

**KINERJA BIROKRASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KURIKULUM PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)  
SMP NEGERI 6 MEDAN**

**TESIS**

**OLEH**

**IMELDA FRANSISCA ARUAN**

**NPM. 211801037**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

i

Document Accepted 13/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

**KINERJA BIROKRASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KURIKULUM PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)  
SMP NEGERI 6 MEDAN**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**OLEH**

**IMELDA FRANSISCA ARUAN**

**NPM. 211801037**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS**

**Judul** : Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum  
Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP negeri 6 Medan  
**Nama** : Imelda Fransisca Aruan  
**NPM** : 211801037

**Menyetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof.Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani,MS**

**Telah diuji pada 08 April 2023**

---

---

**Nama : Imelda Fransisca Aruan**

**NPM : 211801037**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP. MAP**

**Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imelda Fransisca Aruan  
NPM : 211801037  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA BIROKRASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KURIKULUM PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) SMP  
NEGERI 6 MEDAN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan  
Pada tanggal :  
Yang menyatakan**



**Imelda Fransisca Aruan**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Imelda Fransisca Aruan

NPM : 211801037

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , 2023

Yang membuat pernyataan



Imelda Fransisca Aruan

NPM 211801037

## ABSTRACT

### **PERFORMANCE OF THE CURRICULUM ADMINISTRATIVE SERVICES BUREAUCRACY IN THE TECHNICAL IMPLEMENTING UNIT (UPT) of SMP NEGERI 6 MEDAN**

**Name** : IMELDA FRANSISCA ARUAN  
**Student Identification Number** : 211801037  
**Study Program** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**1<sup>st</sup> Thesis Adviser** : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si  
**2<sup>nd</sup> Thesis Adviser** : Dr. Budi Hartono, M.Si

*One of the bureaucratic organizations that provide services to the community is an educational unit in the form of a school. Based on the results of discussions and interviews conducted by researchers at UPT SMP Negeri 6 Medan, the problem that needs to be addressed is the teachers who feel underserved by the curriculum administration staff. Among them there are still delays in curriculum administration services needed by teachers, namely delays in issuing decrees for the distribution of teaching tasks, delays in issuing additional teaching assignments and also delays in providing complete documents supporting learning tools for teaching and learning activities. The author uses a descriptive method qualitative research that aims to examine the problems of the performance of the curriculum administration service bureaucracy at UPT SMP Negeri 6 Medan. Data collection techniques used in this research are documentation and interview techniques. The data analysis used by the researcher in this research is qualitative analysis. From the results of research conducted by researchers that the performance of the curriculum administration service bureaucracy at UPT SMP Negeri 6 Medan is good but still needs to be addressed and improved to be even better in the future, especially in the current era. Government regulations regarding curriculum administration services are contained in the Regulation of the Minister of National Education of the Republic of Indonesia Number 24 of 2008 concerning Standards for School/ Madrasah Administrative Personnel.*

*Keywords: Bureaucratic Performance, Service, Curriculum*

## ABSTRAK

### **KINERJA BIROKRASI PELAYANAN ADMINISTRASI KURIKULUM PADA UNIT PELAKSANA TEKHNIS (UPT) SMP NEGERI 6 MEDAN**

**Nama** : IMELDA FRANSISCA ARUAN  
**NPM** : 211801037  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Budi Hartono, M.Si

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah unit pendidikan berupa sekolah. Organisasi sekolah mengalami banyak masalah administratif sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika. Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara yang peneliti lakukan di UPT SMP Negeri 6 Medan, masalah yang perlu diatasi adalah para guru yang merasakan kurang terlayani oleh tenaga administrasi kurikulum. Diantaranya masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan administrasi kurikulum yang diperlukan oleh guru yaitu keterlambatan dalam penerbitan SK pembagian tugas mengajar, keterlambatan dalam penerbitan surat tugas tambahan mengajar dan juga keterlambatan dalam pemberian kelengkapan dokumen-dokumen penunjang perangkat pembelajaran keperluan kegiatan belajar mengajar. Penulis menggunakan metode bersifat deksriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dokumentasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah baik tapi masih perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi kedepan hari, terlebih dalam era sekarang ini. Peraturan pemerintah tentang pelayanan administrasi kurikulum tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standart administrasi sekolah/ madrasah.

**Kata Kunci** : Kinerja Birokrasi , Pelayanan , Kurikulum

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **"Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan"**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritik yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia pendidikan dan pemerintah.

Medan, 2023

Penulis



IMELDA FRANSISCA ARUAN

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **”Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan”**.

Dalam penyusunan Tesis ini peneliti telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril serta bimbingan penulisan dari berbagai pihak. Penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si , selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis ini , yang telah memberikan arahan, bimbingan kepada peneliti sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
5. Bapak Ariffuddin , S.Pd , M.M Selaku Kepala Sekolah UPT SMP Negeri

6 Medan yang telah membantu penelitian tesis saya.

6. Responden yaitu seluruh Guru dan Staff Pengajar di UPT SMP Negeri 6 Medan .
7. Seluruh dosen pengajar dan Staff administrasi Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Medan,

2023

Penulis



IMELDA FRANSISCA ARUAN



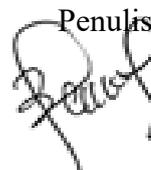
## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga peneliti dapat menulis dan menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mempersembahkan tesis yang telah penulis susun ini kepada :

1. Kedua orang tua saya almarhum papa N. Aruan dan almarhumah mama T.M.Sinaga tercinta atas do'a dan dukungan yang tak pernah henti semasa hidup mereka berdua kepada peneliti untuk menempuh dan menyelesaikan pendidikan pasca sarjana.
2. Kedua mertua saya, amang U. Sigalingging dan inang K Br Silalahi yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.
3. Suami saya C. Sigalingging, S.Kom untuk perhatian, bantuan dan bimbingannya kepada saya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Kepada teman-teman seperjuangan Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan pendidikan Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area yang selalu memberikan perhatian, semangat dan semoga pertemanan kita ini menjadi kekeluargaan sampai selamanya .

Medan, 2023

Penulis



IMELDA FRANSISCA ARUAN

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
iHALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Konsep Kinerja Birokrasi .....	11
2.1.1. Kinerja Birokrasi .....	11
2.1.2. Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik .....	13
2.1.3. Indikator Untuk Mengukur Kinerja Birokrasi .....	16
2.1.4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi .....	18
2.2. Peraturan Pemerintah Tentang Pelayanan Administrasi Kurikulum .....	21
2.3. Konsep Pelayanan Administrasi Kurikulum .....	23
2.3.1. Kurikulum .....	24
2.3.2. Administrasi Kurikulum .....	26
2.3.3. Proses Administrasi Kurikulum .....	27
2.3.4. Peran Guru Dalam Administrasi Kurikulum .....	32
2.3.5. Fungsi Administrasi kurikulum .....	34
2.4. Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Sekolah .....	36
2.5. Penelitian Terdahulu .....	37
2.6. Kerangka Pikir Penelitian .....	48
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....	49
3.1. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	49
3.2. Bentuk Penelitian .....	49
3.3. Informan .....	50
3.4. Teknik Dan Pengumpulan Data .....	52

3.5.	Definisi Konsep Dan Definisi Operasional	....	54
3.5.1.	Definisi Konsep	.....	54
3.5.2.	Definisi Operasional	.....	55
3.6.	Tekhnik Analisis Data	.....	
			57
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	60
4.1.	Hasil Penelitian	.....	60
4.1.1.	Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	.....	60
4.1.2.	Visi Dan Misi UPT SMP Negeri 6 Medan	.....	61
4.1.3.	Struktur Organisasi UPT SMP Negeri 6 Medan	.....	62
4.1.4.	Tugas Pokok Dan Fungsi – Fungsi Organisasi UPT SMP Negeri 6 Medan	.....	64
4.1.5.	Surat Keputusan Pembagian Tugas Mengajar UPT SMP Negeri 6 Medan	.....	69
4.2.	Pembahasan	.....	73
4.2.1.	Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Tekhnis (UPT) SMP Negeri 6 Medan	.....	73
4.2.2.	Faktor – Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan	.....	101
	4.2.2.1 Faktor – Faktor Pendukung ...		102
	4.2.2.2 Faktor – Faktor Penghambat ..		126
<b>BAB V</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	154
5.1.	Kesimpulan	.....	154
5.2.	Saran	.....	156
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		158
	<b>DOKUMENTASI</b>		162
	<b>LAMPIRAN FORM DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DAN JAWABAN</b>		166
	<b>LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN</b>		172
	<b>LAMPIRAN SURAT BALASAN PENELITIAN</b>		173

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1 Data Jumlah Guru Dan Tenaga Administrasi UPT SMP Negeri 6 Medan T.A 2021/2022 .....	6
2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	40
3 Informan Penelitian Kinerja Birokrasi Pelayanann Administrasi Pada UPT SMP Negeri 6 Medan .....	51
4 Data Jumlah Guru, Tenaga Administrasi, Siswa Dan Rombongan Belajar pada UPT SMP Negeri 6 Medan T.A 2022/2023 .....	61
5 Pembagian Tugas Guru Mata Pelajaran dan Guru BP/BK pada Unit Pelaksana Teknis ( UPT) SMP Negeri 6 Medan T.A 2022/2023 .....	70



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1 Model Input-Output Karya Pollit & Bouckaert .....	14
2 Pendekatan Penilaian Kinerja Model Input – Output ...	16
3 Kerangka Pikir Penelitian .....	48
4 Peta Lokasi UPT SMP Negeri 6 Medan .....	49
5 Komponen -komponen Analisis Data: Model Interaktif	59
6 Struktur Organisasi UPT SMP Negeri 6 Medan ...	70



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Berfungsinya birokrasi publik saat ini merupakan masalah yang sangat nyata. Masih banyak masyarakat yang melihat dan bereaksi ketika kinerja birokrasi publik belum memenuhi harapan masyarakat akan tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga menyoroti pelaksanaan kinerja pemerintah terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas. Hal ini dikarenakan masyarakat semakin kritis terhadap manfaat dan nilai yang diterima atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Namun, sulit untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan lembaga pemerintah secara objektif dalam melaksanakan tanggung jawab utama mereka. Karena itu perlu dilakukan evaluasi kinerja, yaitu pemeriksaan tentang bagaimana keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja dimaknai. Hal ini membutuhkan karyawan yang memiliki komitmen penuh terhadap visi dan misi serta dapat melaksanakannya secara efektif.

Masalah administrasi tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia, baik sejak lahir hingga meninggal. Ketika seorang anak lahir, orang tua bertanggung jawab untuk memastikan bahwa anak tersebut menerima akta kelahiran. Ketika seorang anggota keluarga kita meninggal dunia, keluarga juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa akta kematian dikeluarkan. Fakta ini mendukung klaim

Etziomi Amitai dan Gerald Caiden bahwa birokrasi adalah bagian penting dari kehidupan dan tidak dapat dihindari.

Ketika birokrasi dibahas di Indonesia, beberapa orang memiliki kesan bahwa itu adalah birokrasi pemerintah. Mengapa begitu banyak orang memandang hina birokrasi, jika memang benar merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia? Mengapa birokrasi berbahaya? Apa sebenarnya birokrasi itu? Seperti apa birokrasi itu, terutama dalam menjalankan administrasi sekolah?

Tingkat kehidupan masyarakat yang semakin membaik, menandakan keberdayaan masyarakat, dan kondisi masyarakat saat ini mengalami perkembangan yang sangat dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa warga negara semakin sadar akan tanggung jawab dan haknya sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Kelompok masyarakat itu sendiri semakin mendasar dan semakin mempertimbangkan menjalankan perintah atas apa yang diselesaikan oleh otoritas publik. Masyarakat semakin berani mengungkapkan keinginan, tuntutan, dan cita-citanya kepada pemerintah.

Orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi, seperti pemerintah, membentuk birokrasi. Birokrasi dipengaruhi oleh mereka yang bekerja di sana. Untuk memahami motivasi karir individu dalam organisasi. Seseorang yang bekerja untuk suatu organisasi mungkin termotivasi untuk memajukan karirnya, tetapi ada juga yang ingin mempertahankan posisinya saat ini. Ketika seseorang dalam posisi tertentu tidak dapat menjalankan tanggung jawab dan menjalankan fungsi yang diinginkan, masalah sering muncul. Orang sering memilih untuk

"tidak melakukan apa-apa" dalam keadaan seperti ini (Benveniste, 1991: 137-163).

Baron de Grim dan Vincent de Gournay, dua filsuf Prancis, menciptakan istilah birokrasi, yang berasal dari kata "biro", yang berarti meja, tempat para pejabat pada saat itu bekerja di belakangnya. Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari kata Perancis otoritas, dan itu berarti "meja", dan karatos, dan itu berarti "pemerintahan". Jelas bahwa orang yang bekerja di belakang meja di kantor membentuk birokrasi. Setelah itu, lebih detail ditambahkan ke definisi ini. Pengertian politik birokrasi adalah perwujudan aparatur pemerintah negara dalam pelaksanaan kebijakan tersebut melalui serangkaian tahapan atau biro yang masing-masing diberi mandat atau menentukan tahapan kebijakan yang disesuaikan dengan keadaan dan situasi situasi.

Salah satu penyebabnya maraknya korupsi adalah struktur pemerintahan yang birokratis dan memberikan banyaknyakekuasaan kepada penguasa , serta kecendrungan orang yang berkuasa memiliku terlalu banyak kekuasaan . Dimana hal ini sesuai dengan gagasan bahwa kekuasaan korup dan kekuasaan mutlak korup sepenuhnya (Alatas , 1986: 68-69).

Meskipun selama ini birokrasi identik dengan pemborosan, inefisiensi, dan kemalasan, proses operasional tetap membutuhkan sistem birokrasi agar dapat berjalan dengan baik. Birokrasi menggunakan hirarki kewenangan berupa rantai komando dan prosedur atau aturan yang tetap dalam pelaksanaannya.

Satuan pendidikan yang berbentuk sekolah merupakan salah satu organisasi birokrasi yang menyelenggarakan pelayanan masyarakat. Sekolah merupakan jajaran pemerintahan daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Tujuan utama dari sekolah adalah menghasilkan lulusan yang tidak hanya berkualitas tetapi juga disiplin, mampu menjadi inovator, motivator, dan penggerak pembangunan, serta tenaga kerja berkualitas tinggi untuk berbagai tingkat keterampilan. Oleh karena itu, baik kualitas maupun kuantitas pengabdian masyarakat kepada siswa harus ditingkatkan.

Sebagai organisasi yang mengabdikan kepada siswa yang memiliki komunitas yang dinamis, organisasi sekolah memiliki banyak persoalan administrative. Selain itu isu sehari-hari lebih bersifat manajerial daripada isu politik. Banyaknya siswa dan guru yang terlayani oleh pelayanan administrasi yang semuanya menghadapi berbagai tantangan, secara langsung berkaitan dengan kompleksitas permasalahan yang muncul. Berdasarkan hasil wawancara dan diskusi yang peneliti lakukan di UPT SMP Negeri 6 Medan, permasalahan yang perlu diselesaikan adalah perasaan guru bahwa Wakil Kepala urusan administrasi kurikulum tidak memberikan dukungan yang memadai. Guru masih harus menunggu layanan tertentu yang berkaitan dengan administrasi kurikulum seperti :

1. Keterlambatan penerbitan surat keputusan pembagian tugas mengajar ,
2. Keterlambatan surat perintah kegiatan tugas tambahan

3. Keterlambatan dalam pemberian kelengkapan dokumen-dokumen penunjang perangkat pembelajaran keperluan kegiatan belajar mengajar

Alasan yang ditemukan penulis akan keterlambatan adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan jadwal tidak tepat waktu dan sering diubah yang disebabkan faktor permintaan guru yang beragam dari segi tidak mau berganti jenjang kelas mengajar, meminta hari libur pada hari tertentu , alasan rumah jauh, jadi tidak bersedia mengajar di awal atau diakhir jam mata pelajaran.
2. Adanya penggabungan kelas tertentu menjadi satu guru pengajar misalnya mata pelajaran agama di kelas 7A dan 7B di gabung menjadi satu kelas yang berimbas pada jumlah beban mata pelajaran berkurang dalam pemenuhan target jam pelajaran sertifikasi bagi guru mata pelajaran yang sudah terdaftar sebagai guru bersertifikat pendidik.
3. Kekurangan tenaga guru ASN yang aktif dikarenakan kondisi terakhir banyak guru yang sudah pensiun dalam beberapa tahun terakhir , sementara guru ASN penggantinya tidak ada yang datang menggantikan baik yang mutasi atau penempatan CPNS ke UPT SMP Negeri 6 Medan. Akibatnya adalah terjadi double tingkat mengajar untuk mengisi kekosongan, misal masuk di kelas 9 dan juga masuk di kelas 8. Walaupun diambil kebijakan sementara dengan menambah tenaga guru honorer , tetapi hal itu tidak efektif dikarenakan guru honorernya hanya mau bertahan beberapa lama saja dengan alasan gaji kecil.

4. Terjadi perubahan mendadak dari kepala sekolah terhadap koreksi dokumen penunjukan salah satu guru perihal menjabat tugas tambahan.
5. Terdapat guru yang tidak tepat waktu dalam membuat perangkat pembelajaran.
6. Penempatan guru yang tidak tepat, terdapat guru yang mengajar mata pelajaran di luar bidang yang sesuai dengan Ijazah pendidikannya

Tabel 1  
Data Jumlah Guru Dan Tenaga Administrasi  
UPT SMP NEGERI 6 Medan T.A 2021/2022

No	Keterangan	Jumlah
1	Guru PNS	38
2	Guru Honorer	17
3	Tenaga Administrasi PNS	4
4	Tenaga Administrasi Honorer	4
5	Siswa	1030

Sumber: Data Bagian Kepegawaian UPT SMP Negeri 6 Medan (2022)

Perlu dilakukan penelitian mendalam terhadap isu-isu yang telah teridentifikasi di lapangan, sebagaimana dikemukakan di atas, untuk mengidentifikasi berbagai potensi solusi atas isu tersebut, memilih opsi yang paling sesuai, dan mengevaluasi hasilnya. Kelemahan kepala sekolah sebagai pemimpin dan kelemahan guru sebagai pelaksana kurikulum menjadi penyebab utama dari permasalahan yang muncul. Kepala sekolah belum menjadikan kurikulum standar kerjanya sebagai pemimpin.

Pengamatan penulis menunjukkan bahwa sebagian dari munculnya masalah ini disebabkan oleh banyaknya posisi yang dipegang oleh individu yang tidak

tepat dan ketidakseimbangan antara ukuran kelas yang dibutuhkan dan yang ada. Kepala sekolah harus menjaga sikap profesional, berpengalaman dalam tanggung jawabnya sebagai manajer dan pemimpin, dan menyelesaikan masalah ini secara efektif. Tindakan yang harus dilakukan oleh kepala sekolah sebagai pengawas pelaksanaan pengembangan kurikulum di sekolah dalam hal ini:

1. Guru yang tidak mengikuti aturan harus dihukum.
2. Dalam hal kedisiplinan, memberikan contoh yang baik kepada guru dan staf.
3. Memberikan pembinaan formal dan informal kepada guru.
4. Memberikan apresiasi/penghargaan kepada instruktur terlatih.
5. Konsep “the right man in the right place” mengacu pada penempatan guru dan staff lainnya berdasarkan kemampuannya.

Perlu adanya indikator pengukuran kinerja yang digunakan secara tepat pada organisasi tertentu mengingat pentingnya evaluasi kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuannya. Agus Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, khususnya dalam birokrasi publik:

1. Produktivitas, dengan menilai kinerja dalam hal efisiensi dan efektivitas di sektor publik.
2. Kualitas Layanan, dengan melihat seberapa baik pegawai negeri bekerja sehingga kepuasan masyarakat dapat menjadi tolak ukur seberapa baik kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas, atau kemampuan birokrasi dalam memahami dan merespon kebutuhan publik. dengan menyusun agenda, prioritas pelayanan, dan program berdasarkan kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, secara khusus menunjukkan apakah kinerja birokrasi publik telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan kebijakan yang baik.
5. Akuntabilitas, yang merujuk pada sejauh mana kebijakan dan kinerja birokrasi publik tunduk pada pejabat politik terpilih. Dalam keadaan yang unik ini, tanggung jawab publik dapat dimanfaatkan untuk melihat sejauh mana pengaturan dan pelaksanaan administrasi publik dapat diandalkan dengan keinginan masyarakat umum.

Kinerja organisasi, khususnya dalam memberikan pelayanan publik, dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator tersebut. Selain itu, pengukuran kinerja terutama digunakan untuk mengukur atau menentukan berhasil atau tidaknya kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Penulis memutuskan untuk menggunakan teori pengukuran kinerja Agus Dwiyanto (2006) karena dianggap lebih tepat, akurat, dan mampu mengukur kinerja UPT SMP Negeri 6 Medan dalam pelayanan administrasi kurikulum.

Kinerja pegawai, baik pegawai negeri maupun pegawai honorer, yang mampu bekerja secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kelancaran sangat penting bagi kelancaran pelaksanaan tugas organisasi birokrasi. Dalam hal ini

UPT SMP Negeri 6 Medan merupakan instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab di bidang pemerintahan umum. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kinerja pegawai akan dianggap baik jika sifat pelayanan yang diberikan juga baik. Karena anggapan tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan khususnya kinerja yang dapat mendukung pelaksanaan dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik tidak sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap pegawai harus terus meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada topik tersebut karena konteks permasalahan yang telah dijelaskan di atas.: Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan?.
2. Mengetahui faktor – faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisa kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor - faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis  
Untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pemikiran bagi penulis dalam masalah kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan.
2. Manfaat Akademis  
Memberi masukan kepada UPT SMP Negeri 6 Medan tentang kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Konsep Kinerja Birokrasi

Dalam Nina Lamatenggo dan Hamzah B. Uno (2012: 63) Kinerja adalah cara seseorang bertindak ketika memenuhi sejumlah persyaratan dan mendapatkan hasil kerja tertentu. Irham Fahmi (2010) menyatakan bahwa Tingkat pencapaian suatu kegiatan, program, atau pelaksanaan kebijakan dalam mewujudkan tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi, yang dituangkan dalam suatu rencana kerja, disebut sebagai kinerja. rencana tindakan untuk rencana strategis organisasi Roeky Achmad S (2000:6) menegaskan bahwa kinerja adalah hasil akhir. Dari suatu pekerjaan dan kontribusi pegawai terhadap institusi. Sedangkan menurut Mariot Tua Efendi (2005:195), pekerjaan atau perilaku aktual karyawan yang mencerminkan perannya dalam organisasi itulah yang menentukan kinerja.

Semua organisasi pemerintahan yang melaksanakan tanggung jawab pada berbagai satuan organisasi pemerintahan di pusat dan daerah, termasuk departemen dan non departemen di tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan, dan desa atau kecamatan, dianggap sebagai bagian dari birokrasi.kepemimpinan. Unit-unit ini melakukan kinerja birokrasi untuk mendukung fungsi negara. Serta tanggung jawab masing-masing birokrasi pemerintah sebagai pegawai negeri (Waluyo, 2007).

##### 2.1.1. Kinerja Birokrasi

Penilaian kinerja Whitemore (dalam Uno dan Lina, 2014: hlm. 59–60)

Istilah kinerja mengacu pada melebihi apa yang diharapkan seseorang untuk

dilakukan. Itu menetapkan standar tertinggi bagi individu, selalu lebih tinggi dari yang diharapkan, diharapkan, atau diminta orang lain. Sementara itu, Iskandar (2013:102), kinerja adalah kapasitas dan keahlian seseorang untuk memahami tanggung jawabnya terkait pekerjaan. Karena setiap pemimpin bertanggung jawab untuk mengevaluasi dan membantu peningkatan kinerja bawahannya, hal ini tidak terlepas dari aspek manajerial yang berdampak pada dirinya.

Menurut Waluyo (2007), birokrasi pada hakekatnya adalah struktur organisasi yang melingkupi pemerintah. Ini membutuhkan organisasi besar dengan banyak sumber daya dan berbagai tugas. Akibatnya, kesalahan dalam birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan masyarakat menjadi semakin kompleks dan parah (Waluyo, 2007). Konsep birokrasi tidak lepas dari pegawai yang bertanggung jawab mengatur dan menjalankan pemerintahan yang baik, yang juga terstruktur dari tingkat atas hingga eksekutif di daerah.

Menurut Saud (2007), birokrasi adalah suatu sistem administrasi dan pelaksanaan tugas sehari-hari dalam struktur hirarki yang jelas, diatur oleh peraturan tertulis (prosedur tertulis), dan dilaksanakan oleh divisi-divisi yang berbeda dari departemen lain. Menurut definisi ini, birokrasi adalah alat yang digunakan oleh pemerintah untuk menjalankan tugasnya lainnya yang telah dipilih oleh orang-orang yang ahli dan tahu banyak tentang bidangnya. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi atas tidak dapat

dipisahkan dari aparatur yang menjalankan tugas pemerintahan baik pada tingkat atasan maupun bawahan.

Ndraha (2003) mendefinisikan kinerja birokrasi pemerintah sebagai struktur pemerintahan terstruktur yang menghasilkan pelayanan publik tertentu atau pelayanan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan pilihan lingkungan. Sebagai organisasi spesialis, badan publik tidak boleh berhenti memberikan barang-barang ini kepada publik ketika dibutuhkan, bukan sebaliknya dengan harapan daerah setempat akan menggunakannya untuk meningkatkan keuntungan. Kristiadi (2001) mengatakan bahwa kinerja birokrasi memiliki struktur hubungan otoritas yang jelas dan diatur secara hierarkis. Dengan mengoordinasikan pekerjaan banyak orang secara sistematis, digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

### **2.1.2. Model Penilaian Kinerja Pelayanan Publik**

Peningkatan kinerja dan output yang diharapkan adalah tujuan utama dari evaluasi kinerja. Pemeriksaan eksekusi memiliki beberapa model yang dibuat. Dari awal tahun 1980-an hingga awal tahun 2000, pekerjaan mulai mengembangkan indikator kinerja organisasi. Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas mendominasi indikator kinerja organisasi pada tahun 1980-an. Menurut Carter (1991), kinerja adalah konsep yang rumit dan diperdebatkan karena maknanya bervariasi tergantung pada organisasi dan konteks penggunaannya di berbagai yurisdiksi.

Model penilaian kinerja pendekatan penilaian kinerja Pollit dan Bouckaert (2000) lebih komprehensif daripada teori penilaian kinerja lainnya. Model input/output adalah strategi evaluasi kinerja yang dikembangkan oleh Pollit dan Bouckaert. dengan asumsi bahwa program dan lembaga dirancang untuk memenuhi persyaratan sosial ekonomi tertentu. Model tersebut dapat diringkas sebagai berikut:



Gambar 1 : Model Input-Output Karya Pollit & Bouckaert

Sumber: Model input-output Karya Pollit & Bouckaert (2000)

Tujuan atau program organisasi dibuat untuk menanggapi persyaratan ini. Program Organisasi dimulai dengan memberikan masukan—pegawai, bangunan dan fasilitas, dan sumber daya lainnya—dan kemudian mengatur aktivitas untuk mengolah masukan menjadi keluaran dengan cara tertentu. Setelah itu, output tersebut berinteraksi dengan lingkungan untuk menghasilkan outcome tertentu (disebut juga intermediate outcomes), yang pada akhirnya berubah menjadi dampak atau hasil akhir.

Berikut adalah parameter evaluasi kinerja pada model input-output ini:

- Relevansi, atau mengukur hubungan atau relevansi antara tujuan yang ditetapkan dengan kebutuhan;

- Efisiensi, atau rasio input terhadap output
- Efektivitas, atau sejauh mana tujuan dan hasil antara (hasil) dan hasil akhir (dampak) kompatibel satu sama lain
- Utilitas dan keberlanjutan, atau mengukur kegunaan dan keberlanjutan kebutuhan dan hasil akhir (dampak)

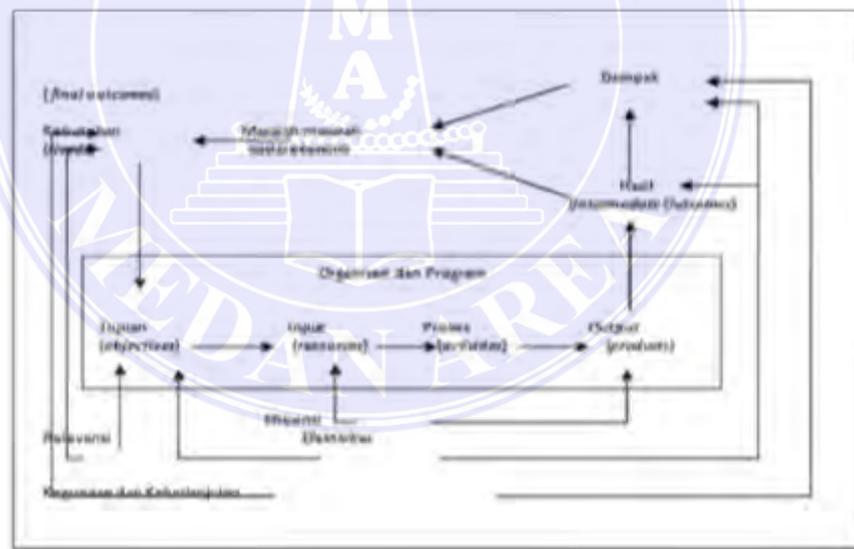
Efisiensi, efektivitas, relevansi, kegunaan, dan keberlanjutan hanyalah beberapa indikator penting dalam model Pollit dan Bouckaert (2000) yang terhubung satu sama lain. Dalam model ini efektivitas diukur dengan membandingkan tujuan program/organisasi dengan hasil (hasil) jangka pendek dan hasil (dampak) jangka panjang atau efek yang ditimbulkannya. Efisiensi diukur dengan membandingkan input dan output. Indikator relevansi menjelaskan keterkaitan antara tujuan organisasi atau program organisasi dengan kebutuhan masyarakat. Kegunaan dan kelangsungan penggunaan organisasi atau program dijelaskan oleh indikator utilitas (kegunaan) dan keberlanjutan.

Teori model input-output yang dikembangkan oleh Pollit dan Bouckaert masih memiliki beberapa kekurangan, antara lain:

- 1) Bagaimana orang merasakan keadilan (keadilan) ketika layanan birokrasi memenuhi persyaratan sosial ekonomi mereka?
- 2) Menurut teori Pollit dan Bouckaert, perlu merekonstruksi unsur pemerataan dari sisi hasil akhir agar lebih baik mengikuti perkembangan

paradigma administrasi publik ke depan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

- 3) Dalam teori input-output, Pollit dan Bouckaert sama sekali tidak menyebutkan ekuitas sebagai dampak (hasil akhir) dari output/produk yang dihasilkan dari kinerja suatu organisasi sektor publik. Salah satu dampak atau hasil akhir dari kinerja birokrasi pelayanan publik diukur dengan faktor pemerataan (fairness).
- 4) Teori input-output Pollit dan Bouckaert tidak menjelaskan bagaimana proses input dan output berfungsi. Meskipun operasi sistem proses tidak dijelaskan, kerja input dan sistem input tampak mudah.



Gambar 2 : Pendekatan Penilaian Kinerja Model Input – Output

Sumber: Model Input –Output, Pollit & Bouckaert (2000)

### 2.1.3. Indikator untuk mengukur kinerja birokrasi

Menurut Agus Dwiyanto (2006), budaya paternalisme masih sangat kental, dan berdampak besar pada buruknya kinerja birokrasi publik. Hal ini juga dengan memperlakukan penerima layanan sebagai objek layanan yang membutuhkan bantuannya dan memperlakukan mereka seperti penguasa, cenderung mendorong pejabat dalam birokrasi lebih berorientasi pada kekuasaan daripada berorientasi pada layanan. Pameran rendah juga disebabkan oleh kerangka pembagian kekuasaan yang menggarisbawahi inisiatif. Pemanfaatan struktur birokrasi yang hirarkis mendorong pemusatan kekuasaan dan otoritas di puncak. Akibatnya, para birokrat penerima layanan seringkali tidak memiliki kewenangan untuk menanggapi dinamika penyampaian layanan.

Agus Dwiyanto menyarankan metrik berikut untuk menilai efisiensi birokrasi publik:

#### 1. Produktifitas

Gagasan produktivitas juga mengukur keefektifan layanan, selain efisiensi. Rasio input terhadap output adalah cara paling umum untuk menentukan produktivitas.

#### 2. Kualitas Layanan.

Karena kualitas suatu pelayanan merupakan hasil dari suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan kuantitas dan kualitasnya agar menimbulkan rasa kepuasan masyarakat, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Tingkat

kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolok ukur untuk menilai efisiensi birokrasi publik.

### 3. Responsivitas.

Kita dapat menentukan apakah kita mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta merancang program pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan aspirasi tersebut dengan mengukur daya tanggap organisasi.

### 4. Responsibilitas.

Istilah responsibilitas atau tanggung jawab mengacu pada cara di mana kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi atau prinsip-prinsip administrasi yang tepat.

### 5. Akuntabilitas.

Sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik diatur oleh pejabat politik terpilih atau oleh metrik yang menunjukkan seberapa dekat penyampaian layanan sesuai dengan standar atau nilai yang diterima secara sosial atau dimiliki oleh pemangku kepentingan dikenal sebagai akuntabilitas.

## 2.1.4 Faktor -Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi

Buruknya kinerja birokrasi pemerintah bukan hanya karena berbagai faktor tata kelola, termasuk ketentuan hukum yang tidak jelas, manajemen pemerintahan yang buruk, atau Sistem politik saat ini mampu mempengaruhi bahkan menentukan apakah tata kelola yang baik menguntungkan atau tidak.

Temuan Yuwono (2002:53), faktor tambahan yang mempengaruhi tata pemerintahan yang baik adalah ketidakjelasan seputar masalah sumber daya manusia dan penegakan hukum. Faktor paling signifikan yang mempengaruhi seberapa baik organisasi melakukan tugasnya adalah sebagai berikut: upaya manajemen untuk menerjemahkan dan menyelaraskan tujuan organisasi, budaya, kualitas sumber daya manusia, dan efektivitas kepemimpinan.

Perspektif alternatif diberikan oleh Atmosoeparto (Tangkilisan, 2007: 181-182), bahwa kinerja organisasi akan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti:

- Faktor dari luar (Eksternal) meliputi: Faktor sosial, faktor keuangan, dan faktor politik.
- Faktor dari dalam (Internal) ini meliputi: SDM, budaya hierarkis, tujuan otoritatif, dan desain.

Sudah menjadi rahasia umum bahwa faktor-faktor berikut memengaruhi cara penerapan peraturan:

1. Faktor individu.

Pandangan moral dan mental seseorang menentukan perilaku individu; Dalam sistem yang korup, perilaku oportunistik tumbuh subur; Orang jujur jarang diakui karena dianggap menyimpang. Ada korelasi antara perilaku individu dan kemungkinan otoritas dan posisi.

## 2. Faktor pertimbangan budaya

Menurut pandangan masyarakat umum, masih ada budaya yang "ragu-ragu" dan "anggung". Melembagakan budaya dan perilaku korupsi dengan kedok administrasi atau uang pelicin. Dimana dengan Situasi memaksa daerah setempat untuk menimbulkan biaya dua kali lipat. Istilah "permainan zero sum" mengacu pada representasi matematis dari situasi di mana satu pihak mendapat keuntungan sementara pihak lain kalah. Jika total keuntungan peserta dikurangi dengan kerugian, jumlah ini akan menjadi nol.

## 3. Faktor manajemen dan organisasi

Struktur, prosedur, kepemimpinan, kepegawaian, dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat semuanya berperan dalam kurangnya efisiensi, transparansi, efektivitas, dan keadilan proses birokrasi. Birokrasi dipengaruhi di bidang kepegawaian dengan gaji rendah, prosedur rekrutmen yang tidak efektif, dan kurangnya kompetensi. Struktur birokrasi tidak terdesentralisasi dan tetap tersentralisasi dan hirarkis. Hubungan pemerintah dan birokrasi dengan masyarakat tidak sebanding; Padahal, tidak ada tempat untuk protes kepentingan umum

(resident contract). Birokrasi juga sangat dipengaruhi oleh posisi kepemimpinan yang bereputasi baik di masing-masing unit kerja.

#### 4. Faktor politik

Dimana ketidakseimbangan antara kerangka regulasi dan politik.

## 2.2 Peraturan Pemerintah Tentang Pelayanan Administrasi Kurikulum

Ketentuan mengenai layanan administrasi kurikulum dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah, anggota tenaga administrasi sekolah/madrasah meliputi kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus.

Pelaksana urusan meliputi, namun tidak terbatas pada: administrasi secara umum, administrasi kesiswaan, kurikulum, keuangan, infrastruktur, kehumasan, surat menyurat dan kearsipan, dan administrasi kepegawaian. administrator luar biasa, seperti penjaga sekolah, penata taman, pengemudi, dan pemuda yang bertugas. Seseorang harus memenuhi pedoman umum untuk staf otoritas sekolah/madrasah yang akan ditunjuk oleh pedoman ini.

Gambaran singkat tanggung jawab administrasi kurikulum sekolah dapat ditemukan di sini:

a. Kualifikasi

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah meliputi kepala staf tata usaha, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Untuk diangkat harus memenuhi standar nasional tenaga administrasi sekolah/madrasah. Persyaratannya sebagai berikut: Jika sekolah atau madrasah memiliki sekurang-kurangnya 12 rombongan belajar dan berpendidikan minimal SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, ditunjuk pelaksana urusan administrasi kurikulum.

b. Kompetensi

Kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi kurikulum terdiri dari komponen-komponen berikut:

- 1) Mengadministrasikan standar isi.
- 2) Mengadministrasikan standar proses.
- 3) Mengadministrasikan standar penilaian.
- 4) Mengadministrasikan standar kompetensi lulusan.
- 5) Mengadministrasikan kurikulum dan silabus.
- 6) Menguasai penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Usaha otoritatif rencana pendidikan adalah hal-hal yang berkaitan dengan rencana pendidikan yang dapat diurus oleh Kepala Urusan Program Pendidikan atau Kepala Usaha Rencana Pendidikan yang ditunjuk karena tenaga pengatur sangat berkewajiban. Deskripsi pekerjaan menyatakan:

1. Program Pelayanan Harian.
  - a. Mengisi buku kegiatan harian.
  - b. Menyiapkan dan membuat membuat perangkat guru.
2. Program/Pelayanan Mingguan
  - a. Menyiapkan dan membuat agenda ekskul.
  - b. Menyiapkan dan membuat agenda kerja MGMP.
  - c. Menyiapkan dan membuat formulir penilaian.
3. Program /Pelayanan Semesteran
  - a. Membuat jadwal kegiatan.
  - b. Menyiapkan perlengkapan tes semesteran.
4. Program/Pelayanan Tahunan
  - a. Membuat program kerja.
  - b. Membuat buku jurnal pembelajaran.
  - c. Membuat buku agenda mengajar.
  - d. Membuat laporan

### **2.3 Konsep Pelayanan Administrasi Kurikulum**

Layanan pada dasarnya adalah aktivitas yang tidak dimiliki yang dilakukan orang atau bisnis untuk pelanggan mereka atau orang yang mereka layani. Penciptaan dan penggunaan administrasi tidak dapat dipisahkan sebagai aturan umum karena biasanya terjadi sepanjang waktu dan di area yang sama. Pada hakekatnya, pelayanan adalah pengaruh dan seperangkat tindakan yang merupakan tindakan sosial. Definisi pelayanan yang lebih komprehensif diberikan oleh David Dow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003:9), yang mendefinisikannya sebagai “setiap bisnis yang meningkatkan kepuasan pelanggan”. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan membangun hubungan antara manajemen dan pelanggan.

Sekolah merupakan salah satu lembaga layanan pendidikan. Tidak diragukan lagi bahwa lembaga pendidikan memiliki visi, misi, tujuan, dan fungsi. Agar sekolah dapat mengembangkan misi, mewujudkan visi, mencapai tujuan, dan menjalankan fungsinya, diperlukan tenaga profesional, tata kerja organisasi, dan sumber daya yang mendukung kegiatan baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial. Sistem layanan sekolah terhubung dan dipengaruhi oleh kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua agar tercipta layanan yang menyenangkan orang tua dan siswa. Administrasi kepada siswa, misalnya, mencakup pemberian bantuan kepada siswa yang tertindas. Untuk mengembangkan visi dan misi untuk meningkatkan proses pelayanan, yang meliputi peningkatan pemikiran, perilaku, kemampuan, pengetahuan, dan semua sumber daya manusia yang ada, sekolah harus mampu mengembangkan komitmen bersama.

### 2.3.1 Kurikulum

Lebih khusus lagi, kata Latin untuk kurikulum adalah *currere*, yang berarti "lomba ". Di lapangan, ada garis start dan garis finish. Yang dimaksud dengan "pendidikan" adalah suatu bidang yang bahan ajarnya, waktu mulai dan berakhirnya, serta cara penguasaan bahan untuk lulus semuanya ditetapkan dengan tepat. Istilah "kurikulum" mulai digunakan dalam perkembangan selanjutnya dalam bidang pendidikan dan pengajaran. Tergantung pada konteksnya, istilah ini dapat diartikan secara luas atau sempit. Dari perspektif sempit, program pendidikan diartikan sebagai keragaman mata pelajaran yang diajarkan di sekolah; namun, dari perspektif yang lebih luas, program pendidikan mencakup semua peluang pertumbuhan yang ditawarkan kepada siswa oleh sekolah saat mereka terdaftar di kelas. Upaya sekolah untuk memberikan kesempatan belajar kepada siswa dalam upaya menghasilkan lulusan tercakup dalam kurikulum, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dengan pengertian yang luas tersebut.

Kebijakan pendidikan nasional, sebagaimana tertuang dalam UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003, kurikulum adalah seperangkat rencana dan tujuan, serta cara yang digunakan, isi, dan bahan pelajaran. digunakan untuk praktek belajar guna mencapai tujuan pendidikan tertentu.

Kurikulum didekati dari berbagai perspektif oleh para ahli:

1. Menurut J. Galen Sailor dan William M. Alexander (1974:74), penilaian volume tentang sifat pendidikan berfungsi sebagai dasar untuk definisi

kurikulum. Definisi yang digunakan juga akan berdampak pada kurikulum perilaku yang direncanakan dan diselesaikan. Kurikulum merupakan landasan pendidikan dan prinsip keadilan. Istilah berdampak pada kurikulum yang direncanakan dan dilaksanakan. Menurut Galen, kurikulum adalah seperangkat mata pelajaran yang harus diperhatikan dan dipelajari oleh guru dan siswa. Mata pelajaran dan materi kursus yang diajarkan oleh instruktur dan berpusat pada siswa merupakan rencana pendidikan.

2. Suryosubroto menjelaskan dalam publikasinya tahun 2002 –Manajemen Pendidikan di Sekolah” (halaman 13) bahwa kurikulum terdiri dari semua kesempatan pendidikan yang diberikan sekolah kepada semua siswanya, baik di dalam maupun di luar kelas (Suryobroto, 2004 :32). Suryobroto tampaknya telah mengintegrasikan ke dalam rencana pendidikan semua lembaga pendidikan yang bermanfaat bagi siswa.
3. Nurgiantoro menekankan bahwa kurikulum merupakan alat untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Program pendidikan dan persekolahan tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena hubungannya yang akrab (Nurgiantoro, 1988:2). Nurgiantoro menekankan bahwa tujuan dan isi pendidikan terkait dengan pengajaran dan program pendidikan. Karena alat yang sama harus digunakan untuk mencapai suatu tujuan,  
  
kurikulum adalah sarana untuk mencapainya.

### 2.3.2. Administrasi Kurikulum

Administrasi kurikulum mengacu pada keseluruhan proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara cermat serta pembinaan yang berkesinambungan tentang cara belajar mengajar yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

Tanggung jawab utama kepala sekolah di setiap tingkat sekolah adalah untuk memastikan bahwa siswa menerima pendidikan berkualitas tinggi dalam administrasi kurikulum. karena semua kegiatan belajar mengajar merupakan fokus utama dari manajemen pendidikan (KBM). Tampak jelas bahwa setiap usaha dan kegiatan di sekolah dan lembaga pendidikan lainnya selalu diarahkan untuk mencapai tujuan belajar mengajar.

Berikut definisi administrasi kurikulum yang telah dikemukakan oleh para ahli dari berbagai sumber referensi:

- Menurut Suharsimi Arikunto (2003), administrasi kurikulum adalah manajemen yang ditujukan untuk memaksimalkan keberhasilan kegiatan belajar mengajar dan menekankan pada upaya peningkatan kualitas interaksi antara guru dan siswa.
- Menurut Dr. H. Hasbiyallah, M.Ag, dan Mahlil Nurul Ihsan, M.Pd (2019), administrasi kurikulum adalah keseluruhan rangkaian proses yang bertujuan untuk mengatur pelaksanaan kurikulum guna memperlancar pencapaian pembelajaran tujuan dengan memusatkan upaya untuk meningkatkan kualitas belajar mengajar siswa.

### 2.3.3. Proses Administrasi Kurikulum

Langkah-langkah yang terlibat dalam administrasi kurikulum adalah:

1. Merencanakan Kurikulum. Langkah pertama dalam mengembangkan kurikulum adalah merencanakan kurikulum. Pada saat para pekerja program pendidikan memutuskan dan bertindak memutuskan rencana-rencana yang akan dilakukan oleh para pendidik dan peserta didik. Oleh karena itu, perencanaan adalah fase desain atau pemikiran. Penyusunan rencana pendidikan sebagian besar dilakukan oleh bagian pelatihan masyarakat di tingkat pusat dan dilaksanakan di daerah.

Di tingkat pusat, Kementerian Pendidikan Nasional merencanakan kurikulum yang memuat unsur-unsur sebagai berikut:

- Penyusunan penyusunan program dan kurikulum
- Penyusunan landasan program dan kurikulum
- Garis besar program
- Pedoman pelaksanaan
- Petunjuk teknis pelaksanaan

Dalam perencanaan kurikulum, isu siapa yang akan bertanggung jawab untuk memutuskan bagaimana kurikulum akan disusun akan muncul ke atas. Karena perencanaan kurikulum dilakukan oleh para ahli atau pakar di bidangnya, maka kurikulum harus direncanakan dengan matang terlebih dahulu karena memerlukan keahlian.

### 2. Implementasi Kurikulum

Tingkat kemampuan siswa dalam memahami materi yang tercakup dalam kurikulum merupakan indikator keberhasilannya. Keberhasilan kurikulum atau desain kurikulum sangat tergantung pada guru. Bahkan kurikulum langsung akan menghasilkan hasil yang unggul jika instruktur memiliki keahlian, semangat, dan dedikasi yang diperlukan, sebagai lawan dari kurikulum yang dirancang dengan baik di mana instruktur tidak memiliki kualitas ini.

Menurut Sukmadinata (2012), guru harus memiliki hal-hal berikut agar berhasil mengimplementasikan kurikulum:

- Memahami hakikat tujuan yang ingin dicapai dalam rencana pendidikan.
  - Mampu menggambarkan tujuan rencana pendidikan menjadi tujuan khusus tambahan.
  - Kapasitas untuk mengubah tujuan tertentu menjadi kegiatan belajar.
3. Pengembangan kurikulum terdiri dari dua langkah utama: pembuatan pedoman instruksional dan pembuatan pedoman sebuah kurikulum.
- a. Pembuatan pedoman sebuah kurikulum meliputi
    - Latar belakang yang meliputi rumusan filosofi dan tujuan lembaga pendidikan, dasar pemikiran bidang studi atau mata kuliah, dan struktur organisasi mata pelajaran, merupakan bagian dari proses penyusunan pedoman kurikulum.
    - Silabus yang menjelaskan mata pelajaran secara lebih mendalam, termasuk ruang lingkup dan urutan penyajiannya.

- Sertakan strategi instruksional, organisasi materi, dan strategi evaluasi desain untuk revisi atau peningkatan kurikulum.

b. Panduan instruksional

Panduan instruksional diturunkan dari upaya guru untuk lebih tepat menggambarkan isi panduan kurikulum sehingga lebih sederhana untuk mempersiapkannya untuk digunakan sebagai pelajaran kelas dan memastikan bahwa panduan kurikulum benar-benar digunakan untuk mengajarkan materi.

4. Evaluasi

Evaluasi merupakan tahap akhir dalam pengembangan suatu kurikulum. Penilaian adalah siklus berkelanjutan di mana informasi yang dikumpulkan dianggap bekerja pada kerangka kerja. Evaluasi sangat penting dalam pembuatan kurikulum. Penelitian adalah proses pengumpulan data sebagai dasar pengambilan keputusan, sedangkan evaluasi dipandang sebagai proses pengambilan sebuah keputusan.

a) Dasar-dasar Evaluasi Kurikulum

Berbagai tujuan evaluasi kurikulum, yang paling signifikan di antaranya adalah:

- Menyadari kemajuan yang telah dibuat siswa menuju tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- Melalui efisiensi kurikulum. Tentukan biaya kurikulum, waktu, dan faktor tingkat keberhasilan.

- Kami sering mengamati revisi kurikulum tanpa evaluasi sistematis. Kurikulum mungkin tidak perlu didesain ulang sepenuhnya jika evaluasi sedang berlangsung; namun selalu dapat diperbaiki, disempurnakan, dan disesuaikan dengan perkembangan zaman.
- b) Desain Evaluasi Desain evaluasi menentukan data yang akan dikumpulkan dan dianalisis untuk "membuktikan" nilai dan kemandirian kurikulum. Tujuan evaluasi komprehensif memiliki tiga dimensi, yaitu:
- Dimensi kesatu yang meliputi komponen formatif dan sumatif.
    - Formatif: Siklus penilaian diselesaikan selama pelaksanaan rencana pendidikan. Untuk mengidentifikasi masalah dan menerapkan solusi sesegera mungkin, data dikumpulkan dan dianalisis.
    - Sumatif: Evaluasi dilakukan pada akhir periode waktu tertentu, seperti akhir semester, satu tahun pelajaran, atau lima tahun.
  - Dimensi kedua terdiri dari proses dan produk.
    - Proses: Yang dinilai adalah teknik dan siklus dalam melaksanakan rencana pendidikan.
    - Produk: Apa yang dinilai adalah hasil nyata, yang harus terlihat, dibuat oleh pengajar (seperti prospektus, unit contoh dan perangkat pembelajaran) dan yang disampaikan oleh siswa, (misalnya hasil tes, eksposisi, makalah, dll). Operasi dan hasil belajar siswa membentuk.

- Dimensi ketiga terdiri atas Operasi dan hasil belajar bagi siswa.
  - Operasi: Seluruh proses pengembangan kurikulum—perencanaannya, desainnya, implementasinya, administrasinya, pengawasannya, pemantauan, dan penilaian—serta biaya, pendaftaran, staf pengajar, dan keseluruhan operasi lembaga pendidikan semuanya dievaluasi di sini.
  - Hasil belajar bagi siswa: Berdasarkan standar yang telah ditetapkan, hasil belajar siswa terkait dengan tujuan kurikulum yang ingin dicapai dievaluasi.

Evaluasi implementasi kurikulum bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kurikulum standar nasional berfungsi sebagai model untuk pembuatan dan implementasi kurikulum di daerah dan sekolah sehingga siswa dapat memahami, menerapkan, dan menganalisis implementasi kurikulum. Dalam upaya mengevaluasi implementasi kurikulum pada setiap jenjang pendidikan, dilakukan evaluasi pada setiap tahapan pengembangan kurikulum.

#### **2.3.4. Peran Guru dalam Administrasi Kurikulum**

Peran guru dalam administrasi kurikulum adalah membuat kurikulum yang berfungsi sebagai panduan bagi kegiatan belajar mengajar lembaga untuk mempercepat kegiatan ini dan mencapai keberhasilan. Kurikulum berpusat pada guru, dan keinginan siswa untuk belajar adalah akibat langsung dari upaya guru. Untuk mencapai tujuan belajar mengajar yang

bersumber dari tujuan kurikulum dan mendorong pembelajaran yang lebih aktif, guru perlu memiliki keterampilan belajar mengajar.

Mempraktikkan kurikulum menuntut guru untuk meninjaunya melalui kegiatan individu atau kelompok. Diharapkan kepala sekolah dan guru memahami kurikulum sebelum diimplementasikan. Guru juga berpartisipasi dalam administrasi kurikulum dengan cara berikut:

1. *Implementer*. Guru terlibat dalam implementasi kurikulum. Pendidik hanya tahu bagaimana membuat program pendidikan untuk melakukan pekerjaannya. Guru kekurangan ruang yang diperlukan untuk menentukan isi atau tujuan kurikulum. Peran guru dalam pengembangan kurikulum sebelum reformasi pendidikan hanya sebatas mengimplementasikan kurikulum yang telah disusun pada tahap implementasi.
2. *Adapters*. Guru sebagai Penyambung serta pelaksana rencana pendidikan, pendidik juga berkewajiban untuk menyesuaikannya dengan atribut kebutuhan peserta didik dan kebutuhan wilayah. Instruktur akan memberikan izin untuk melengkapi kurikulum yang ada berdasarkan karakteristik sekolah dan kebutuhan lokal selama fase adaptasi ini.
3. *Developers*. Guru sebagai Instruktur bertugas merancang Pengembang Kurikulum. Guru dapat memutuskan strategi mana yang akan dikembangkan dan bagaimana mengukur keberhasilan selain menentukan tujuan dan isi pelajaran. Guru dapat mengembangkan kurikulum sebagai

pengembang kurikulum secara utuh sesuai dengan karakteristik, visi, dan misi sekolah, serta pengalaman belajar yang dibutuhkan oleh siswa.

4. *Researchers*. Guru melakukan penelitian terkait kurikulum. Guru memegang posisi ini sebagai bagian dari tanggung jawab profesional mereka untuk meningkatkan kinerja mereka sendiri sebagai pendidik. Dalam kapasitasnya sebagai ilmuwan instruktur, pendidik berkewajiban mengkaji berbagai komponen program pendidikan. Akibatnya, guru memainkan peran penting dalam pengembangan kurikulum dengan cara berikut:

- 1) Guru bertanggung jawab atas administrasi;
- 2) Penyuluhan dan pengembangan kurikulum dikelola oleh guru;
- 3) Guru adalah tenaga profesional dalam pendidikan;
- 4) Pengembangan kurikulum diikuti oleh guru;
- 5) Pendekatan kurikulum melibatkan guru;
- 6) Keberhasilan sistem pembelajaran ditingkatkan oleh guru;
- 7) Instruktur meningkatkan rasa harga diri siswa;

### **2.3.5.Fungsi Administrsi Kurikulum**

Lembaga untuk mempercepat kegiatan ini dan mencapai keberhasilan. Kurikulum berpusat pada guru, dan keinginan siswa untuk belajar adalah akibat langsung dari upaya guru. Untuk mencapai tujuan belajar mengajar yang bersumber dari tujuan kurikulum dan mendorong pembelajaran yang lebih aktif, guru perlu memiliki keterampilan belajar mengajar.

Mempraktikkan kurikulum menuntut guru untuk meninjaunya melalui kegiatan individu atau kelompok. Diharapkan kepala sekolah dan guru memahami kurikulum sebelum diimplementasikan. Guru juga berpartisipasi dalam administrasi kurikulum dengan cara berikut:

1. Implementasi. Guru terlibat dalam implementasi kurikulum. Pendidik hanya tahu bagaimana membuat program pendidikan untuk melakukan pekerjaannya. Guru kekurangan ruang yang diperlukan untuk menentukan isi atau tujuan kurikulum. Peran guru dalam pengembangan kurikulum sebelum reformasi pendidikan hanya sebatas mengimplementasikan kurikulum yang telah disusun pada tahap implementasi.
2. Penyambung serta pelaksana rencana pendidikan, pendidik juga berkewajiban untuk menyesuaikannya dengan atribut kebutuhan peserta didik dan kebutuhan wilayah. Instruktur akan memberikan izin untuk melengkapi kurikulum yang ada berdasarkan karakteristik sekolah dan kebutuhan lokal selama fase adaptasi ini.
3. Instruktur bertugas merancang pengembang kurikulum. Guru dapat memutuskan strategi mana yang akan dikembangkan dan bagaimana mengukur keberhasilan selain menentukan tujuan dan isi pelajaran. Guru dapat mengembangkan kurikulum sebagai pengembang kurikulum secara utuh sesuai dengan karakteristik, visi, dan misi sekolah, serta pengalaman belajar yang dibutuhkan oleh siswa.

4. Guru melakukan penelitian terkait kurikulum. Guru memegang posisi ini sebagai bagian dari tanggung jawab profesional mereka untuk meningkatkan kinerja mereka sendiri sebagai pendidik. Dalam kapasitasnya sebagai ilmuwan instruktur, pendidik berkewajiban mengkaji berbagai komponen program pendidikan. Akibatnya, guru memainkan peran penting dalam pengembangan kurikulum dengan cara berikut:

- 1) Guru bertanggung jawab atas administrasi;
- 2) Penyuluhan dan pengembangan kurikulum dikelola oleh guru;
- 3) Guru adalah tenaga profesional dalam pendidikan;
- 4) Pengembangan kurikulum diikuti oleh guru;
- 5) Pendekatan kurikulum melibatkan guru;
- 6) Keberhasilan sistem pembelajaran ditingkatkan oleh guru;
- 7) Instruktur meningkatkan rasa harga diri siswa;
- 8) Guru membangun hubungan yang positif dengan siswa.

#### **2.4 Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Sekolah**

Salah satu kendala dalam memahami implementasi kurikulum adalah pelaksanaan pembelajaran di kelas yang merupakan pondasi kegiatan sekolah. Kegiatan administrasi kurikulum dapat dirinci menjadi tiga kegiatan operasional utama:

1. Kegiatan yang berhubungan dengan tugas guru.

2. Kegiatan diarahkan siswa
3. Kegiatan yang berkaitan dengan setiap warga negara, lembaga pendidikan, atau lembaga akademik.

Dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kurikulum, administrasi kurikulum memastikan bahwa berbagai sumber belajar, pengalaman belajar, dan komponen kurikulum diberdayakan secara lebih efektif, efisien, dan optimal. Pemantauan pembelajaran berkelanjutan dilakukan untuk memastikan bahwa desain yang direncanakan dan pembelajaran yang sebenarnya konsisten.

Untuk menjamin keberlangsungan operasional sekolah, kegiatan administrasi kurikulum difokuskan pada pembinaan lingkungan belajar mengajar. Dalam konteks ini, dua hal menonjol sebagai tugas terpenting untuk administrasi kurikulum:

1. Kegiatan yang berkaitan dengan tugas guru meliputi:

Kegiatan yang berkaitan dengan tugas guru antara lain:

- Tugas untuk picketing dan instruksi diberikan.
- Guru membuat rencana untuk bimbingan siswa.
- Mempersiapkan unit studi
- Membuat program kegiatan MGMP (musyawarah antar guru mata pelajaran)
- Pemisahan tugas untuk memajukan kegiatan ekstrakurikuler
- Mengkoordinasikan persiapan kegiatan mengajar yang berkaitan dengan proses belajar mengajar.

2. Kegiatan yang berhubungan dengan proses praktek belajar mengajar adalah sebagai berikut:

- Mengembangkan rencana pelajaran.
- Menyusun program (rencana) berdasarkan periode waktu yang telah ditentukan (triwulanan, semesteran, atau tahunan).
- Sebuah daftar lengkap kemajuan siswa.
- Pelaksanaan evaluasi hasil belajar.
- Latihan augmentasi terpandu dan laporan tentang temuan evaluasi.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkaya bahan kajian dalam penelitian peneliti, maka dikutip beberapa penelitian. Beberapa kelompok telah melakukan studi tentang kinerja birokrasi dan fungsi staf administrasi sebagai berikut:

1. Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah, dilakukan oleh Marthan (2013) (Studi Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan menginterpretasikan kinerja birokrasi pada pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat serta faktor-faktor yang menghambat upaya peningkatan kinerja birokrasi pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat. Temuan menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat mengurangi jumlah sekolah swasta, siswa, dan guru, mendorong orang tua menyekolahkan anaknya, dan meningkatkan angka partisipasi, kelulusan, dan melanjutkan pendidikan. Perencanaan yang tidak konsisten terus menghambat implementasi strategi kebijakan, anggaran dikurangi secara drastis, dan sejumlah pendidik tidak memenuhi syarat dan tidak memenuhi syarat untuk mengajar. Keuangan,

penyediaan sarana dan prasarana, hambatan alam, dan motivasi masyarakat di bidang pendidikan merupakan faktor-faktor yang menghambat upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

2. Penelitian yang diarahkan oleh Billah (2008) dengan judul “Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan di Luar Pemerintahan Terbuka” (Studi pada Dinas Tata Usaha Jakarta). Temuan penelitian tersebut mengarahkan peneliti pada kesimpulan bahwa kinerja birokrasi hanya sebatas pencapaian tujuan substantif dengan memenuhi harapan atasannya. Alasannya antara lain kebijakan self assesment atau kepercayaan masyarakat untuk menghitung pajaknya sendiri, yang keduanya mempersulit masyarakat (masyarakat) untuk menggunakan pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Jakarta. Selain itu, hal ini disebabkan oleh sifat birokrasi yang lebih patrimonialistik yang menekankan pada prosedur dalam memberikan pelayanan. Selain itu, kinerja layanan kurang memihak pelanggan (klien) dan terlalu sibuk dengan prosedur.
3. Penelitian Mohamad Muspawi dengan judul “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan;” 2020, Hafizatul Robi'ah. Berdasarkan temuan penelitiannya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi serta faktor pendukung dan penghambat peningkatan tersebut. menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kepala sekolah, kepala staf administrasi, dan administrator sekolah menjabat sebagai subjek penelitian. Informasi dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis deskriptif digunakan untuk

melihat semua data. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Manajemen tenaga administrasi sekolah melibatkan guru dan tenaga kependidikan mengadakan rapat bersama untuk menyampaikan laporan layanan sekolah agar upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi dapat terlaksana. keluar secara sistematis. Upaya ini dilakukan sebagai jawaban atas beberapa kebutuhan sekolah. 2) Fakta bahwa setiap anggota staf administrasi telah memiliki komputer sendiri, ketersediaan fasilitas, dan upaya terus menerus kepala sekolah untuk memenuhi kebutuhan sekolah merupakan faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas layanan ini. Minimnya tenaga administrasi merupakan kendala yang harus diatasi oleh pengelola sekolah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan sekolah.

4. Penelitian yang dipimpin oleh Rizka Zayyana, dengan judul ujian Tugas Kewibawaan Fakultas Dalam Mengerjakan Hakikat Administrasi Regulasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta. Skripsi diserahkan pada tahun 2016 oleh Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Tarbiyah, dan Ilmu Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian ini meliputi kinerja staf administrasi sebagai hasil dari strategi yang diterapkan untuk memfasilitasi sistem pembayaran SPP online. Namun terdapat kendala dalam administrasi, seperti ketidakcukupan gudang arsip dan ketersediaan RAPBS; keluhan tentang fasilitas sekolah; upaya mengatasi tantangan, seperti mengirimkan surat pemberitahuan kepada orang tua siswa agar segera mengumpulkan berkas; menaikkan SPP bagi mahasiswa baru untuk menutupi sistem SPP yang tidak dinaikkan; dan menerapkan sistem yang mengendalikan keadaan sekolah.

Penelitian terdahulu yang telah dipaparkan dapat diperbandingkan dan dengan penelitian tentang kinerja birokrasi pemerintah daerah dalam pelayanan publik sektor perijinan dapat disajikan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2  
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama , Judul Tesis, Tahun	Metodologi	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Marthan, Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur, 2017	Menggunakan metode kualitatif deskriptif, Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi . data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif.	Kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat terjadinya penurunan jumlah sekolahswast, jumlah murid, dan jumlah guru,para orangtua termotivasi menyekolahkan anaknya, dan terdapat naiknya angka partisipasi, angka kelulusan dan melanjutkan pendidikan.	Persamaan : Penelitian sama menggunakan pendekatan kualitatif. Sama-sama melihat kinerja organisasi Perbedaan : adalah Pendekatan teoritik yang digunakannya dan lokus maupun penelitian.fokus

			<p>Dalam implementasi strategi kebijakan masih mengalami kendala karena perencanaan tidak konsisten terjadi penurunan anggaran secara drastis, terdapat sejumlah tenaga pendidik yang kurang layak dan tidak layak mengajar. Faktor penghambat upaya peningkatan kinerja layanan publik adalah hambatan tenaga pendidik dan tenaga pendidikan, keuangan, penyediaan sarana dan prasarana,</p>	
--	--	--	---	--

			hambatan alam, motivasi masyarakat dalam bidang pendidikan.	
2.	Billah, Kinerja Birokrasi pemerintahan Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta), 2008	Menggunakan metode kualitatif deskriptif, Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif.	Kinerja Birokrasi belum efektif dan efisien, baru sebatas tujuan substantif dengan pemenuhan target yang telah ditentukan oleh atasannya. Penyebabnya antara lain adalah kebijakan sef assessment atau memberi kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung sendiri pajaknya justru telah memberi	Persamaan : Penelitian ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Aspek yang dikaji adalah sama-sama pelayanan publik. Perbedaan : penelitian ini menggunakan pendekatan lebih konfrehensif terhadap kinerja organisasi, yang diukur tidak hanya efektivitas dan efisiensi saja akan tetapi dilihat pula dari relevansi,

			<p>beban kepada masyarakat (publik) yang seharusnya mendapatkan pelayanan oleh Kantor Pelayanan Pajak Jakarta. Selain itu disebabkan pula oleh karena birokrasi lebih bersifat patrimonalistik yang memberikan pelayanan menekankan pada prosedur. Dan kinerja pelayanan tidak menggambarkan semangat keperpihakan pada pelanggan (klien) dan pelayanannya terlalu mementingkan</p>	<p>kegunaan dan berkelanjutan, serta faktor pendorong dan penghambat (karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja dan kebijakan &amp; praktek pimpinan)</p>
--	--	--	---	---

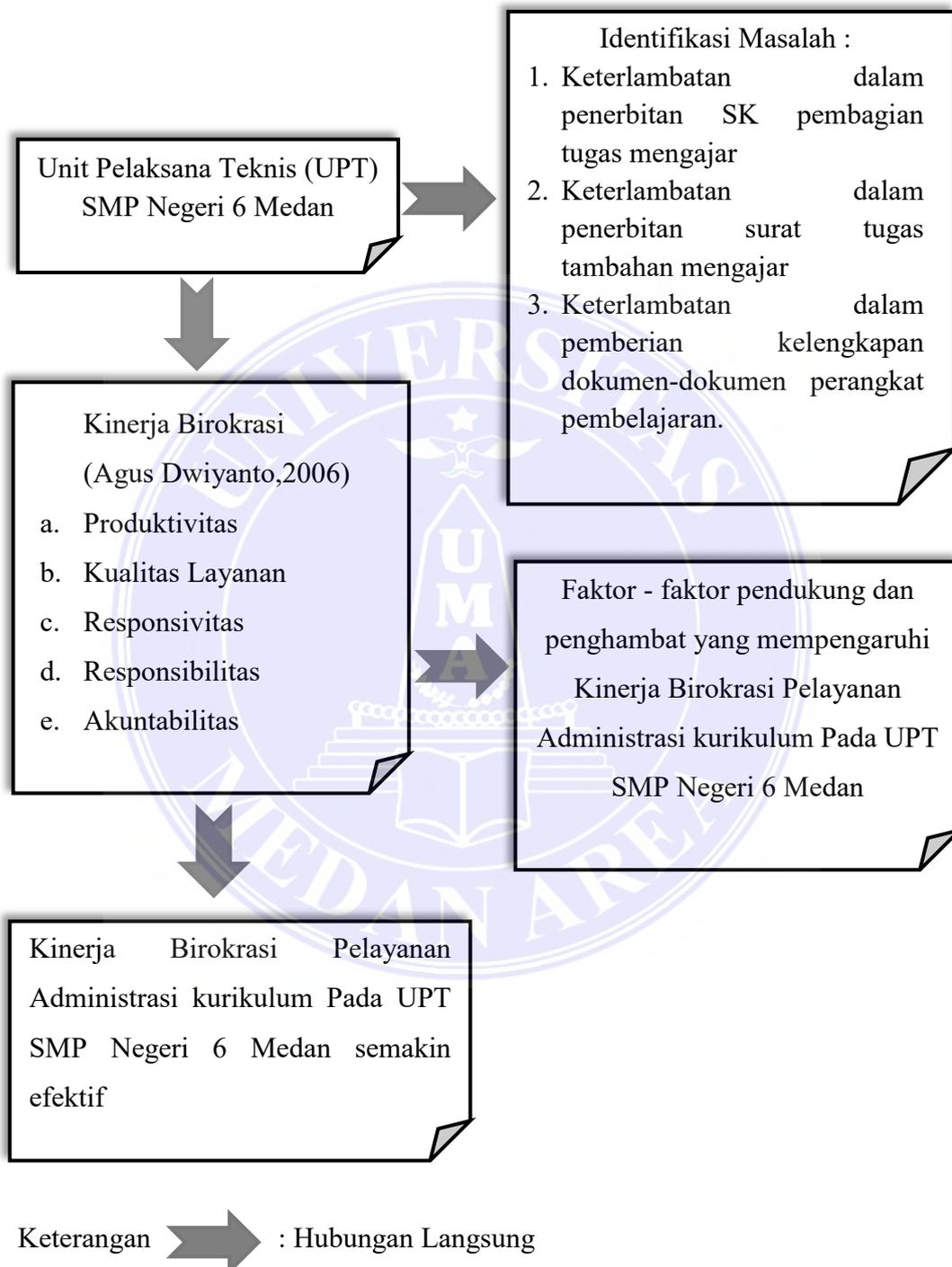
			prosedur.	
3.	Mohammad Muspawi, Hafizahtul Robi'ah, Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peninngkatan Pelayanan, 2020	Menggunakan metode kualitatif deskriptif, Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif.	Konsekuensi dari penelaahan menunjukkan: Manajemen tenaga administrasi sekolah mewajibkan guru dan pegawai untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka penyampaian laporan layanan sekolah dalam rangka upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi untuk dilakukan secara sistematis. Upaya ini	Persamaan : Sama dengan penelitian penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang peran tenaga administrasi dan juga menggunakan metode kualitatif Perbedaannya : Hasil penelitian ini lebih cenderung memaparkan pada pemberian pelayanan secara fisik. Sedangkan peneliti memaparkan peran tenaga administrasi tidak hanya pada pelayanan

			<p>sejalan dengan beberapa kebutuhan sekolah. Fakta bahwa setiap staf administrasi telah memiliki komputer sendiri, ketersediaan fasilitas, dan upaya kepala sekolah yang terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan sekolah merupakan faktor pendukung untuk meningkatkan kualitas layanan ini. Minimnya tenaga administrasi membuat pengelola sekolah tidak</p>	<p>secara fisik akan tetapi juga secara administrasi ataupun laporan</p>
--	--	--	---	--

			dapat meningkatkan standar pelayanan sekolah.	
4.	Rizka Zayyana, Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta, 2016	Menggunakan metode kualitatif deskriptif, Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi. data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif.	Walaupun strategi yang diterapkan meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dan mempermudah penggunaan sistem pembayaran SPP online, namun masih terdapat kendala di bidang administrasi seperti gudang arsip yang kurang baik dan permasalahan RAPBS dengan SPP yang belum dinaikkan. Keluhan	Persamaan : penelitian yaitu, meneliti tenaga administrasi atau ketatausahaan, dan mutu layanan administrasi Perbedaan : judul, fokus penelitian, lokasi dan hasil penelitian.

			<p>tentang fasilitas sekolah dan upaya untuk mengatasi tantangan tersebut antara lain mengirimkan surat kepada orang tua siswa agar segera mengumpulkan berkas, menaikkan SPP bagi siswa baru untuk menutupi sistem SPP yang belum dinaikkan, dan menggunakan sistem untuk memantau.</p>	
--	--	--	--	--

## 2.6 Kerangka Pikir Penelitian



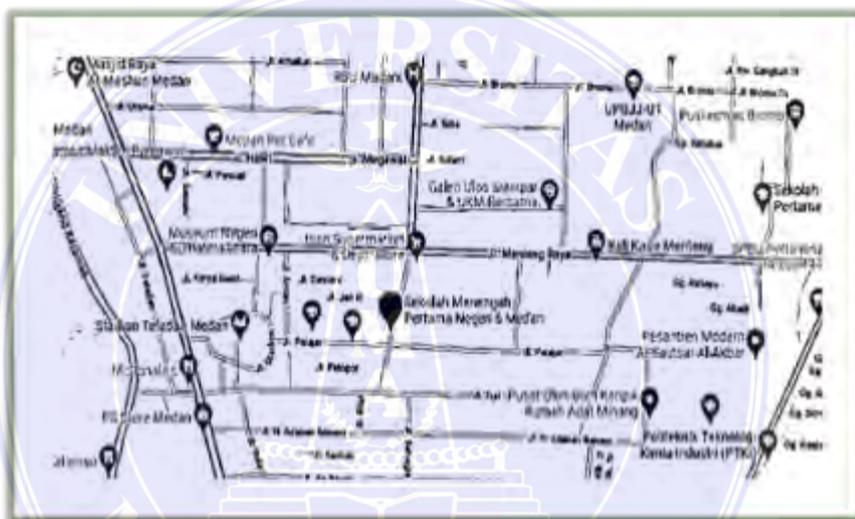
Gambar 3 : Kerangka Pikir Penelitian  
Sumber : Penulis Tahun 2022

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga November 2022 di UPT SMP Negeri 6 Medan, Jalan Bahagia Nomor 42, Kelurahan Teladan Timur, Kecamatan Medan Kota, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.



Gambar 4: Peta Lokasi UPT SMP Negeri 6 Medan

Sumber : Google Maps (2022)

#### 3.2. Bentuk Penelitian

Permasalahan kualitas kinerja birokrasi dalam pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negerri 6 Medan menjadi fokus kajian kualitatif ini. Penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Sugiyono mengatakan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari kondisi objek yang natural. Peneliti adalah instrumen utama dalam pendekatan ini, strategi pengumpulan data adalah triangulasi (gabungan), strategi analisis data adalah

induktif, dan temuan penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Menurut M. Subana dan Sudrajat, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menjelaskan strategi penelitian dengan menceritakan kisah-kisah tertentu, menggambarkan kondisi dunia nyata, faktor, dan keanehan yang muncul selama penelitian, dan memperkenalkannya sebagaimana adanya. Data metode ini membantu untuk mendeskripsikan hasil observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumen.

Penelitian ini menekankan pendekatan manusia ke manusia, dan peneliti akan lebih banyak berhubungan langsung dengan masyarakat di wilayah penelitian. Kinerja birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan menjadi fokus masalah penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode penelitian ini untuk mengumpulkan data yang sebenarnya.

### 3.3. Informan

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dan hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel (Suyanto,2005:171). Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informan yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memahami persoalan atau permasalahan tersebut.

Menurut Bagong (Suyanto 2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu :

1. Informan Kunci sebagai sumber informasi adalah Kepala sekolah dianggap sebagai administrator ahli yang mengenal dan mengetahui layanan administrasi kurikulum sekolah.
2. Informan utama sebagai sumber informasi adalah Wakil kepala sekolah bidang kurikulum yang bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan administrasi terkait kurikulum.
3. Informan Tambahan sumber informasi adalah kepala Urusan tata Usaha yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang ketatausahaan adalah kepala urusan tata usaha
4. Tenaga pengajar atau guru. Yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi kurikulum di sekolah adalah.

Tabel 3

Informan Penelitian Kinerja Birokrasi Pelayanann Administrasi Pada UPT SMP Negeri 6 Medan

No	Keterangan	Jumlah
1	Informan kunci : Kepala UPT SMP Negeri 6 Medan Bapak Ariffuddin, S.Pd , M.M	1 Orang
2	Informan utama : Wakil kepala sekolah urusan bidang kurikulum Ibu Yanti , S.Pd , M.Pd	1 Orang
3	Informan tambahan : Kepala Urusan Tata Usaha ibu Dumaria Sihotang , S.Pd	1 Orang
4	Tenaga Pengajar/Guru - Drs. Kasden Silalahi , M.Pd - Erwin Anto Situmorang , S.Pd - Jonathan Simanjuntak , S.Pd	3 Orang
	<b>Jumlah</b>	6 Orang

Sumber : Penulis Tahun 2022

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode Ridwan (2004) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data meliputi instrumen pengumpulan data, yaitu alat yang peneliti pilih dan gunakan dalam kegiatan pengumpulan data agar lebih mudah dan sistematis. Metode dan teknik pengumpulan data peneliti juga dapat dimasukkan dalam teknik pengumpulan data.

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui observasi. Pengamatan non-partisipan adalah ketika seorang peneliti mengamati dari kejauhan tetapi tidak berpartisipasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen sekaligus pengumpul data. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi adalah sebagai berikut yang meliputi:

1. Pengamatan langsung (Observasi) dengan melihat, dan pengumpulan data di lokasi penelitian merupakan contoh metode pengumpulan data yang dikenal dengan observasi. Pengamatan juga dapat dipandang sebagai proses yang kompleks. Pengumpulan data dilakukan di UPT SMP Negeri 6 Medan. Untuk mengetahui kondisi sebenarnya dilakukan observasi lapangan secara langsung dalam penelitian ini. Observasi yang akan dilakukan peneliti adalah observasi terbuka. Dalam hal ini peneliti mengkaji langsung layanan administrasi kurikulum UPT SMP Negeri 6 Medan. Untuk menginformasikan kepada pemangku kepentingan tentang niat peneliti untuk melakukan studi

observasional sebagai langkah awal, peneliti akan bertemu dengan para pemangku kepentingan. Untuk memastikan kondisi dan keadaan lokasi penelitian terlebih dahulu peneliti melakukan observasi. Peneliti kemudian merekam kegiatan pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan sambil melakukan catatan lapangan.

2. Tanya jawab langsung dalam wawancara tatap muka dengan informan merupakan salah satu cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Salah satu strateginya adalah wawancara. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh tentang layanan administrasi kurikulum UPT SMP Negeri 6 Medan. Informan yang merupakan Kepala UPT SMP Negeri 6 Medan dan memberikan informasi kepada Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum UPT SMP Negeri 6 Medan mengenai data administrasi kurikulum ditanyakan oleh peneliti. Selain itu, peneliti berbicara dengan siswa dan guru dan menghubungi Kepala Tata Usaha untuk meminta informasi yang diperlukan mengenai persyaratan dan jumlah data. Tiga pendidik juga diwawancarai oleh peneliti untuk memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian. Wawancara diharapkan dapat memberikan peneliti pemahaman yang lebih mendalam tentang partisipan untuk menginterpretasikan situasi dan fenomena yang tidak dapat diamati. Serangkaian pertanyaan yang harus dijawab secara lisan diajukan selama wawancara sebagai metode untuk memperoleh informasi.
3. Dokumentasi adalah gambar, foto, sketsa, dan bentuk dokumentasi lain dari peristiwa masa lalu. Dengan kata lain, dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen tertulis dan elektronik. digunakan untuk menjamin

keakuratan data lainnya. Alat untuk penelitian antara lain telepon seluler, tape recorder, dan notebook. Kajian ini akan mencakup dokumen jadwal tugas mengajar, disebut juga daftar nama, dokumen tugas tambahan, dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan layanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan.

### **3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional**

#### **3.5.1. Defenisi Konsep**

Suatu peristiwa, kelompok, atau individu dengan minat umum pada ilmu sosial dapat dideskripsikan dengan menggunakan istilah ini. Karena menggunakan satu istilah untuk menggambarkan sejumlah peristiwa yang saling terkait, penggunaan konsep tersebut diharapkan dapat menyederhanakan pemikiran mereka, menurut Singarimbun dan Effendi (1989). Berikut ini adalah definisi variabel ini sebagai konsep:

- a) Serangkaian tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan strategis atau tujuan lain inilah yang dimaksud dengan “kinerja birokrasi”. Memperoleh dukungan dan legitimasi masyarakat merupakan tujuan utama pengelolaan kinerja tabungan masyarakat. Organisasi yang menyediakan layanan publik akan dinilai berdasarkan kapasitasnya untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dengan biaya yang wajar oleh masyarakat umum. Dalam manajemen kinerja

sektor publik, Mahmudi (2005) menyatakan bahwa siklus kinerja terdiri dari langkah, prosedur, dan tahapan.

- b) Konsep pelayanan mengacu pada suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak dapat dilihat atau disentuh dan terjadi pada saat anggota masyarakat berinteraksi dengan pegawai penyedia jasa atau barang lain yang disediakan dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah masyarakat.
- c) Pelayanan administrasi kurikulum adalah yang menitikberatkan pada korespondensi, proses administrasi kegiatan yang direncanakan dan diupayakan dengan niat dan kesungguhan, serta menciptakan lingkungan belajar mengajar yang berkesinambungan untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

### 3.5.2 Defenisi Operasional

Definisi operasional mengungkapkan metode dimana suatu variabel diamati atau diukur. Bagi peneliti lain yang mencoba menemukan variabel yang sama, informasi ilmiah yang dirujuk dalam definisi ini sangat membantu. Data ini menunjukkan penggunaan teknik pengukuran variabel. Agus Dwiyanto (2006:50) menguraikan definisi operasional variabel penelitian dengan bantuan indikator kinerja menggunakan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yang selanjutnya dijelaskan sebagai berikut:

1. Produktivitas dengan menentukan tingkat efektivitas dan efisiensi layanan dan mencapai hasil yang diinginkan Proporsi input terhadap output biasanya digunakan untuk menentukan produktivitas.
2. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Responsivitas kinerja organisasi dapat diukur dari seberapa puas masyarakat. Pentingnya kualitas pelayanan cenderung meningkat ketika mencoba menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta merancang program pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi masyarakat dapat diukur melalui daya tanggap. Program dan kegiatan pelayanan responden adalah yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat. Karena ketanggapan secara lugas menggambarkan batas suatu asosiasi publik untuk melakukan tujuan dan sasaran utamanya, terutama untuk mengatasi masalah-masalah lokal, maka ketanggapan digunakan sebagai penanda presentasi. Keselarasan program dan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat disebut dengan daya tanggap.
4. Responsibilitas yaitu penjelasan tentang apakah kegiatan organisasi publik telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan organisasi baik eksplisit maupun implisit—atau prinsip-prinsip administrasi yang baik disebut dengan tanggung jawab.

5. Akuntabilitas mengacu pada sejauh mana pejabat publik terpilih bertanggung jawab atas kebijakan dan kegiatan organisasi publik. Kesimpulannya, karena dipilih oleh rakyat, para pejabat politik ini akan selalu mewakili kepentingan rakyat. Dalam skenario ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi publik sejalan dengan keinginan masyarakat umum.

Penulis memilih menggunakan teori pengukuran kinerja Agus Dwiyanto (2006) teori ini dianggap lebih tepat dan mumpuni dalam penelitian mengukur kinerja birokrasi dalam pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan.

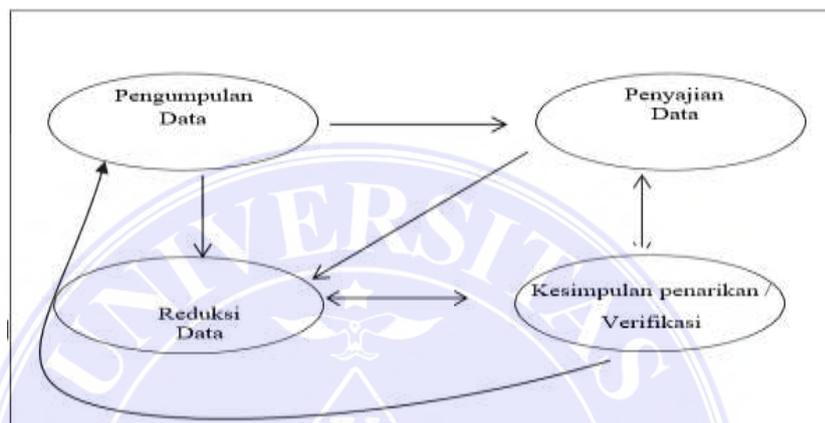
### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data, yang akan bersifat kualitatif dan terutama berasal dari transkrip wawancara. Untuk lebih mengetahui Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan , peneliti akan mencoba mengolah data kualitatif secara induktif.

- 1) Pengumpulan Data dengan menemukan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Data adalah berupa fakta, angka, huruf, grafik, tabel, simbol, objek, kondisi, dan situasi yang mewakili materi atau informasi. Pengumpulan data adalah proses pengumpulan informasi dari lapangan yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian.
- 2) Reduksi Data tercipta dari laporan yang komprehensif dan mendalam dari data lapangan atau data yang terkumpul di lokasi penelitian. Poin yang paling signifikan akan dipilih, laporan lapangan akan dipecah dan dirangkum, dan tema atau pola akan dicari. Reduksi data berlangsung selama penelitian. Saat memperoleh data Ada tahap pengurangan informasi. Garis besar informasi penting (hasil rapat) dan informasi opsional (catatan) disajikan dalam bentuk tabel dan gambar.
- 3) Penyajian data ketika kumpulan data disajikan secara terorganisir dan efektif untuk memberikan kesempatan menarik kesimpulan, ini dikenal sebagai latihan menampilkan informasi. Penyajian data subyektif dapat berupa teks naratif, tabel, kerangka kerja, diagram, organisasi, dan grafik. Untuk memudahkan organisasi dan manajemen, data akan disajikan dalam pola hubungan.
- 4) Kesimpulan ditarik selama proses pengumpulan data, yang merupakan langkah terakhir dalam analisis data. Peneliti akan mencoba menganalisis data yang dikumpulkan untuk mengidentifikasi benang merah. Sebaliknya, melalui proses verifikasi yang konstan, kesimpulan akan ditarik seiring bertambahnya jumlah data. Kesimpulan akan selalu diperiksa sepanjang penelitian, demikian pula data tentang kualitas sumber daya manusia dan kesulitan teknis sering

terjadi. Oleh karena itu, analisis data kualitatif merupakan usaha yang berkesinambungan, berulang-ulang, dan berkesinambungan di mana persoalan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi digambarkan sebagai rangkaian keberhasilan yang silih berganti.



Gambar 5 : Komponen-komponen Analisis Data

Sumber: Sugiyono (2018:482)

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul Kinerja Birokrasi Layanan Administrasi Kurikulum UPT SMP Negeri 6 Medan tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut berdasarkan rumusan masalah penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan pada bab sebelumnya. :

##### 1. Produktivitas.

Di UPT SMP Negeri 6 Medan, kinerja pelayanan khususnya pelayanan administrasi kurikulum sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi. Dimana pengurus dan guru di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan aturan yang sudah ada. Jika dilihat dari kemampuan guru dan tenaga kependidikan UPT SMP Negeri 6 Medan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal ini sesuai dengan tanggung jawab utamanya (TUPOKSI), sehingga personel di UPT SMP Negeri 6 menjadi lebih produktif dan memuaskan mereka yang membutuhkan layanan, khususnya layanan administrasi kurikulum.

##### 2. Kualitas layanan.

UPT SMP Negeri 6 Medan memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai. Sikap aparatur yang harus ramah, murah senyum, baik hati, dan santun juga memberikan informasi yang cukup memuaskan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat yang

membutuhkan. Ketika datang untuk memberikan layanan, guru dan anggota staf lainnya menanggapi dan mencari solusi bersama untuk masalah masyarakat dengan antusias dan ramah.

### **3. Responsivitas**

Guru dan staf di UPT SMP Negeri 6 Medan sangat tanggap terhadap kebutuhan pelayanan selama ini. Dimana sudah ada kecocokan antara respon yang diberikan oleh guru dan pegawai di UPT SMP Negeri 6 Medan terkait harapan dan aspirasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Namun UPT SMP Negeri 6 Medan juga harus meningkatkan daya tanggapnya terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam hal administrasi kurikulum dan mutu pendidikan agar lebih baik lagi.

### **4. Responsibilitas**

Sesuai dengan asas administrasi yang telah ditetapkan, aparatur di UPT SMP Negeri 6 Medan memiliki kewajiban yang sangat bertanggung jawab kepada pihak yang telah mengajukan pengaduan dan membutuhkan bantuan. UPT SMP Negeri 6 Medan tidak melakukan kecurangan dibuktikan dengan adanya FORKOT (Forum Komunikasi Orang Tua) yang menjadi wadah berkumpulnya orang tua dan wali kelas untuk meningkatkan kualitas pendidikan anak.

### **5. Akuntabilitas**

Seberapa baik karyawan melayani masyarakat dapat digunakan sebagai ukuran akuntabilitas kinerja. Aparatur di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah memikul

tanggung jawab yang signifikan, antara lain memastikan bahwa pemberian pelayanan dilakukan sesuai dengan standar dan nilai, serta peraturan yang berlaku.

## 5.2. Saran

Berikut rekomendasi yang dapat penulis berikan kepada UPT SMP Negeri 6 Medan berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan:

### 1. Produktivitas

Dalam rangka meningkatkan produktivitas, UPT SMP Negeri 6 Medan lebih meningkatkan kinerja lembaga dalam pelayanan pendidikan. Dengan demikian, individu akan dapat merasa nyaman dan tenang ketika meminta bantuan untuk masalah-masalah, khususnya yang berkaitan dengan pendidikan anak.

### 2. Kualitas Layanan

Dalam hal kualitas layanan, UPT SMP Negeri 6 Medan perlu meningkatkan kualitas layanan pendidikan khususnya, serta mengembangkan layanan bagi masyarakat, agar UPT SMP Negeri 6 Medan dapat dipandang lebih berpihak pada masyarakat umum.

### 3. Responsivitas

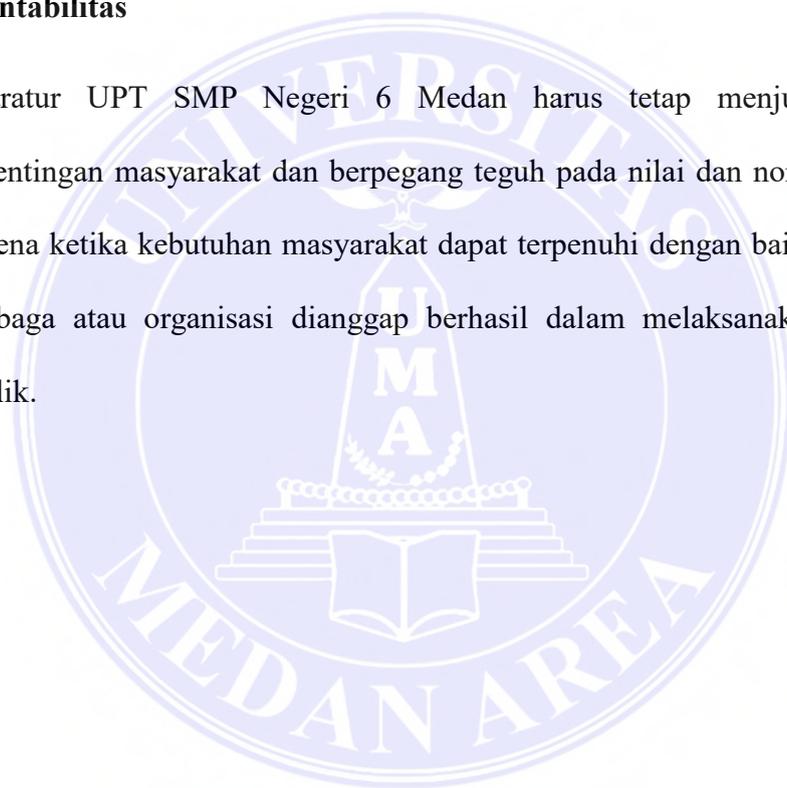
Ketanggapan UPT SMP Negeri 6 Medan semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih transparan kepada masyarakat agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat.

#### **4. Responsibilitas**

Agar visi dan misi yang telah diprogramkan UPT SMP Negeri 6 Medan benar-benar terlaksana dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka UPT SMP Negeri 6 Medan perlu lebih memperhatikan asas-asas administrasi yang sudah di tempat.

#### **5. Akuntabilitas**

Aparatur UPT SMP Negeri 6 Medan harus tetap menjunjung tinggi kepentingan masyarakat dan berpegang teguh pada nilai dan norma yang ada. Karena ketika kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, maka suatu lembaga atau organisasi dianggap berhasil dalam melaksanakan pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2012. Reformasi Birokrasi Publik Indonesia. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Alatas, S. Hussen. 1986. Sosiologi Korupsi: Sebuah Penjelajahan dengan Data Kontemporer diterjemahkan oleh Al Ghozie Usman. Jakarta: LP3ES.
- Arikunto, Suharsimi, 2003. Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksara
- Atmosoeprapt , K. 2001. Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan. Jakarta: Gramedia
- Billah. 2008. Penelitian terdahulu. Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan di Luar Pemerintahan Terbuka (Studi pada Dinas Tata Usaha Jakarta).
- Carter, N., 1991. Learning to Measure Performance: The Use of Indicators in Organizations, Public Administration, Vol.69, pp.85-101.
- Etzioni, Amitai, 1986. Organisasi - Organisasi Modern, UI-Press, Jakarta.
- Guy, Benveniste. 1991. Pengertian Akuntabilitas Menurut Pendapat Para Ahli Jakarta
- Hamzah B. Uno & Nina Lamatenggo. 2012. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasbiyallah and Mahlil Nurul Ihsan, Ihsan (2019) *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Pendidikan Islam*. Proses, Bandung.
- Irham Fahmi. 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Iskandar, Jusman dan Putradi, Didit, 2013, *Teori Administrasi*, Puspaga, Bandung.
- Kristiadi. 2001. *Menyoal Birokrasi Publik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mariot Tua Efendi Hariandja. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Marthan. 2017. *Penelitian Terdahulu Kinerja Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat Provinsi Kalimantan Timur*.
- Mohammad Muspawi, Hafizahtul Robi'ah. 2020. *Penelitian Terdahulu. Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan*.
- M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, ( Bandung: Pustaka Setia, 2009), Cet ke-3, hlm. 89
- Ndraha, T. 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan* Jakarta: PT Rineka Cipta

- Nurgiyantoro , Burhan, 1988. Dasar-Dasar Pengembangan Kurikulum Sekolah; Sebuah Pengantar Teoritis dan Pelaksanaan, Yogyakarta: BPFE.
- Pollit, Christopher & Geert Bouckaert, 2000. Public Management Reform: A Comparative Analysis. London: Oxford University Press.
- Ridwan, 2004, Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta, (Bandung: Alfabeta, 2004). Hal, 137
- Rizka Zayyana. 2016 . Penelitian terdahulu. Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta
- Roeky Achmad S. 2000. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saylor J.Galen dan William M Alexander. (1974). Planning curriculum forscholl .New York: Holt heart and winstons, inc.
- Saud, M.M. 2007. Sistem Adminitrasi Birokrasi Pemerintah. Jakarta Timur: Salemba.
- Singarimbun, Masri dan Sofian ffendi. 1989. Metode Penelitian Survei. Jakarta. LP3ES.
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2012). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Suryosubroto, Tata Laksana Kurikulum, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 37.

Sutopo dan Suryanto. 2003. Pelayanan Prima. Bandung: Nuansa.Tangkilisan. 2007. Manajemen Publik. PT. Gramedia : Jakarta.

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2007. Manajemen Publik. Jakarta: PT Grasindo.

Uno, Hamzah B dan Lina lamtenggo, 2014, Teori Kinerja dan Pengukurannya. Bumi Aksara , Jakarta.

Waluyo. 2007. Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Bandung: Mandar Maju.

Yuwono, dkk. 2002. Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard : Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi. Gramedia: Jakarta

### **Undang-undang**

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah.

## DOKUMENTASI



Lokasi Depan kantor UPT SMP Negeri 6 Medan



### Wawancara dengan Informan Kunci tanggal 27 Juli 2022



### Wawancara dengan Informan Utama tanggal 02 Agustus 2022



## Wawancara dengan Informan Tambahan tanggal 08 Agustus 2022



## Wawancara dengan tenaga pengajar I tanggal 12 Agustus 2022



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 13/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

Wawancara dengan tenaga pengajar II tanggal 20 Agustus 2022



Wawancara dengan tenaga pengajar III tanggal 27 Agustus 2022

## LAMPIRAN

### DAFTAR PERTANYAAN

**Nama** : Imelda Fransisca Aruan  
**NM** : 211801037  
**Prodi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Universitas** : Universitas Medan Area  
**Tahun** : 2022

#### I. Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan

##### 1. Produktivitas

###### a. Efisiensi

*Bagaimana Efisiensi Produktivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

###### b. Efektivitas Pelayanan

*Bagaimana Efektivitas Pelayanan Produktivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

##### 2. Kualitas layanan

###### a. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

*Bagaimana Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Kualitas layanan dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

##### 3. Responsivitas

###### a. Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat

*Bagaimana kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat berdasarkan responsivitas dalam kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

###### b. Menyusun agenda

*Bagaimana menyusun agenda Responsivitas dalam kinerja*

*birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**c. Prioritas pelayanan**

*Bagaimana prioritas pelayanan responsivitas dalam kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**d. Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat**

*Bagaimana mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat responsivitas dalam kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**4. Responsibilitas**

**a. Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi**

*Bagaimana Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi Responsibilitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**5. Akuntabilitas**

**a. Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak**

*Bagaimana kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak terhadap Akuntabilitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**II. Faktor - faktor apa yang pendukung dan penghambat mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan**

**1. Produktivitas**

**a. Efisiensi**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Efisiensi Produktivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan*

**b. Efektivitas Pelayanan**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Efektivitas pelayanan Produktivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**2. Kualitas layanan**

**a. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang*

*diberikan Kualitas layanan dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**3. Responsivitas**

**a. Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat Responsivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**b. Menyusun agenda**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Menyusun agenda Responsivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**c. Prioritas pelayanan**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Prioritas pelayanan Responsivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**d. Program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat Responsivitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**4. Responsibilitas**

**a. Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi Responsibilitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

**5. Akuntabilitas**

**a. Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak**

*Faktor - faktor apa pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak Akuntabilitas dalam Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan ?*

## LEMBAR JAWABAN

### I. Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan

#### 1. Produktivitas

##### a. Efisiensi

---

---

##### b. Efektivitas Pelayanan

---

---

#### 2. Kualitas layanan

##### a. Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan

---

---

#### 3. Responsivitas

##### a. Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat

---

---

##### b. Menyusun agenda

---

---

##### c. Prioritas pelayanan

---

---

- d. **Program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat**

---

---

---

4. **Responsibilitas**

- a. **Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi**

---

---

---

5. **Akuntabilitas**

- a. **Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak**

---

---

---

**II. Faktor - faktor apa yang pendukung dan penghambat mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan**

1. **Produktivitas**

- c. **Efisiensi**

---

---

---

---

---

- d. **Efektivitas Pelayanan**

---

---

---

---

---

2. **Kualitas layanan**

- a. **Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan**

---

---

---

---

---

3. **Responsivitas**

- e. **Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan**

**masyarakat**

---

---

---

---

---

**f. Menyusun agenda**

---

---

---

---

---

**g. Prioritas pelayanan**

---

---

---

---

---

**h. Program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat**

---

---

---

---

---

**4. Responsibilitas**

**a. Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi**

---

---

---

---

---

**5. Akuntabilitas**

**a. Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak**

---

---

---

---

---

Medan , 2022  
Informan Kunci ,

NIP

LAMPIRAN : SURAT IZIN PENELITIAN



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**PASCASARJANA**

*Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum - Psikologi -  
Manajemen - Program Doktor : Ilmu Pertanian*

Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia  
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 816/PPS-UMA/WD1/01/VI/2022  
Lampiran : -  
Hal : *Surat Ijin Penelitian MAP*

30 Juni 2022

Yth. Kepala UPT SMPN 6 Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini

N a m a : **Imelda Fransisca Aruan**  
N P M : **211801037**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**  
Judul Tesis : **Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor UPT SMPN 6 Medan sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Document Accepted 13/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23

LAMPIRAN : SURAT BALASAN SELESAI PENELITIAN

LAMPIRAN : SURAT BALASAN PENELITIAN



**SURAT KETERANGAN MENYELESAIKAN PENELITIAN**

Nomor : 870 / 0109 / 2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ariffuddin , S.Pd , M.M  
NIP : 196408201986031005  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Unit Tugas : UPT SMP Negeri 6 Medan

Menerangkan bahwa :

Nama : Imelda Fransisca Aruan  
NPM : 211801037  
Program Studi Magister : Ilmu Administrasi Publik

Memang benar mahasiswa yang namanya tersebut diatas telah melakukan penelitian terkait Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan pada tanggal 18, 22 , 27 Juli dan 02, 08, 12, 20, 27 Agustus 2022 di UPT SMP Negeri

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Document Accepted 13/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)13/7/23