARANA DAN PRASARANA SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA.....	71
1. Rincian Tugas Tenaga Adminsitration SMA Negeri 3 Yogyakarta.....	71
2. Sarana dan Prasarana SMA Negeri 3 Yogyakarta.....	80
B. PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN.....	85
1. Dimensi Kompetensi Manajerial (khusus bagi kepala sekolah/madrasah.....	85
2. Dimensi Kompetensi Teknis.....	87
3. Dimensi Kompetensi Kepribadian dan Sosial	94

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103
C. Kata Penutup	104
DAFTAR PUSTAKA.....	105
KARTU BIMBINGAN.....	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rincian Tugas Karyawan Administrasi SMA Negeri 3 Yogyakarta Semester Genap Tahun Ajaran 2020-2021.	72
Tabel 3. 2 Kondisi Ruang Sarana dan Prasarana SMA Negeri 3 Yogyakarta 2019/2020.	81
Tabel 3. 3 Kondisi Perlengkapan SMA Negeri 3 Yogyakarta 2019/2020.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Denah SMA Negeri 3 Yogyakarta.	30
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi SMA Negeri 3 Yogyakarta 2021.	35



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah persyaratan yang harus dipenuhi sepanjang hidup seseorang. Tidak mungkin sekelompok orang berkembang sesuai dengan aspirasi mereka untuk maju, makmur, dan bahagia sesuai dengan konsep pandangan mereka tentang kehidupan jika mereka tidak menerima pendidikan apa pun. Untuk maju dalam kehidupan, pendidikan menjadi sarana utama yang harus dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai perspektif teologis dan praktis setiap saat sesuai dengan lingkungan manusia itu sendiri.²

Sebuah sekolah, sebagai institusi pendidikan, berperan penting dalam produksi sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia, di sisi lain, dituntut untuk mendukung kebutuhan setiap institusi dan institusi pendidikan. Institusi pendidikan yang menjadi bagian dari layanan ini membutuhkan sumber daya manusia untuk membantu mereka berkembang. Sistem atau administrasi sekolah meliputi sumber daya manusia yang terlibat dalam institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah, yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan.

Total Quality Management (TQM) adalah sistem manajemen yang meningkatkan kualitas sebagai strategi bisnis dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam rangka

² Fuad Ihsan, *Dasar-Dasar Kependidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005).

meningkatkan kualitas suatu produk atau layanan dalam pelayanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta.³ *Total Quality Management* (TQM) diterapkan pada organisasi yang tidak hanya peduli dengan keuntungan material (*Profit Oriented*). Organisasi nirlaba juga menerapkan *Total Quality Management* (TQM). Pelayanan yang baik adalah bagaimana seseorang memberikan kepuasan kepada setiap pelanggan, sehingga kepuasan dapat memberikan nama yang baik kepada suatu institusi, dan memuaskan dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

Administrasi sekolah adalah ujung tombak layanan pendidikan suatu lembaga, khususnya sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani layanan internal dan eksternal sekolah dengan tugas dan fungsi melayani pelaksanaan koperasi untuk mencapai tujuan suatu organisasi, memberikan informasi bagi pimpinan organisasi untuk mengambil keputusan atau mengambil tindakan yang tepat.⁴ Kemudian, melalui pengelolaan administrasi yang baik, berdampak pada kualitas pelayanan suatu lembaga.

Mengingat tingginya tingkat persaingan dan tantangan di dunia pendidikan di era globalisasi ini, kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah, khususnya tenaga administrasi sekolah yang bertindak sebagai penyedia layanan publik, harus setinggi-tingginya dan terus ditingkatkan. Meningkatnya persaingan dan tantangan ini bisa menjadi salah satu kendala. SMA Negeri 3

³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 4.

⁴ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 109.

Yogyakarta merupakan salah satu sekolah yang terdampak oleh persaingan besar di era globalisasi ini.⁵

SMA Negeri 3 Yogyakarta merupakan sekolah yang menghargai siswa dan siswinya yang akan bersekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta. Kemudian, dari tahun ke tahun, mendapatkan *input* dari lulusan SMP terbaik, yang dibuktikan dengan nilai SMP SHUN tertinggi di Yogyakarta. Demikian pula SMA Negeri 3 Yogyakarta sangat bangga dengan *output* dan *outcome* di perguruan tinggi, yang didukung oleh kebijakan kualitas pendidikannya sendiri sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kegiatan belajar dan mengajar di sekolah SMA Negeri 3 Yogyakarta didukung sarana dan prasarana, yang meliputi luas lahan 21.540 m² dan luas bangunan 7.105 m². Ini juga didukung oleh 3.700 m² halaman/taman dan lapangan olahraga 10.835 m² untuk membantu proses pembelajaran di SMA Negeri 3 Yogyakarta.⁶

SMA Negeri 3 Yogyakarta merupakan salah satu SMA terpopuler di Kota Yogyakarta, sehingga harus mampu menjaga kualitas sekolahnya dengan berbagai cara, salah satunya dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu pelayanan administrasi sekolah. Dalam hal ini, perlu untuk memeriksa bagaimana personel administrasi sekolah memberikan layanan kepada pelanggan atau konsumen pendidikan, terutama siswa. Layanan administrasi pendidikan SMA Negeri 3 Yogyakarta memerlukan analisis *Total Quality Management* (TQM) karena pelayanan administrasi SMA Negeri 3 Yogyakarta

⁵ Khorisma Kartika Dewi, "Persepsi Peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 3 Yogyakarta". Jurnal Hanatawidya, 2016.

⁶ <https://sma3jogja.sch.id/>. Diakses pada tanggal 1 februari 2021 pukul 09.34 WIB.

relatif baik dan didukung fasilitas komprehensif, yang dibuktikan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Khorisma Kartika Dewi bertajuk "Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta."

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis sebuah penelitian dengan judul "*Analisis Total Quality management (TQM) dalam Pelayanan Administrasi Pendidikan di Sekolah Menengah Atas 3 di Yogyakarta*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta?
2. Apa sajakah pelayanan yang diberikan tenaga administrasi pendidikan kepada siswa di SMA Negeri 3 Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, terdapat beberapa tujuan penelitian, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam pelayanan Administrasi Pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

- b. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan tenaga administrasi pendidikan kepada siswa di SMA Negeri 3 Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Selain tujuan penelitian, terdapat kegunaan penelitian sebagaimana yang telah diuraikan diatas, yaitu:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmiah kepada para peneliti serta data studi bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam untuk mengembangkan perspektif yang lebih luas.

- b. Secara Praktis

Dapat digunakan sebagai standar tingkat pelayanan yang diberikan kepada siswa oleh Staf Administrasi SMA Negeri 3 Yogyakarta.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa penelitian yang mirip dengan penelitian yang akan peneliti lakukan tentang *Total Quality Management* (TQM), pelayanan, dan pelayanan administrasi. Beberapa penelitian yang telah ditelaah sebagai berikut:

Khorisma Kartika Dewi melakukan penelitian, yang berjudul "Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta." Temuan ini mengungkapkan, persepsi siswa terhadap pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 3 Yogyakarta masuk kategori

tinggi di lima dimensi kualitas pelayanan. Berikut ini adalah spesifikasi untuk setiap dimensi kualitas layanan: (1) bukti fisik (*tangible*) berkualitas tinggi, (2) keandalan (*reability*) (3) ketanggapan (*responsiveness*) , (4) jaminan dan kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*), skor tertinggi yang dicapai dalam pernyataan personel administrasi sekolah menunjukkan sikap yang membantu dalam menangani kebutuhan atau keluhan peserta didik.⁷

Risa Saparina, Abdul Aziz Wahab, dan Aceng Muhtaram Mirfani melakukan penelitian bertajuk "Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Pelayanan Sekolah." Penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan TQM SD Muhammadiyah 7 Bandung relatif baik, dengan upaya peningkatan kualitas dan kerja berbasis kualitas. Namun, diketahui bahwa salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan TQM di Muhammadiyah 7 SD Bandung adalah kehadiran beberapa pihak yang tidak benar menjalankan komitmen jangka panjang. Temuan ini mengarah pada rekomendasi bahwa sinergi diperlukan dalam melaksanakan TQM, sebagai pemimpin harus memberikan motivasi dan mencakup semua manajemen, guru, dan karyawan dalam menentukan kualitas yang akan dicapai dalam rangka menjaga komitmen mereka untuk meningkatkan pelayanan sekolah.⁸

Selanjutnya, Desy Eka Kartika Sari, Surachman, dan Kusuma Ratnawati melakukan penelitian bertajuk "Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Karyawan melalui Mediasi Kepuasan

⁷ Khorisma Kartika Dewi, "Persepsi Peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 3 Yogyakarta". *Jurnal Hanatawidya*, 2016.

⁸ Risa Saparina, Abdul Aziz Wahab, "Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Layanan Sekolah". *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol. 27, No. 1, 2020.

Kerja." Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis dampak Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja karyawan melalui lensa kepuasan kerja PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung dan Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung dan Setia Kawan Menurut temuan penelitian ini, menerapkan praktik TQM dapat langsung meningkatkan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan kemudian dapat digunakan untuk langsung meningkatkan kinerja karyawan. Menurut temuan tes mediasi, kepuasan kerja memberikan mediasi parsial tentang efek praktik TQM pada kinerja karyawan.⁹

Kemudian, Lilik Huriyah dan Endraswari melakukan kajian bertajuk "Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya." Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari penggunaan Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Biro Administrasi, Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama (Biro AAKK) UIN Sunan Ampel Surabaya. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Biro Pelayanan Publik AAKK dilaksanakan dengan baik, namun masih perlu ditingkatkan. Dalam penelitian ini, ada faktor pendukung dan inhibitor untuk meningkatkan kualitas layanan.¹⁰

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun perbedaannya

⁹ Desy Eka Kartika Sari, Surachman dan Kusuma Ratnawati, 'Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja'. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol 5. No. 1, Januari 2018.

¹⁰ Lilik Huriyah dan Endraswari, "Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya". *Journal of Islamic Education Studies* (JOIES). Vol. 1. No. 2, Desember 2016.

terletak pada teknik pengumpulan data, dan penelitian ini merupakan pengembangan teori-teori sebelumnya serta menguji teori dengan cara terjun ke lapangan. Penelitian tentang penerapan *Total Quality Management* (TQM) telah banyak dilakukan sebelumnya, namun penelitian yang fokus pada Analisis Total Quality Management (TQM) dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan belum ada yang meneliti.

Dari beberapa kajian pustaka yang peneliti gunakan, peneliti mengambil beberapa teori yang digunakan dalam hasil penelitian ini diantaranya: teori tentang *Total Quality Management* (TQM) yang dikemukakan oleh Edward Salis, Santosa dalam buku Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. Administrasi pendidikan yang dikemukakan oleh H.M. Daryanto.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan umum tentang *Total Quality Management* (TQM)

a. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Total Quality Management (TQM) adalah akronim dari *total*, *quality*, dan *management*. *Total Quality Management* (TQM) terutama berkaitan dengan *quality* atau mutu. *Quality* atau mutu adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.¹¹ Kata berikutnya ialah *total*, yang menegaskan bahwa setiap orang dalam

¹¹ Siswanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT. Bumi aksara, 2017), hlm. 4.

organisasi harus terlibat dalam upaya untuk terus meningkat.¹² Komponen ketiga adalah *management*, yang merupakan konsep asli dari *Total Quality Management* (TQM). Beberapa orang telah menafsirkan istilah *management* dengan berbagai cara, seperti *management* sebagai pengelolaan, pembinaan, pengurusan, dan sebagainya. Namun, *management* didefinisikan secara etimologis sebagai implementasi, tata kelola, dan pengelolaan.¹³

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan praktis, tetapi strategis, untuk mengarahkan roda organisasi yang berfokus pada kebutuhan klien atau pelanggan.¹⁴ *Total Quality Management* (TQM) adalah metode untuk terus meningkatkan kinerja (*Continuous Performance Improvement*) di setiap tingkat operasi atau proses di setiap area fungsional suatu organisasi dengan memanfaatkan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.¹⁵

Menurut Santosa dalam bukunya TQM (*Total Quality Management*) karya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management* merupakan sistem manajemen yang meningkatkan kualitas sebagai strategi bisnis dan berorientasi pada kepuasan

¹² Edward Salis, *Total Quality management In Education* (Jogjakarta: Ircisod, 2011), hlm. 74.

¹³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi aksara, 2006) hlm.9.

¹⁴ Wayan Suartina, Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena Swara, Ni Luh Sri Astiti, "Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan pada PT. Tomorrow's Antiques Indonesia", *Jurnal Widya Manajemen*, Vol. 1 No. 2, 2019, hlm. 6.

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 6-7.

pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.¹⁶ Hal serupa dengan Veithzal Rivai menegaskan bahwa *Total Quality Management* (TQM) merupakan konsep dan metode yang mengharuskan komitmen dan keterlibatan manajemen serta seluruh manajemen perusahaan agar dapat secara konsisten memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.¹⁷

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Management* (TQM) adalah manajemen yang mengutamakan kualitas dalam menentukan konsep atau metode yang secara konsisten memenuhi kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.

b. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Menurut Goetsch dan Davis dalam buku *Total Quality Management* (TQM) karya Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, peneliti menggunakan 10 karakteristik Total Quality Management (TQM) dalam penelitian ini, yaitu:¹⁸

1) Fokus pada pelanggan

Pelanggan baik internal maupun eksternal adalah motivator.

Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau layanan yang dikirimkan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal

¹⁶ Fandi Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta : Andi, 2003), hlm. 4.

¹⁷ Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber daya Manusia untuk perusahaan: Dari teori ke Praktik, cet-2* (Jakarta:Rajawali press, 2010), hlm. 408.

¹⁸ Fandy Tjiptono dan anastasia Diana, *Total Quality Management* (Yogyakarta : Andi, 2003), hlm. 15-18.

memainkan peran penting dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang terkait dengan produk atau pelayanan.

2) Obsesi terhadap kualitas

Pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas dalam organisasi yang menggunakan TQM. Organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melampaui tujuan mereka dalam hal kualitas tertentu. Ini berarti bahwa semua karyawan, terlepas dari tingkatannya, berusaha untuk melakukan setiap aspek pekerjaan mereka dari sudut pandang perspektif.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah diperlukan dalam penerapan TQM, terutama ketika merancang pekerjaan dan membuat keputusan dan memecahkan masalah yang terkait dengan pekerjaan yang dirancang. Akibatnya, data diperlukan dan digunakan dalam menyusun tolok ukur, melacak pencapaian, dan menerapkan peningkatan.

4) Komitmen jangka panjang

TQM mewakili cara baru dalam berbisnis. Oleh karena itu, budaya perusahaan baru diperlukan. Akibatnya komitmen jangka panjang diperlukan untuk mempengaruhi perubahan budaya yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi TQM.

5) Kerja sama tim (*Teamwork*)

Organisasi yang dikelola secara tradisional sering menciptakan persaingan antar departemen untuk meningkatkan daya saing organisasi. Sementara itu, dalam organisasi yang menggunakan TQM, kerja tim, kemitraan, dan hubungan dibentuk dan dipelihara, baik di kalangan karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, instansi pemerintah, dan masyarakat sekitar.

6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk dan/atau layanan dibuat dengan menggunakan proses tertentu dalam sistem/ lingkungan. Akibatnya, untuk meningkatkan kualitas *output*-nya, sistem yang ada harus terus ditingkatkan.

7) Pendidikan dan pelatihan

Ada beberapa bisnis yang mengabaikan pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Keadaan seperti itu mengakibatkan perusahaan bersangkutan tidak berkembang dan merasa sulit untuk bersaing dengan perusahaan lain, terutama di era persaingan global. Pendidikan dan pelatihan adalah faktor penting dalam organisasi yang menggunakan TQM. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar hal-hal baru. Semua orang di perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan profesionalnya dengan belajar.

8) Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah adalah komponen penting. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa hal tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Kebebasan yang dihasilkan dari keterlibatan dan pemberdayaan tersebut, di sisi lain, adalah hasil dari kontrol yang direncanakan dengan baik dan dijalankan dengan baik.

9) Kesatuan tujuan

Agar TQM dapat diimplementasikan dengan baik, perusahaan harus memiliki tujuan terpadu. Akibatnya, semua upaya dapat diarahkan ke tujuan yang sama. Namun, kesatuan tujuan ini tidak menyiratkan bahwa manajemen dan karyawan harus selalu menyepakati isu-isu seperti upah dan kondisi kerja.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan kemungkinan keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif dengan memasukkan pandangan dan pemikiran mereka yang terkait langsung dengan situasi kerja dan meningkatkan rasa memiliki dan bertanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan mereka yang harus menerapkannya.

2. Tinjauan pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁹ Sementara itu, H.A.S. Moenir menegaskan bahwa "pelayanan sebagai proses memenuhi kebutuhan melalui kegiatan orang lain langsung diterima." Dengan kata lain, pelayanan adalah tindakan yang dilakukan dengan orang lain agar masing-masing mendapatkan keuntungan dan kepuasan yang diharapkan.²⁰

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

pengertian pelayanan yang baik ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada siswa yang memenuhi standar yang telah ditentukan. Sumber daya manusia, sarana, dan infrastruktur yang dimiliki menunjukkan kemampuan tersebut. Dalam praktiknya, layanan yang baik memiliki karakteristiknya sendiri, dan hampir semua bisnis menggunakan kriteria yang sama untuk menentukan apa yang merupakan layanan yang baik.

Beberapa faktor pendukung berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut kasmir, memiliki karakteristik

¹⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet ke-2, hlm. 446.

²⁰ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, hlm. 17.

pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani siswa ialah:²¹

- 1) Ketersediaan karyawan yang memenuhi syarat
- 2) Akses ke sarana dan prasarana yang memadai
- 3) Dapat dipertanggungjawabkan
- 4) Mampu melayani dengan cepat dan akurat
- 5) Dapat berkomunikasi
- 6) Mempunyai pengetahuan dan kemampuan
- 7) Mengenali kebutuhan siswa

3. Tinjauan Administrasi

a. Pengertian Administrasi

Kata administrasi berasal dari bahasa Inggris "*administration*," dengan bentuk infinitif *to administer* yang ditafsirkan sebagai *to manage* (mengelola). Administrasi juga dapat berasal dari kata Belanda "*administratie*," yang mengacu pada administrasi, manajemen kegiatan organisasi, dan manajemen sumber daya.²²

Sutisna mendefinisikan administrasi pendidikan sebagai "peristiwa koordinasi kegiatan yang saling tergantung dari orang-orang dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama pendidikan anak-anak." Administrasi pendidikan telah didefinisikan sebagai proses membuat

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

²² Lina Marlioni, "Definisi Administrasi dalam Berbagai Sudut Pandang". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 5, No. 4, 2018, hlm. 17.

sumber daya manusia dan materi tersedia dan efektif untuk mencapai tujuan pendidikan.

Menurut Nawawi, administrasi pendidikan merupakan rangkaian kegiatan atau seluruh proses pengendalian kerjasama sejumlah masyarakat untuk mencapai tujuan pendidikan secara terencana dan sistematis, diselenggarakan di lingkungan tertentu, khususnya dalam bentuk lembaga pendidikan formal..²³

Menurut Kemendikbud Engkoswara, administrasi pendidikan sebagai teori berfungsi untuk menjelaskan gejala atau kejadian dalam kerja sama pendidikan dan memberikan tuntutan dalam pengambilan keputusan berdasarkan prediksi kemungkinan kejadian..²⁴

Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi meliputi segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan melalui perencanaan, penyelenggaraan, pengawasan, penilaian, penyusunan, dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan administrasi mencakup komponen-komponen sebagai berikut..²⁵

²³ Kolipatun dan Isnaini Rodiyah, "Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo". Jurnal JKMP. Vol. 2, No. 2, 2014, hlm. 181-182.

²⁴ Ibid., hlm. 181-182.

²⁵ Khairani Sakdiah dan Muhammad Zulkifli Hasibuan, *Hubungan Implementasi Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi*, (Prosiding Seminar & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 2019), hlm. 1760.

1) Penyusunan

penyusunan adalah proses pengaturan dengan menumpuk dan pengelompokan secara baik dan teratur.

2) Pencatatan data

Pencatatan data adalah proses memasukan data kedalam media berupa lembar-lembar buku maupun penginputan data secara media elektronik berupa komputer.

3) Informasi

Informasi adalah kumpulan data atau fakta yang telah diatur atau diproses sedemikian rupa sehingga memiliki arti bagi orang yang menerimanya.

Tata Kelola Administrasi/Administrasi Sekolah/Pendidikan adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan/diupayakan dengan sengaja dan serius di sekolah, agar PBM lebih efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.²⁶

b. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Bidang-bidang yang tergolong dalam administrasi pendidikan sangat banyak dan luas. Tetapi yang penting diketahui bagi para kepala sekolah dan guru pada umumnya yaitu:

1) Bidang administrasi sekolah, meliputi :

(a) Organisasi dan struktur pegawai administrasi.

²⁶ Ary H. Gunawan, *ADMINISTRASI SEKOLAH (Administrasi Pendidikan Mikro)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hlm. 170

- (b) Anggaran untuk keuangan sekolah.
 - (c) Masalah personal sekolah dan kepegawaian.
 - (d) Catatan keuangan dan pembukuannya.
 - (e) Korespondensi atau surat menyurat.
 - (f) Terkait pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk, rapport, dan sebagainya.
- 2) Bidang tenaga kesiswaan, yang meliputi antara lain :
- (a) Organisasi siswa.
 - (b) Masalah kesehatan di kalangan siswa.
 - (c) Kekhawatiran tentang kesejahteraan siswa.
 - (d) Evaluasi Penilaian kemajuan siswa.
 - (e) Bimbingan dan konseling siswa.
- 3) Bidang tenaga guru, meliputi :
- (a) Pengangkatan dan penempatan guru.
 - (b) Organisasi personil guru.
 - (c) Masalah kepegawaian.
 - (d) Masalah kondite dan evaluasi kemajuan guru.
 - (e) Refresing dan *up-grading* guru.
- 4) Bidang pengawasan (supervisi)
- (a) Upaya meningkatkan semangat guru dan pegawai dalam menjalankan tugas masing-masing dengan sebaik-baiknya.
 - (b) Mengupayakan dan menumbuhkan kerjasama yang baik di antara guru, siswa, dan tenaga sekolah.

- (c) Berupaya menyusun pedoman untuk menilai hasil pendidikan dan pengajaran.
 - (d) Upaya peningkatan kualitas dan pengalaman guru secara keseluruhan.
- 5) Bidang pelaksanaan dan pengembangan kurikulum
- (a) Berpedoman pada apa yang terkandung dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan, dalam upaya mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran.
 - (b) Mengadaptasi organisasi dan metode kurikulum untuk pembaharuan pendidikan dan lingkungan masyarakat.²⁷
- Demikianlah bidang-bidang yang tercakup dalam administrasi pendidikan. Dapat disingkat lagi bahwa bidang-bidang yang tercantum diatas dikelompokkan sebagai berikut :
- 1) Administrasi material, yaitu kegiatan administrasi yang melibatkan bidang material.
 - 2) Administrasi personal yang mengelola tenaga guru dan pegawai sekolah, dan lainnya.
 - 3) Administrasi kurikulum, yang meliputi pelaksanaan kurikulum, pengembangan kurikulum, penyusunan silabus, persiapan harian dan sebagainya.²⁸

²⁷ H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 24-26.

²⁸ H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 26.

c. Standar kompetensi pelayanan pendidikan

Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, prinsip yang harus dipenuhi ialah efisiensi, efektifitas, dan kualitas pelayanan. Selanjutnya, tidak kalah pentingnya ialah prinsip berfokus pada keberpihakan wewenang dan tanggung jawab sebagai kunci untuk meningkatkan kinerja. Untuk dapat mengklarifikasi komponen dimensi kompetensi, dijelaskan sebagai berikut:²⁹

- 1) Dimensi kompetensi personalia meliputi sebagai berikut: kemampuan memiliki integritas dan moral mulia, etos kerja, pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas, ketelitian, disiplin, kreativitas dan inovasi, serta tanggung jawab.
- 2) Dimensi kompetensi sosial meliputi: kemampuan untuk bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, sadar organisasi, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan kerja.
- 3) Dimensi kompetensi teknis meliputi: kemampuan mengelola kepegawaian, keuangan, infrastruktur, hubungan masyarakat, surat menyurat dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi pelayanan khusus, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

²⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah, (Jakarta, 2008).

- 4) Dimensi kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) meliputi kemampuan untuk mendukung pengelolaan standar pendidikan nasional, menyusun program dan laporan kerja, menata dan mengembangkan staf, membuat keputusan, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

4. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) pada Jasa Pelayanan

Berbagai kegiatan yang dilakukan mengharuskan pengelolaan yang lebih baik. Salah satunya adalah penerapan *Total Quality Management* (TQM). Sederhananya, *Total Quality Management* (TQM) adalah mengimplementasikan manajemen mutu terintegrasi, yang memberikan gagasan bahwa organisasi dapat mencapai tujuannya dengan selalu mempertimbangkan mutu (kualitas).

Ada dua kriteria bahwa produk atau jasa berkualitas, yaitu:

- 1) Memungkinkan upaya untuk meningkatkan pelayanan, meningkatkan penjualan dan pangsa pasar, memberikan kepuasan pelanggan, bersaing dan dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi;
- 2) Perusahaan atau badan usaha memungkinkan untuk mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengembalian (pemrosesan ulang) dan biaya limbah, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, meningkatkan kinerja, laba, dan lainnya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis Total Quality Management (TQM) dalam pelayanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. SMA Negeri 3 Yogyakarta menerapkan Total Quality Management (TQM) dalam melayani administrasi pendidikan terhadap siswa tergolong baik. Dibuktikan dengan adanya unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) yang diterapkan dalam pelayanan siswa, seperti fokus pada pelanggan yaitu dengan melakukan persiapan dan perencanaan terhadap siswa baru yang mendaftar di SMA Negeri 3 Yogyakarta, memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada siswa dengan membagi tugas setiap tenaga administrasi guna mempermudah pelayanan. Melakukan kerjasama antar sekolah, universitas, lembaga pendidikan maupun lembaga pendidikan di luar negeri. Melakukan koordinasi dengan lembaga terkait dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan seperti memeriksa dan memperbaiki sarana dan sarana, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa dan berjalannya proses belajar mengajar dikelas. Terdapat kendala-kendala yang dialami seperti kurangnya sumber daya manusia, dan terjadinya keterlambatan menerima info terbaru dari sekolah. Akan tetapi, SMA

Negeri 3 Yogyakarta mengadakan evaluasi dan memperbaiki kendala-kendala yang terjadi.

2. Bentuk layanan administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta terdiri dari 7 macam layanan, yakni pengadministrasian kepegawaian, urusan inventaris barang dan perlengkapan sarana, penyusunan program dan anggaran, urusan persuratan dan arsip, pengadministrasian kesiswaan, pengelola sistem informasi dan jaringan /operator DAPODIKDASMEN, serta bendahara komite. Tenaga administrasi pendidikan di SMA Negeri 3 Yogyakarta memberikan pelayanan kepada siswa dan siswi dengan memperhatikan kualitasnya baik dari sarana dan prasarana, maupun kebutuhan belajar mengajar di kelas. Pelayanan yang diberikan tergolong baik dikarenakan tenaga administrasi di SMA Negeri 3 Yogyakarta memiliki tenaga ahli dalam setiap bidang tugas yang diberikan, cepat tanggap, ramah, sopan, bertanggung jawab dan melakukan pelayanan prima yang didukung oleh fasilitas yang lengkap.

B. Saran

Ada beberapa saran yang penting untuk menindak lanjuti kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Tenaga administrasi pendidikan di SMA negeri 3 Yogyakarta harus memaksimalkan penerapan *Total Quality Management (TQM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa dengan cara menambah tenaga administrasi guna mempermudah dalam melayani siswa.

2. Terkait sarana dan prasarana diharapkan mampu mempertahankan kelengkapan sarana dan prasarana agar menunjang proses kegiatan belajar belajar dengan baik.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengkaji mengenai beberapa topik pembahasan yang menyangkut tentang *Total Quality Management (TQM)* dan pelayanan administrasi pendidikan.

C. Kata Penutup

Dengan memanjatkan puja puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, kemudahan serta hidayahnya yang selalu mengiringi gerak langkah peneliti selama ini. Dengan ucapan Alhamdulillah peneliti bisa berhasil menyelesaikan tesis ini.

Peneliti ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Peneliti menyadari bahwa karya ini jauh dari kata sempurna, maka peneliti berharap adanya koreksi, saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Arikunto Suharsimi, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: Rajawali, 1990.
- Arikunto Suharsimi dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan* Yogyakarta: Ditya Media, 2008.
- Aziz Rosmiaty, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Yogyakarta: Sibuku, 2016.
- Chulsum, Umi dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya: Kashiko, 2006.
- Daryanto, H. M., *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011, Cet ke-7.
- Daryanto, H. M., *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Daryanto, H. M., *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Djumara Noorsyamsa, dkk, *Standar Pelayanan Publik Langkah-langkah Penyusunan*, Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2009.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, Edisi ke-3, cet ke-2, 2002.
- Gunawan, Ary H., *ADMINISTRASI SEKOLAH (Administrasi Pendidikan Mikro)*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Hadijaya Yusuf, *Administrasi Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Hasibuan, Melayu S. P., *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Hidayat, Ara dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung: Kaukaba, 2012.
- Ihsan, Fuad, *Dasar-Dasar Kependidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Machali Imam, Ara hidayat, *The hand Book Of Education Management: Teori dan Praktik Pengelolaan Sekolah/Madrasah di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016.
- Matin dan Nurhattati Fuad, *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan: Konsep dan Aplikasinya* Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016.
- Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2008.
- Mulyasa E., *Manajemen Berbasis Sekolah :Konsep Strategi dan Implementasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi aksara, 2006.
- Nawawi, Hadari, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: CV Haji Masagung, 1989, Cet ke-7.
- Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari, *Ilmu Administrasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Novita, Mona, “Sarana dan Prasarana yang Baik Menjadi Bagian Ujung Tombak Keberhasilan Lembaga Pendidikan Islam”, *Jurnal Nur El-Islam*, Vol. 4 No. 2, 2017.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah, Jakarta.
- Rivai, Veithzal dan Ella jauvani Sagala, *Manajemen Sumber daya Manusia untuk perusahaan: Dari teori ke Praktik*, Jakarta:Rajawali press, cet-2, 2010.
- Salis, Edward , *Total Quality mangement In Education*, Jogjakarta: Ircisod, 2011.
- Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Bumi aksara, 2017.

Sudijono, Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2003.

Syaamil Qur'an Cordova, (Al-Qur'an dan Terjemah, Qur'an surat Al-Insyirah ayat 5-6).

The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2007, Cet ke-8.

Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.

Tjiptono Fandy dan anastasia Diana, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi, 1996.

Umam, Khaerul, *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.

Permendiknas Nomor 24, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (2008).

Wursanto, IG., *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*, Jakarta: Pustaka Dian, 1988, Cet ke-3.

2. JURNAL/ARTIKEL

Amirudin, "Kinerja pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah". *Jurnal Kependidikan Islam*. Vol. 7 No. 1, 2017.

Elviera Chyntia Dewi, Dedi Irawan, Dwitya Nafa Syafrina, "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi". *Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Vol. 3 No. 1, 2019.

Dewi, Kartika Khorisma "Persepsi Peserta Didik Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 3 Yogyakarta". *Jurnal Hanatawidya*, 2016.

- Fathurrahman, Rizky Oktaviani Putri Dewi, “Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan dalam Mendukung Proses Belajar Siswa di SDN Puter 1 Kembangbahu Lamongan”, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 8, NO. 1 2019.
- Hanafi Mochamad , “Peranan Administrasi Kepegawaian pada Sekolah Menengah Kejuruan di Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Jurnal Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi*. Vol. XV, No. 1, 2018.
- Huriyah, Lilik dan Endraswari, “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik UIN Sunan Ampel Surabaya”. *Journal of Islamic Education Studies* (JOIES). Vol. 1. No. 2, Desember 2016.
- <https://sma3jogja.sch.id/>. Diakses pada hari Senin tanggal 1 februari 2021.
- <https://sma3jogja.sch.id/kenapa-sma3/>. Diakses Diakses pada hari Senin tanggal 19 April 2021.
- <http://covid19.hukumonline.com/wp-content/uploads/2020/04/keputusan-menteri-ketenagakerjaan-nomor-15-tahun-2020-2.pdf>.
- Kolipatun dan Rodiyah, Isnaini, “Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo”. *Jurnal JKMP*. Vol. 2, No. 2, 2014.
- Lestari Yustina Tri, “Implementasi Administrasi Sekolah Dasar Negeri”, *Jurnal Manajer Pendidikan*, Vol. 9 No. 2 2015.
- Marliani Lina, “Definisi Administrasi dalam Berbagai Sudut Pandang”. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 5, No. 4, 2018.
- Patsun, “Paradigma Administrasi Dalam Pengelolaan Sekolah”, *Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 1, No. 2 2015.
- Sakdiah, Khairani dan Hasibuan, Muhammad Zulkifli, *Hubungan Implementasi Total Quality Management (TQM), Kinerja Pegawai dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi*, Prosiding Seminar & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 2019.
- Salabi, Ahmad, “Manajemen Ketatausahaan Pada Madrasah Aliyah”. *Jurnal Penelitian Pendidikan INSANI*. Vol. 16. No. 1, Juni 2014.
- Santosa Sedya, Maghfiroh, Manajemen Pendidikan Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. “Manajemen Sumber Daya Manusia dalam

peningkatan Mutu Perguruan Tinggi Universitas Darussalam gontor”. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, Vol. 9 No. 2, 2020.

Saparina Risa, Wahab Abdul Aziz, “Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Peningkatan Layanan Sekolah”. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol. 27, No. 1, 2020.

Sari, Desy Eka Kartika, Surachman dan Kusuma Ratnawati, ‘Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan dengan Mediasi Kepuasan Kerja’. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol 5. No. 1, Januari 2018.

Suartina Wayan, Swara Ni Nyoman Adityarini Abiyoga Vena, Astiti Ni Luh Sri, “Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Perusahaan Melalui Perilaku Produktif Karyawan pada PT. Tomorrow’s Antiques Indonesia”, *Jurnal Widya Manajemen*, Vol. 1 No. 2, 2019.

3. OBSERVASI

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 23 Februari 2021 pukul 08.00 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 03 Maret 2021 pukul 10.22 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 15 Maret 2021 pukul 08.15 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 18 Maret 2021 pukul 11.00 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 22 Maret 2021 pukul 09.00 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 11.15 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 29 Maret 2021 pukul 12.33 WIB.

Hasil observasi peneliti di lingkungan SMA Negeri 3 Yogyakarta pada tanggal 05 April 2021 pukul 10.25 WIB.

4. WAWANCARA

Hasil wawancara dengan Ibu Ndari Sayekti Wakil Kepala Bidang Tata Usaha pada hari Senin, 08 Maret 2021 di ruang Wakil Kepala Bidang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 09.35-09.50 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu DiahFatmawati pada hari Senin, 08 Maret 2021 di ruang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 10.00-10.34 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Christiana Ivonne Assa Bagian Pengelola Pengadministrasian Kepegawaian pada hari Rabu, 10 Maret 2021 di ruang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 10.00-10.32 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Ponijan Bagian Pengelola Inventaris Barang dan Perlengkapan Sarana, pada hari Rabu, 10 Maret 2021 di ruang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 09.35-09.50 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Hastomo Budy Prasetyo Bagian Pengelola Pengadministrasian Kesiswaan Rabu, 17 Maret 2021 di ruang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 09.35-09.50 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Darmin Bagian Pengelola Persuratan dan Arsip Rabu, 17 Maret 2021 di ruang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 10.05-10.55 WIB.

Hasil wawancara dengan bapak Rudy Hartanto Pengelola Sistem Informasi dan Jaringan Kamis, 18 Maret 2021 di ruang Tata Usaha SMA Negeri 3 Yogyakarta, pukul 10.25-10.58 WIB.

Hasil wawancara dengan Ramadhani selaku salah satu siswa kelas X Ipa 6 pada hari Senin, 29 Maret 2021 melalui Googleform, pukul 10.15 WIB.

Hasil wawancara dengan Tita Ayu Ardana selaku salah satu siswi kelas X Ipa 3 pada hari Senin, 29 Maret 2021 melalui Googleform, pukul 10.15 WIB.

Hasil wawancara dengan Raditya Anugrah Gusti selaku Siswa Kelas X IPA 3, pada hari Senin, 29 Maret 2021 melalui Googleform, pukul 10.15 WIB.



PROGRAM MAGISTER (S2) DAN DOKTOR (S3)
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

KARTU BIMBINGAN TESIS

Nama : Silvia Witri
NIM : 19204090019
Prodi Judul : Manajemen Pendidikan Islam
Tesis : ANALISIS *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMA NEGERI 3 YOGYAKARTA
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si

NO	Tanggal Bimbingan	Progres Materi Bimbingan	Tanda tangan Pembimbing
1	8 Februari 2021	Revisi Proposal dan konsultasi arah penelitian	
2	18 Februari 2021	Metodologi penelitian : pengumpulan data	
3	24 Februari 2021	Revisi Metodologi Penelitian : Revisi Instrumen Penelitian	
4	21 April 2021	BAB I (Rumusan Masalah, Kajian Pustaka, Teori)	
5	8 Mei 2021	BAB II dan III (Revisi Pembahasan Rumusan masalah 1 dan Pembahasan Rumusan Masalah 2)	
6	21 Mei 2021	BAB III dan IV (Revisi Pembahasan Rumusan Masalah 2, Kesimpulan)	
7	2 Juni 2021	Revisi Kata Pengantar, Motto, Halaman Persembahan, dan Daftar Isi	
8	4 Juni 2021	Konsultasi Akhir dan Acc	

Mengetahui
Ketua Prodi S2 MPI

Dr. H. Karwadi, S.Ag., M. Ag.

Pembimbing

Prof. Dr. H. Hamruni, M.Si.



LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : Silvia Witri
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tgl Lahir : Tanjung Pauh, 01 Mei 1997
Alamat : Tanjung Pauh, Singingi Hilir, Kuansing-Riau
Alamat Tinggal : Sapen GK 1, No 529 A
Email : silviawitri157@gmail.com
No Hp : 081355105553
Nama Ayah : Kasran
Nama Ibu : Yasnimar, Js



B. Riwayat pendidikan

4. SD Negeri 004 Tanjung Pauh	2003-2009
5. SMP IT Syahrudiniyah Kampar Kiri hilir	2009-2012
6. MAN 2 Pekanbaru	2012-2015
7. S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2015-2019
8. S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2019-2021

C. Publikasi Karya

- Jurnal
 - “Peningkatan Mutu Pendidikan Melalui Penerapan *Total Quality Management* dalam Program Akreditasi Sekolah” Dawuh Guru: Jurnal Pendidikan MI/SD. Vol. 1 No. 1 Februari 2021.

Yogyakarta, 2 Juni 2021

Silvia Witri, S.Sos
NIM. 19204090019



SMA Negeri 3 Yogyakarta tampak depan



Lapangan upacara bendera SMA Negeri 3

DAFTAR PRESTASI SISWA SMAN 3 YOGYAKARTA TAHUN 2019

INTERNASIONAL

NO	NAMA	KELAS	BIDANG/JENIS LOMBA	MEDALI
1	Diana Khairunnisa	X IPS	5th Heroes Internasional, Thailand 2019 - Taekwondo	Emas
2	Zafira Mafaz	X IPA	APCYS do Thailand 2019	Perunggu

NASIONAL

NO	NAMA	KELAS	BIDANG/JENIS LOMBA	MEDALI
1	Diana Khairunnisa	X IPS	UPI Challenge, Bandung 2019 - Taekwondo	Perunggu
2	Diana Khairunnisa	X IPS	Babak Kualifikasi PBA PON 2019, Banten - Taekwondo	Perak
3	Jauhar Ahmad	XII IPA	OSN Komputer 2019	Perak
4	Rahma Phoenix Setiawan	X IPA	OSN Geografi 2019	Perunggu
5	Alinda Wahyu K	XII IPA	FINSI 2019	Perak
6	Diana Rahadatul A	XII IPA	FINSI 2019	Perak
7	Ardita Subandana Alimra	XI IPA	OPSI 2019	Perunggu
8	Adinda Wahyu K	XII IPA	OPSI 2019	Perunggu
9	Evy Lana	XI IPA	OPSI 2019	Perak
10	Ezra Evanendra	XI IPA	OPSI 2019	Perak
11	Zhidra Mafaz	XI IPA	OPSI 2019	Emas
12	Alya Majida H	XI IPA	OPSI 2019	Emas
13	Yusef Adi Sulistyia	XI IPA	OSN Kimia 2019	Perak
14	Lintang Nuraini	X IPA	FINSN Tari 2019	Perak
15	Rovana Sheba Partha	XI IPA	FINSN Tari 2019	Perak
16	Arkan Lazuardi	XI IPA	Karab Kompetisi Pelajar 2019	Emas
17	Zafira Mafaz	XI IPA	OPSI Nasional tahun 2019 bidang Matematika, Sains dan Teknologi	Emas
18	Maria Inucandata Hibda Purwa	XII IPA	FINSI 2019	Perak
19	Nahla Ramiza Putri	XI IPA	FINSI 2019	Perak
20	Jauhar Ahmad	XII IPA	OSN Komputer 2019	Perak

Daftar prestasi siswa SMA Negeri 3 Yogyakarta tahun 2019 tingkat Internasional, Nasional dan Provinsi

DAFTAR PRESTASI SISWA SMAN 3 YOGYAKARTA TAHUN 2019

PROVINSI

NO	NAMA	KELAS	BIDANG/JENIS LOMBA	MEDALI
1	Rahm Bagas Muhammad Adnan Nur Hafid Wicarya	XI IPA	Olimpiade Bahasa Jerman Tingkat SMA, XI se-DIY tahun 2019	Perak
2	Abdul Fathih Rizki Rizqi Purwanita	XI IPA	Olimpiade Bahasa Jerman Tingkat SMA, XI se-DIY tahun 2019	Perak
3	Anggrica Rizka Komala	XI IPA	Olimpiade Bahasa Jerman Tingkat SMA, XI se-DIY tahun 2019	Perak
4	Caroline Natasha Almarha Hawar	XI IPA	Olimpiade Bahasa Jerman Tingkat SMA, XI se-DIY tahun 2019	Perak
5	Adia Lutfatul Andia	XI IPA	Olimpiade Bahasa Jerman Tingkat SMA, XI se-DIY tahun 2019	Perak
6	Aulia Nuray Olivier Cemasari	XI IPA	Olimpiade Bahasa Jerman Tingkat SMA, XI se-DIY tahun 2019	Perak
7	Shardiana Nugroho	XI IPA	Missy Talking Bahasa Jawa Tingkat SMP/ SMA/ MA/ se-DIY tahun 2019	Perak
8	Diana Khairunnisa	X IPA	PKSBI 2019 - Taekwondo	Perak
9	Diana Khairunnisa	X IPA	Walla City Cup 2019 - Taekwondo	Perak
10	Diana Khairunnisa	X IPA	2nd Insinger Taekwondo Championship 2020	Perak
11	Zafira Mafaz	XI IPA	Olimpiade Nominasi Tingkat PPK (D.I. Yogyakarta) tahun 2019, bidang biologi	Perak
12	Ardita Subandana Alimra	X IPA	Kata Perorangan SMP-SMA Hijau Putri Kabupaten Bantul Karate Do Indonesia Daerah Selatan Yogyakarta di Gunungkidul 2019	Perak
13	Muhammad Syah Anshari	X IPA	POKDA 2019	Perak
14	Muhammad Syah Anshari	X IPA	Mathatika Cup 2019	Perak
15	Ardita Subandana Alimra	X IPA	Kata Perorangan SMA Sora 1 Inga Putri pada Kejurusan Karate Terbuka Ke-1000th Indonesia Yogyakarta Pada Kejurusan Nasional 2020	Perak
16	Putri Dwi Padmasudha	X dan XI	Kebudayaan Daerah PD antar Pelajar se-DIY	Perak
17	Reihart Timothy Antonio Nugroho	XI IPA	Debat Bahasa Inggris Ekselebrasi 2019 Tingkat DIY - Jating	Perak
18	Sekarini Wulandari	XI IPA	Debat Bahasa Inggris Ekselebrasi 2019 Tingkat DIY - Jating	Perak
19	Machlisa Sofiana Gendhya	XI IPA	Debat Bahasa Inggris Ekselebrasi 2019 Tingkat DIY - Jating	Perak
20	Hydra Fery Amalia	XI IPA	Debat Bahasa Inggris Ekselebrasi 2019 Tingkat DIY - Jating	Perak
21	Reihart Timothy Antonio Nugroho	XI IPA	Debat Bahasa Inggris Perorangan	Perunggu
22	Reihart Timothy Antonio Nugroho	XI IPA	Debat Bahasa Inggris Perorangan	Perunggu
23	Reihart Timothy Antonio Nugroho	XI IPA	Paskibraka Putri	Perunggu
24	Bella Rumbasih Syahri	XI IPA	Paskibraka Putri	Perunggu