

**MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI PENDIDIKAN
DI MAN 3 MADIUN**

SKRIPSI



Oleh

EVA ZULAIKAH

NIM. 206190024

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2023

ABSTRAK

Zulaikah, Eva. 2023. *Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun.*
Skripsi. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing, Dian Pratiwi, M.M.

Kata Kunci: Manajemen Ketatausahaan, Kualitas Pelayanan, Administrasi Pendidikan

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh staf pegawai tata usaha yang dirasa kurang cakap dan profesional dalam memberikan layanan administrasi. Dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah ini dengan manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun. Oleh karena itu, adanya manajemen ketatausahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada madrasah agar lebih maksimal dan dapat memuaskan siswa/pelanggan pendidikan.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan, beserta kendala-kendala yang dihadapi ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, dengan teknik pengumpulan data penelitian berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data wawancara dalam penelitian ini antara lain Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, Guru dan siswa. Teknik analisis data dalam penelitian dilakukan dengan tiga tahapan yaitu, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan peningkatan ketekunan, triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini meliputi: 1) Perencanaan ketatausahaan, yaitu *pertama*, pemenuhan sarana dan prasarana yang ada di kantor tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan, *kedua*, perekrutan staff tata usaha sesuai dengan pegawai yang dibutuhkan. *Ketiga*, dengan melakukan rapat, koordinasi dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam tata usaha madrasah terkait data-data siswa, guru, pegawai dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data-data yang ada di madrasah. Pihak MAN 3 Madiun. (2) Pelaksanaan ketatausahaan, yaitu *pertama*, pembayaran infaq, pengajuan data PIP, legalisir ijazah dan pengadministrasian terkait data-data siswa, *kedua*, kepala tata usaha selaku atasan melakukan pengawasan terhadap kinerja para pegawai tata usaha dan memberikan motivasi kepada para pegawai agar tetap semangat dalam bekerja, (3) kendala-kendala ketatausahaan yaitu: terlambat dalam membayar infaq, data yang kurang valid, aplikasi yang terkadang tidak bisa berjalan dengan lancar.



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudari:

Nama : Eva Zulaikah

NIM : 206190024

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul : Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

Pembimbing

DIAN PRATIWI, M.M

NIP. 198608092020122010

Ponorogo, 02 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo



Dr. Athok Fu'adi, M. Pd.

NIP. 197611062006041004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Eva Zulaikah
NIM : 206190024
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Mei 2023

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Mei 2023

Ponorogo, 24 Mei 2023

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Dr. H. Moh. Munir, Lc., M. Ag.

NIP. 196807051999031001

Tim Penguji:

Ketua Sidang : Dr. Umar Sidiq, M. Ag.

Penguji I : Dr. Muhammad Thoyib, M. Pd.I

Penguji II : Dian Pratiwi, M.M

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eva Zulaikah

NIM : 206190024

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

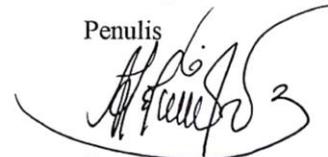
Judul Skripsi : Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. adapun isi keseluruhan tulisan tersebut menjadi tanggung jawab penulis.

Ponorogo, 29 Mei 2023

Penulis



Eva Zulaikah

NIM. 206190024



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva zulaikah

NIM : 206190024

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo

Judul Skripsi : Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 02 Mei 2023

Yang Membuat Pernyataan



Eva Zulaikah

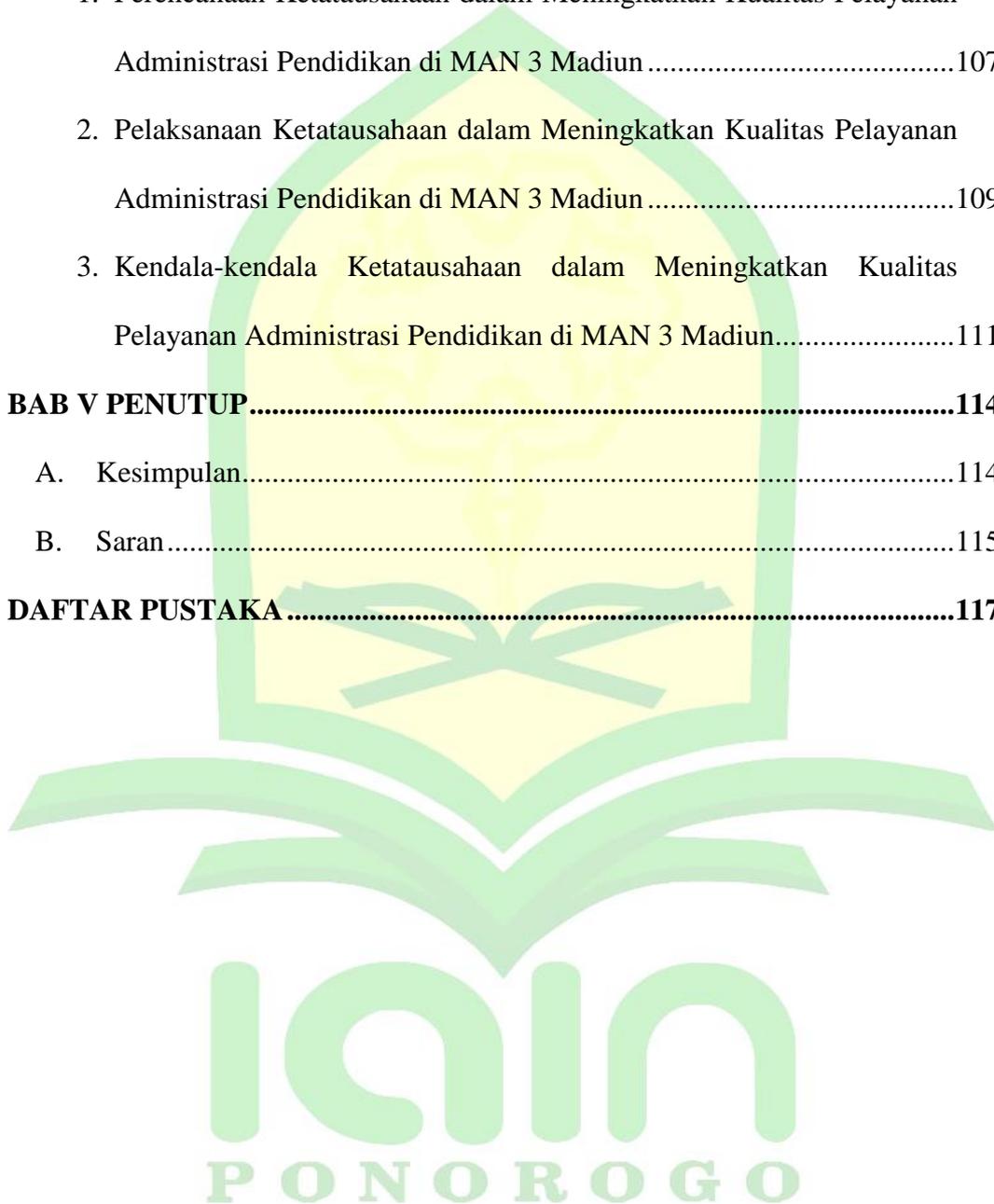
NIM. 206190011

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Manajemen Tata Usaha.....	10
2. Ruang Lingkup Manajemen Tata Usaha.....	17
3. Kualitas Pelayanan.....	20
4. Administrasi Pendidikan	27
B. Kajian Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Pikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	52

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
C.	Data dan Sumber Data.....	53
D.	Teknik Pengumpulan Data	54
E.	Teknik Analisis Data	56
F.	Pengecekan Keabsahan Penelitian	60
G.	Tahap Penelitian	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		66
A.	Gambaran Umum dan Latar Penelitian	66
1.	Sejarah berdirinya MAN 3 Madiun	66
2.	Profil MAN 3 Madiun.....	69
3.	Visi, Misi dan Tujuan MAN 3 Madiun.....	69
4.	Kondisi Geografis MAN 3 Madiun	70
5.	Kondisi Ekonomi MAN 3 Madiun	71
6.	Kondisi Religi MAN 3 Madiun	72
7.	Struktur Organisasi MAN 3 Madiun.....	73
8.	Tenaga Pendidik, Kependidikan dan Siswa MAN 3 Madiun	74
9.	Keadaan Sarana dan Prasarana MAN 3 Madiun.....	75
10.	Prestasi Belajar Siswa MAN 3 Madiun	76
B.	Paparan Data	79
1.	Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun.	79
2.	Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun	87

3. Kendala-kendala ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun	99
C. Pembahasan	107
1. Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun	107
2. Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun	109
3. Kendala-kendala Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun.....	111
BAB V PENUTUP	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat oleh pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi.¹

Salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran yang cukup signifikan dalam penyelenggaraan pendidikan pada setiap tingkat pendidikan seperti yang telah dijelaskan diatas adalah tenaga kependidikan atau pada tingkat sekolah dasar hingga sekolah menengah atas lazimnya lebih dikenal dengan istilah pegawai tata usaha. Sebagai salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran penting khususnya terkait masalah pelayanan administrasi sekolah maka seharusnya para pengambil

¹ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*, Jurnal Kependidikan Islam (Vol. 7, No. 1, Juni 2017), 15.

kebijakan pendidikan memberikan perhatian yang baik terhadap pegawai tata usaha sekolah. Hal ini dikarenakan pegawai tata usaha di lembaga pendidikan tingkat sekolah memiliki peran dan fungsi yang strategis. Peran dan fungsi tersebut berupaya penyelenggaraan tugas administrasi sekolah, informasi, dan memberikan layanan terhadap siswa, guru, dan pimpinan sekolah serta seluruh pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, peran dan fungsi pegawai tata usaha di sekolah tidak dapat diabaikan bahkan dapat dianggap sebagai salah satu penunjang penyelenggaraan pendidikan ditingkat sekolah yang berkualitas.²

Tata Usaha (TU) merupakan subsistem organisasi pendidikan, yang melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang telah diolah dan diperlukan untuk memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan dan memungkinkan pelaksanaan kegiatan menjadi lebih baik lagi, kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi.³ Tjiptono dalam Abdullah Taman mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga dengan memperbaiki layanan administrasinya. Demikian ikatan hubungan seperti ini

² Syamsuddin, *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah.*, (Jurnal Al-Ta'dib Vol. 8, No. 2, Juli-Desember 2015), 20.

³ Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002), 2.

memungkinkan lembaga tersebut memahami kebutuhannya dalam pendidikan.⁴

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.⁵

Permendiknas No 24 Tahun 2008 Standarisasi Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa seorang Kepala Tata Usaha harus mempunyai kompetensi manajerial. Manajer harus mengarahkan, membimbing, mempengaruhi dan mengendalikan para tenaga kependidikan yang terlihat dalam penyelenggaraan pendidikan agar mereka mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional sehingga tujuan dalam pendidikan bisa tercapai secara efektif dan efisien.⁶

Seorang tenaga administrasi sekolah akan menjalankan perannya dengan baik agar tercapai tujuan pendidikan. Karena didalam dunia pendidikan tenaga administrasi mempunyai peran yang sangat penting.

⁴ Abdullah Taman, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*, Jurnal Nominal, Vol 2, No.1, 2013,101.

⁵ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usahadengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasa*, Jurnal Kependidikan Islam(Vol. 7, No. 1, Juni 2017), 16.

⁶ Anwar M. Idochi, *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2004), 83.

Tidak ada satu hal untuk abad modern sekarang ini yang lebih penting dari administrasi. Kelangsungan hidup pemerintah yang berabad dan bahkan kelangsungan hidup peradaban itu sendiri akan sangat bergantung atau kemampuan kita untuk membina dan mengembangkan suatu filsafat administrasi yang mampu memecahkan masalah-masalah modern.⁷

Administrasi pendidikan merupakan salah satu yang menjadi hal yang sangat penting diperhatikan dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah, karena segala sesuatu komponen yang ada dalam penyelenggaraan di sekolah tentu ada kaitannya dengan administrasi, akan tetapi banyak terjadi kesalahan dalam sekolah ketika kurang diperhatikannya administrasi pendidikan seperti: kurangnya penunjang yang memadai, kurangnya manajemen yang diterapkan dalam sekolah, kurangnya dana, dan kurangnya kerja sama dengan sekolah lain. Oleh karena itu, tenaga kerja yang ada dalam sekolah perlu memahami atau mengetahui administrasi entah dari fungsi, manfaat, kegunaannya dalam penyelenggaraan di sekolah.⁸

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Madrasah bahwa di MAN 3 Madiun layanan administrasi di madrasah tersebut selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk siswanya dengan menggunakan strategi-strategi agar kebutuhan dan keinginan dari siswa dapat terpenuhi dengan baik.⁹

⁷ Sondang P. Siagian, *Analisis serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi* (Jakarta: Gunung Agung, 1986), 1.

⁸ Sri Astuti dan Onny Fitriani, *Modul Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Sulawesi Tengah: CV Feniks Muda, 2022), 56.

⁹Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/07-III/2023

Di lembaga pendidikan MAN 3 Madiun harus mengupayakan kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan untuk tetap bisa eksis dan menarik minat pelanggan pendidikan. Kepuasan pelanggan dibangun dengan cara meningkatkan mutu atau kualitas layanan administrasi. MAN 3 Madiun ini merupakan lembaga pendidikan yang cukup eksis dikalangan masyarakat sekitarnya, dimana madrasah ini sudah menyanggah predikat Terakreditasi A. Lembaga pendidikan ini juga terkenal sebagai madrasah ketrampilan, dan banyak prestasi yang diraih siswa siswinya baik di bidang akademik maupun non akademiknya. Hal ini mengakibatkan MAN 3 Madiun mendapatkan banyak peminat untuk mendalami ketrampiannya. Dengan semakin banyaknya peminat tentunya lembaga harus didukung oleh kualitas layanan administrasi yang baik pula. Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala Tata Usaha MAN 3 Madiun, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ini, tentunya tidak lepas dari manajemen tata usaha yang selalu memperhatikan pelayanan prima, hal ini bertujuan agar pelanggan pendidikan mendapatkan kepuasan setelah mendapatkan pelayanan administrasi di MAN 3 Madiun. Dalam memberikan pelayanan prima ini tentunya juga memperhatikan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di madrasah. Sehingga pelayanan yang berkualitas pun dapat diberikan kepada pelanggan pendidikan.¹⁰

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian DI MAN 3 Madiun. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan yang tidak lepas dari adanya

¹⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

peran tata usaha. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan persoalan-persoalan seperti yang telah dikemukakan dalam identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan pada Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan (Studi Kasus di MAN 3 Madiun), penelitian ini berfokus pada pembahasan Manajemen Ketatausahaan yang dilakukan MAN 3 Madiun dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun
2. Bagaimana Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun
3. Apa kendala-kendala Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

D. Tujuan Masalah

1. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun
2. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

3. Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis kendala-kendala Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

E. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas maka manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan, khususnya terkait pengaplikasian teori manajemen ketatausahaan dalam bidang ilmu manajemen pendidikan.

2. Manfaat Praktik

a. Bagi IAIN Ponorogo

Diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi atau masukan serta sumbangan pemikiran dalam bidang merancang kebijakan dan program manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang dapat dikembangkan di perguruan tinggi serta dapat diaplikasikan oleh para *stakeholder* dalam menjalankan program administrasi.

b. Bagi Madrasah

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk menambah wawasan dan pemahaman terkait Manajemen ketatausahaan, yang nantinya dapat diterapkan dalam praktik lembaganya masing-masing.

c. Bagi peneliti

Penelitian ini dijadikan peneliti sebagai sarana dalam menambah wawasan dan pemahaman khususnya terkait dengan Manajemen Ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di madrasah serta menjadi bahan penelitian untuk memenuhi syarat kelulusan sebagai mahasiswa.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini merupakan bagian awal, yang mana di dalamnya berisi tentang bagaimana latar belakang masalah ditemukan, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tinjauan umum tentang meningkatkan kualitas administrasi pendidikan. Pada bab ini terdiri dari kajian teori terkait manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan, kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, serta kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat tentang Metode Penelitian yakni alasan dan bagaimana proses metode penelitian dilakukan. Dalam bab ini berisi tentang: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan

data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penelitian dan tahap penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi tentang penjelasa dari hasil penelitian yang berupa deskripsi, baik deskripsi data umum dan deskripsi data khusus. Deskripsi umum berisi gambaran umum lokasi penelitian, dan deskripsi data khusus berupa deskripsi data dan analisis data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Tata Usaha

a. Pengertian Manajemen

Asal kata Manajemen adalah dari *to manage* yaitu mengurus, ada juga yang menggunakan istilah tata laksana, tapi yang penting adalah apa yang terkandung dari pengertian itu, jadi pada pokoknya pengertian Manajemen adalah pengurusan suatu usaha atau dengan pengertian lain Manajemen adalah mengurus, mengatur, membina, memimpin agar tujuan suatu usaha tercapai sesuai dengan yang dikehendaki.¹¹

Istilah “manajemen” biasa dipakai dalam sebuah disiplin ilmu, yaitu ilmu manajemen. Ilmu ini banyak dipelajari, diajarkan, dan ditulis dalam berbagai terbitan atau buku tentang pengelolaan suatu organisasi atau lembaga. Istilah “manajemen” juga bisa digunakan untuk menyebut sekelompok pengelola suatu lembaga bisnis di strata dewan direksi sampai dengan dewan komisariat (*board of director & board of commissioner*). Jadi, dalam hal ini, “manajemen” dimengerti sebagai kelompok pemimpin, atau kelompok orang yang bersama-sama melakukan kegiatan memimpin suatu perusahaan atau lembaga bisnis.¹²

¹¹ Yaya Ruyatnasih dan Liya Megawati, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2017), 1.

¹² Suharto Prodjowijono, *Manajemen Gereja Sebuah Alternatif* (Jakarta: PT BPK Gunung Mulia, 2008), 6.

Menurut Manullang, dalam bukunya John Suprihanto, menyatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Terry lebih menekankan pada segi proses atau manajernya yang berpendapat bahwa manajemen adalah soal proses tertentu yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan penggunaan setiap ilmu dan seni bersama-sama dan selanjutnya menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan.¹³

Manajemen pendidikan menurut Purwanto dalam bukunya Muhammad Kristiawan yang berjudul *Manajemen Pendidikan* adalah semua kegiatan sekolah dari yang meliputi usaha-usaha besar, seperti mengenai perumusan *policy*, pengarahan usaha-usaha besar, koordinasi, konsultasi, korespondensi, kontrol perlengkapan, dan seterusnya sampai kepada usaha-usaha kecil dan sederhana, seperti menjaga sekolah dan sebagainya.¹⁴ Menurut Usman manajemen pendidikan adalah seni dan ilmu mengelola sumber daya pendidikan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan,

¹³ John Suprihanto, *Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), 4.

¹⁴ Muhammad Kristiawan, Dian Safitri & Rena Lestari, *Manajemen Pendidikan* (Sleman: CV Budi Utama, 2017), 1

pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.¹⁵

b. Pengertian Tata usaha

Ditinjau dari asal katanya: “Tata Usaha” terdiri dari kata “Tata” dan “Usaha”, masing-masing memiliki pengertian: “Tata” adalah suatu peraturan yang harus ditaati, dan “Usaha” ialah energi/tenaga yang dikeluarkan untuk tercapainya suatu maksud/tujuan. Jadi menurut arti kata, “Tata Usaha” ialah suatu peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.¹⁶

Dalam Kamus Bahasa Indonesia: “Tata Usaha” ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan “penata usaha ialah” orang yang menyelenggarakan tata usaha.¹⁷

Setiap pekerjaan operatif yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi memerlukan adanya kegiatan ketatausahaan. Kegiatan ketatausahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan keseluruhan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Bahkan urusan tata usaha di setiap organisasi sekolah, terutama di SMP/MTs dan

¹⁵ Muhammad Kristiawan, Dian Safitri & Rena Lestari, *Manajemen Pendidikan*, 1

¹⁶ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan* (Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2021), 9.

¹⁷ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan*, 10

SMA/SMK/MA, merupakan pusat kegiatan administrasi pendidikan. Kantor urusan tata usaha di sekolah tidak hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan surat menyurat, tetapi menjadi pusat data dan informasi serta mempunyai peranan yang menentukan dalam pengembangan kehidupan sekolah.¹⁸

c. Fungsi Tata Usaha

Pekerjaan tata laksana/tata usaha sekolah meliputi rangkaian aktivitas (fungsi), yaitu: menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerjasama.¹⁹

- 1) Menghimpun, yakni kegiatan-kegiatan mencari data, mengusahakan tersedianya seluruh keterangan yang sebelumnya tidak ada, sehingga siap untuk dipergunakan bila dibutuhkan.
- 2) Mencatat, yakni kegiatan membubuhkan menggunakan berbagai alat tulis sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, disimpan dan dikirim.
- 3) Mengolah, yakni kegiatan-kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan yang bermaksud menyajikan dalam bentuk yang lebih bermanfaat atau semakin jelas untuk digunakan.

¹⁸ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan*, 23

¹⁹ Sukarman Purban et.al, *Administrasi Supervisi Pendidikan* (Yayasan Kita Menulis, 2021), 31-32.

- 4) Menggandakan, yakni kegiatan untuk memperbanyak dengan berbagai alat dan cara sebanyak jumlah yang diperlukan²⁰
- 5) Mengirim, yakni kegiatan menyampaikan dengan bermacam-macam alat dan cara dari satu pihak ke pihak lain.
- 6) Menyimpan, yakni kegiatan menaruh dengan bermacam-macam alat dan cara ditempat tertentu.

Dalam garis besarnya tata usaha mempunyai 3 pokok peranan yaitu sebagai berikut:²¹

- 1) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- 3) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.

d. Tugas Tata Usaha

Tata usaha sekolah mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggung jawab kepada kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:²²

- 1) Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
- 2) Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa
- 3) Pengurusan keuangan sekolah
- 4) Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah

²⁰ Gie, The Liang, *Manajemen Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2000), 50.

²¹ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, 94.

²² Amirudin Tumanggor, James Ronald Tambunan & Pandapotan Simatupang, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: K-Media, 2021), 27.

- 5) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai serta tata usaha sekolah
- 6) Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K
- 7) Penyusunan dan pengajian data/statistik sekolah
- 8) Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berskala.

Adapun tugas staff administrasi sehari-hari mencakup:²³

- 1) Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh *top management*, termasuk pengagendaan rapat, kunjungan, pertemuan dan implementasi sistem yang dibuat *top management*
- 2) Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada *top management* dan mengurus pengadaannya apabila disetujui
- 3) Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar
- 4) Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara tepat, cepat dan dapat dipahami dengan mudah
- 5) Mengkoordinasikan dan menyusun konsep pengelolaan administrasi surat-menyurat yang rapi, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan.

²³ Ahmad Baedowi et.al, *Manajemen Sekolah Efektif* (Ciputat: PT Pustaka Alvabet, 2017), 219

Tugas-tugas yang dikemukakan dapat dikembangkan sesuai dengan keperluan. Adapun tugas tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:²⁴

- 1) Mengelola registrasi material sekolah
- 2) Menata situasi sekolah
- 3) Menyusun laporan-laporan
- 4) Mengelola registrasi siswa
- 5) Mengelola administrasi pengajaran
- 6) Menata surat-menyurat.

e. Ciri-ciri Tata Usaha Sekolah

Ciri-ciri umum kegiatan tata usaha sekolah, yaitu:

- 1) Bersifat pelayanan bagi kepala sekolah, guru, siswa, dan pihak lain yang memerlukan jasa tata usaha.
- 2) Membantu meringankan beban sekolah untuk tugas yang lebih banyak memerlukan pekerjaan tangan dan keterampilan.
- 3) Volume pekerjaan ditentukan oleh pihak luar dan tugas utama dari suatu organisasi sekolah.
- 4) Memberi keuntungan secara tidak langsung untuk sekolah. Mislanya, dengan informasi dan data yang lengkap yang dikomunikasikan ke luar dapat menarik sumbangan dari luar untuk sekolah.

f. Karakteristik Tata Usaha Sekolah

²⁴ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi* (Jakarta: Grasindo, 2002), 55.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa karakteristik tata usaha sekolah yang berkaitan dengan profesi guru adalah:²⁵

- 1) Tata usaha sekolah merupakan bantuan dalam melaksanakan kegiatan kurikulum. Misalnya, keterangan tentang beban mengajar guru, jadwal pelajaran guru, keahlian sesuai ijazah yang dimilikinya, penyusunan daftar piket, dan lain-lain.
- 2) Tata usaha sekolah merupakan pelayanan bagi kegiatan siswa. Misalnya, menyediakan spidol, kapur, kertas, penghapus, surat untuk melanjutkan belajar, dan lain-lain.
- 3) Tata usaha sekolah merupakan bantuan bagi jabatan profesi guru. Misalnya, dalam bimbingan kepada siswa tata usaha membantu menyediakan formulir yang berhubungan dengan data anecdotal siswa, kemauan belajar dan sebagainya.
- 4) Dikerjakan oleh seluruh personal sekolah, yaitu guru, wali kelas, konselor, dan kepala sekolah.

2. Ruang Lingkup Manajemen Tata Usaha

Salah satu indikator untuk mengetahui baik atau tidaknya suatu pengelolaan tata usaha yang ada di sekolah/madrasah adalah manajemen yang ada di bagian tata usaha. Dengan adanya manajemen yang ada di sekolah/madrasah maka semua kegiatan/pekerjaan yang ada dikantor tata usaha akan lebih terarah dan otomatis tujuan tersebut akan tercapai. Manajemen tata usaha yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yaitu sebagai berikut:

²⁵ Kompri, *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017), 167-168.

a. Perencanaan

Perencanaan/planning berarti penentuan sasaran sebagai pedoman kinerja organisasi di masa depan dan penetapan tugas-tugas serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran organisasi.²⁶

Perencanaan merupakan fungsi utama dalam setiap kegiatan/aktivitas administrasi. Perencanaan merupakan dasar atau landasan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas administrasi. Perencanaan secara formal di definisikan sebagai suatu proses penetapan tujuan yang akan dicapai dalam memutuskan strategi dan taktik untuk mencapainya.²⁷

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian diartikan sebagai kegiatan membagi tugas-tugas kepada orang yang terlibat dalam kerja sama sekolah/madrasah. Pengorganisasian memiliki prinsip yaitu membagi tugas-tugas pada berbagai unsur organisasi, dengan kata lain organisasi yang baik adalah organisasi yang membagi tugas secara rata dan menstrukturkan tugas-tugas ke dalam komponen-komponen organisasi secara seimbang.²⁸

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja sama diantara staf pelaksanaan program sehingga tujuan organisasi

²⁶ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Makassar: Aksara Timur, 2015), 7

²⁷ Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Malang: Madani, 2017), 1-2

²⁸ Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 43.

dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi pelaksanaan tidak lepas dari manajemen yang lainnya, antara satu dengan yang lainnya sangat berkaitan. Pelaksanaan merupakan kegiatan pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan mempunyai tujuan untuk menggerakkan mencapai tujuan yang telah ditentukan.²⁹

Definisi pelaksanaan menurut Keith Davis dalam bukunya Noer Rohmah dan Zainal Fanani yang berjudul *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, menggerakkan merupakan kemampuan pimpinan membujuk orang-orang mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan penuh semangat.³⁰ Sedangkan menurut Terry dalam Pengantar Manajemen Pendidikan, pelaksanaan merupakan merangsang anggota-anggota kelompok melaksanakan tugas-tugas dengan antusias dan kemauan yang baik.³¹

d. Pengawasan atau pengendalian

Pengawasan merupakan kegiatan-kegiatan dimana suatu sistem diselenggarakan dalam kerangka norma-norma yang ditetapkan atau dalam keadaan keseimbangan bahwa pengawasan memberikan gambaran mengenai hal-hal yang diterima, dipercaya atau mungkin dipasrahkan, dan batas pengawasan merupakan tingkat nilai asas atau suatu sistem yang dapat menerima sebagai batas toleransi dan tetap memberikan hasil yang sangat memuaskan.³²

²⁹ Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 55.

³⁰ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2018), 53.

³¹ Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 56

³² Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 68

Pengawasan atau pengendalian adalah bagian akhir dari fungsi manajemen, dan merupakan salah satu aspek penting dalam dinamika sebuah organisasi. Pengawasan diartikan sebagai salah satu kegiatan mengetahui realisasi perilaku personal sekolah dan apakah tingkat pencapaian tujuan pendidikan sesuai dengan yang dikehendaki, kemudian dari hasil pengawasan apakah dilakukan perbaikan. Dalam manajemen, pengawas merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan operasional (pelaksanaan) di lapangan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan dari organisasi.³³

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bertanggung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.³⁴ Kualitas juga merupakan pertarungan bagi reputasi perusahaan.³⁵

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya sesuatu. Kualitas diputuskan oleh pelanggan. Maksudnya adalah, kualitas didasarkan

³³ Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 69

³⁴ Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 143.

³⁵ Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi Strategi Perspektif Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2011), 153-54.

pada pengalaman nyata yang dirasakan oleh pelanggan produk atau jasa tersebut yang diukur dengan beberapa persyaratan.³⁶

Terdapat banyak definisi tentang kualitas. Ada yang menyebutkan bahwa kualitas atau mutu adalah suatu nilai atau suatu keadaan. Namun, pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut: *pertama*, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup Jasa, produk, manusia, proses dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinas yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.³⁷

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan islam. Hal ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Pelayanan adalah

³⁶ Nurul Qomariyah, *Student Satisfaction Of Service Quality Education In Jember, Journal Of Business And Banking*. Volume 4 No. 2, 2014, 3.

³⁷ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah* (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), 68.

membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.³⁸

Menurut Lukman pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan, pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain.³⁹

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong dalam bukunya Meithiana Indrasari, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dan keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Jadi, kualitas pelayanan adalah

³⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. VII, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010), 2.

³⁹ Nyoman Trisantoso, Dewi Kurniasih & Musa Hubeis, *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), 45.

interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga.⁴⁰

Albrecht dan Zemke menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua pendekatan:⁴¹

a. *Service Triangle* (segitiga pelayanan) adalah suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya, model ini memiliki tiga elemen, yakni sebagai berikut:

- 1) *Service strategy* (strategi layanan) yakni suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.
- 2) *Service people* (sumber daya manusia yang memberikan layanan). Disini ada tiga elemen sumber daya yang dimaksud yakni sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, kemudian sumber daya yang memberikan layanan kepada pelanggan tetapi tidak secara langsung berinteraksi dengan pelanggan dan sifatnya hanya incidental, serta sumber daya manusia pendukung.
- 3) *Service system* (system layanan) dengan pelanggan sebagai pusatnya. Yaitu procedure atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh

⁴⁰ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

⁴¹ Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati dan Jusuf Irianto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik* (Surabaya: University Press, 2012), 4.

fasilitas fisik yang dimiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

b. *Total Quality Service* (TQS).TQS pada dasarnya merupakan penjabaran dari segitiga layanan tetapi memiliki lima elemen yang saling terkait.⁴²

- 1) *Market and customer research* (riset pasar dan pelanggan). riset pasar, yakni kegiatan penelitian terhadap struktur dan dinamika pasar tempat perusahaan berencana untuk berkiprah.
- 2) *Strategy formulation* (perumusan strategi) adalah proses perancangan strategi mempertahankan pelanggan-pelanggan yang ada dan meraih pelanggan baru.
- 3) *Education, training and communication*(pendidikan, pelatihan dan komunikasi). Pendidikan dan pelatihan (diklat) menjadi penting bagi pengembangan dan peningkatan mutu sumber daya manusia agar mereka mampu memberikan layanan yang bermutu sedangkan komunikasi berperan untuk mendistribusikan informasi.
- 4) *Process improvement* (penyempurnaan proses), yakni berbagai usaha di seluruh tingkatan secara berkesinambungan untuk menyempurnakan proses pemberian layanan dan secara aktif mencari cara-cara terbaru untuk terus membuat perusahaan menjadi lebih baik.

⁴² Farid Firmansyah & Rudy Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2017), 12-14.

5) *Assessment, measurement and feedback* (penilaian, pengukuran dan umpan balik) seberapa jauh mampu memenuhi harapan para pelanggan.

Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para ahli dalam meneliti suatu, inilah mengapa muncul definisi atau pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli, diantaranya adalah sebagai berikut:⁴³

1) Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono

Kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

2) Kualitas Pelayanan Menurut Dosen Senior di School of Bussiness, Monas University Malaysia

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

3) Kualitas Pelayanan Menurut Wyckoff

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan

⁴³ Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 21.

tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut.

4) Kualitas Pelayanan Menurut N.L. Krisna

Menurut N.L. Krisna, kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Di mana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

d. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa menjadi sarana mempercepat hubungan batin antara pengusaha dan konsumen. Saat harapan dan keinginan terpenuhi, konsumen akan merasa dihargai ditempat tersebut. maka dari itu, penyedia layanan harus meningkatkan tingkat kepuasan konsumen dengan berbagai cara. Seperti memaksimalkan pengalaman pengunjung hingga merasa nyaman dan senang saat diperlakukan dengan baik. Jangan sampai pengunjung merasakan sebaliknya. Seperti tidak dihargai dengan pelayanan yang cuek dan kurang ramah.

Kualitas pelayanan bisa dimaksimalkan melalui berbagai cara. Seperti selalu bersikap sopan, ramah, dan profesional. Semua pekerja harus kompak memiliki perasaan agar bisa menjaga profesionalitas. Meskipun tidak semua konsumen bisa belanja dengan sikap baik, dengan demikian, kualitas pelayanan bisa menjadi nilai lebih.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat menguntungkan konsumen. Jika sebuah lembaga sudah mendapat nilai positif, maka konsumen tersebut akan memberikan umpan balik yang baik. Serta dapat menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Tentu hal ini akan berpengaruh besar terhadap kelangsungan usaha.⁴⁴

e. Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebar mungkin kepada konsumen. Terlepas konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan.

Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini akan berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat.⁴⁵

4. Administrasi Pendidikan

a. Pengertian Administrasi Pendidikan

Sejarah mencatat bahwa bangsa Romawi telah melahirkan Ilmu Administrasi yang dibudayakan oleh bangsa Eropa Barat

⁴⁴ Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)* (Sleman: CV Budi Utama, 2021), 67.

⁴⁵ Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)*, 68.

(Eropa Kontinental). Administrasi yang telah diterapkan di Indonesia adalah hasil adopsi bangsa Belanda yang menjadi salah satu bangsa Eropa Barat. Beberapa negara memiliki istilah administrasi, misalnya menurut bahasa Italia menggunakan kata “*amministrazione*”, bahasa Perancis “*administraton*”, bahasa Belanda “*administratie*” dan bahasa Inggris “*administration* atau *management*”.⁴⁶

Kata “Administrasi” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad*, mempunyai arti yang sama dengan kata *fo* dalam bahasa Inggris, yang berarti “ke” atau “kepada dan *ministrate* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti “melayani”, “mengarahkan” atau membantu”. Dalam bahasa Inggris *to administer* berarti pula “mengatur”, memelihara” (*to lool after*), dan “mengarahkan”.⁴⁷

Pendidikan sendiri merupakan kata *didik* yang mendapat imbuhan “*pe*” dan “*an*”, dalam kamus besar Bahasa Indonesia, *didik* memiliki arti “memelihara dan memberi latihan mengenal akhlak dan kecerdasan”. Sedangkan pengertian pendidikan ialah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya

⁴⁶ Alemina Henuk-kacariba, *Pengantar Ilmu Administrasi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2020), 4.

⁴⁷ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Cet X, Jakarta Cipta, 2000), 178.

pengajaran dan pelatihan, jadi dalam hal ini pengertian pendidikan ialah proses atau perubahan mendidik.⁴⁸

Sesungguhnya pendidikan adalah masalah penting yang aktual sepanjang zaman. Dengan pendidikan orang menjadi maju. Berbekal ilmu pengetahuan dan teknologi, orang mampu mengolah alam yang dikaruniakan Allah SWT, kepada manusia.⁴⁹

Menurut Pupuh Fathurrohman dan Aa Suryana, pada dasarnya administrasi pendidikan adalah suatu media untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif, yaitu efisien dan efektif oleh karena itu kriteria administrasi pendidikan adalah produktivitas pendidikan, yang dapat dilihat pada prestasi atau efektivitas pada proses, suasana atau efisien.⁵⁰

Menurut Daryanto, Administrasi pendidikan adalah tindakan mengkoordinasi perilaku manusia dalam pendidikan, agar sumber daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara produktif. Beliau menekankan pada usaha pengendalian sejumlah orang dan sumber daya yang ada. Selanjutnya beliau mengatakan bahwa administrasi pendidikan mencakup kegiatan yang luas, yaitu: kegiatan perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, dan pengawasan,

⁴⁸ Abd Rahman, *Tri Pusat Pendidikan Perspektif Tasawuf*(Jakarta: CV. Kaaffah Learning Center, 2022), 148.

⁴⁹ Umar Sidiq, *Urgensi Pendidikan Pada Anak Usia Dini*, Jurnal *Insania*, Vol. 16, No. 2, 2011, 256.

⁵⁰ Pupuh Fathurrohman dan Aa Suryana, *Guru Profesional* (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 22.

khususnya pada bidang pendidikan yang diselenggarakan di suatu sekolah.⁵¹

Berikut ini dikemukakan pendapat beberapa pakar tentang administrasi pendidikan, yaitu:⁵²

- 1) Robert E. Wilson mengemukakan administrasi pendidikan adalah koordinasi kekuatan penting untuk pengajaran yang lebih baik bagi seluruh anak-anak dalam organisasi sekolah untuk mencapai tujuan dan menjamin pencapaian tujuan.
- 2) Calvin Grieder, dkk (dalam Rifa'i) menyatakan bahwa administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses yang menggunakan dan mengikutsertakan semua sumber potensi yang tersedia dan yang sesuai, baik personal maupun material dalam usaha mencapai tujuan bersama seefektif dan seefisien mungkin.
- 3) Oteng Sutisna mengemukakan bahwa administrasi pendidikan sebagai suatu peristiwa mengkoordinasikan kegiatan yang saling bergantung dari orang-orang dan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan bersama pendidikan anak-anak.
- 4) Castetter mengemukakan: "*Educational administration is a social process that take place within the context of social system*" (administrasi pendidikan merupakan proses sosial yang terjadi dalam konteks sistem sosial)

⁵¹ Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 12.

⁵² Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, 6

5) Daryanto menegaskan bahwa administrasi pendidikan adalah suatu ilmu tentang penyelenggaraan pendidikan di sekolah agar tercapai tujuan pendidikan di sekolah tersebut.

b. Tujuan Administrasi Pendidikan

Tujuan kegiatan administrasi pendidikan adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembelajaran. Dengan kata lain, menyelenggarakan kondisi-kondisi belajar yang kondusif agar peserta didik mau melakukan belajar lebih aktif guna mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan.

Tujuan administrasi pada umumnya adalah agar semua kegiatan mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi yang digunakan dalam dunia pendidikan diusahakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Sergiovanni dan Carver menyebutkan empat tujuan administrasi yaitu: 1) efektifitas produksi, 2) efisiensi, 3) kemampuan menyesuaikan diri (adaptiveness), 4) kepuasan kerja.⁵³

c. Fungsi administrasi pendidikan

- 1) Administrasi pendidikan sebagai alat pengumpul data informasi dan penyelesaian masalah-masalah dalam pembelajaran yang dihadapi sehari-hari.
- 2) Administrasi pendidikan sebagai proses kegiatan yang bertahap yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, dan di akhiri dengan penilaian.

⁵³ Sri Marmoah, *Administrasi dan Supervise Pendidikan Teori dan Praktek* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 19.

- 3) Administrasi pendidikan sebagai kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk memengaruhi orang-orang agar mau melakukan kegiatan.⁵⁴

Pada prinsipnya, fungsi administrasi pendidikan sama dengan prinsip manajemen pada umumnya. Berikut ini dikemukakan pendapat para ahli tentang fungsi-fungsi manajemen/administrasi:⁵⁵

- 1) G.R.Terry mengemukakan 4 fungsi manajemen / administrasi, yaitu:
 - a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Actuating* (Pelaksanaan/Pengarahan)
 - d) *Controlling* (Pengawasan)
- 2) L. Gullick mengemukakan 7 fungsi manajemen/ administrasi, yaitu:
 - a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Staffing* (Penentuan staff)
 - d) *Directing* (Pengarahan)
 - e) *Coordinating* (pengkoordinasian)
 - f) *Reporting* (Pelaporan)
 - g) *Budgeting* (PENGANGGARAN)
- 3) Henry Fayol mengemukakan 5 fungsi manajemen/ administrasi, yaitu:

⁵⁴ Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran* (Sleman: CV Budi Utama, 2015), 8-9.

⁵⁵ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Makassar: Aksara Timur, 2015), 7.

- a) *Planning* (Perencanaan)
 - b) *Organizing* (Pengorganisasian)
 - c) *Commanding* (Pengaturan)
 - d) *Coordinating* (Pengkoordinasi)
 - e) *Controlling* (Pengawasan)
- d. Pelaksanaan Administrasi Pendidikan

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 dalam jurnalnya Amirudin dengan judul Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah tentang Standar Tenaga Administrasi pendidikan dalam jurnalnya Amirudin, bahwa pelaksanaan Urusan Administrasi pendidikan atau tata usaha harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:⁵⁶

- 1) Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
 - a) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - c) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - d) Menyusun laporan kepegawaian
 - e) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
- 2) Melaksanakan Administrasi Keuangan
 - a) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan

⁵⁶ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*, Jurnal Kependidikan Islam, Vol, 7, No, 1, Juni 2017. 23.

- b) Membantu pimpinan mengatur arus dana
 - c) Membantu dan menyajikan data/statistik keuangan
 - d) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
- 3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- a) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
 - b) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
 - c) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
 - d) Mengadakan sarana dan prasarana
 - e) Memelihara sarana dan prasarana
- 4) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- a) Membantu merencanakan program ketertiban pemangku kepentingan (stakeholders)
 - b) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - c) Melayani tamu sekolah/madrasah
 - d) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
- 5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- a) Mengelola surat masuk dan surat keluar
 - b) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - c) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - d) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - e) Membuat konsep surat

- 6) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
 - a) Membantu kegiatan masa orientasi
 - b) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik
 - c) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
 - d) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - e) Membuat data statistik peserta didik
 - 7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum
 - a) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - b) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
 - c) Menyusun daftar buku-buku wajib
 - d) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar siswa
 - e) Menyiapkan format silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar.
- e. Bentuk-bentuk Pelayanan Administrasi Pendidikan

Kantor urusan tata usaha dipimpin oleh seorang Kepala Urusan Tata Usaha yang bertugas membantu Kepala Sekolah dalam memberikan pelayanan urusan administrasi operatif sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah secara keseluruhan. Untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut, seorang Kepala Sekolah Tata Usaha dibantu oleh beberapa staf yang diberi tugas menangani masing-masing urusan yang menjadi tanggungjawab kantor urusan

tata usaha.⁵⁷ Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi pendidikan di sekolah meliputi:

- 1) Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ketenagaan

Organisasi didefinisikan beragam oleh para ahli. Di bawah ini dikemukakan beberapa definisi organisasi, sebagai berikut:⁵⁸

- a) Stephen P. Robbins mengemukakan bahwa organisasi merupakan kesatuan/*entity* sosial yang dikoordinasikan secara sadar, bekerja relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama kelompok
- b) Gibson, Ivancevich, dan Donnelly menjelaskan bahwa organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri.
- c) Damam Hermawan berpandangan bahwa organisasi merupakan suatu sistem interaksi antar orang yang ditujukan untuk mencapai tujuan, dimana sistem tersebut memberikan arahan perilaku bagi anggota organisasi.

Dalam rangka mengelola suatu organisasi, termasuk sekolah, secara efektif maka beberapa hal pokok berikut ini tidak boleh diabaikan, yaitu:⁵⁹

- a) Penyusunan struktur organisasi yang kuat dan efektif

⁵⁷ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 16.

⁵⁸ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 17.

⁵⁹ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 18.

- b) Pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya
- c) Pengkoordinasian untuk menjaga keselarasan, keseimbangan, dan ketepatan distribusi tugas masing-masing
- d) Penetapan rentangan kontrol, yaitu jumlah bawahan langsung yang dapat dipimpin dengan baik oleh seorang atasan. Misalnya, seorang kepala kantor membawahi empat atau lima kepala bidang. Seorang kepala bidang membawahi empat atau lima kepala seksi.

2) Pelayanan Administrasi Urusan Keuangan

Nanang Fatah mengemukakan bahwa penganggaran merupakan rencana operasional yang dinyatakan secara kuantitatif dalam bentuk satuan uang yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan lembaga dalam kurun waktu tertentu. Pendapat ini sejalan dengan pandangan Thomas H. Jones yang menyatakan: *“Budget may be defined as the financial plan for the future, usually for one year but possibly a longer or shorter period of time”*.⁶⁰ Pelayanan administrasi urusan keuangan merupakan seluruh proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap biaya atau pengangguran operasional pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan.

⁶⁰ Sujari Rahmanto, *Manajemen Pembiayaan Sekolah* (Lampung: CV Gre Publishing, 2019), 78.

Fungsi administrasi keuangan adalah mendapatkan (penerimaan) dan menggunakan (pengeluaran) uang. Penerimaan adalah perolehan atau besarnya dana yang diterima oleh lembaga pendidikan (sekolah) dari sumber dana pemerintah, masyarakat, orang tua peserta didik atau sumber-sumber lainnya.⁶¹

3) Pelayanan Administrasi Urusan Data dan Informasi

Data dan informasi sangat penting bagi pengembangan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. data merupakan fakta-fakta mentah yang harus dikelola untuk menghasilkan suatu informasi. Data terbagi atau data internal dan data eksternal. Data internal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi internal suatu organisasi. Misalnya: data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, data peserta didik, data sarana dan prasarana, data keuangan, dan lain-lain. Data eksternal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi yang ada di luar organisasi. Misalnya: data calon peserta didik, data penduduk usia sekolah, dan lain-lain. Berdasarkan jenisnya, data dapat diklarifikasikan menjadi data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang dipaparkan dalam angka-angka. Misalnya: jumlah peserta didik, jumlah bentuk sarana prasarana, jumlah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, dan lain-lain. Data kualitatif adalah

⁶¹ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 19.

data yang disajikan dalam bentuk uraian. Misalnya: persepsi masyarakat tentang perkembangan dan kemajuan sekolah atau hasil ujian nasional uraian tentang mengenai visi, misi, tujuan, dan program sekolah, dan lain-lain. Sedangkan informasi adalah hasil pengelolaan data yang telah mempunyai arti sehingga dapat dimanfaatkan dalam membuat keputusan.⁶²

Staf yang diberi tugas pelayanan administrasi urusan data peserta didik membantu Kepala Urusan Tata Usaha mengelola data dan informasi di sekolah. Salah satu data penting di sekolah adalah data peserta didik meliputi: pengisian buku induk, mutasi peserta didik, data peserta ujian, data alumni, dll. Selain itu staf pelayanan administrasi urusan data juga menyediakan data sarana prasarana sekolah meliputi: Ruang Kelas Belajar, Ruang Praktik, Perpustakaan, Laboratorium, Mushola, Ruang UKS, Ruang BP/BK, Ruang OSIS, Ruang Kepala sekolah/Guru/Tata Usaha dan lain-lain⁶³

4) Pelayanan Administrasi Urusan Surat Menyurat dan Arsip

Setiap organisasi memiliki pedoman dalam pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip yang biasa disebut Tata Naskah. Tata Naskah mengatur tentang bentuk surat (Surat Keputusan, Surat Keterangan, Surat Pindah, Surat Izin, Surat Penugasan), penomoran, kode surat (kepegawaian, sarana dan prasarana dan lain-lain).

⁶² Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 19.

⁶³ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 20.

Pedoman tata naskah disusun berdasarkan asas, sebagai berikut:⁶⁴

- a) Efektif dan efisien dalam penulisan, penggunaan ruang atau lembah naskah dinas, spesifikasi informasi, serta penggunaan bahasa Indonesia yang baik, benar, dan lugas.
- b) Pembakuan yaitu naskah dinas diproses dan disusun menurut tata cara dan bentuk yang telah dibakukan.
- c) Pertanggungjawaban, berarti penyelenggaraan tata naskah dinas dapat dipertanggung jawabkan dari segi isi, format, prosedur, kewenangan dan keabsahan.
- d) Keterkaitan, yaitu penyelenggaraan tata naskah dinas dilakukan dalam satu kesatuan sistem administrasi umum.
- e) Kecepatan dan ketepatan, yaitu naskah dinas harus dapat diselesaikan secara cepat, tepat waktu, dan tepat sasaran dalam redaksional, prosedural, dan distribusi.
- f) Keamanan, yaitu tata naskah dinas harus aman dalam penyusunan, klarifikasi, penyampaian kepada yang berhak, pemberkasan, kearsipan, dan distribusi.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu merupakan sebuah kajian yang mengkaji tentang pokok-pokok bahasan yang berkaitan dengan masalah yang peneliti kaji. Adanya proses dan hasil pelaksanaan penelitian diperkuat dengan

⁶⁴ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 21.

adanya kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis ini, diantaranya yaitu:

Penelitian oleh Mantik Sari Zahiah Gianatri 2016, dalam skripsinya yang berjudul "*Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan*", penelitian ini menjelaskan bahwa menjadikan tata usaha yang berkualitas sangat dibutuhkan dengan memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten di bidangnya, karena untuk membantumengembangkan administrasi sekolah dan system kinerja semakin berkembang. Menciptakan suasana kerja yang tidak mudah menjadi salah satu upaya sekolah untuk terus memperhatikan kineja yang dilakukan pegawai tatausaha. Terutama dalam melayani konsumen, memerlukan standar yang sesuai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu melihat dari dimensi kualitas pelayanan.⁶⁵

Penelitian oleh Cahyana dengan judul "*Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*". Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Tesis, tahun 2017. Hasil penelitian tersebut adalah manajemen pelayanan tata usaha dalam melayani administrasi akademik belum sepenuhnya menerapkan sikap 5S kepada siswa, kepala sekolah yang belum memprogramkan beberapa kebutuhan untuk bagian tata usaha dan pemindahan tata letak ruangan, pengontrolan dari pegawai tata usaha yang membuat pelayanan belum terkesan berjalan baik, solusi yang dijadikan adalah program pembenahan dilingkungan kerja tata usaha diantaranya

⁶⁵ Mantik Sari Zahiah Gianatri, *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan* (Sawangan: SMK Bina Rahayu, 2016), 23.

mewajibkan setiap individu pegawai tata usaha untuk datang ke sekolah tepat waktu 15 menit sebelum pukul 07.00 WIB, mewajibkan menerapkan sikap 5S, pemisahan ruangan dengan ruang kepala sekolah, dan penyediaan komputer di bagian keuangan dan perpustakaan.⁶⁶

Penelitian oleh Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti, dengan judul “*Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik Surakarta*”, jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jurnal, tahun 2018. Hasil dari penelitian tersebut adalah kepala sekolah harus sering memberikan pengarahan, motivasi dan dukungan kerja agar kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha bisa maksimal serta bagian tata usaha perlu diberikan ruang untuk berdiskusi. Menyampaikan aspirasi berupa kritik dan saran untuk bersama-sama meningkatkan pelayanan prima bagian tata usaha.⁶⁷

Penelitian oleh Tohar yang berjudul “*Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Jonggat*”, pada Januari 2022. Hasil penelitian dalam jurnal ini menunjukkan kegiatan penerapan kegiatan supervisi manajerial di SMAN 1 Jonggat dilakukan melalui proses manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Dengan adanya sistem manajerial ini, tentu saja sekolah dapat meningkatkan kinerja pelayanan administrasi pendidikan

⁶⁶ Cahyana, *Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten* (Surakarta: IAIN Surakarta, 2017), 32.

⁶⁷ Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti, *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik Surakarta*, Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, Vol. 2, No. 2, 2018. 98.

melalui cara menilai, memantau dan membina layanan administrasi di sekolah tersebut.⁶⁸

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Ini

No	Nama, Peneliti, Tahun & Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mantik Sari Zahiah Gianatri dalam skripsinya yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan", 2016	Tata usaha yang berkualitas sangat dibutuhkan dengan memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten dibidangnya, karena untuk membantumengembangkan administrasi sekolah dan system kinerja semakin berkembang	a) Metode penelitian yang digunakan dalam kedua penelitian ini sama, yaitu penelitian kualitatif b) Kedua penelitian ini sama-sama membahas mengenai tata usaha yang ada disekolah	a) Penelitian terdahulu lebih menekankan pada bagaimana kualitas pelayanan pegawai tata usaha di SMK Bina Rahayu b) Objek penelitian terdahulu di SMK Bina Rahayu Sawangan, sedangkan penelitian ini di MAN 3 Madiun.
2.	Cahyana dalam	Manajemen pelayanan tata	a) Metode penelitian	Perbedaan penelitian yaitu

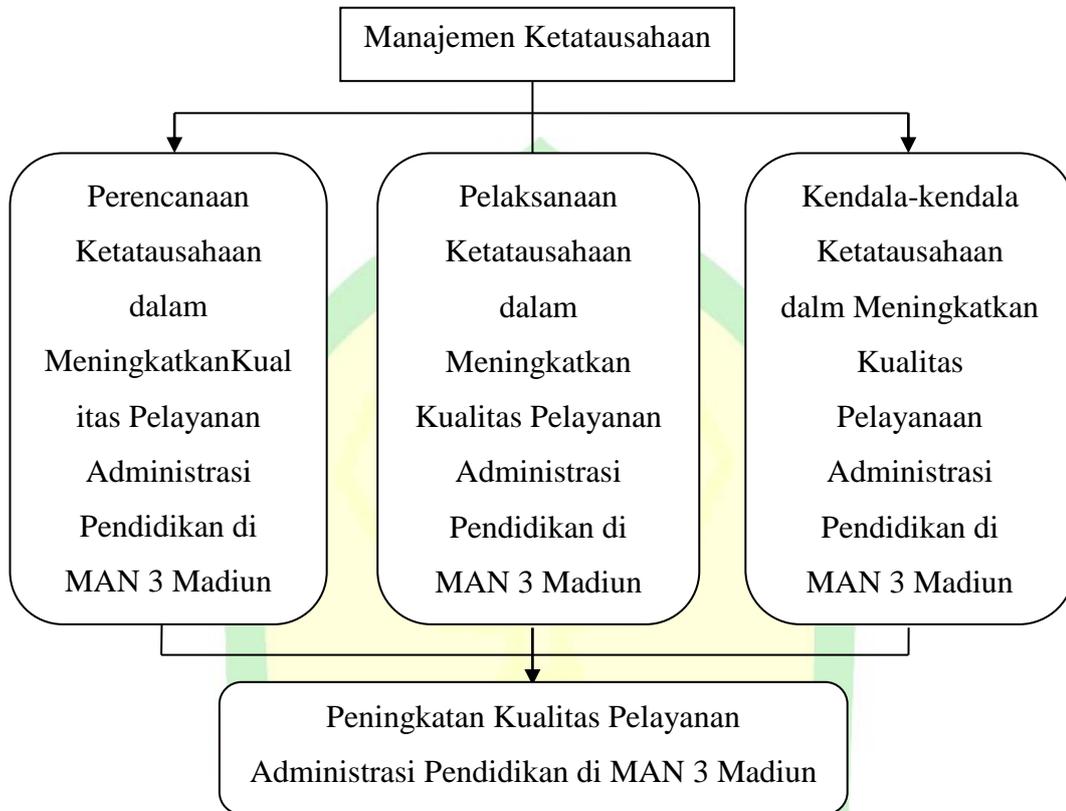
⁶⁸ Tohar, *Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Jonggat*, Jurnal Paedagogy: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan, Vol 9, No. 1, (Januari 2022), 179.

	<p>skripsinya dengan judul “Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”, 2017</p>	<p>usaha dalam melayani administrasi akademik belum sepenuhnya menerapkan sikap 5S kepada siswa, kepala sekolah yang belum memprogramkan beberapa kebutuhan untuk bagian tata usaha dan pemindahan tata letak ruangan, pengontrolan dari pegawai tata usaha yang membuat pelayanan belum terkesan berjalan baik, solusi yang dijadikan adalah program pembenahan lingkungan kerja tata usaha diantaranya mewajibkan setiap individu pegawai tata usaha untuk datang ke sekolah tepat waktu 15</p>	<p>yang digunakan dalam kedua penelitian ini sama, yaitu penelitian kualitatif b) persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu tentang manajemen tata usaha dan pelayanan administrasi</p>	<p>judul, fokus pembahasan, lokasi serta hasil penelitian</p>
--	--	---	--	---

		<p>menit sebelum pukul 07.00 WIB, mewajibkan menerapkan sikap 5S, pemisahan ruangan dengan ruang kepala sekolah, dan penyediaan komputer di bagian keuangan dan perpustakaan</p>		
3.	<p>Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti, dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik Surakarta”, 2018</p>	<p>Kepala sekolah harus sering memberikan pengarahan, motivasi dan dukungan kerja agar kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha bisa maksimal serta bagian tata usaha perlu diberikan ruang untuk berdiskusi.</p> <p>Menyampaikan aspirasi berupa kritik dan saran untuk bersama-sama</p>	<p>a) Metode penelitian yang digunakan dalam kedua penelitian ini sama, yaitu penelitian kualitatif</p> <p>b) Penelitian terdahulu dengan penelitian ini persamaannya yaitu meneliti tentang pelayanan tata usaha</p>	<p>Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu judul, fokus penelitian, lokasi dan hasil penelitian</p>

		meningkatkan pelayanan prima bagian tata usaha		
4.	Tohar dalam jurnalnya yang berjudul “Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Jonggat”, 2022	Kegiatan penerapan kegiatan supervisi manajerial di SMAN 1 Jonggat dilakukan melalui proses manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Dengan adanya sistem manajerial ini, tentu saja sekolah dapat meningkatkan kinerja pelayanan administrasi pendidikan melalui cara menilai, memantau dan membina layanan administrasi di sekolah tersebut	a) Metode penelitian yang digunakan dalam kedua penelitian ini sama, yaitu penelitian kualitatif b) penelitian ini meneliti tentang pelayanan administrasi pendidikan yang ada di sekolah	Adapun perbedaannya terletak pada fokus pembahasan dimana jurnal penelitian ini menekankan pada supervisi manajerial sedangkan penelitian ini memfokuskan pada manajemen ketatausahaan

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Bagan kerangka pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif yang merupakan sebuah penelitian yang berpangkal dari pola pikir induktif, dan didasarkan atas pengamatan obyektif partisipatif terhadap suatu fenomena sosial. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan jenis penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengungkap fakta, keadaan atau fenomena yang terjadi pada saat penelitian berlangsung dan menyuguhkan data yang terjadi pada saat penelitian berlangsung dan menyuguhkan data yang diperoleh secara apa adanya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting suatu barang atau jasa. Hal terpenting suatu barang atau jasa yang berupa kejadian, fenomena, dan gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi pengembangan konsep teori. Jangan sampai sesuatu yang berharga tersebut berlalu bersama waktu tanpa meninggalkan manfaat. Penelitian kualitatif dapat didesain untuk memberikan sumbangannya terhadap teori praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial, dan tindakan.⁶⁹

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dibuat untuk memperoleh informasi berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka yang menggambarkan kondisi

⁶⁹ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 3.

yang ada di lapangan sesuai kenyataan yang ada di MAN 3 Madiun. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survey sehingga penelitian deskriptif ini dapat disebut dengan penelitian survey.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam mencapai sebuah tujuan penelitian. Maka penulis melakukan pelaksanaan penelitian di Madrasah Aliyah Negeri 3 Madiun, yang berada di Jl. Raya Ponorogo KM/17.7 Kelurahan Glonggong Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober. Peneliti memilih madrasah ini karena letak madrasah tersebut strategis yaitu berada dipinggir jalan raya yang mudah dijangkau, sehingga penelitian ini mudah dilakukan.

C. Data dan Sumber Data

Data penelitian diperoleh dari sumber data melalui:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dilakukan dengan kepala madrasah, kepala tata usaha, guru dan siswa untuk mengetahui terkait manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun.
2. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi sebenarnya di lapangan dan sejumlah hal penting seperti kondisi di lingkungan madrasah, kegiatan yang dilaksanakan madrasah, serta mengamati pelayanan administrasi pendidikan di madrasah.
3. Dokumentasi digunakan untuk mendukung upaya pengumpulan data seperti data tentang perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di madrasah.

Dengan demikian sumber data primer dalam penelitian ini ialah berupa kata-kata dari tindakan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai selama penelitian berlangsung. Sumber data primer digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Kepala MAN 3 Madiun, 2) Kepala Tata Usaha, 3) Guru, 4) Siswa. Sedangkan sumber sekundernya adalah data-data dari hasil penelitian, tulisan-tulisan yang telah ada berupa buku, jurnal, majalan dan lain sebagainya. Dengan sejumlah sumber tersebut, data yang diperoleh diupayakan lebih komprehensif sehingga nantinya dapat menggambarkan hasil penelitian secara obyektif. Hal ini sekaligus merupakan karakteristik dasar dari penelitian kualitatif.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara paling strategis yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian kualitatif ini pengumpulan data dilakukan biasanya dilakukan dengan berbagai metode karena tidak ada metode pengumpulan data tunggal yang benar-benar sempurna sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif diantaranya yaitu:

1. Wawancara

Wawancara (interview) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara perwawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka antara

pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan dirancang sebelumnya.⁷⁰

Wawancara awal dilakukan secara terstruktur dengan tujuan memperoleh keterangan atau informasi secara detail dan mendalam mengenai pandangan responden tentang manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun. Pihak yang menjadi informasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Madrasah MAN 3 Madiun
 - b. Kepala Tata Usaha MAN 3 Madiun
 - c. Guru MAN 3 Madiun
 - d. Siswa MAN 3 Madiun
2. Observasi

Metode observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap obyek penelitian, yang memiliki dua sifat yaitu (1) sistematis bahwa peneliti menggunakan instrumen atau pedoman observasi yang berisi daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati dengan memberi data, dan (2) non sistematis bahwa peneliti tidak menggunakan instrumen.⁷¹

Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati kegiatan pelayanan administrasi yang ada di madrasah, serta mengamati beberapa kegiatan yang dilakukan oleh kepala tata usaha yang berkaitan

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan RD*(Bandung: Alfabetha, 2015). 224-225.

⁷¹ Ifit Novita Sari, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: Unisma Press, 2022), 89-90.

dengan perannya sebagai pengawas kinerja pegawai tata usaha di madrasah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah terjadi dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Teknik pengumpulan data dokumentasi merupakan pelengkap atau penguat hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dokumentasi dapat digunakan untuk menelusuri berbagai sumber dokumentasi, sehingga berfungsi untuk menambah atau menguatkan realita dan fenomena yang diungkapkan. Data dokumentasi juga dapat digunakan untuk menelusuri apakah ada kesesuaian ataupun pertentangan dari data yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi.⁷²

Dalam hal ini, dokumen yang dibutuhkan untuk mendukung tersedianya data penelitiannya yaitu melalui dokumen yang berisi mengenai keadaan dan ruang tata usaha, kegiatan pelayanan administrasi pendidikan yang ada di kantor tata usaha, surat masuk dan surat keluar yang ada di kantor, dan dokumen pendukung lainnya.

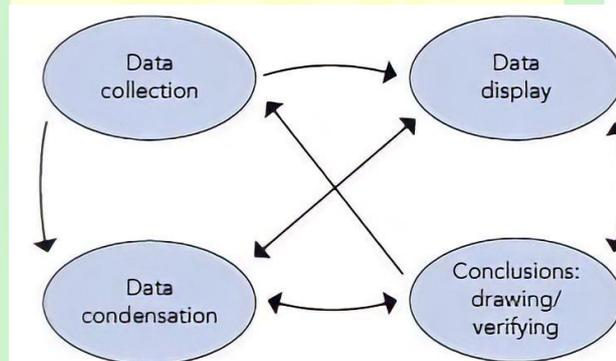
E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai

⁷² Ifit Novita Sari, *Metode Penelitian Kualitatif*, 92.

dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya penyajian data dan menyimpulkan data.⁷³

Miles, Huberman, dan Saldana dalam buku Analisis Data Kualitatif, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas yang ada dalam analisis data yaitu data collection (pengumpulan data), data condensation (kondensasi data), data display (penyajian data), dan conclusion drawing or verification (penarikan kesimpulan atau verifikasi).⁷⁴



Gambar 3.1
Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

1. *Data collection* (pengumpulan data)

Data collection adalah teknik dimana semua data akan dikumpulkan. Data yang akan dikumpulkan menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁷⁵ Pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya diperoleh

⁷³ Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Aksara Timur, 2017), 49.

⁷⁷ Yayat Suharyat, *Pengembangan Karya Ilmiah Bidang Pendidikan Islam* (Klaten: Penerbit Lakeisha, 2019), 472.

selama sehari-hari atau berminggu-minggu, sehingga data yang diperoleh akan semakin banyak dan referensi dari penelitian juga akan bervariasi.⁷⁶ Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan manajemen ketatausahaan khususnya dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan yang ada di MAN 3 Madiun.

2. *Data condensation* (kondensasi data)

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Kondensasi data berkaitan dengan proses seleksi, fokusing, simplikasi, abstraksi atau mentransformasi data yang diperoleh secara utuh dalam bentuk catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen dan data empiris lainnya sebagai sarana validasi data. Kondensasi data merupakan bagian dari analisis data yang mempertajam, mengatur jenis data, memfokuskan dan mengeleminir data sedemikian rupa hingga akhirnya dapat diverifikasi dan ditarik kesimpulan.⁷⁷

Data yang dikondensasi ialah seluruh data mengenai permasalahan kajian. Dalam penelitian ini akan memahami data terkait manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Kemudian menitik fokuskan informasi terhadap perencanaan ketatausahaan khususnya dalam pelayanan

⁷⁶ Khadijah dan Nurul Amelia, *Perkembangan Kognitif Anak Usia Dini: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Kencana, 2020), 230.

⁷⁷ Melkisedek, *Pendidikan Dasar Di Daerah Perbatasan* (Malang: PT. Cita Intrans Selaras, 2020), 58.

administrasi dan pelaksanaan ketatausahaan serta kendala-kendala yang ditemui dalam pelayanan administrasi pendidikan di madrasah.

3. *Data display* (penyajian data)

Setelah proses kondensasi data selesai, maka tahap selanjutnya yaitu penyajian data. Secara umum, penyajian data adalah sebuah proses pengorganisasian, perakitan dan pemampatan informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan kegiatan. Bentuk penyajian data yang digunakan adalah bentuk teks-naratif. Penyajian data dapat digunakan sebagai bahan untuk menafsirkan dan mengambil kesimpulan yang merupakan makna terhadap data yang terkumpul dalam rangka menjawab permasalahan. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasikan tersusun dalam pola hubungan yang mudah dipahami.⁷⁸

4. *Conclusion drawing or verification* (penarikan kesimpulan atau verifikasi)

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari kajian. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat. Setelah melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi maka data ditarik kesimpulan berdasarkan hasil kajian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan

⁷⁸ Melkisedek. *Pendidikan Dasar Di Daerah Perbatasan*, 58.

kesimpulan tersebut harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya selama kajian berlangsung guna mendapatkan simpulan yang obyektif dan dapat dijamin validitasnya.⁷⁹

F. Pengecekan Keabsahan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, seringkali peneliti mengalami kesulitan dan keraguan dengan data yang diperoleh. Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, maka peneliti perlu melakukan pengecekan keabsahan data.⁸⁰ Teknik pemeriksaan keabsahan data merupakan sebuah teknik untuk mendeteksi kebenaran data yang diperoleh dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan keabsahan data melalui teknik ketekunan pengamatan, triangulasi, dan pengecekan sejawat.

Pertama, melalui cara ketekunan pengamatan. Dengan ketekunan pengamatan maka akan diperoleh kedalaman persoalan melingkupi ciri-ciri, unsur-unsur, serta pemusatan terhadap masalah. Ketekunan dalam penelitian ini berarti bahwa untuk mendapat data yang benar-benar baik dan valid maka dapat diperoleh dengan cara membandingkan dengan kenyataan sebenarnya.⁸¹ Ketekunan peneliti dalam melakukan pengamatan atau dalam menggunakan teknik lain dalam pengumpulan data di lapangan akan menentukan pula keabsahan data yang terkumpul. Ketekunan pengamatan

⁷⁹ Budi Tri Cahyono, *Pendidikan Dan Pelatihan Calon Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan* (Tangerang: Pascal Books, 2021), 54–58.

⁸⁰ Anim Purwanto, *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktis* (Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022), 138.

⁸¹ Kristianus dan Magdalena, *Budaya Tenun Ikat Dayak Keninjal Melawi* (Tangerang: Penerbit Lembaga Literasi Dayak, 2019), 41.

adalah teknik pemeriksaan keabsahan data berdasarkan seberapa tinggi derajat ketekunan peneliti di dalam melakukan kegiatan pengamatan.⁸²

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.⁸³ Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang ditemukan tersebut valid atau tidak. Selain itu, dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.⁸⁴ Dalam penelitian ini, peneliti melakukan beberapa cara untuk meningkatkan ketekunan diantaranya yaitu dengan cara membaca berbagai referensi buku dan hasil penelitian yang telah ada atau dokumentasi terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca, wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan apakah sudah benar dan dipercaya atau belum.

Kedua, melalui cara triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁸⁵ Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya penggunaan beberapa teknik dalam pengumpulan data dan sumber data

⁸² Evanirosa, et al., *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)* (Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2022), 130.

⁸³ Trisna Rukmana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Batam: CV. Rey Media Grafika, 2022), 218.

⁸⁴ Endang Widi Winarni, *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), 182.

⁸⁵ Bambang Sudaryana dan Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 166.

untuk mendapatkan informasi yang paling akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dengan demikian, diharapkan akan dapat meningkatkan pemahaman peneliti terkait dengan apa yang telah ditemukan, sehingga data yang diperoleh lebih konsisten dan tuntas.

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁸⁶ Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan antara teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. Misalnya sebuah data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data-data yang berbeda, maka peneliti perlu melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan mana data yang dianggap benar.

Sedangkan triangulasi sumber digunakan untuk mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁸⁷ Dalam penelitian ini triangulasi sumber datanya yakni dengan menggabungkan data yang diperoleh dari Kepala Madrasah dan Kepala tata usaha dengan data yang diperoleh dari guru yang mengajar di madrasah. Dari beberapa sumber tersebut akan dideskripsikan dan dikategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari beberapa sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti akan menghasilkan sebuah kesimpulan yang selanjutnya akan dimintakan kesepakatan dengan beberapa sumber tersebut.

⁸⁶ Trisna Rukmana. *Metode Penelitian Kualitatif*, 220.

⁸⁷ Trisna Rukmana. *Metode Penelitian Kualitatif*, 219.

G. Tahap Penelitian

Dalam metode penelitian, peneliti harus mengetahui dan memahami berbagai tahapan dalam penelitian. Tahap-tahap dalam penelitian kualitatif adalah tahap pra lapangan, tahap pekerjaan, dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra Lapangan

Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian kualitatif pada tahap pra-lapangan adalah menyusun rancangan penelitian yang memuat latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisa data, rancangan perlengkapan yang diperlukan di lapangan, dan rancangan pengecekan kebenaran data. Sedangkan tahapannya yaitu: (1) menyusun rancangan penelitian, (2) memilih lapangan penelitian yaitu memilih MAN 3 Madiun sebagai tempat penelitian, (3) mengurus perizinan, yaitu berupa meminta surat izin penelitian ke kampus (IAIN Ponorogo), menyampaikan surat izin penelitian ke sekolah, melakukan dialog dengan kepala madrasah dan kepala tata usaha MAN 3 Madiun terkait penelitian yang akan dilakukan, (4) menjajaki dan menilai lapangan, (5) memilih dan memanfaatkan lingkungan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu: (1) memahami latar penelitian dan persiapkn diri, (2) memasuki lapangan, (3) berperan serta sambil mengumpulkan data. Kegiatan yang dilakukan

yaitu menyiapkan pedoman wawancara untuk mendapatkan informasi lebih detail tentang tentang manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan, melakukan validasi instrumen, menyiapkan peralatan untuk keperluan dokumentasi, menentukan subyek penelitian yang akan diwawancarai berdasarkan angket, melakukan wawancara subyek terpilih, mengumpulkan data dari lapangan berupa dokumen maupun pengamatan saat penelitian berlangsung termasuk hasil wawancara.

3. Tahap analisis data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Tahapan analisis data yaitu analisis domein, analisis taksonomi, analisis komponen, dan analisis tema.⁸⁸

⁸⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 165–73.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Latar Penelitian

1. Sejarah berdirinya MAN 3 Madiun

Berdirinya MAN 3 Madiun dilatar belakangi oleh adanya pemikiran membuka pendidikan yang bersifat atau bercirikan Islami untuk jejang pendidikan tingkat atas didesa Doho dengan konsep Madrasah Terpadu (jenjang pendidikan dasar / MIN Doho, jenjang pendidikan menengah pertama /MTsN Doho dan jenjang pendidikan menengah atas /MAN Doho) dengan pertimbangan dari aspek fisiologis dan sosiologis :

1. Desa Doho bermasyarakat Agamis dengan mayoritas agama islam dan peradaban masyarakat maju.
2. Adanya 2 (dua) Madrasah Tsanawiyah di desa Doho sendiri yaitu MTsN Doho dan MTs PSM Doho
3. Di Desa Doho ada 2 MIS, yaitu MI Darul Ulum dan MI Mambaul Hikmah
4. Di Desa Doho ada Madrasah Diniyah yang keduanya sangat potensial dalam pengembangan Agama Islam.

Dengan modal tamatan madrasah dan sekolah tersebut diatas perlu adanya wadah pendidikan terpadu guna menampung tamatan tersebut dan berlokasi diatas desa Doho juga. Hal itu disampaikan Bupati Kepala Daerah TK.II Madiun pada peresmiaan gedung MTsN Doho Dolopo Madiun pada waktu itu.

Himbauan Bupati ditindak lanjuti oleh Bapak Wasit, SH (Kepala MTsN Doho), dan Bapak Badjuri, BA (guru MTsN Doho). Pada tanggal 1 maret 1987 diadakan pertemuan pertama dengan menghadirkan tokoh-tokoh masyarakat, tokoh pendidikan dari kecamatan Dolopo, Kebonsari dan Dagangan yang pada akhirnya memutuskan bahwa di Desa Doho perlu didirikan Madrasah Aliyah dan diusahakan bersetatus filial (kelas jauh).

Akhirnya sesuai Keputusan Menteri Agama RI Nomer 107 tahun 1997, tanggal 17 Maret 1997 mengakhiri status filial menjadi Negeri penuh dengan nama Madrasah Aliyah Negeri Dolopo yang terletak di jalan Sarwo Husodo 332 Desa Doho, Kec. Dolopo, Kab. Madiun dan sebagai Kepala Madrasah adalah Bapak Badjuri. BA.

Setelah status Madrasah Aliyah Negeri berjalan selama kurun waktu 3 (tiga) tahun, konsep Madrasah terpadu didesa Doho nampaknya kurang bisa terwujud karena aspek pengadaan tanah untuk pengembangan tidak bisa terealisasi apalagi fisik bangunan gedung belajar mengajar masih pinjam pakai bekas gedung diniyah. Maka pada tahun 2000 melalui proses musyawarah mufakat tim kecil (terbatas) antara Kepala Madrasah (Badjuri, BA) dan Bendaharawan (Mujahidin, S.Sos, MSi) disepakati relokasi ke desa Glonggong Kecamatan Dolopo dengan pertimbangan : (Pertama), Bapak Badjuri yang berdomisili didesa Glonggong selaku ketua Lembaga Ketahanan Masyarakat Desa (LKMD) Desa Glonggong memiliki kedekatan emosional dengan Kades Desa Glonggong. (Kedua) Telah disepakati antara Kades Desa

Glonggong dengan Bapak Badjuri dan Mujahidin, disediakan tanah yang strategis lokasinya seluas 2000 meter persegi dipinggir jalan raya Ponorogo-Madiun milik Kades Glonggong dan pada tahun itu juga mendapat anggaran pembangunan /ASFI dari Kanwil Departemen Agama Prop.Jatim sebesar Rp.98.000.000,- diwujudkan 4 (empat) ruang kelas baru walaupun bahan-bahan bangunannya sederhana. (Ketiga) Perubahan nama MAN Doho menjadi MAN Dolopo dari aspek cakupan teritorial wilayah dan kelayakan rekrutmen input calon peserta didik/siswa baru.

Maka pada tahun 2001 dimulailah relokasi MAN Doho kedesa Glonggong dengan nama MAN Dolopo, dilanjut konsep penataan layout letak tempat kerja Kantor Tata Usaha sementara menempati ruang tamu rumah Bapak Badjuri, BA selama 3 (tiga) tahun yang lokasinya hanya 20 meter dari gedung baru, kegiatan belajar mengajar di gedung baru desa Glonggong dengan 4 (empat) ruang kelasnya, sebagian sisanya masih menempati gedung lama pinjam pakai di desa Doho.

Selanjutnya dengan adanya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 673 tahun 2016 Madrasah Aliyah Negeri Dolopo berubah nama menjadi Madrasah Aliyah Negeri 3 Madiun.⁸⁹

⁸⁹ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

2. Profil MAN 3 Madiun

NPSN	: 20580847
Nama Sekolah	: Madrasah Aliyah Negeri 3 Madiun
Alamat	: Jl. Raya Ponorogo KM/17.7
Kelurahan/Kota	: Glonggong
Kecamatan	: Dolopo
Kabupaten/Kota	: Madiun
Provinsi	: Jawa Timur
Telepon/ HP	: 0351 368627
Jenjang	: SEKOLAH MENENGAH ATAS/MADRASAH ALIYAH
Status	: Negeri(Negeri/Swasta)
Tahun Berdiri	: 1997
Hasil Akreditasi	: A ⁹⁰

3. Visi, Misi dan Tujuan MAN 3 Madiun

a. Visi Madrasah

Terbentuknya Insan Yang berprestasi, Selaras Antara Iptek Dan Imtaq Serta Berbudaya Lingkungan.

Dengan indikator-indikator :⁹¹

- 1) Lulusan Yang Berkualitas.
- 2) Meraih Kejuaraan Akademik Dan Non Akademik
- 3) Terampil Menerapkan Teknologi Tepat Guna.
- 4) Patuh Dan Taat Pada Ajaran Agama Islam.

⁹⁰Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

⁹¹Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

- 5) Memiliki jiwa enterpreneur dan berbudaya lingkungan

b. Misi Madrasah

- 1) Meningkatkan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan yang efektif efisien.
- 2) Meningkatkan kualitas kegiatan proses belajar mengajar untuk mencapai prestasi prima.
- 3) Meningkatkan kualitas pengembangan diri siswa yang berorientasi pada kecerdasan spiritual.
- 4) Meningkatkan jiwa enterpreneur siswa yang berorientasi pada berbudaya lingkungan.
- 5) Meningkatkan kualitas kegiatan keagamaan agar siswa istiqomah dalam pengalaman ajaran islam.
- 6) Meningkatkan kualitas partisipasi stakeholder pada madrasah.⁹²

c. Tujuan Madrasah

Tujuan pendidikan disesuaikan dengan tujuan pendidikan menengah yaitu meningkatkan kecerdasan, pengetahuan, kepribadian, akhlaq mulia, serta ketrampilan untuk hidup mandiri dan mengikuti pendidikan lebih lanjut.⁹³

4. Kondisi Geografis MAN 3 Madiun

MAN 3 Madiun terletak di tepi jalan raya/ jalan propinsi antara Kab./ Ko. Madiun dan Kab. Ponorogo, tepatnya desa Glonggong Kec. Dolopo Kab. Madiun Km. 17,7 bagian paling selatan wilayah Kab.

⁹² Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

⁹³ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

Madiun. Jika ditarik garis median antara kedua Kabupaten tersebut, posisi Madrasah ini berada ditengah-tengah membelah dua potensi Madrasah Aliyah Negeri (MAN) yang ada di Kabupaten Ponorogo (MAN 1 dan MAN 2 Ponorogo) arah keselatan, dan dua Madrasah di kota Madiun (MAN 1 dan MAN 2 Madiun) arah keutara. Anak didik/siswa yang berasal dari Kabupaten Madiun, untuk menjangkau Madrasah Aliyah Negeri (MAN) di dua wilayah Kabupaten dan Kota tersebut menggunakan jasa transportasi bus dua kali. Kondisi sebaliknya, untuk menjangkau MAN 3 Madiun Kab.Madiun dari anak didik/siswa yang berasal dari kedua wilayah Kabupaten dan Kota tersebut, cukup menggunakan satu kali jasa transportasi bus umum. Letak strategis ini akan lebih lengkap bila menengok keberadaan dua Madrasah Aliyah Negeri (MAN) lainnya di Kab.Madiun, yang berada diposisi paling barat berbatasan dengan Kab. Magetan. Sering muncul ungkapan dari masyarakat setempat, untuk menambah wawasan berinteraksi dan bersosialisasi pada anaknya, selepas MTsN/SLTP seharusnya melanjutkan studi ke kota. Opini Psikhis tersebut akan terjawab oleh keberadaan MAN 3 Madiun yang terletak dipinggir jalan raya dan di tengah-tengah komunitas pencari institusi pendidikan yang berkualitas.⁹⁴

5. Kondisi Ekonomi MAN 3 Madiun

Struktur Ekonomi masyarakat sekitar MAN 3 Madiun khususnya, dan masyarakat di kedua wilayah kab. Madiun dan Kab.

⁹⁴ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

Ponorogo pada umumnya, hampir 75% menekuni bidang pertanian: mulai dari petani pemilik lahan digarap sendiri, petani penggarap lahan orang lain (sewa tanah), buruh tani terikat maupun lepas. Sedang sektor ekonomi perdagangan dan PNS termasuk TNI / Polri secara akumulasi berada pada hitungan 25%. Madrasah Aliyah Negeri 3 Madiun yang mempunyai image sebagai lembaga pendidikan biaya rendah/murah, dengan kurikulum yang berbasis lokal, menjadi alternatif bagi komunitas strata ekonomi menengah bawah (komunitas mayoritas) tersebut.⁹⁵

6. Kondisi Religi MAN 3 Madiun

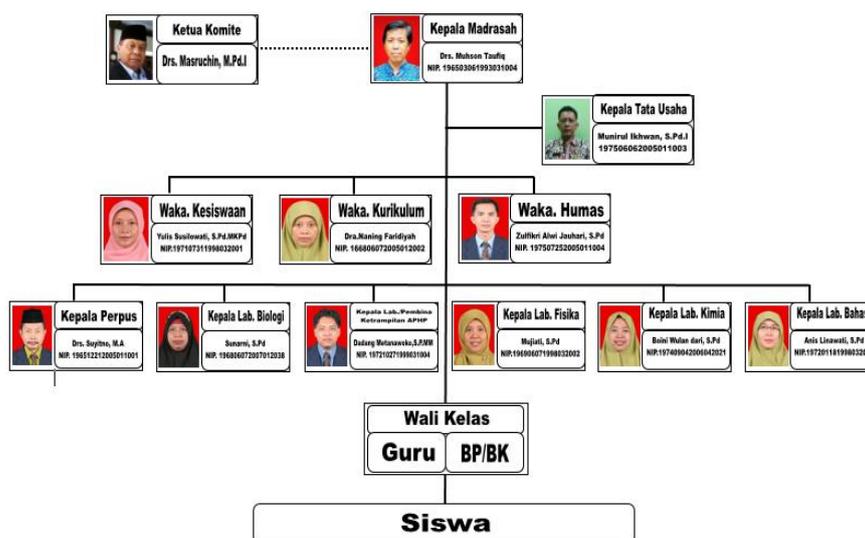
Hampir menempati prosentase 95% penduduk Kecamatan Dolopo beragama Islam yang terbagi dalam ormas keagamaan NU 75% Muhamadiyah 25%, Karena latar belakang sosial yang hampir sama dalam struktur masyarakat membentuk komunitas dan interaksi antara kedua ormas itu berjalan seimbang (*equilibrium*). Apabila ada gesekan antara keduanya lebih bersifat parsial bukan komunal. Kondisi ini menjadi modal sosial bagi pengembangan MAN 3 Madiun kedepan karena keberadaan Madrasah sebagai alternatif pilihan utama bagi masyarakat beragama mayoritas untuk meneruskan alternatif pilihan utama bagi masyarakat tersebut guna mendapatkan Pendidikan di Madrasah Aliyah.⁹⁶

⁹⁵ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

⁹⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 18/D/11-III/2023

7. Struktur Organisasi MAN 3 Madiun

Struktur organisasi adalah mekanisme kerja organisasi yang menggambarkan unit-unit kerja dengan tugas-tugas individu di dalamnya beserta kerja samanya dengan individu-individu lain dan hubungan antara unit-unit kerja itu baik secara vertikal maupun horizontal.⁹⁷ Struktur organisasi yang ada di MAN 3 Madiun terdiri atas Kepala Madrasah, Komite Madrasah, Kepala Tata Usaha, Waka Kesiswaan, Waka Kurikulum, Waka Humas, Kepala Perpustakaan, Kepala Lab. Biologi, Kepala Lab. Pembina Ketrampilan APHP, Kepala Lab. Fisika, Kepala Lab. Kimia, Kepala Lab. Bahasa, Wali kelas, Guru, BP/BK kemudian siswa.⁹⁸



Gambar 4.1 Struktur Organisasi MAN 3 Madiun

⁹⁷ Umar Sidiq dan Khoirussalim, *Kepemimpinan Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2021), 69.

⁹⁸ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 19/D/11-III/2023

8. Tenaga Pendidik, Kependidikan dan Siswa MAN 3 Madiun

a. Tenaga Pendidik & Kependidikan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu lembaga atau organisasi. Dalam konteks pendidikan sumber daya manusia berarti semua orang yang ada di madrasah atau biasa disebut warga madrasah, yang terdiri dari kepala madrasah, tenaga kependidikan, guru, siswa dan lain-lain. Jumlah tenaga pendidik (guru) yang ada di MAN 3 Madiun yaitu berjumlah 31 orang, 1 orang sebagai kepala madrasah, jumlah tenaga kependidikan 8 orang, petugas security (satpam) 3 orang dan petugas kebersihan 2 orang. Dari tenaga pendidikan dan kependidikan ada 30 yang sudah PNS, guru honorer/PTT 9 orang dan GTT 5 orang.⁹⁹

b. Siswa

Siswa adalah seseorang anak yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran pada jalur pendidikan baik pendidikan informal, pendidikan formal maupun pendidikan non-formal, pada jenjang pendidikan dan jenis pendidikan tertentu. Dari tahun ke tahun siswa yang ada di MAN 3 mengalami perubahan yang terlihat. Berikut ini adalah paparan datasiswa MAN 3 Madiun.

- 1) Jumlah siswa yang ada di MAN 3 Madiun pada tahun ajaran 2018/2019 berjumlah 198 dengan rician kelas X berjumlah 78

⁹⁹ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :20/D/11-III/2023

siswa, kelas XI berjumlah 60 siswa, dan kelas XII berjumlah 60 siswa.

- 2) Jumlah siswa yang ada di MAN 3 Madiun pada tahun ajaran 2019/2020 berjumlah 198 dengan rician kelas X berjumlah 58 siswa, kelas XI berjumlah 78 siswa, dan kelas XII berjumlah 62 siswa.
- 3) Jumlah siswa yang ada di MAN 3 Madiun pada tahun ajaran 2020/2021 berjumlah 174 dengan rician kelas X berjumlah 47 siswa, kelas XI berjumlah 49 siswa, dan kelas XII berjumlah 78 siswa.
- 4) Jumlah siswa yang ada di MAN 3 Madiun pada tahun ajaran 2021/2022 berjumlah 159 dengan rician kelas X berjumlah 54 siswa, kelas XI berjumlah 61 siswa, dan kelas XII berjumlah 49 siswa.
- 5) Jumlah siswa yang ada di MAN 3 Madiun pada tahun ajaran 2021/2022 berjumlah 164 dengan rician kelas X berjumlah 51 siswa, kelas XI berjumlah 64 siswa, dan kelas XII berjumlah 49 siswa.¹⁰⁰

9. Keadaan Sarana dan Prasarana MAN 3 Madiun

Untuk mencapai tujuan proses belajar mengajar di kelas sangat dibutuhkan adanya fasilitas penunjang pelayanan pendidikan karena disadari bahwa keberhasilan pendidikan berkorelasi terhadap ketersediaan fasilitas penunjang pendidikan. Sarana adalah peralatan

¹⁰⁰ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 22/D/11-III/2023

dan perlengkapan yang ada secara langsung dipergunakan dalam menunjang proses pendidikan, sedangkan sarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan.

Tanah MAN 3 Madiun berasal dari pemerintah seluas 5.571 M² dan tanah wakaf seluas 1.510 M². Luas area seluruhnya 7.081 M². Bangunan Madrasah secara umum dalam kondisi baik, Adapun jumlah ruang untuk menunjang kegiatan belajar mengajar yang dimiliki adalah: ruang kepala madrasah, ruang TU, ruang guru, ruang kelas, ruang keterampilan APHP, ruang bahasa, ruang perpustakaan, WC, ruang komputer, gudang, ruang BP/BK, ruang UKS, ruang keterampilan elektro, ruang keterampilan tata busana, mushola, ruang OSIS, ruang laboratorium kimia, ruang laboratorium biologi. Luas bangunan seluruhnya adalah luas ruang dan luas teras 2079,5 M² + 533,5 M² = 2.613 M². Sedangkan sarana dan prasarana pendukung pembelajaran di MAN 3 Madiun yaitu: kursis siswa, meja siswa, kursi guru di ruang kelas, meja guru di ruang kelas, papan tulis, lemari di ruang kelas, komputer, alat paraga fisika, biologi dan kimia, bola sepak, bola voli, bola basket, meja pimpong, lapangan.¹⁰¹

10. Prestasi Belajar Siswa MAN 3 Madiun

MAN 3 Madiun memiliki banyak prestasi baik dari akademik maupun non akademik. Berikut adalah beberapa prestasi dari siswa-siswi MAN 3 Madiun.¹⁰²

¹⁰¹ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 21/D/11-III/2023

¹⁰² Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :17/D/11-III/2023

Tabel 4.1 Data Prestasi Belajar

No	Nama	Prestasi		
		Keterangan	Penyelenggara	Tahun
1	Risma Tieramedelia	Juara 1 Desain Maskot Sangga Putri	IAIN Ponorogo	2022
2	Sahid Wibisana	Juara 2 Desain Maskot Sangga Putra	IAIN Ponorogo	2022
3	Arthalia Naning Junia Rahma	Juara 3 Scout Quiz Competition Sangga Putri	IAIN Ponorogo	2022
4	Putri Ardina Setia Sari	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Karya Tulis Ilmiah	IAIN Ponorogo	2022
5	Dwi Nur Hidayati	LKBB dan Yel-Yel Kreasi, Pionering, dan Da'i	IAIN Ponorogo	2022
6	Puji Lestari Maydانشah	LKBB dan Yel-Yel Kreasi, Pionering, dan Iklan Destinasi Pariwisata	IAIN Ponorogo	2022
7	Intan Arum Permatasari	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Karya Tulis Ilmiah	IAIN Ponorogo	2022
8	Rosi Dwi Arianti	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Pionering	IAIN Ponorogo	2022
9	Septiyana Dewi	LKBB dan Yel-Yel Kreasi, Pionering, dan Da'i	IAIN Ponorogo	2022
10	Muhammad Rizky	LKBB dan Yel-Yel Kreasi, Karya	IAIN Ponorogo	2022

		Tulis Ilmiah, dan Pionering		
11	Dedy Apriyanto	LKBB dan Yel-Yel Kreasi, Da'i, dan Video Destinasi Pariwisata	IAIN Ponorogo	2022
12	Mudib Kurniawan	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Scout Quiz Competition	IAIN Ponorogo	2022
13	Ahmad Nurrodin	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Pionering	IAIN Ponorogo	2022
14	Rohib Ahmad Alfiannur	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Da'i	IAIN Ponorogo	2022
15	Manggala Oktaviardi Yudistira	LKBB dan Yel-Yel Kreasi, Karya Tulis Ilmiah, dan Pionering	IAIN Ponorogo	2022
16	Gibrana Galang Dorisya Ma'arif	LKBB dan Yel-Yel Kreasi dan Video Iklan Destinasi Pariwisata	IAIN Ponorogo	2022
17	Asang Waha Andika	Cabang Lomba Tenis Meja Mewakili Madrasah dalam Porseni Tingkat MA	Kantor Kementrian Agama	2022
18	Fauziah Novita Rifani	Cabang Lomba Tenis Meja Mewakili Madrasah dalam Porseni Tingkat MA	Kantor Kementerian Agama	2022

B. Paparan Data

Pada bab ini, akan dibahas mengenai paparan data dan temuan penelitian yang diperoleh dari hasil terjun lapangan tentang Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun. Data hasil penelitian ini peneliti peroleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang selanjutnya akan peneliti analisis kembali hasil data yang telah diperoleh guna menjelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian.

Selanjutnya, peneliti akan memaparkan data yang telah peneliti peroleh dan penelitian di MAN 3 Madiun ini melalui fokus penelitian yang sudah ditentukan sebagaimana diatas, agar mudah dipahami dan data yang disajikan lebih terarah serta memperoleh gambaran yang jelas dari hasil penelitian.

1. Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun.

Membahas mengenai perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MAN 3 Madiun.

Perencanaan sendiri merupakan tahap awal dalam manajemen. Manajemen yang baik pasti tidak lepas dari adanya perencanaan yang baik pula, oleh karena itu perencanaan merupakan tahap awal yang tidak dapat ditinggalkan. Dalam hal manajemen tata usaha, perencanaan sangat penting untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang nantinya akan diberikan kepada pelanggan pendidikan.

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, kepala tata usaha dan guru. Membahas mengenai perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Muhson Taufiq selaku kepala madrasah MAN 3 Madiun mengenai "bagaimana bapak membuat sebuah perencanaan dalam pengelolaan tata usaha sekolah" kepala madrasah mengatakan bahwa:

"Selaku penanggung jawab merasa bahwa untuk perencanaan tata usaha tentunya dari pihak kepala madrasah dengan sepenuhnya mendelegasikan kepada seorang KTU (kepala tata usaha), dimana dari KTU itu akan melaksanakan tugas untuk koordinasi terkait tugas-tugas administrasi kantor, baik itu termasuk seorang bendahara pengeluaran, operator, kearsipan dan juga kebersihan dan keamanan dilingkungan madrasah. Tentunya dari semua itu masing-masing untuk memberikan/membuat SOP terkait tugas kelompok masing-masing sehingga dalam pelaksanaan tugas itu bahwa dalam melaksanakan tugas sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Disamping itu agar dapat melaksanakan tugas-tugas yang disampaikan oleh atasan. Dan disamping itu juga diadakan kegiatan monitoring terkait tugas dari kantor. Dari kegiatan monitoring tersebut akan memberikan hasil yang sekiranya akan memberikan semangat ataupun motivasi untuk para teman-teman kantor".¹⁰³

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada bapak Munirul Ikhwan, S.Pd.I selaku kepala tata usaha MAN 3 Madiun. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha MAN 3 Madiun mengenai "bagaimana bapak membuat sebuah perencanaan dalam pengelolaan tata usaha sekolah" kepala tata usaha mengatakan bahwa:

"kepala tata usaha di madrasah merupakan sebagai pimpinan dan bertugas mengelola keseluruhan sarana dan prasarana di gedung madrasah, jadi sarana prasana di madrasah itu bukan hanya gedung saja, tapi didalamnya gedung tersebut. Termasuk mengelola bawahan misalnya staf tata usaha, bendahara dan JFU

¹⁰³ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

(jabatan fungsional umum yang sudah pegawai negeri). Selain JFU tersebut tata usaha juga mengelola beberapa karyawan yaitu PTT (pegawai tidak tetap) dan GTT (guru tidak tetap). PTT yaitu pegawai non PNS di tata usaha, ada yang ditempatkan di dalam kantor, perpustakaan, satpam, dan cleaning servis (petugas kebersihan). GTT yang non PNS dan statusnya menjadi guru”.¹⁰⁴

Menurut tanggapan Bu YulisSusilowati, S.Pd.MKPD, selaku Guru MAN 3 Madiun terhadap perencanaan pengelolaan tata usaha di sekolah, beliau mengatakan bahwa:

“Namanya sekolah, terutama sekolah negeri itukan instansi pemerintah, jadi apapun yang berjalan disitu pasti harus sesuai dengan prosedur yang ada. Karena masing-masing itu mempunyai aturan. Seperti pengelolaan tata usaha itu juga ada kaitannya dengan manajemen yang realisasinya harus disesuaikan dengan aturan yang berlaku. Jadi regulasi tentang aturan-aturan itu juga terkait dengan pengelolaan tata usaha, jadi intinya semua harus sesuai dengan aturan yang ada. Cara pemenuhan, prosedurnya juga harus sesuai dengan aturan yang berlaku. seperti penggunaan biaya sekecil apapun itu juga harus sesuai dengan aturan. Selama ini perencanaan pengelolaan yang ada di MAN 3 Madiun sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, karena dipantau dipantau setiap bulan oleh pemerintah”.¹⁰⁵

Pertanyaan selanjutnya, “apakah sekolah ini memiliki stuktur organisasi di bagian tata usaha sekolah” Kepala tata usaha mengatakan bahwa: “Tidak ada, di tata usaha belum memiliki struktur organisasi khusus dibagian tata usaha, struktur organisasi masih berbentuk struktur umum yang berada diruangan guru.”¹⁰⁶

Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti, bahwa MAN 3 Madiun belum memiliki struktur organisasi khusus dibagian tata usaha sekolah, melainkan adanya struktur organisasi yang bersifat umum yaitu struktur organisasi yang terletak diruangan guru. Hal tersebut

¹⁰⁴Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹⁰⁵Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

¹⁰⁶Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

dikuatkan oleh hasil observasi yang peneliti ambil di MAN 3 Madiun.¹⁰⁷

Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Bapak Drs. Muhson Taufiq selaku kepala madrasah MAN 3 Madiun mengenai “bagaimana bapak kepala madrasah menciptakan kerja sama dengan pegawai tata usaha di sekolah”. Beliau mengatakan bahwa:

“Tentunya diadakannya koordinasi, rapat evaluasi, kegiatan lapangan, kegiatan kerja bakti bersama dan kegiatan-kegiatan yang sifatnya gembira. Jadi untuk bekerja tidak merasa jenuh/spaneng, mengingat karena teman-teman yang ada di kantor tata usaha yang dihadapi adalah laptop, komputer dan data-data penting lainnya”.¹⁰⁸

Dalam pelayanannya untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada pelanggan pendidikan pasti dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik selain itu sarana prasarana yang menunjang keberlangsungan untuk memberikan pelayanan administrasi pun juga dipenuhi demi kelancaran pemberian pelayanan administrasi. Dal hal ini juga terdapat pembagian tugas masing-masing staff tata usaha dalam menjalankan tugasnya. Hal ini bertujuan agar dalam pengadministrasian pendidikan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya pembagian tugas tersebut.¹⁰⁹

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa perencanaan yang ada di bagian tata usaha untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sangat baik dengan memperhatikan sarana dan

¹⁰⁷ Lihat Transkrip Observasi Kode : 01/O/04-III/2023

¹⁰⁸ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹⁰⁹ Lihat Transkrip Observasi Kode :06/O/09-III/2023

prasarananya. Menurut bapak Munirul Ikhwan, S.Pd.I selaku kepala tata usaha di MAN 3 Madiun juga mengatakan bahwasannya:

“Sarana dan prasarana sangat menunjang berjalannya pelayanan administrasi pendidikan. Semua kegiatan itu bisa sukses berdasarkan pengadministrasiannya baik apa tidaknya, tersusun rapi itu sangat menunjang keberhasilan administrasi pendidikan yang ada di MAN 3 Madiun. Karena setiap kegiatan itu pasti ada administrasinya. Administrasi disini yang dimaksud bukan membayar melainkan sebagai data dukung yang tertulis”.¹¹⁰



Gambar 4.2
Sarana Prasarana Penunjang Layanan Administrasi¹¹¹

 BANYAK KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MADIAN WILAYAH KOTA PONOROGO (KEMADIAN) Jl. Rajawongkoro No. 117 Telp. (0431) 310011 Email: madian@kemad.gov.id		Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Evaluasi Terakhir Oleh	25 Januari 2023 - - - dr. Yan Mulyati																																																			
SOP SIMAK BHW																																																						
Dasar Hukum 1. Undang-undang No. 1 Tahun 2004 tentang Pendidikan Tinggi. 2. Keputusan No. 17 Tahun 2000 tentang Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. 3. Keputusan Menteri Keuangan No. KEP-221/MK/01/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. 4. Keputusan Menteri Keuangan No. 104/KM.01/2011 tentang Sistem Akuntansi Perantara. 5. Keputusan Menteri Keuangan No. 18/KM.010/2009 tentang Klasifikasi dan Kodifikasi Barang Milik Negara/Negera. 6. Keputusan Menteri Keuangan No. 60/KM.12/2008 tentang Pedoman Klasifikasi Barang Milik Negara/Negera dalam Sistem Akuntansi Perantara. 7. Keputusan Menteri Agama RI No. 1/Ban/2001 tentang Kebijakan, Tata Kerja, Organisasi, Jumlah Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama RI		Kontribusi Pelayanan 1. Analisis prosedur pelaksanaan minimal 8 2. Bidang pelayanan: Elementer minimal 2 3. Pengalihan kerja sebagai absen BSN minimal 2 tahun 4. Pengalihan minimal BSN yang mampu menggunakan komputer minimal minimal komputer 5. Pengalihan minimal BSN yang mampu menggunakan administrasi BSN																																																				
Keterkaitan 1. Sistem Organisasi Kerja di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Madiun 2. B.Pd. dan B.Pd. Madiun 3. Sistem Organisasi Kerja di Lingkungan MAN 3 MADIUN dan MADIUN		Peralatan/Perkembangan Ruang kerja, meja dan kursi pegawai, Aplikasi SIMAK BSN, Buku pembelian perlengkapan barang, alat computer dan printer, ATK,																																																				
Peringatan Dengan adanya peraturan ini harap yang sudah tidak dapat berlaku adalah tidak ada yang selanjutnya		Peralatan dan Peralatan Buku Perencanaan barang																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th colspan="3">Pelembagaan</th> <th rowspan="2">Perencanaan</th> <th rowspan="2">Waktu</th> <th rowspan="2">Output</th> </tr> <tr> <th>FFK/ TU</th> <th>Kepala</th> <th>Prinsip</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Salah TU menerima perintah dari Kepala</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Kelembagaan</td> <td>2 menit</td> <td>Kelembagaan</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Salah TU memeriksa dan melakukan inventarisasi barang milik negara</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Unit Komputer</td> <td>3 menit</td> <td>Kelembagaan</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Mencari dan menandatangani inventarisasi kekayaan negara</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Kelembagaan dan staf</td> <td>4 hari</td> <td>Kelembagaan</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Salah TU menginput data ke komputer inventarisasi kekayaan negara</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Berkas, Buku inventarisasi yang sudah diinput ke komputer</td> <td>30 menit</td> <td>Kelembagaan</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Kepala memeriksa dan menandatangani inventarisasi</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Berkas, Buku inventarisasi yang sudah diinput ke komputer</td> <td>30 menit</td> <td>Kelembagaan</td> </tr> </tbody> </table>				No.	Aktivitas	Pelembagaan			Perencanaan	Waktu	Output	FFK/ TU	Kepala	Prinsip	1.	Salah TU menerima perintah dari Kepala				Kelembagaan	2 menit	Kelembagaan	2.	Salah TU memeriksa dan melakukan inventarisasi barang milik negara				Unit Komputer	3 menit	Kelembagaan	3.	Mencari dan menandatangani inventarisasi kekayaan negara				Kelembagaan dan staf	4 hari	Kelembagaan	4.	Salah TU menginput data ke komputer inventarisasi kekayaan negara				Berkas, Buku inventarisasi yang sudah diinput ke komputer	30 menit	Kelembagaan	5.	Kepala memeriksa dan menandatangani inventarisasi				Berkas, Buku inventarisasi yang sudah diinput ke komputer	30 menit	Kelembagaan
No.	Aktivitas	Pelembagaan				Perencanaan	Waktu	Output																																														
		FFK/ TU	Kepala	Prinsip																																																		
1.	Salah TU menerima perintah dari Kepala				Kelembagaan	2 menit	Kelembagaan																																															
2.	Salah TU memeriksa dan melakukan inventarisasi barang milik negara				Unit Komputer	3 menit	Kelembagaan																																															
3.	Mencari dan menandatangani inventarisasi kekayaan negara				Kelembagaan dan staf	4 hari	Kelembagaan																																															
4.	Salah TU menginput data ke komputer inventarisasi kekayaan negara				Berkas, Buku inventarisasi yang sudah diinput ke komputer	30 menit	Kelembagaan																																															
5.	Kepala memeriksa dan menandatangani inventarisasi				Berkas, Buku inventarisasi yang sudah diinput ke komputer	30 menit	Kelembagaan																																															

Gambar 4.3
SOP Sarana dan Prasarana¹¹²

¹¹⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹¹¹ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 01/D/03-III/2023

¹¹² Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :02/D/03-III/2023

Dalam mendukung keberlangsungan dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik, pihak di MAN 3 Madiun sangat memperhatikan kebutuhan-kebutuhan seperti sarana dan prasarana penunjangnya. Dalam hal ini pula, setiap staff tata usaha juga memiliki tugas masing-masing yang mana akan menjadi tanggung jawabnya dalam bekerja. Setiap pegawai diberi tugas masing-masing sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).¹¹³

Menurut Bapak Drs. Muhson Taufiq selaku kepala madrasah MAN 3 Madiun, dalam wawancara saya yaitu “Bagaimana cara perekrutan tenaga administrasi/staff tata usaha di MAN 3 Madiun. Beliau mengatakan bahwa:

“Perekrutan tenaga administrasi/staff tata usaha disesuaikan dengan tugas, ijazah, kebutuhan. Sementara kebutuhan-kebutuhan yang ada di MAN 3 Madiun secara tupoksi dikantor dari jumlah tenaga yang ASN (Aparatur Sipil Negara) ada 4 orang. Jadi untuk perekrutan sementara dari pihak MAN 3 Madiun belum ada sampai saat ini. Namun apabila dalam berjalannya waktu dimana dari teman-teman kantor non ASN ada yang mendaftarkan P3K dimana pada saat ini ada 9 yang sudah proses berjalan dan sudah tes, sehingga pada hasilnya nanti bagaimana dan penempatannya dimana, tentunya itu sesuai dengan nanti madrasah membutuhkan pegawai atau tidaknya, yang jelas itu terus berjalan dalam pendaftaran P3K bagi teman-teman kantor/guru yang non ASN”.¹¹⁴

Kemudian, perencanaan mengenai pengembangan mutu layanan pendidikan di MAN 3 Madiun juga terus diupayakan agar dapat memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas. Hal yang sedang diupayakan adalah program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Hal

¹¹³ Lihat Transkrip Observasi Kode : 04/O/07-III/2023

¹¹⁴ Lihat Transkrip Observasi Kode : 02/W/07-III/2023

ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Munirul Ikhwan, S.Pd.I, selaku Kepala tata usaha MAN 3 Madiun, beliau mengatakan bahwa:

“Pengembangan mutu layanan pendidikan ada 2 yaitu pengembangan elektronik dan pengembangan manual. Pengembangan elektronik contohnya seperti surat menyurat sudah memakai tanda tangan TTE memakai aplikasi. Tanda tangan kepala madrasah tidak memakai stempel basah tetapi menggunakan elektronik. Sedangkan pengembangan manual contohnya seperti jika ada tamu pihak madrasah menggunakan pelayanan secara manual melalui PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Penerima tamu juga mengikuti diklat, karena menerima tamu juga harus sopan, santun, senyum, sapa”.¹¹⁵

Dalam hal ini, pihak MAN 3 Madiun juga memperhatikan fasilitas kepada staff tata usaha dengan memberikan akses internet sendiri yang ada dikantor tata usaha. Dalam hal ini bertujuan agar staff tata usaha dapat mengakses internet guna memberikan layanan administrasi kepada pelanggan pendidikan dengan baik dan maksimal. Dan pada saat ini MAN 3 Madiun juga sedang mengupayakan program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dimana dalam hal ini data-data atau surat-surat yang masuk cukup disatu tempat/pintu saja melalui pintu tersebut, dan dilayani oleh bidang yang sesuai dengan pelayanan yang pelanggan butuhkan.¹¹⁶

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan dilakukan dengan melakukan pemenuhan sarana dan prasarana yang menunjang keberlangsungan untuk memberikan pelayanan administrasi. Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam

¹¹⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹¹⁶ Lihat Transkrip Observasi Kode : 02/O/04-III/2023

pelayanan administrasi, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Selanjutnya, perencanaan yang dilakukan yaitu perekrutan tenaga administrasi/staff tata usaha. Dalam perekrutan tersebut disesuaikan dengan tugas, ijazah, kebutuhan sementara yang ada di madrasah. Selanjutnya perencanaan dilakukan dengan melakukan rapat, koordinasi dan musyawarah oleh kepala madrasah, pegawai tata usaha, dan guru yang ada di madrasah. Hal tersebut dilakukan untuk mengevaluasi segala bentuk kegiatan yang telah berjalan, merancang dan memprogram kegiatan-kegiatan madrasah yang akan dilaksanakan dalam satu tahun ke depan. Secara sederhana, kesimpulan tersebut data dilihat lebih detail melalui gambar dibawah ini:



Gambar 4.4 Perencanaan Ketatausahaan

2. Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun

Pada bagian ini peneliti akan membahas mengenai pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun. Pelaksanaan sendiri merupakan sesuatu yang tidak kalah pentingnya dari sebuah perencanaan. Menurut Bapak Drs. Muhson Taufiq selaku kepala madrasah MAN 3 Madiun, beliau menyatakan bahwa:

“Pelaksanaan ketatausahaan MAN 3 Madiun sesuai dengan tugas masing-masing dari pendelegasian kepala tata usaha dan sudah dilaksanakan sesuai dengan tugasnya. Sehingga tidak ada masalah terkait pelaksanaan pendelegasian tugas”.¹¹⁷

Pernyataan tersebut ditambahi oleh Bapak Munirul Ikhwan, S.Pd.I selaku kepala tata usaha MAN 3 Madiun, beliau menyatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan administrasi pendidikan MAN 3 Madiun menerima siswa ketika mau legalisir ijazah, penerimaan siswa baru, penerimaan guru baru dan semua tamu jika membutuhkan bantuan tempatnya di kantor tata usaha. Jikalau ingin menerima guru baru seperti GTT (Guru Tidak Tetap) madrasah menyesuaikan dengan peraturan, karena sekarang peraturan PMA Nomor 17 Tahun 2020 sudah tidak boleh menerima pegawai non PNS yang dibayarkan dari dana APBN, dari mulai tahun 2018 sampai November 2023”.¹¹⁸

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Guru MAN 3 Madiun, tentang pelaksanaan tata usaha yang ada di MAN 3 Madiun, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan ketatausahaan di madrasah ini, disamping memperhatikan regulasi aturan itukan madrasah juga sudah

¹¹⁷ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹¹⁸ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

membuat Renstra (Rencana Strategis), kemudian Renstra tersebut diperjelas lagi dalam program tahunan. Jadi madrasah secara umum itu mempunyai program tahunan, jadi tolak ukurnya dibidang ketatausahaan itu mau mengadakan pemenuhan itu juga melihat dari program tahunan tersebut. Jadi segala kebutuhan dibidang kurikulum, kesiswaan, sarana dan prasarana dll apa saja itu semua sudah dimasukkan. Jadi tinggal melihat saja diketatausahaan sesuai dengan program yang sudah dibuat.¹¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah MAN 3 Madiun bapak Drs. Muhson Taufiq mengenai pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan. Butir pertanyaannya adalah “Berapa jumlah pegawai tata usaha di MAN 3 Madiun”. Kepala sekolah mengatakan bahwa: “Jumlah pegawai tata usaha ada 13 orang, dikantor 7 orang, perpustakaan 1 orang, security (satpam) 3 orang, petugas kebersihan 2 orang”.¹²⁰

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada kepala tata usaha sekolah “Berapa jumlah pegawai tata usaha di MAN 3 Madiun”. Kepala tata usaha mengatakan bahwa: “Jumlah pegawai tata usaha ada 13 orang, dikantor 7 orang, perpustakaan 1 orang, security (satpam) 3 orang, petugas kebersihan 2 orang. Untuk seluruh pendidik dan tenaga kependidikan yang PNS sekitar 30 orang dan non PNS 14 orang.”.¹²¹

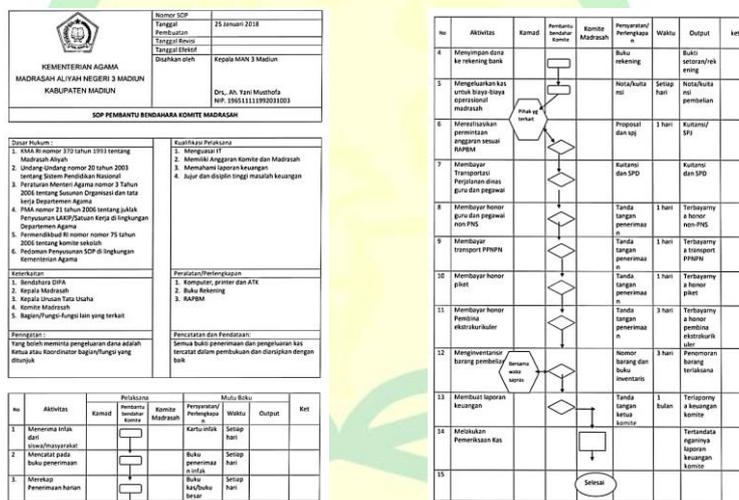
Selanjutnya pertanyaan yang peneliti ajukan kepada Bapak Drs. Muhson Taufiq selaku kepala sekolah MAN 3 Madiun mengenai “bagaimana pegawai tata usaha sekolah melakukan administrasi keuangan”. Beliau mengatakan bahwa:

¹¹⁹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

¹²⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹²¹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

“Dalam administrasi keuangan, sudah dilakukan penataan oleh kepala tata usaha sesuai dengan SOP nya, jadi sudah ditentukan untuk menjalankan sesuai tugasnya. Kalau bidang pembayaran ada sendiri, ada pelayanan legalisir, pelayanan surat keterangan dan sebagainya, yang penting apakah pelayanan itu dari intern, siswa, guru atau pelayanan dari luar madrasah (dari masyarakat ataupun alumni) itu sudah tidak ada permasalahan dan sudah sesuai dengan prosedur. Dalam administrasi keuangan, MAN 3 Madiun mendapatkan prestasi di lingkup KPPN Madiun. Jadi MAN 3 Madiun itu dalam pelayanan administrasinya kepada pendidik mengacu pada SOP”.¹²²



Gambar 4.5
SOP Administrasi Pembantu Bendahara Komite¹²³

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Bapak Munirul Ikhwan, S.Pd.I selaku kepala tata usaha di MAN 3 Madiun beliau mengatakan bahwa:

“Di MAN 3 Madiun pembayaran setiap bulan disebut infaq, bukan SPP. Membayar Infaq kepada komite madrasah. Infaq setiap bulan di MAN 3 Madiun sebesar Rp 85.000. Setiap siswa dalam pembayaran infaq tidak sama, tergantung kemampuan dari masing-masing siswa. Ada juga siswa yang mengajukan keringanan, ada juga lewat jalur prestasi. Bagi siswa yang mengajukan keringanan membayar infaq sebesar Rp 35.000 ada

¹²² Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹²³ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :03/D/04-III/2023

juga yang Rp 40.000 tergantung keadaan dari masing-masing siswa. Beliau juga mengatakan bahwa sumber madrasah berasal dari DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) dan infaq komite. DIPA dilaksanakan pertahun anggaran mulai bulan Januari sampai dengan Desember. Sedangkan infaq komite yaitu dari wali murid pembayaran infaqsiswa perbulannya, infaq komite dilaksanakan setiap pertahun anggaran mulai tahun 2022-2023”.¹²⁴



Gambar 4.6
Proses Pembayaran Infaq Komite¹²⁵

KEMENTERIAN AGAMA MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 MADIUN Jl. Raya Pemonego KM 17,7 Grogong Dolopo Madiun Telp. 0351-368827				
KARTU PEMBAYARAN INFAQ KOMITE				
Tahun Pelajaran 2022/2023				
Jumlah Yang Harus Dibayar Rp. 85.000				
Nama Siswa : ARIN FEBRIANI				
Kelas/No. : X B / 04				
No.	BULAN	TANGGAL PEMBAYARAN	INFAQ	PARAF
1	Juli	29 - 7 - 2022	170.000	
2	Agustus	"	"	
3	September	21 - 9 - 2022	85.000	
4	Oktober	19 - 10 - 2022	85.000	
5	Nopember	21 - 11 - 2022	85.000	
6	Desember	9 / 12 2022	170.000	
7	Januari	"	"	
8	Februari	7 / 2 2023	85.000	
9	Maret			
10	April			
11	Mei			
12	Juni			

Catatan : Pembayaran paling lambat tanggal 10 setiap bulan

Mengetahui
Kepala MAN 3 Madiun

Ketua Komite

Ttd
Drs. Muhsin Taufiq
NIP. 196503061993031004

Ttd
Drs. MASRUCHIN, M.Pd.I

Gambar 4.7
Kartu Pembayaran Infaq Komite¹²⁶

Dalam proses pelayanan administrasi pembayaran infaq oleh siswa MAN 3 Madiun dilakukan secara langsung. Dalam hal ini pembayaram dilayani oleh bendahara komite yaitu kepada Ibu

¹²⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹²⁵ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :04/D/04-III/2023

¹²⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :05/D/04-III/2023

Munadlifah Amna, S.HI. Dalam hal pembayaran infaq bisa dilayani juga oleh wakil staff tata usaha yang ada dikantor jika bendahara komite ada halangan.¹²⁷



Gambar 4.8
Pengajuan Data PIP¹²⁸

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti dapatkan bahwa di MAN 3 Madiun terdapat PIP (Program Indonesia Pintar). PIP tersebut yang menentukan dari dinas sosial, terdapat 37 siswa yang mendapatkan PIP dengan syarat siswa yang tidak mampu. Setiap tahun ada dana PIP, tetapi data tersebut penerimanya langsung dari pusat, madrasah tinggal verbal datanya. Bagi siswa yang mengajukan data PIP maka mendapat uang dari dana PIP tersebut untuk dibayarkan infaq setiap bulannya. Ada juga siswa yang mendapatkan dana PIP tetapi bebas biaya infaq yaitu siswa yang tinggal di pondok pesantren.¹²⁹

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala tata usaha sekolah mengenai “bagaimana pegawai tata usaha melakukan administrasi kearsipan dan persuratan”, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam administrasi kepegawaian dari kami mengelola surat masuk maupun keluar, membuat berbagai surat menyurat yang berhubungan dengan madrasah, melaksanakan kearsipan

¹²⁷ Lihat Transkrip Observasi Kode :05/O/07-III/2023

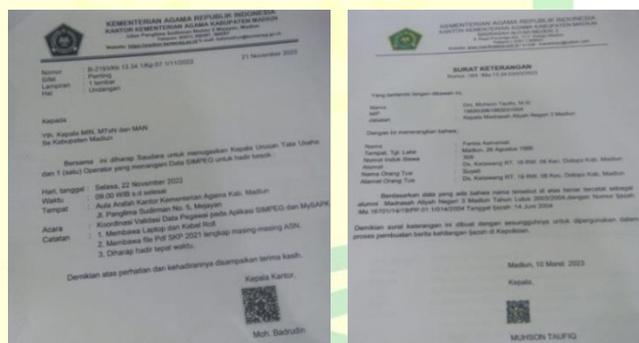
¹²⁸ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :06/D/04-III/2023

¹²⁹ Lihat Transkrip Observasi Kode :03/O/07-III/2023

madrasah serta menyusun laporan administrasi kearsipan dan persuratan. Dari pegawai tata usaha Bapak Nafikin lah yang bertugas mengurus administrasi madrasah, seperti halnya surat izin penelitian dari IAIN Ponorogo, yang mengurus adalah Bapak Nafikin”.¹³⁰



Gambar 4.9
Pengarsipan dan Persuratan¹³¹



Gambar 4.10
Surat Masuk dan Surat Keluar MAN 3 Madiun¹³²

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada Kepala Tata Usaha yaitu terkait “Bagaimana pegawai tata usaha melaksanakan administrasi HUMAS (Hubungan Sekolah dan Masyarakat)” beliau mengatakan bahwa:

“Segala sesuatu permasalahan yang obyeknya lingkungan itu berurusan dengan Humas. Misalnya ada siswa yang parkir kendaraannya diluar sekolah kemudian ada masyarakat yang mengadu ke pihak sekolah, itu cara menyelesaikannya lewat

¹³⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹³¹ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :07/D/07-III/2023

¹³² Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :08/D/07-III/2023

humas. Kemudian kalau sekolah mengadakan rapat dengan sekolah itu yang mengurus juga humas”.¹³³

Selanjutnya pernyataan yang peneliti ajukan kepada kepala tata usaha mengenai “bagaimana pegawai tata usaha melaksanakan administrasi kesiswaan”, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan administrasi kesiswaan, pegawai tata usaha melaksanakan kegiatan EMIS. Operator EMIS dalam tata usaha ada sendiri, itu kaitannya dengan jumlah siswa. Dari jumlah siswa itu setiap tahun pasti ada laporan dari EMIS. Karena sekarang ngambil datanya dari EMIS. Jadi persyaratan untuk dimasukkan di EMIS itu yang memenuhi pendataan siswa baru itu dari PPDB kemudian waka kesiswaan itu nanti mengumpulkan berkas seperti KK, Ijazah itu nanti diserahkan kepada operator EMIS kemudian data tersebut dimasukkan di EMIS. Selanjutnya apabila ada pengaduan dari orang tua itu nanti datangnya ke waka kesiswaan”.¹³⁴

Menurut hasil observasi yang saya temukan, bahwa tata usaha juga berkaitan dengan wakil kepala madrasah bidang kesiswaan yaitu dengan membantu waka kesiswaan membuat jadwal ekstrakurikuler siswa yang ada di MAN 3 Madiun. Hal tersebut dikuatkan dengan adanya dokumentasi dibawah ini.¹³⁵

LAMPIRAN V
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN ALIHAN MANAJEMEN
KEMENTERIAN
JANUARI 2023
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN MANAJEMEN PENDIDIKAN
PENGOLAHAN DATA DAN SISTEM INFORMASI
PENGOLAHAN DATA DAN SISTEM INFORMASI
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

**JADWAL BERKegiatan EKSTRAKURIKULER
MAN 3 MADIUN**

No.	Hari	Waktu	Jenis Kegiatan / Bidang Keahlian	P e n a j a r	No. Telepon Kontak
1	Selasa	15.45 - 17.00	OTK	1. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				2. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				3. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				4. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				5. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
2	Selasa	15.45 - 17.00	Seni	1. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				2. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				3. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				4. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				5. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
3	Kamis	15.45 - 17.00	Olahraga	1. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				2. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				3. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				4. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				5. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
4	Jum'at	13.30 - 15.00	Tahfidul Quran	1. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				2. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				3. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				4. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				5. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
5	Sabtu	13.30 - 15.00	Pramuka	1. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				2. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				3. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				4. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453
				5. Haniyati, S.Pd (Ketua)	08123273453

Gambar 4.11

¹³³ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023
¹³⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023
¹³⁵ Lihat Transkrip Observasi Kode : 10/O/10-III/2023

Jadwal Ekstrakurikuler Siswa MAN 3 Madiun¹³⁶

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada kepala tata usaha mengenai “bagaimana pegawai tata usaha melaksanakan administrasi kurikulum” beliau menjawab bahwa:

“Dalam melaksanakan administrasi kurikulum yang ada di MAN 3 Madiun, pegawai tata usaha sekolah melakukan hal-hal sebagai berikut: 1) Pemenuhan buku induk, 2) Menyiapkan segala ujian, 3) Membagi kelas-kelas siswa, karena ada aturannya dalam 1 rombel itu berapa siswa. Untuk kurikulum di MAN 3 Madiun ada 2 yaitu kurikulum K13 dan kurikulum Merdeka. Untuk kelas 10 memakai kurikulum merdeka dan untuk kelas 11 dan 12 memakai kurikulum K13”.¹³⁷

Menurut observasi yang saya dapatkan mengenai kaitan antara Humas, Kesiswaan, dan kurikulum dengan ketatausahaan yaitu, humas, kesiswaan dan kurikulum dengan ketatausahaan itu menjadi fungsional dalam suatu lembaga, dimana ketatausahaan tersebut membawahi terkait administrasi baik dari peserta didik, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, surat menyurat, surat masuk surat keluar dan bagian lainnya terkait administrasi madrasah. Hubungannya ketatausahaan dengan Humas, kesiswaan dan kurikulum yaitu berhubungan, dimana administrasinya peserta didik itu bisa meyangkut kesiswaan kemudian administrasi tentang pedoman-pedoman yang mana hal tersebut meyangkut ketatausahaan dengan kurikulum. Kemudian hubungan dengan humas, hal tersebut juga ada administrasiya seperti surat masuk dan surat keluar hal tersebut juga berantara dari ketatausahaan.¹³⁸

¹³⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode : 15/D/10-III/2023

¹³⁷ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹³⁸ Lihat Transkrip Observasi Kode : 09/O/10-III/2023

Selanjutnya peneliti ajukan juga kepada kepala tata usaha mengenai “bagaimana pegawai tata usaha melakukan administrasi kepegawaian”, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam melaksanakan administrasi kepegawaian, administrasi kepegawaian mengurus beberapa tugas yaitu: 1) Disiplin pegawai, 2) Pengajuan kenaikan pangkat, 3) Pengajuan KGB (Kenaikan Gaji Berkala), 4) Pengajuan Pensiun pegawai, 5) Pengajuan gaji dan tunjangan pegawai. Selanjutnya pengelolaan kepegawaian negara atau pegawai negeri yang dikaji sebagai ilmu dan seni untuk mempelajari proses penggunaan tenaga manusia, mulai penerimaan hingga pemberhentiannya. Didalam kepegawaian di MAN 3 Madiun, basic ilmu pegawai tidak sesuai dengan tupoksi kepegawaian, misalnya lulusan staf tidak sesuai dengan tupoksinya/jurusannya”.¹³⁹

Pertanyaan selanjutnya mengenai kepegawaian yaitu “bagaimana urusan administrasi kepegawaian dapat memberikan pelayanan dengan cepat”. Beliau menjawab bahwa:

“Pegawai tata usaha merespon surat yang turun dari kantor Kementerian Agama itu langsung ditindak lanjuti. Karena pegawai tata usaha berpedoman kepada atasan yaitu Kementerian Agama. Jadi semua surat merujuknya ke Kemenag”.¹⁴⁰

Pertanyaan selanjutnya “bagaimana pegawai tata usaha melaksanakan administrasi sarana dan prasarana”, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam sarana prasarana ini, dari pegawai melist barang apa sajakan yang dibutuhkan oleh madrasah seperti merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana. Selanjutnya memelihara sarana dan prasarana yang ada, melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana, kemudian menyusun laporan sarana dan prasarana secara berskala”.¹⁴¹

¹³⁹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹⁴⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹⁴¹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

Selanjutnya dalam pemberian pelayanan administrasi yang baik, tentunya juga memerlukan sarana dan prasarana yang baik dan memadai juga. Hal ini juga merupakan sarana dalam meningkatkan kinerja dan semangat para pegawai staff tata usaha dalam menjalankan tanggung jawabnya. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Munirul Ikhwan selaku kepala tata usaha MAN 3 Madiun, yaitu sebagaimana berikut:

“Sarana dan prasarana merupakan penunjang berjalannya kegiatan administrasi di MAN 3 Madiun. Sarana dan prasarana yang dimiliki madrasah sudah cukup memadai dan lengkap. Khususnya fasilitas-fasilitas yang ada di kantor tata usaha, seperti: laptop, komputer, mesin *foto copy*, dan masih banyak lagi fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki madrasah yang ada di kantor. Dan untuk para pegawai staff sudah diberikan fasilitas untuk menyelesaikan tugasnya.”¹⁴²



Gambar 4.12
Fasilitas Kantor untuk Staff Tata Usaha¹⁴³



Gambar 4.13
Kantor Tata Usaha¹⁴⁴

¹⁴² Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹⁴³ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :09/D/07-III/2023

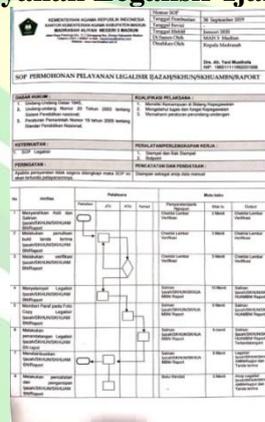
¹⁴⁴ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :10/D/07-III/2023

Dalam proses pemberian layanan administrasi ini, selain melayani pembayaran Infaq, penerimaan siswa baru, penerimaan guru baru, madrasah juga melayani legalisir Ijazah/ SKHUN bagi siswa maupun alumni yang sudah lulus dari madrasah. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak kepala tata usaha, yaitu:

“Untuk alumni yang menginginkan *foto copy* sementara belum bisa melayani, jikalau menginginkan *foto copy* maka ditempat *foto copy* diluar. Untuk siswa/ alumni yang menginginkan legalisir, dari pihak madrasah melayani. Seperti siswa yang ijazahnya belum diambil itu dikarenakan ada masalah, seperti belum melunasi semua administrasi di madrasah”.¹⁴⁵



Gambar 4.14
Pelayanan Legalisir Ijazah¹⁴⁶



Gambar 4.15
SOP Permohonan Pelayanan legalisir ijazah/SKHUN/SKHUMBN/Raport¹⁴⁷

¹⁴⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹⁴⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :12/D/09-III/2023

¹⁴⁷ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :13/D/09-III/2023



Gambar 4.16
Standar Pelayanan legalisir
ijazah/SKHUN/SKHUMBN/Raport¹⁴⁸

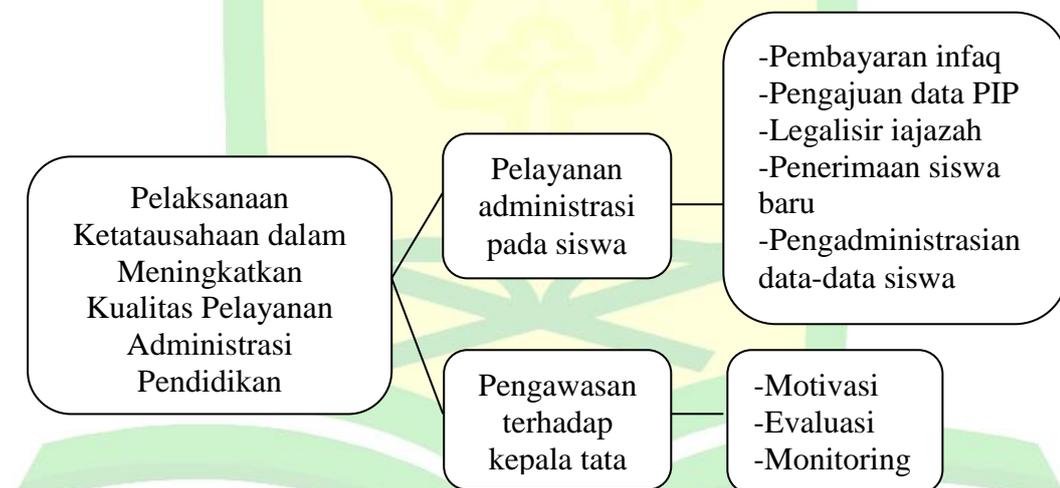
Dalam pelaksanaan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun, tentunya tidak lepas dari adanya pengawasan dari atasan. Dimana pengawas tersebut dilakukan oleh kepala tata usaha MAN 3 Madiun. Dalam hal ini kepala tata usaha selalu mengawasi setiap pegawai staff tata usaha dalam melaksanakan tugasnya. selain itu kepala tata usaha juga memberikan motivasi, evaluasi dan monitoring terhadap para pegawai staff tata usaha agar lebih semangat dalam bekerja.¹⁴⁹

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun yaitu, memberikan pelayanan administrasi kepala siswa yaitu berupa pembayaran infaq komite, pengajuan data PIP, legalisir ijazah, penerimaan siswa baru dan pengadministrasian terkait data-data siswa yang dibutuhkan di

¹⁴⁸ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :13/D/09-III/2023

¹⁴⁹ Lihat Transkrip Observasi Kode : 07/O/09-III/2023

madrasah. Selanjutnya yaitu kepala tata usaha selaku atasan para pegawai tata usaha melakukan pengawasan, dalam hal ini kepala tata usaha selalu mengawasi setiap para pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, kepala tata usaha juga memberikan motivasi, evaluasi dan monitoring kepada para pegawai tata usaha dengan tujuan agar para pegawai tetap akan dapat menimbulkan semangat, gairah dan keikhlasan kerja dalam dirinya, dan meningkatkan moral dan kepuasan kerja para pegawai. Secara sederhana, kesimpulan tersebut data dilihat lebih detail melalui gambar dibawah ini:



Gambar 4.17 Pelaksanaan Ketatausahaan

3. Kendala-kendala ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun

Pada pembahasan ini peneliti akan membahas tentang kendala-kendala dalam pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun. Kendala-kendala ini juga terkadang sering dialami oleh pegawai staff tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa

terkait aplikasi, Bapak Munirul Ikhwan selaku kepala tata usaha MAN

3 Madiun mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan administrasi kendala yang sering dialami oleh operator pengadministrasian yaitu kendala aplikasi yang berjalan tidak lancar/lemot. Cara mengatasi hal tersebut yaitu pintar-pintar memilih waktu untuk membuka aplikasi tersebut, seperti kadang pagi kadang malam hari agar aplikasi bisa berjalan dengan lancar”¹⁵⁰.

Selanjutnya Bapak kepala madrasah mengatakan bahwa kendala-kendala yang ada di administrasi yaitu:

“Pembayaran Infaq terlambat. Tetapi hal tersebut pasti akan dilunasi. Pembayaran infaq yang terlambat biasanya disebabkan oleh siswa yang tidak membayarkan infaq kepada madrasah. Infaq sudah diberikan oleh orang tua tetapi tidak sampai madrasah melainkan dibuat untuk jajan. Cara mengatasinya yaitu dengan mengonfirmasikan kepada orang tua atau home visit perihal anaknya belum membayar infaq tersebut”¹⁵¹.

Pertanyaan yang sama tersebut peneliti ajukan kepada Guru di MAN 3 Madiun, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pembayaran infaq banyak siswa yang tidak mematuhi aturan madrasah. Seperti hal nya dalam pembayaran infaq setiap bulan diberi waktu hingga tanggal 10 tetapi hal tersebut tentu banyak dari siswa yang membayar infaq lebih dari tanggal tersebut”¹⁵².

Kendala-kendala dalam pelaksanaan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun ini pastilah ada. Setiap lembaga pasti memiliki kendala dalam pengadministrasian pendidikan. Kendala lain yang dihadapi oleh madrasah yaitu terkait data siswa yang kurang valid. Hal tersebut dikarenakan data yang terkumpul

¹⁵⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 01/W/04-III/2023

¹⁵¹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹⁵² Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

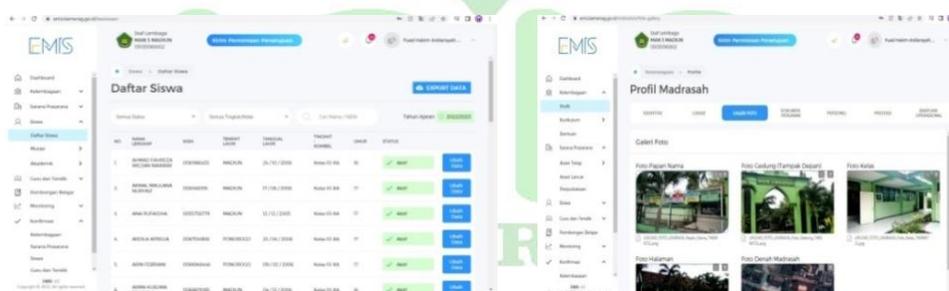
belum lengkap dan menyebabkan data penghambat pemberian pelayanan terkait data administrasi siswa di madrasah.¹⁵³

Dengan adanya kendala dalam melaksanakan pelayanan administrasi tersebut, pastinya juga ada solusi dalam menghadapi permasalahan tersebut. Solusi dari kendala tersebut yaitu bagi siswa yang belum melengkapi data dipanggil dan dimohon untuk melengkapi data yang kurang tersebut. Hal ini didukung oleh perkataan dari Bapak Munirul Ikhwan selaku kepala tata usaha MAN 3 Madiun, adalah sebagai berikut:

“Jadi untuk mengatasi data yang kurang lengkap, dari kami memanggil siswa tersebut untuk melengkapi dan mengumpulkan data tersebut. Dari pihak TU konfirmasi kepada wali kelas terlebih dahulu kemudian mendata siapa-siapa saja yang belum lengkap datanya. Selain itu kami dimudahkan dengan adanya aplikasi data Emis yang mana data siswa cukup berada dalam 1 server tersebut. Dan tidak memerlukan banyak data dan mudah dalam pencarian data yang ingin dibutuhkan”.¹⁵⁴

Bapak Munirul Ikhwan menambahkan bahwa :

“kendala dalam pendataan EMIS yang lainnya adalah terkadang data KK (Kartu Keluarga) tidak update dengan dukcapil. Dukcapil yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Cara menangani kendala tersebut yaitu data harus update data ke dukcapil tersebut”.¹⁵⁵



¹⁵³ Lihat Transkrip Observasi Kode :08/O/10-III/2023

¹⁵⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/04-III/2023

¹⁵⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/04-III/2023

Gambar 4.18
Data EMIS Madrasah¹⁵⁶

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada Guru MAN 3 Madiun yaitu “bagaimana menanggapi permasalahan yang terjadi dilingkungan madrasah” beliau mengatakan bahwa:

“Tentu saja mencari solusi dalam pemecahan suatu masalah itu pasti koordinasi dan musyawarah dengan pihak terkait. Pihak terkait itu misalnya ada siswa yang kurang disiplin seperti sering tidak masuk sekolah, itu nanti untuk pemecahannya yang dilibatkan adalah waka kurikulum, waka kesiswaan, BK, wali kelas. Apakah perlu home visit atau pemanggilan orang tua itu juga perlu di permusyawahkan bersama pihak terkait”.¹⁵⁷

Pertanyaan selanjutnya kepada kepala tata usaha madrasah yaitu “adakah evaluasi atau monitoring yang dilakukan kepala sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan” beliau mengatakan bahwa:

“Evaluasi atau monitoring dimadrasah dilakukan secara rutin. Kepala madrasah juga sering mengecek keadaan kantor tata usaha dan menanyakan keadaan kantor”.¹⁵⁸

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada Bapak Kepala Madrasah, Bapak Muhson Taufiq mengenai “bagaimana bapak menciptakan kerja sama dengan pegawai tata usaha di madrasah” beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menciptakan kerja sama tentunya dengan koordinasi, rapat evaluasi, kegiatan lapangan, kegiatan kerja bakti bersama dan kegiatan-kegiatan lain yang sifatnya gembira. Jadi untuk bekerja itu tidak merasakan jenuh/spaneng, mengingat untuk teman-teman kantor itu yang dihadapi lain dengan teman-teman guru. Kalau kantor otomatis hanya berhubungan dengan laptop, komputer, data. Sedangkan guru dominan dengan siswa.”¹⁵⁹

¹⁵⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :14/D/10-III/2023

¹⁵⁷ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

¹⁵⁸ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/04-III/2023

¹⁵⁹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Guru MAN 3 Madiun, yaitu Bu Yulis, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk menciptakan kerja sama di madrasah yaitu menggunakan sistem holistik system yang sistemnya menyeluruh keterkaitan, jadi meskipun ruangnya berbeda tapi sistemnya menjadi tetap menjadi 1. Yang namanya budaya kerja itu kalau diciptakan secara nuansa kekeluargaan kan enak, sehingga bisa nyaman. Seperti kebiasaan makan bersama guru maupun pegawai di MAN 3 Madiun. Hal tersebut sudah dilakukan lebih dari 10 tahun setiap hari selain hari Jum’at.¹⁶⁰

Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan yaitu dengan sering sharing-sharing dan memberikan motivasi-motivasi apabila ada kendala. Seperti yang dikatakan Bu Yulis selaku Guru di MAN 3 Madiun beliau mengatakan bahwa:

“Yang namanya motivasi itu tidak hanya penghargaan *reward* itu tidak hanya berupa barang. Berupa kalimat atau kata-kata itu termasuk motivasi. Secara periodik dengan kepala madrasah, kepala tata usaha, wali kelas itu tiap hari senin pasti diadakan rapat. Disamping memberikan motivasi untuk apa yang akan dilakukan kedepannya, seperti apa saja kendala, ada hasil yang memuaskan itu juga disampaikan, meskipun itu hanya ucapan terima kasih itu sudah termasuk *reward* dan memberikan motivasi”.¹⁶¹

Menambahi pertanyaan dari Bapak kepala madrasah mengenai “bagaimana cara bapak memberikan motivasi terhadap kepala tata usaha, staff tata usaha dan guru di madrasah” beliau mengatakan bahwa:

“Tentunya dalam memberikan motivasi kepada pada pendidik dan tenaga kependidikan dilakukan dengan mengadakan rapat terbatas. Rapat terbatas tersebut diikuti oleh Kepala madrasah, kepala tata usaha, bendahara dan wakil kepala madrasah. Disitu ada sesi evaluasi dan juga perencanaan, dari evaluasi tentunya dari kegiatan-kegiatan yang sudah bagaimana pencapaiannya,

¹⁶⁰ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

¹⁶¹ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

termasuk bapak/ibu Waka, bapak/ibu guru. Dimana pada saat pemberian motivasi tentunya pada saat rapat dinas kontrak. Namanya dinas kontrak itu diikuti oleh seluruh GTK (Guru dan tenaga kependidikan). Disitulah dari kami memberikan motivasi, misalnya motivasi dari kepala tata usaha kepada tenaga kependidikan kepada guru, sehingga dari motivasi itu diharapkan memberikan semangat kepada prakerja madrasah, sehingga dalam melaksanakan tugas itu betul-betul penuh semangat dan tidak asal kerja. Jadi ada atau tidaknya pimpinan itu tetap bekerja. Itulah yang sering kami sampaikan bahwa kita kerja tidak usah melihat atasan, yang penting tugas dan tanggung jawabnya apa yaitulah merupakan kewajiban.¹⁶²

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Bapak kepala tata usaha, mengenai bagaimana bapak memberikan motivasi terhadap pegawai staff tata usaha di madrasah, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan motivasi kepada para pegawai tata usaha di madrasah dari kami mengadakan pertemuan pembinaan rutin setiap 1 bulan sekali. Pembinaan tersebut bertujuan untuk menjaga kedisiplinan para pegawai staff tata usaha di madrasah”.¹⁶³

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada Bapak kepala madrasah mengenai “bagaimana bapak mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan tenaga administrasi dan guru di madrasah” beliau mengatakan bahwa”

“Dalam mengambil keputusan rapat jikalau sifatnya *konfensi* seperti sesuai dengan keputusan bersama, kalau sifatnya dinas tentunya tenaga-tenaga, baik tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan harus sesuai dengan tupoksinya masing-masing, sehingga dalam bekerja sudah baik dan mantab tentunya juga mendapatkan apresiasi, jikalau dalam bekerjanya kurang baik maka akan mendapatkan teguran atau surat, sehingga dari surat-surat itu ada tahap-tahap berikutnya. Sehingga baik itu kepada guru maupun kepada tenaga kependidikan semua prosesnya sama, semua kerja sama sesuai dengan tupoksinya masing-

¹⁶² Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹⁶³ Lihat Transkrip Wawancara Kode: 01/W/04-III/2023

masing, sehingga kalau roda masing-masing berjalan tentunya nanti madrasah akan bisa berjalan sesuai dengan *real nya*.¹⁶⁴

Pertanyaan selanjutnya peneliti ajukan kepada Bu Yulis selaku guru MAN 3 Madiun yaitu “bagaimanakah kepala madrasah mengambil keputusan dalam sebuah rapat dengan guru maupun tenaga administrasi”, beliau menjawab bahwa:

”Dalam sebuah rapat dalam mengambil keputusan juga berdasarkan pendapat-pendapat atau usulan-usulan dari pihak guru maupun pegawai administrasi. Dalam mengambil keputusan pihak kepala madrasah juga mempertimbangkan masukan-masukan yang diberikan. Jadi tidak sembarangan mengambil keputusan tersebut.¹⁶⁵



Gambar 4.19
Rapat Kepala Madrasah dengan Pendidik dan Tenaga Kependidikan¹⁶⁶

Menurut observasi yang peneliti dapatkan bahwa rapat diikuti oleh seluruh guru dan pegawai madrasah, dalam sebuah rapat tersebut kepala madrasah memberikan pembinaan kepada seluruh guru dan pegawai guna kemajuan madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Rapat dilaksanakan paling sedikit seminggu sekali yaitu setiap hari senin. Rapat tersebut juga membahas

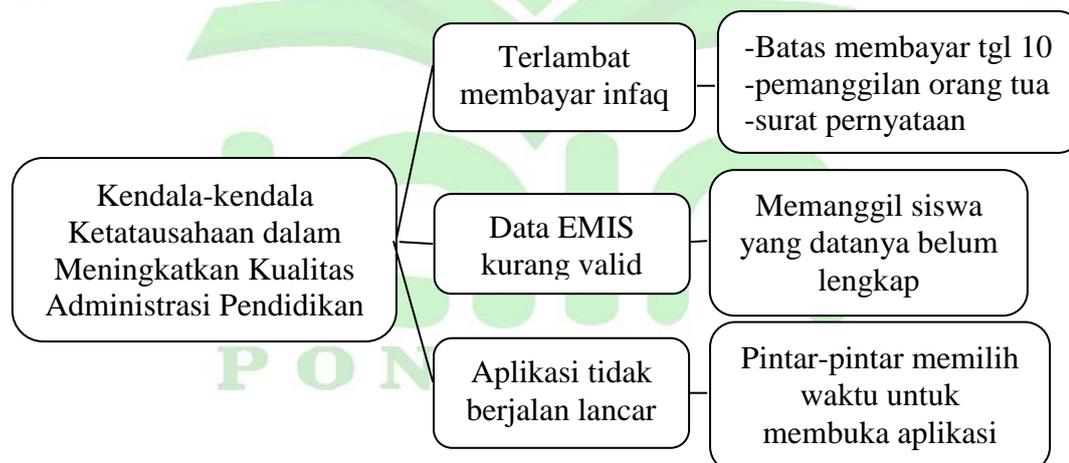
¹⁶⁴ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 02/W/07-III/2023

¹⁶⁵ Lihat Transkrip Wawancara Kode : 03/W/09-III/2023

¹⁶⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Kode :15/D/10-III/2023

mengenai perubahan-perubahan agenda kegiatan madrasah yang sebelumnya untuk meningkatkan kinerja yang lebih maksimal.¹⁶⁷

Berdasarkan paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa, kendala-kendala ketatausahaan yaitu: keterlambatan siswa dalam membayar infaq komite, dalam hal tersebut solusi penyelesaiannya adalah madrasah membuat peraturan bahwa terakhir membayar infaq yaitu setiap tanggal 10, kemudian jika tetap ada yang melanggar dan nunggak maka pemanggilan wali murid atau menghubungi wali lewat whatsapp dan diberikan surat pernyataan belum lunas pembayaran infaq komite. Selanjutnya data EMIS yang kurang valid, solusi dari masalah tersebut yaitu pihak madrasah memanggil para siswa yang datanya kurang lengkap untuk melengkapinya, selanjutnya aplikasi tenaga administrasi yang berjalan tidak lancar. Solusinya yaitu pintar-pintar mencari waktu pada saat pengerjaannya seperti malam hari atau pagi hari untuk membuka aplikasi tersebut. Secara sederhana, kesimpulan tersebut dapat dilihat lebih detail melalui gambar dibawah ini:



Gambar 4.20 Kendala-kendala Ketatausahaan

¹⁶⁷ Lihat Transkrip Observasi Kode : 11/O/11-III/2023

C. Pembahasan

1. Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

Perencanaan merupakan fungsi utama dalam setiap kegiatan/aktivitas administrasi. Perencanaan merupakan dasar atau landasan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas administrasi. Perencanaan secara formal didefinisikan sebagai suatu proses penetapan tujuan yang akan dicapai dalam memutuskan strategi dan taktik untuk mencapainya. Perencanaan/planning berarti penentuan sasaran sebagai pedoman kinerja organisasi di masa depan dan penetapan tugas-tugas serta alokasi sumberdaya yang diperlukan untuk mencapai sasaran organisasi.¹⁶⁸

Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun, dalam hal perencanaan ketatausahaan, pihak madrasah sangat memperhatikan dalam hal perekrutan dan juga kualitas sarana dan prasarana yang ada. Rekrutmen sendiri merupakan fungsi MSDM pada aspek pengadaan tenaga kerja yang khusus dan mendapatkan calon-calon karyawan untuk kemudian diseleksi yang paling baik dan sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan, salah satunya yaitu dengan melalui proses rekrutmen. Menurut Sinambela dalam bukunya Muhammad Hasan, Rekrutmen adalah proses penarikan individu sesuai dengan kebutuhan

¹⁶⁸ Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 7-8

pada waktu yang tepat, jumlah yang memadai, dengan kualifikasi yang telah ditentukan, dan mendorong untuk melamar kerja ke organisasi.¹⁶⁹

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa perencanaan ketatausahaan madrasah di MAN 3 Madiun dengan melakukan rapat, koordinasi dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam tata usaha madrasah terkait data-data siswa, guru, pegawai dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data-data yang ada dimadrasah. Pihak MAN 3 Madiun, dengan diadakannya rapat dan musyawarah maka bisa menjalin tali persaudaraan, komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala madrasah, guru, dan pegawai tata usaha di masdrasah tersebut.

Adapun kerjasama yang terjalin antara kepala madrasah, guru dan pegawai tata usaha di madrasah sudah berjalan dengan baik, yang mana kepala madrasah mengajak berdiskusi dengan menyelesaikan berbagai masalah-masalah maupun tugas-tugas yang ada di masdrasah. Dan untuk memberikan rasa kekeluargaan yang ada di madrasah, kepala madrasah mengajak seluruh pendidik maupun tenaga kependidikan untuk makan siang bersama-sama.

Dapat dikemukakan bahwa perencanaan ketatausahaan tersebut dijalankan berdasarkan teori Ahmad Baedowi dalam bukunya *Manajemen Sekolah Efektif* yang didalamnya menyebutkan bahwa tugas staf tata usaha sekolah mencakup: Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh top management, termasuk

¹⁶⁹ Muhammad Hasan, et al, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan* (Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023), 47.

pengagendaan rapat, kunjungan, pertemuan dan implementasi sistem yang dibuat top management, Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada top management dan mengurus pengadaannya apabila disetujui, Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar, Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara tepat, cepat dan dapat dipahami dengan mudah, Mengkoordinasikan dan menyusun konsep pengelolaan administrasi surat-menyurat yang rapi, tertib dan dapat dipertanggung jawabkan.¹⁷⁰

Pendapat diatas dikuatkan oleh teori Syafaruddin dalam bukunya yang berjudul manajemen mutu terpadu dalam pendidikan konsep, strategi dan aplikasi. Beliau mengemukakan bahwa tata usaha mempunyai tugas, yaitu: Mengelola registrasi material sekolah, Menata situasi sekolah, Menyusun laporan-laporan, Mengelola registrasi siswa, Mengelola administrasi pengajaran, Menata surat-menyurat.¹⁷¹

2. Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

Pelaksanaan merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja sama diantara staf pelaksanaan program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Fungsi pelaksanaan tidak lepas dari manajemen yang lainnya, antara satu dengan yang lainnya sangat berkaitan. Pelaksanaan merupakan kegiatan pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan

¹⁷⁰ Ahmad Baedowi, et al, *Manajemen Sekolah Efektif*, 219.

¹⁷¹ Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, 55.

mempunyai tujuan untuk menggerakkan mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹⁷²

Pelaksanaan ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan sangatlah penting untuk meningkatkan mutu dan kualitas sekolah menjadi yang lebih baik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 dalam jurnalnya Amirudin yang berjudul Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasatentang Standar Tenaga Administrasi Madrasah bahwa pelaksanaan Urusan Administrasi pendidikan memiliki kompetensi teknis sebagai berikut: melaksanakan administrasi kurikulum, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan.¹⁷³

Dalam pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun, kepala madrasah, pegawai tata usaha dan guru di madrasah bersama-sama melaksanakan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada di madrasah. Dalam pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun sudah terlaksana dengan baik, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasannya. Selain itu sarana

¹⁷² Noer Rohmah, Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, 55

¹⁷³ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*, Vol, 7, No, 1, Juni 2017, 34.

dan prasarana pendukung untuk kelancaran pelaksanaan administrasi pendidikan juga sudah memadai dan cukup baik, terlihat dari hasil wawancara dan observasi peneliti kepada kepala madrasah, kepala tata usaha dan guru di madrasah. Menurut teori Hilal Mahmud dalam bukunya yang berjudul administrasi pendidikan bahwa pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan yaitu: pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip, pelayanan administrasi urusan keuangan, pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ketenagaan, pelayanan administrasi urusan data dan informasi.¹⁷⁴

Berdasarkan keseluruhan tentang pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa pelaksanaannya sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan perencanaan MAN 3 Madiun.

3. Kendala-kendala Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 3 Madiun

Kepala madrasah melakukan pengawasan terhadap kinerja para pegawainya setiap saat, sementara rapat evaluasi diselenggarakan setiap satu bulan sekali. Tujuan dari rapat evaluasi ini sebagai bahan evaluasi setiap kerja yang dilakukan oleh masing-masing bagian. Sehingga segala kendala-kendala yang terjadi pada setiap pelayanan akan dibahas dalam rapat evaluasi tersebut.

¹⁷⁴ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, 21.

Menurut teori Hendyat Soetopo dalam bukunya *Manajemen Pendidikan, Pengawasan atau controlling* sebagai komponen dalam proses manajemen memiliki peran penting dalam proses pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Proses ini dilaksanakan ketika suatu program sedang dilaksanakan sampai dengan kegiatan tersebut selesai dilaksanakan. Istiah pengawasan ini di dalamnya mengandung beberapa aktifitas, diantaranya adalah evaluasi, control dan inspeksi.¹⁷⁵ Kendala-kendala ketatausahaan yang dihadapi pada pelayanan administrasi berdasarkan hasil observasi dan pengamatan peneliti ditemukan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Terlambat membayar infaq komite
- b. Data EMIS yang kurang valid
- c. Aplikasi pelayanan yang berjalan tidak lancar/lemot

Penyelesaian kendala-kendala pada pelayanan administrasi

- a. Dalam menyelesaikan masalah keterlambatan pembayaran infaq, yaitu madrasah membuat peraturan bahwa terakhir dalam pembayaran infaq yaitu setiap tanggal 10, pemanggilan orang tua, mempererat sosialisasi pembayaran kepada murid dan wali murid, pemberitahuan surat pernyataan belum lunas membayar.
- b. Dalam menyelesaikan data EMIS yang kurang valid pihak madrasah memanggil murid tersebut untuk melengkapi data-datanya di kantor tata usaha.

¹⁷⁵ Hendyat Soetopo, *Manajemen Pendidikan*, 75.

- c. Aplikasi pelayanan yang berjalan tidak lancar, yaitu dengan pintar-pintar memilih waktu untuk membuka aplikasi tersebut, seperti kadang pagi kadang malam hari agar aplikasi bisa berjalan dengan lancar.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun yaitu *pertama*, pemenuhan sarana dan prasarana yang ada di kantor tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan. *Kedua*, perekrutan staff tata usaha sesuai dengan pegawai yang dibutuhkan. *Ketiga*, dengan melakukan rapat, koordinasi dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam tata usaha madrasah terkait data-data siswa, guru, pegawai dan segala sesuatu yang menyangkut tentang data-data yang ada dimadrasah. Dengan adanya rapat dan musyawarah bisa menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik antara kepala madrasah, pegawai tata usaha, dan guru di madrasah tersebut.
2. Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun adalah pertama, bentuk pelayanan yang diberikan dalam pelayanan administrasi pada siswa yaitu pembayaran infaq, pengajuan data PIP, legalisir ijazah, penerimaan murid baru dan pengadministrasian terkait data-data siswa. Kedua, kepala tata usaha selaku atasan melakukan pengawasan terhadap kinerja para pegawai tata usaha dan memberikan motivasi kepada para pegawai agar tetap semangat dalam bekerja.

3. Kendala-kendala ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MAN 3 Madiun adalah kendala yang sering dialami yaitu siswa sering terlambat pada saat membayar infaq, solusinya yaitu menghubungi wali murid. selanjutnya terkait data siswa yang masih belum lengkap. Kemudian solusi untuk masalah tersebut yaitu memanggil siswa untuk ke kantor guna melengkapi data yang belum lengkap tersebut. Selanjutnya aplikasi yang tidak berjalan dengan lancar solusinya yaitu pintar-pintar memilih waktu untuk membuka aplikasi tersebut, seperti kadang pagi kadang malam hari agar aplikasi bisa berjalan dengan lancar.

B. Saran

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada bagian ketatausahaan sendiri, maka dalam kesempatan ini peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk Kepala Madrasah

Madrasah sebaiknya membuat struktur organisasi pegawai tata usaha sekolah agar staf tata usaha sekolah mengetahui kepada siapa tanggung jawabnya dalam menyelesaikan kegiatan administrasi sekolah.

2. Untuk Kepala Tata usaha

Pegawai tata usaha sekolah ada yang belum memiliki standar kompetensi berupa kurangnya kemampuan dalam pengelolaan tata usaha sehingga perlu adanya motivasi dari kepala madrasah sehingga perlu diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bagian dari bahan rujukan atau referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah*. Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 7, No. 1, Juni 2017.
- Anisa,Zulva Rizky, Tri Murwaningsihdan Patni Ninghardjanti. *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik Surakarta*, Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, Vol. 2, No. 2, 2018.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Anwar, M. Idochi. *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Bandung : Alfabeta, 2004.
- Astuti,Sridan Onny Fitriani.*Modul Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Sulawesi Tengah: CV Feniks Muda, 2022.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Baedowi, Ahmad. *Manajemen Sekolah Efektif*. Ciputat: PT Pustaka Alvabet, 2017.
- Cahyono,Budi Tri. *Pendidikan Dan Pelatihan Calon Kepala Sekolah Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Cahyana. *Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*. Surakarta: IAIN Surakarta, 2017.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Cordoba, 2003.
- Evanirosa, et al. *Metode Penelitian Kepustakaan (Library Research)*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia, 2022.
- Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. *Pedoman Penulisan Skripsi Ponorogo: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo*, 2021.
- Firmansyah, Farid & Rudy Haryanto. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2017.

- Gianatri, Mantik Sari Zahiah. *Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan*. Sawangan: SMK Bina Rahayu, 2016.
- Gie, Liang The. *Manajemen Perkantoran Modern*. Yogyakarta; Liberty, 2000.
- Hasan, Muhammad. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pendidikan*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.
- Henuk-kacariba, Alemina. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2020.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Karnati, Neti. *Manajemen Perkantoran Analisis Teori dan Aplikasi dalam Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2002.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju, 1990.
- Khadijah dan Nurul Amelia. *Perkembangan Kognitif Anak Usia Dini: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Kencana, 2020
- Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah: Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Kotler, Philip and Keller Lane Kevin. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kristianus dan Magdalena. *Budaya Tenun Ikat Dayak Keninjal Melawi*. Tangerang: Penerbit Lembaga Literasi Dayak, 2019.
- Kristiawan, Muhammad, Dian Safitri & Rena Lestari. *Manajemen Pendidikan*. Sleman: CV Budi Utama, 2017.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan*. Makassar: Aksara Timur. 2015.
- Majid, Abdul. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Aksara Timur, 2017.
- Marmoah, Sri. *Administrasi dan Supervise Pendidikan Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.

- Masdar, Sjahrazad, Sulikah Asmorowati dan Jusuf Irianto, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: University Press, 2012.
- Melkisedek. *Pendidikan Dasar Di Daerah Perbatasan*. Malang: PT. Cita Intrans Selaras, 2020.
- Novita, Ifit. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press, 2022.
- Nurkolis. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT. Grasindo, 2003.
- Pertiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage di Bandung Raya)* Sleman: CV Budi Utama, 2021.
- Prodjowijono, Suharto. *Manajemen Gereja Sebuah Alternatif*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia, 2008.
- Purban, Sukarman. *Administrasi Supervisi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Pupuh, Fathurrohman dan Aa Suryana. *Guru Profesional*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Purwanto, Anim. *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktis*. Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022.
- Purwanto, M Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Cet X, Jakarta Cipta, 2000.
- Qomariyah, Nurul. *Student Satisfaction Of Service Quality Education In Jember, Journal Of Business And Banking*. Volume 4 No. 2. 2014.
- Rahman, Abd. *Tri Pusat Pendidikan Perspektif Tasawuf*. Jakarta: CV. Kaaffah Learning Center, 2022.
- Rahmanto, Sujari. *Manajemen Pembiayaan Sekolah*. Lampung: CV Gre Publishing, 2019.
- Ratmintodan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, cet. VII, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Rohmah, Noer dan Zaenal Fanani. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Malang: Madani, 2017.

- Rukmana, Trisna. *Metode Penelitian Kualitatif*. Batam: CV. Rey Media Grafika, 2022.
- Ruyatnasih, Yaya dan Liya Megawati. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2017.
- Sagala, Syaiful. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Siagian, Sondang P. *Analisis serta Perumusan Kebijakan dan Strategi Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung, 1986.
- Siagian, Sondang P. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. PT Imperial Bhakti Utama, 2007.
- Sidiq, Umar. *Urgensi Pendidikan Pada Anak Usia Dini*. Jurnal Insania, Vol. 16, No. 2, 2011.
- Sidiq, Umar dan Khoirussalim, *Kepemimpinan Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2021.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Soetopo, Hendyat. *Manajemen Pendidikan*. Bahan Kuliyah Manajemen Pendidikan: Universitas Negeri Malang, 2001.
- Subarna, Barna. *Pendidikan Gratis Sekolah Menengah Pertama*. DIY: CV Budi Utama, 2012.
- Sudaryana, Bambang dan Ricky Agusiady. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suharyat, Yayat. *Pengembangan Karya Ilmiah Bidang Pendidikan Islam*. Klaten: Penerbit Lakeisha, 2019.
- Sulistiyono, Joko. *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan*. Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2021.
- Suprihanto, John. *Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.

- Suryana, Edeng. *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*. Sleman: CV Budi Utama, 2015.
- Syafaruddin. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Grasindo, 2002.
- Syamsuddin. *Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah*. Jurnal Al-Ta'dib Vol. 8, No. 2, Juli - Desember 2015.
- Taman, Abdullah. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Pelayanan Mahasiswa*. Jurnal Nominal, Vol 2, No.1, 2013.
- Trisantoso, Nyoman, Dewi Kurniasih & Musa Hubeis, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022.
- Tohar. *Supervisi Manajerial dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Jonggat*, Jurnal Paedagogy: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan, Vol 9, No. 1, (Januari 2022)
- Tumanggor, Amirudin, James Ronald Tambunan & Saut Pandapotan Simatupang. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: K-Media, 2021.
- Winarni, Endang Widi. *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

