

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
DI MA AL-ISLAM JORESAN**

**SKRIPSI**



Oleh:

**HANUN NADA DZAKIYYAH**

NIM. 206200100

**IAIN  
PONOROGO**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
2024**

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI  
DI MA AL-ISLAM JORESAN**

**SKRIPSI**

Diajukan  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan Program Sarjana Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

**HANUN NADA DZAKIYYAH**

NIM. 206200100

**IAIN  
PONOROGO**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
2024**

## ABSTRAK

**Dzakiyyah, Hanun Nada.** 2024. *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi.* **Skripsi.** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Pembimbing Abdul Kholiq, M.BA.

**Kata Kunci:** Manajemen Tata Usaha, Kualitas Layanan, Administrasi

Administrasi merupakan salah satu dari komponen pendidikan, namun saat ini yang terjadi adalah semakin rendahnya kualitas pelayanan administrasi sekolah oleh tata usaha sekolah yang disebabkan karena kurangnya perhatian terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa faktor penyebab rendahnya kualitas layanan administrasi, salah satunya adalah staf administrasi kurang cakap dalam memberikan pelayanan. Peneliti menghubungkan masalah ini dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan, (2) Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan, (3) Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan serta verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan tata usaha di MA Al-Islam dilaksanakan setiap tahun sebelum memasuki tahun ajaran baru. dimulai dengan menganalisis evaluasi kinerja pada tahun sebelumnya, kemudian jika dirasa membutuhkan tenaga administrasi tambahan maka diadakan rekrutmen dan pelatihan tenaga administrasi. Selanjutnya diadakan penyusunan program kerja dengan disertai dengan strategi-strateginya dan pembagian tugas kepada masing-masing staf. (2) Pelaksanaan tata usaha berjalan dengan berap program seperti layanan Penerimaan Peserta Didik Baru, Program Indonesia Pintar, beasiswa prestasi, layanan keuangan, dan pengadministrasian data siswa. Pelayanan terdepan berada pada staf bagian pelayanan publik, jika berkaitan dengan data maka akan diarahkan ke staf bagian operator, namun jika berkaitan dengan keuangan akan diarahkan pada staf bagian keuangan. Dalam menjalankan pelayanan administrasi, staf tata usaha MA Al-Islam Joresan memperhatikan standar operasional khusus layanan administrasi, selain itu mereka juga didukung dengan fasilitas yang cukup lengkap. Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah sebagai pimpinan berperan memberikan motivasi kerja kepadaanggotanya. (3) Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha berperan dalam pengawasan, meskipun demikian, masih terdapat hambatan yang dirasakan oleh tata usaha MA Al-Islam Joresan. Hambatan internal yaitu ruangan yang kurang memadai, siswa yang kurang disiplin mengumpulkan data, dan rasio jumlah staf dengan jumlah siswa tidak seimbang sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan, hambatan eksternalnya terkait permintaan data dari Kemenerian Agama yang sering mendadak.



## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama:

Nama : Hanun Nada Dzakiyyah  
NIM : 206200100  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan  
Administrasi di MA Al-Islam Joresan

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

Pembimbing,

Senin, 04 Maret 2024

**Abdul Kholiq, M.BA.**  
NIP. 198506162020121009

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo



**PONOROGO**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama:

Nama : Hanun Nada Dzakiyyah  
NIM : 206200100  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan

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

Hari : Kamis  
Tanggal : 28 Maret 2024

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

Hari : Senin  
Tanggal : 22 April 2024

Ponorogo, 22 April 2024  
Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

  
**Dr. H. Moh. Munir, L., M.Ag.**  
NIP. 196807051999031001

Tim Penguji:

Ketua Sidang : Dr. Athok Fu'adi, M.Pd.  
Penguji I : Dr. M. Syafiq Humaisi, M.Pd.  
Penguji II : Abdul Kholiq, M.BA.



## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanun Nada Dzakiyyah  
NIM : 206200100  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang dapat diakses di [theses.iainponorogo.ac.id](http://theses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 18 Mei 2024  
Penulis



**Hanun Nada Dzakiyyah**  
NIM. 206200100

P O N O R O G O

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanun Nada Dzakiyyah

NIM : 206200100

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan  
Administrasi di MA Al-Islam Joresan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 04 Maret 2024



Hanun Nada Dzakiyyah

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                          |            |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                           | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                 | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                      | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                       | <b>iv</b>  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....            | <b>v</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....             | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                              | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                            | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                           | <b>xi</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....                   | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                       | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah .....                      | 1          |
| B. Fokus Penelitian .....                            | 4          |
| C. Rumusan Masalah .....                             | 4          |
| D. Tujuan Penelitian .....                           | 5          |
| E. Manfaat Penelitian .....                          | 5          |
| F. Sistematika Pembahasan .....                      | 6          |
| G. Jadwal Penelitian .....                           | 7          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                   | <b>9</b>   |
| A. Kajian Teori .....                                | 9          |
| 1. Pengertian Manajemen .....                        | 9          |
| 2. Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah ..... | 11         |



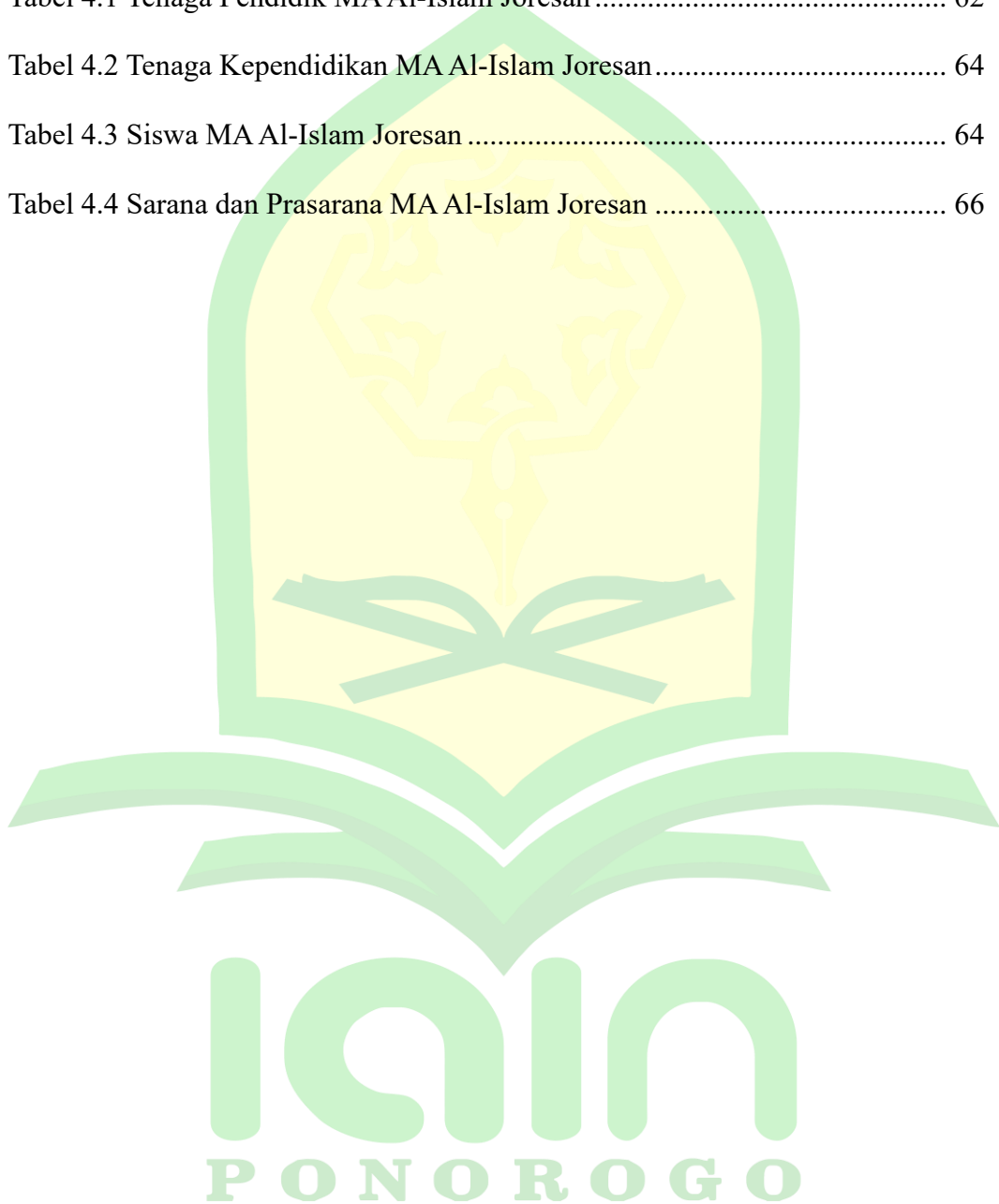
|   |           |
|---|-----------|
| 3. Ruang Lingkup Manajemen Tata Usaha .....   | 19        |
| 4. Kualitas Layanan Administrasi .....  | 24        |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu .....  | 37        |
| C. Kerangka Pikir .....   | 43        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>44</b> |
| A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan .....  | 44        |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 47        |
| C. Data dan Sumber Data .....   | 47        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....  | 48        |
| E. Teknik Analisis Data .....   | 50        |
| F. Pengecekan Keabsahan Data.....   | 52        |
| G. Tahapan Penelitian .....   | 54        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>56</b> |
| A. Gambaran Umum Latar Penelitian.....  | 56        |
| 1. Sejarah Berdirinya MA Al-Islam Joresan .....   | 56        |
| 2. Profil MA Al-Islam Joresan .....   | 57        |
| 3. Visi, Misi, dan Tujuan MA Al-Islam Joresan.....  | 58        |
| 4. Struktur Organisasi MA Al-Islam Joresan .....  | 61        |
| 5. Keadaan Guru, Karyawan, dan Siswa di MA Al-Islam Joresan .....   | 62        |
| 6. Sarana dan Prasarana MA Al-Islam Joresan .....   | 66        |
| B. Deskripsi Data.....  | 67        |
| 1. Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan<br>Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan..... | 67        |

|  |            |
|--|------------|
| 2. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan .....                   | 75         |
| 3. Hambatan-hambatan yang Dihadapi Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan..... | 85         |
| C. Pembahasan.....   | 88         |
| 1. Analisis Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di MA Al-Islam Joresan .....              | 88         |
| 2. Analisis Pelaksanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan .....           | 94         |
| 3. Analisis Hambatan-hambatan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan.....      | 100        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>103</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 103        |
| B. Saran.....  | 104        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>106</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>  | <b>110</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....                                   | 8  |
| Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian terdahulu..... | 40 |
| Tabel 4.1 Tenaga Pendidik MA Al-Islam Joresan .....                | 62 |
| Tabel 4.2 Tenaga Kependidikan MA Al-Islam Joresan.....             | 64 |
| Tabel 4.3 Siswa MA Al-Islam Joresan .....                          | 64 |
| Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana MA Al-Islam Joresan .....           | 66 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir.....   | 43  |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi MA Al-Islam Joresan .....                       | 61  |
| Gambar 4.2 Kegiatan Rapat Perencanaan Tata Usaha .....                         | 69  |
| Gambar 4.3 Hasil Rapat di Luar Rapat Tahunan Tata Usaha .....                  | 70  |
| Gambar 4.4 Pembagian Tugas Tenaga Kependidikan.....                            | 73  |
| Gambar 4.5 Skema Perencanaan Tata Usaha .....                                  | 74  |
| Gambar 4.6 Aplikasi <i>Education Management Information System</i> (EMIS)..... | 76  |
| Gambar 4.7 Aplikasi Verifikasi Validasi Peserta Didik (VERVAL PD).....         | 76  |
| Gambar 4.8 Aplikasi Pangkalan Data Ujian Madrasah (PDUM) .....                 | 77  |
| Gambar 4.9 Aplikasi Rapor Digital Madrasah.....                                | 77  |
| Gambar 4.10 Siswa Mengurus Kelengkapan Data di Tata Usaha.....                 | 79  |
| Gambar 4.11 Alat <i>Scan</i> dan Komputer Tata Usaha .....                     | 80  |
| Gambar 4.12 Alat <i>Fotocopy</i> Tata Usaha .....                              | 81  |
| Gambar 4.13 Standar Operasional Layanan (SOP) Tata Usaha.....                  | 82  |
| Gambar 4.14 Ruang Tata Usaha .....   | 86  |
| Gambar 4.15 Bagan Perencanaan Tata Usaha MA Al-Islam Joresan .....             | 93  |
| Gambar 4.16 Bagan Pelaksanaan Tata Usaha MA Al-Islam Joresan.....              | 100 |
| Gambar 4.17 Bagan Hambatan-hambatan Tata Usaha MA Al-Islam Joresan ....        | 102 |

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Sistem transliterasi Arab-Indonesia yang dijadikan pedoman penulisan skripsi ini adalah sistem *Institute of Islamic Studies*, McGill University, yaitu sebagai berikut:

|   |     |   |      |   |    |
|---|-----|---|------|---|----|
| ء | ='  | ز | = z  | ذ | =Q |
| ب | =b  | س | = s  | ذ | =K |
| ت | =t  | ش | = sh | ث | =L |
| ث | =Th | ص | = ṣ  | - | =M |
| ج | =J  | ض | = ḍ  | ف | =N |
| ح | =Ḥ  | ط | = ṭ  | ك | =W |
| خ | =kh | ظ | = ḏ  | ق | =H |
| د | =D  | ع | = =  | ي | =Y |
| ذ | =dh | غ | = gh |   |    |
| ر | =r  | ف | = f  |   |    |

*Tā' marbūṭa* tidak ditampilkan kecuali dalam susunan *idāfa*, huruf tersebut ditulis t. Misalnya: فطارة = *faṭāna*; فطارة النبي = *faṭānat al-nabī*

### Diftong dan Konsonan Rangkap

|    |   |    |    |   |   |
|----|---|----|----|---|---|
| اك | = | Aw | اك | = | ū |
| أي | = | Ay | أي | = | ī |

Konsonan rangkap ditulis rangkap, kecuali huruf *waw* yang didahului *ḍamma* dan huruf *yā'* yang didahului *kasra* seperti tersebut dalam tabel.

### Bacaan Panjang

|   |   |   |    |   |   |    |   |   |
|---|---|---|----|---|---|----|---|---|
| ا | = | ā | اي | = | ī | اك | = | ū |
|---|---|---|----|---|---|----|---|---|

### Kata Sandang

|    |   |     |     |   |       |     |   |                   |
|----|---|-----|-----|---|-------|-----|---|-------------------|
| ال | = | al- | الش | = | al-sh | كائ | = | wa`l <sup>1</sup> |
|----|---|-----|-----|---|-------|-----|---|-------------------|

<sup>1</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2023),129.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga pendidikan merupakan wadah yang dapat membawa manusia ke arah masa depan yang lebih baik, harapannya agar setiap individu yang berada pada wadah tersebut akan mengalami perubahan dan perkembangan ke arah yang lebih baik. Lembaga pendidikan adalah tempat berlangsungnya proses belajar mengajar dalam suatu organisasi. Lembaga pendidikan memberikan layanan jasa bagi pelanggan pendidikan, mulai dari masuk sampai keluar, pelanggan pendidikan yang dimaksudkan adalah siswa, guru, dan pihak lain yang terkait<sup>2</sup>

Untuk memenuhi layanan administrasi di dalam lembaga pendidikan dibutuhkan tenaga kependidikan yang bertugas menangani masalah administrasi. Di sekolah/madrasah yang menangani bagian administrasi adalah bagian tata usaha. Menurut Wukir seperti yang dikutip oleh Jamal mengatakan bahwa keberadaan tenaga administrasi sekolah/madrasah pada jenjang sekolah dasar dan menengah atau yang sering disebut dengan tata usaha sekolah/madrasah sangat diperlukan dalam proses pembelajaran. Tata usaha sekolah merupakan unit pelaksana teknis penyelenggara sistem administrasi dan informasi pendidikan yang kaitannya dengan tulis menulis, mengumpulkan data, termasuk dalam hal keuangan, penyediaan data-data bagi pimpinan sebagai bahan untuk membuat

---

<sup>2</sup> Marlina Gazali, "Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan untuk Mencerdaskan Bangsa," *Jurnal Al-Ta'dib* 6, No. 1 (2013), 128.

keputusan yang tepat guna mencapai tujuan sekolah/madrasah, serta membantu kelancaran organisasi atau lembaga pendidikan. Tata usaha merupakan suatu kesatuan yang ada di dalam sekolah karena tata usaha bertugas memberikan layanan administrasi yang menunjang efektifitas dan efisiensi di sekolah. Maka dari itu manajemen tata usaha akan berpengaruh pada kualitas layanan suatu lembaga.<sup>3</sup>

Pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan penawaran keuntungan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pemberian layanan di sekolah biasanya disebut dengan layanan administrasi sekolah. Administrasi sendiri merupakan suatu usaha untuk membantu, memimpin, dan mengarahkan semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>4</sup>

Kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi di sekolah yang dipegang oleh tata usaha masih banyak yang tidak memperhatikan pentingnya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya seperti banyaknya staf yang dirasa kurang cakap dalam memberikan layanan, fasilitas yang kurang lengkap, budaya kerja yang kurang positif, dan masih banyak lagi faktor lainnya. Hal ini tentunya akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan. Apabila lembaga tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka akan berpengaruh pada pelanggan pendidikan, karena baik atau buruknya pelayanan sangat mempengaruhi mutu lembaga. Apabila pelanggan merasa tidak puas maka peminat lembaga tersebut akan menurun, yang lebih fatalnya

---

<sup>3</sup> Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Praktis Membangun Dan Mengelola Administrasi Sekolah* (Yogyakarta: Diva Press, 2011), 83.

<sup>4</sup> Tatang S, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Pusaka Setia, 2017), 18.

apabila pelanggan merasa tidak mendapatkan apa yang diinginkan maka rasa kepercayaan terhadap lembaga akan menurun.<sup>5</sup>

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lilis Marlita pada tahun 2023 di salah satu Madrasah Aliyah di kabupaten Musi Rawas menunjukkan bahwa terdapat lembaga pendidikan yang kurang memperhatikan kualitas layanan administrasi sekolah, yang disebabkan oleh tenaga kependidikan yang dirangkap oleh tenaga pengajar. Akibatnya layanan administrasi tidak bisa maksimal karena tenaga kependidikan seharusnya memiliki kompetensi yang berbeda dengan tenaga pengajar, selain itu fokus yang dihadapi juga berbeda.<sup>6</sup>

Begitu juga di lembaga pendidikan MA Al-Islam Joresan memerlukan kepuasan dan kepercayaan dari pelanggan untuk bisa tetap eksis dan menarik minat pelanggan pendidikan dengan cara meningkatkan kualitas layanan administrasi. MA Al-Islam Joresan merupakan lembaga pendidikan swasta di bawah naungan Kementerian Agama yang terbilang eksis dikalangan masyarakat Ponorogo, di mana sekolah ini sudah menyandang predikat Terakreditasi A. Madrasah ini terkenal dengan alumninya yang sangat banyak dan berkualitas. Selain itu juga terbilang unggul, dibuktikan dengan banyaknya prestasi yang diraih siswa-siswinya baik dibidang akademik maupun non akademik.<sup>7</sup> Dari prestasi dan kualitas alumninya yang baik membuat MA Al-Islam memiliki banyak peminat. Semakin banyaknya peminat tersebut

---

<sup>5</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2014), 26.

<sup>6</sup> Lilis Marlita, Syaiful Bahri, and Siswanto Siswanto, "Implementasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Guru Di Madrasah Aliyah Riyadhus Sholihin Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas" (PhD Thesis, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023), 5.

<sup>7</sup> "Profil Sekolah MA Al-Islam Joresan <https://Maalislamjoresan.Sch.Id/> Diakses Pada 01 Maret 2024.," n.d.



tentunya juga harus didukung oleh kualitas layanan administrasi. Dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas ini, tentunya tidak lepas dari manajemen tata usaha yang dikelola dengan memperhatikan pelayanan prima.<sup>8</sup>

Tata usaha MA Al-Islam Joresan masih memerlukan penyempurnaan agar dapat memberikan layanan yang berkualitas dan ikut andil dalam mendukung madrasah menjadi lembaga yang terus berkembang dan maju. Berangkat dari fenomena di atas, peneliti tertarik mengadakan penelitian di MA Al-Islam Joresan. Dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi tentunya tidak lepas dari peran tata usaha. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka fokus penelitian ini adalah manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan?
2. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di MA Al-Islam Joresan?
3. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan?

---

<sup>8</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor 01/O/13-11/2023

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di MA Al-Islam Joresan.
2. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di MA-Al Islam Joresan.
3. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara detail dan menambah khazanah keilmuan tentang peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan adminitrasi serta memperkuat teori yang ada.

##### **2. Manfaat Secara Praktis**

###### **a. Bagi Lembaga Pendidikan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif yaitu berupa peningkatan kualitas pelayanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

b. Bagi Tata Usaha MA Al-Islam Joresan

Dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan memberikan masukan yang membangun dalam memberikan layanan administrasi di lembaga pendidikan serta untuk mengatasi hambatan yang dihadapi madrasah, sehingga layanan administrasi dapat berjalan lancar dan lebih baik ke depannya.

c. Bagi Perpustakaan IAIN Ponorogo

Dapat dijadikan sebagai telaah pustaka dan bahan kajian yang berkaitan dengan peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

d. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) di kampus IAIN ponorogo serta sebagai media atau sarana pembelajaran membuat karya tulis ilmiah secara aplikatif.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini dituangkan dalam beberapa bab, yakni:

**BAB I** terdapat pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang sebagai pengantar untuk menjelaskan alasan penulis pengambil penelitian ini yang kemudian digunakan untuk menjelaskan fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian. Sistematika pembahasan menjelaskan alur logika sistemik penulisan hasil penelitian. Jadwal penelitian berfungsi sebagai acuan pelaksanaan penelitian lapangan agar terstruktur dengan baik.

**BAB II** memuat kajian pustaka, terdiri dari kajian teori dan kajian penelitian terdahulu sebagai bahan analisis atas kondisi lapangan, dalam bab ini diuraikan beberapa teori yang dapat digunakan sebagai landasan teori atau kerangka pemikiran. Meliputi pengertian serta ruang lingkup manajemen dan tata usaha. Kemudian pengertian dan indikator kualitas layanan.

**BAB III** metode penelitian, menguraikan pendekatan dan jenis penelitian. Membahas tentang gambaran umum MA AL-Islam Joresan dan waktu penelitian. data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penelitian dan tahapan penelitian.

**BAB IV** membahas tentang gambaran umum latar penelitian yakni kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan. Jawaban dari rumusan masalah yang ada yakni perencanaan dan pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan. Memberikan pembahasan dari jawaban rumusan masalah.

**BAB V** merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari seluruh isi yang telah diuraikan secara panjang dan jelas serta saran-saran yang dapat disumbangkan sebagai rekomendasi untuk kajian lainnya.

#### **G. Jadwal Penelitian**

Penelitian akan dilaksanakan secara langsung setelah ujian seminar proposal dan telah mendapatkan surat ijin melakukan penelitian dari tempat yang telah dipilih oleh peneliti. Adapun waktu pelaksanaannya sesuai dengan table berikut:

**Tabel 1.1** Jadwal Penelitian

| No. | Kegiatan                          | Bulan |     |     |     |     |
|-----|-----------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|
|     |                                   | Okt   | Nov | Des | Jan | Feb |
| 1.  | Tahap Persiapan Penelitian        |       |     |     |     |     |
|     | a. Penyusunan dan Pengajuan Judul |       |     |     |     |     |
|     | b. Pengajuan Proposal             |       |     |     |     |     |
|     | c. Perijinan Penelitian           |       |     |     |     |     |
| 2.  | Tahap Pelaksanaan                 |       |     |     |     |     |
|     | a. Pengumpulan Data               |       |     |     |     |     |
|     | b. Analisis Data                  |       |     |     |     |     |
| 3.  | Tahap Penyusunan Laporan          |       |     |     |     |     |



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pengertian Manajemen

Istilah manajemen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “penggunaan sumber daya yang efektif demi mencapai sasaran”. Manajemen dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan oleh anggota organisasi serta penggunaan sumber daya organisasi yang lainnya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>9</sup> Pengertian manajemen secara harfiah dalam bahasa Inggris yaitu “*management*” yang artinya adalah ketatalaksanaan, pengelolaan, dan tata pimpinan.<sup>10</sup> Secara umum manajemen dapat diartikan sebagai proses mengatur dan mengelola suatu obyek yang bersifat fisik maupun non fisik yang dilakukan secara sadar, terencana, dan sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>11</sup>

Manulang dikutip oleh John Suprihanto mengatakan 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.<sup>12</sup> Menurut Marwansyah pengertian manajemen yaitu pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi

---

<sup>9</sup> Erwan Efendi et al., “Tipe Informasi Bagi Manajemen & Mekanisme Pengambilan Keputusan Dalam Organisasi,” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023): 36.

<sup>10</sup> Noer Rohmah and Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Malang: Madani, 2017), 52.

<sup>11</sup> Muhammad Arsyam, “Manajemen Pendidikan Islam,” (Makasar: 2020), 5.

<sup>12</sup> John Suprihanto, *Manajemen* (Yogyakarta: UGM PRESS, 2018), 21.

yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan, dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial.<sup>13</sup> Henry Simamora menyatakan bahwa kriteria seleksi dirangkum dalam beberapa kategori, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Pendidikan
- b. Pengalaman kerja
- c. Kondisi fisik
- d. Kepribadian

Sedangkan George R. Terry menyatakan “*management is the accomplishing of a predetermined objectives through the efforts of other people*” atau manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan melalui atau bersama-sama usaha orang lain. George membagi empat fungsi dasar manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC).<sup>15</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu seni yang mengatur tata cara atau disebut dengan pengelolaan suatu kegiatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilaksanakan oleh individu yang bekerja sama demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.

---

<sup>13</sup> Samsuni, “Manajemen Sumber Daya Manusia,” *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman Dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (2017): 115.

<sup>14</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2nd ed. (Jakarta: PT. Pradnya Pramitha, 2004), 221.

<sup>15</sup> George R. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), 8.

## 2. Tata Usaha atau Tenaga Administrasi Sekolah

### a. Pengertian Tata Usaha/Tenaga Administrasi Sekolah

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan, secara sistematis tata usaha merupakan bagian manajemen, yaitu kegiatan menempatkan sumber daya sesuai dengan bidangnya secara terstruktur. Inti dari kegiatan tata usaha secara umum mencakup 6 fungsi, yaitu: <sup>16</sup>

- 1) Menghimpun, yaitu mencari dan mengumpulkan segala data yang diperlukan untuk digunakan.
- 2) Mencatat, yaitu proses membukukan semua yang dianggap sebagai data pendukung, seperti mencatat surat masuk dan keluar serta masih banyak lagi.
- 3) Mengelola, yaitu mengerjakan keterangan-keterangan berbagai macam kegiatan untuk memperbarui agar menjadi data yang valid. Seperti mengelola biki induk peserta didik, dan kepegawaian.
- 4) Menggandakan, yaitu memperbanyak file atau berkas dengan tujuan dijadikan sebagai arsip.
- 5) Mengirim, yaitu menyampaikan file atau berkas dari satu pihak ke pihak lain. Misalnya mengirim surat tugas, dan surat edaran,
- 6) Menyimpan, yaitu meletakkan berbagai beskas dan file ke tempat tertentu dan memastikan terjaga keamanannya.

---

<sup>16</sup> Chyntia Dewi Elviera, Dedi Irawan, and Dwitya Nafa Syafrina, "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi," *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2019): 1–6.



Tata usaha sekolah juga merupakan prakarsa penyelenggaraan pembelajaran untuk suatu lembaga pendidikan. Badan pengelolaan sekolah yang secara langsung mengurus administrasi di dalam serta di luar sekolah, yang memiliki tugas melayani untuk mencapai tujuan lembaga sekolah.

Menurut Jamal dikutip oleh Fajriah administrasi sekolah merupakan rangkaian aktivitas manajemen organisasi kerja yang dilakukan secara terorganisir dan sistematis oleh seorang individu atau kelompok dalam rangka mencapai tujuan lembaga atau administrasi sekolah yaitu orang yang memberikan dukungan terhadap program-program kegiatan pembelajaran di sekolah.<sup>17</sup> Sedangkan Menurut Rahmawati dalam buku *manajemen perkantoran* menyatakan bahwa tata usaha merupakan pekerjaan yang meliputi penyampaian keterangan lisan, pembuatan laporan secara tertulis sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan landasan fakta sebagai tindakan kontrol oleh pemimpin.<sup>18</sup>

Jadi, tata usaha atau tenaga administrasi sekolah merupakan sebuah kelompok sumber daya manusia di sekolah, disebut dengan tenaga kependidikan yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar namun memberikan dukungan terhadap kelancaran kegiatan administrasi dan pembelajaran di sekolah.<sup>19</sup> Ketatausahaan

---

<sup>17</sup> Auliya Fajriah, "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Di Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]* 4, no. 1 (2023): 31.

<sup>18</sup> Rahmawati, *Manajemen Perkantoran* (Yogyakarta: Graha ilmu, 2014), 14.

<sup>19</sup> Najewan Najewan et al., "Kepala Sekolah dan Kinerja Pegawai Tata Usaha," *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)* 1, no. 1 (2020): 8–18.

sekolah adalah bagian dari administrasi pendidikan, yang ranahnya mengatur kegiatan operasional di dalam lingkup lembaga sekolah/madrasah. Tujuan dari administrasi pendidikan adalah menyalurkan seluruh rangkaian kegiatan baik kegiatan operatif maupun kegiatan manajemen dalam pendidikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah dijenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Hal tersebut terjadi dikarenakan tenaga administrasi sekolah memiliki kualifikasi dan standar tersendiri yang berbeda dengan tenaga pendidik.<sup>20</sup>

b. Kompetensi dan Kualifikasi Tata Usaha/Tenaga Administrasi Sekolah

Dalam ranah pendidikan tidak hanya tenaga pendidik saja yang perlu memiliki kompetensi dan kualifikasi, namun tenaga kependidikan juga perlu memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan bidangnya agar mampu melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan benar. Perbedaan kompetensi dan kualifikasi tersebut akan sangat berpengaruh bagi lembaga pendidikan, apabila penempatan posisi dan pelaksanaan tugas tidak dilakukan secara tepat.

Pemenuhan standar kompetensi dan kualifikasi ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah,

---

<sup>20</sup> “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 -, Penelusuran Google, diakses 12 Oktober 2023.

prinsip yang harus dipenuhi adalah efisien, keefektifan, dan kualitas pelayanan. Selain itu, yang tidak kalah penting adalah prinsip fokus pada penyelarasan kewenangan dan tanggung jawab sebagai kunci peningkatan kinerja. Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 menjabarkan komponen dimensi kompetensi tenaga administrasi sekolah sebagai berikut:<sup>21</sup>

1) Dimensi kompetensi kepribadian

Meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, serta tanggung jawab.

2) Dimensi kompetensi sosial

Meliputi kompetensi untuk bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.

3) Dimensi kompetensi teknis

Meliputi kompetensi untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

4) Dimensi kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah)

---

<sup>21</sup> Rufqotuz Zakhroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika: Jurnal Pemikiran Pendidikan* 19, no. 2 (2017): 62.

Meliputi kompetensi untuk mendukung pengelolaan Standar Nasional Pendidikan, Menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola, konflik, dan menyusun laporan.

Masing-masing kompetensi tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Kemudian dijabarkan dalam sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan administrasi sekolah/madrasah dalam menunjang proses pembelajaran. Untuk mendapatkan tenaga administrasi yang berkompeten maka sekolah harus mengadakan tahap rekrutmen, dimana tahap rekrutmen sendiri adalah proses pengumpulan pelamar kerja yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan organisasi atau lembaga.<sup>22</sup>

UU Nomor 24 tahun 2008 telah mengatur tata usaha lingkup pendidikan, tenaga administrasi sekolah terdiri dari kepala tenaga administrasi/kepala tata usaha, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Pelaksana urusan terdiri dari beberapa bidang yaitu kepegawaian, keuangan, kesiswaan, kurikulum, persuratan dan pengarsipan, sarana dan prasarana, serta hubungan sekolah dengan

---

<sup>22</sup> Ena Etikawati and Raswan Udjang, "Strategi Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis* 4, no. 1 (2016), 10.

masyarakat (humas). Petugas layanan khusus tidak mengerjakan kegiatan administrasi, tapi di sebuah lembaga pendidikan petugas jenis ini masih menjadi tanggungjawab tenaga administrasi untuk memberi pembinaan dan memberdayakan. Petugas layanan khusus terdiri dari penjaga sekolah, tenaga kebersihan, tukang kebun, pengemudi dan pesuruh.<sup>23</sup>

c. Tugas Tata Usaha/Tenaga Administrasi Sekolah

Tugas tata usaha atau tenaga administrasi sekolah dibagi berdasarkan bidang-bidangnya, yaitu bidang administrasi kepegawaian, keuangan, kesiswaan, kurikulum, persuratan dan pengarsipan, sarana dan prasarana, dan hubungan sekolah dengan masyarakat. Tugas dari masing-masing bidang disebutkan sebagai berikut:<sup>24</sup>

1) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Kepegawaian

- a) Mengisi buku induk pegawai
- b) Menyusun daftar urut kepangkatan
- c) Menerbitkan surat tugas/keputusan
- d) Menyusun data dan statistic kepegawaian
- e) Menyusun arsip dan file pegawai
- f) Mengelola daftar hadir pegawai

2) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Keuangan

- a) Menyimpan dokumen rekening giro/bank

---

<sup>23</sup> Muhyadi Muhyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Kependidikan Penelitian Inovasi Pembelajaran* 43, no. 1 (2013), 40-41.

<sup>24</sup> Ade Hermawan and S., "Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Tugas Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin," *Jurnal Manajemen Pendidikan Al-Hadi* 01, no. 02 (2021), 13.

- b) Menerima dan melakukan pembayaran
  - c) Menyimpan arsip/dokumen dan LPJ keuangan
  - d) Membuat laporan penggunaan keuangan
  - e) Membuat laporan posisi anggaran (daya serap)
  - f) Mencatat keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum, pembantu, dan tabelaris
- 3) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Kesiswaan
- a) Membuat daftar nomor induk siswa
  - b) Menyusun daftar keadaan siswa
  - c) Membuat usulan peserta ujian
  - d) Menginventarisir daftar lulusan
  - e) Menyimpan daftar kumpulan nilai
  - f) Menginventarisir pendaftaran siswa baru
  - g) Mengisi papan data keadaan siswa
- 4) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Kurikulum
- a) Menyusun program tahunan dan semester
  - b) Mengatur jadwal Pelajaran
  - c) Mengatur pelaksanaan penyusunan model satuan pembelajaran
  - d) Menentukan norma kenaikan kelas
  - e) Menentukan norma penilaian
  - f) Mengatur pelaksanaan evaluasi belajar
  - g) Meningkatkan perbaikan mengajar
  - h) Mengatur perbaikan kelas mengajar

- i) Mengatur kegiatan kelas apabila guru tidak hadir
- 5) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Persuratan dan Kearsipan
- a) Mengelola surat masuk dan keluar
  - b) Menggandakan surat
  - c) Mengelola buku ekspedisi persuratan
  - d) Menata dan memelihara kearsipan dan dokumen
- 6) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Sarana dan Prasarana
- a) Menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana
  - b) Mencatat dan menginventarisir sarana
  - c) Menyimpn dokumen kepemilikan
  - d) Membuat daftar inventarisasi ruang
- 7) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- a) Membantu proses kegiatan komite
  - b) Menjalin kerja sama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat serta keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
  - c) Mencatat dan mendokumentasikan proses kegiatan kehumasan
  - d) Mempromosikan sekolah/madrasah.

Beberapa bidang tersebut menyatu demi terwujudnya lembaga pendidikan yang berkualitas dan produktif. Masing-masing bidang harus mampu memahami tugasnya secara teoritis maupun praktis dengan baik.

### 3. Ruang Lingkup Manajemen Tata Usaha

Manajemen di bagian tata usaha adalah salah satu indikator untuk mengetahui sejauh mana kualitas pengelolaan tata usaha sekolah/madrasah. Manajemen membuat pekerjaan yang ada di kantor tata usaha lebih terarah dan terstruktur sehingga tujuan dari tata usaha dapat tercapai secara efektif. Manajemen tata usaha yang meliputi perencanaan, pengorganisian, pelaksanaan, dan pengendalian dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Perencanaan

Dalam setiap kegiatan atau aktivitas administrasi, perencanaan merupakan fungsi utama. Perencanaan merupakan landasan atau dasar dalam melakukan aktivitas administrasi. Perencanaan secara formal didefinisikan sebagai proses kegiatan yang rasional dan sistematis dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan dikemudian hari dalam rangka sebagai usaha mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>25</sup> Di dalam perencanaan dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas-aktivitas administrasi, dengan menggunakan konsep 5W 1H yaitu apa (*what*) yang akan dilakukan, mengapa (*why*) hal tersebut dilakukan, siapa (*who*) yang akan melakukan, di mana (*where*) melakukannya, kapan (*when*) dilakukan, dan bagaimana (*how*) melakukannya.<sup>26</sup>

Muhammad Mustari sebagaimana yang dikutip Muhammad Thoyib mengemukakan perencanaan adalah upaya yang dilakukan

---

<sup>25</sup> Fathul Maujud, "Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Pengelolaan Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan)," *Jurnal Penelitian Keislaman* 14, no. 1 (2018): 33.

<sup>26</sup> Rohmah and Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan.*, 26.



secara sistematis dengan menggambarkan terkait penyusunan rangkaian tindakan atau kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan lembaga atau organisasi dengan mempertimbangkan sumber-sumber yang tersedia atau sumber yang mampu disediakan.<sup>27</sup> Lisa Septia Dewi dalam bukunya *Pengelolaan Pendidikan* mengatakan bahwa perencanaan merupakan proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi yang tepat, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.<sup>28</sup>

Perencanaan sekolah harus disesuaikan dengan kebutuhan dan dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi penjabar dari tahap-tahap yang akan dilakukan dengan melibatkan sumber daya yang berkepentingan dalam membuat keputusan. Perencanaan sekolah bertujuan untuk menjelaskan pengelolaan sekolah sekarang dan masa mendatang, mendorong partisipasi masyarakat, mendorong adanya keputusan-keputusan tingkat sekolah dan menciptakan ketentuan dalam pelaksanaan.

Dalam tata usaha sekolah konsep perencanaan dapat diartikan sebagai proses penyusunan, penggunaan media, penggunaan pendekatan atau metode untuk kegiatan ketatausahaan yang akan datang demi tercapainya tujuan pendidikan. Perencanaan menjadi hal yang sangat penting karena kegagalan dalam perencanaan sama saja dengan merencanakan kegagalan dikemudian hari.

---

<sup>27</sup> Isna Faridatun Naziroh and Muhammad Thoyib, "Manajemen Kesiswaan Dalam Peningkatan Potensi Diri Siswa Melalui Organisasi Siswa Intra Sekolah (Studi Kasus Di SMP Negeri 5 Ponorogo)," *Edumanagerial* 1, no. 1 (2022), 31.

<sup>28</sup> Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan* (Bogor: Guepedia, 2020), 26.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan proses membagi pekerjaan ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, memberikan tugas-tugas kepada orang yang terlibat sesuai dengan kemampuannya, mengalokasikan sumber daya, dan menyatupadankan tugas serta fungsinya dalam rangka efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Pengorganisasian pada hakekatnya merupakan langkah untuk menentukan “siapa melakukan apa” harus jelas dalam sebuah organisasi. Kejelasan tugas individu atau kelompok akan melahirkan tanggungjawab.<sup>29</sup>

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan yang harus dilakukan, pembagian tugas-tugas dan pembagian pekerjaan kepada setiap karyawan, serta penentuan hubungan koordinasi yang tepat.<sup>30</sup> Jadi pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, tugas-tugas, alat-alat, tanggung jawab, dan wewenang dengan sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan dalam satu kesatuan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.

c. Pelaksanaan atau Penggerakan

Menurut George R. Terry dikutip oleh Rohmah dan Fanani dalam buku *Pengantar Manajemen Pendidikan* yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota

---

<sup>29</sup> Saefrudin Saefrudin, “Pengorganisasian Dalam Manajemen,” *Jurnal Al-Hikmah* 5, no. 2 (2017): 59.

<sup>30</sup> Mafari Afrizal, “Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Ibadah Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau” (Tesis, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau, 2014), 13-14.

suka berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi. Pelaksanaan juga merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap staf melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggungjawabnya.<sup>31</sup> Pelaksanaan dilaksanakan setelah fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Agar pelaksanaan berjalan dengan baik dan sesuai dengan perencanaan maka sangat perlu diperhatikan bagaimana cara atau strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan karyawannya.<sup>32</sup>

Pelaksanaan merupakan sebuah langkah untuk mengupayakan seluruh anggota organisasi agar bergerak guna mencapai sasaran berdasarkan perencanaan yang telah disusun. Perencanaan merupakan proses penerapan seluruh elemen yang berupa ide, konsep, gagasan, dan rencana yang telah disusun sebelumnya untuk mencapai tujuan organisasi, mulai dari level manajerial hingga level operasional.<sup>33</sup>

Berdasarkan pengertian pelaksanaan dia atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan suatu usaha mengaktualisasikan perencanaan melalui adanya arahan dari pemimpin dengan berbagai pengarahan dan motivasi kerja, agar setiap pegawai

---

<sup>31</sup> Noer Rohmah and Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Malang: Madani, 2017), 51.

<sup>32</sup> Rifki Faisal Miftahul Zanah and Jaka Sulakasana, "Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan," *Agrivet: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian Dan Peternakan (Journal Of Agricultural Sciences and Veteriner)* 4, no. 2 (2016), 159.

<sup>33</sup> Aprilia Eka Cahyani and Ahmadi, "Manajemen Program Keterampilan Multimedia Pada Madrasah Unggul," *Edumanagerial* 2, no. 1 (June 29, 2023): 46.

mampu melaksanakan tugasnya dengan optimal sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Dalam pelaksanaan tata usaha sekolah, pelaksanaan diartikan sebagai proses berlangsungnya kegiatan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan penunjang di sekolah.

d. Pengawasan atau pengendalian

Secara umum pengawasan dikaitkan dengan upaya untuk mengendalikan, membina dan pelurusan sebagai upaya pengendalian mutu dalam arti luas. Johnson dalam buku *Administrasi Pendidikan Kontemporer* mengemukakan bahwa pengawasan ialah sebagai fungsi sistem yang melakukan penyesuaian terhadap rencana, mengusahakan agar penyimpangan-penyimpangan tujuan sistem hanya dalam batas-batas toleransi. Artinya pengawasan sebagai kendali performa petugas, proses, dan sesuai dengan rencana, jika ada penyimpangan hal itu diusahakan agar tidak lebih dari batas yang dapat ditoleransi.<sup>34</sup>

Pengawasan atau pengendalian merupakan fungsi akhir dari manajemen, dan merupakan aspek penting dalam dinamika organisasi. Pengawasan dapat diartikan sebagai salah satu kegiatan untuk mengetahui realisasi perilaku personal melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan apa yang telah direncanakan atau tidak. Objek dari kegiatan pengawasan mengenai kesalahan, penyimpangan, pelanggaran, dan korupsi. Sehingga fungsi pengawasan dalam manajemen adalah pendeteksi masalah-masalah atau kelemahan yang terjadi mulai dari perencanaan sampai tahap pelaksanaan.

---

<sup>34</sup> Ibid, 59.

Fungsi dari pengawasan yaitu menentukan apakah rencana awal perlu diperbaiki, dilihat dari hasil kinerja selama ini. Jika seorang manajer merasa butuh perubahan dapat dikembalikan pada proses sebelumnya dan menyusun rencana baru berdasarkan hasil dari pengawasan.<sup>35</sup>

Kaitannya dengan tata usaha sekolah, pengawasan diartikan sebagai suatu upaya yang dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan terkait kualitas layanan. Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemajuan dalam pemberian layanan administrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai tujuan yang telah ditentukan.

#### 4. Kualitas Layanan Administrasi

Mutu dalam bahasa inggris diistilahkan dengan *quality*<sup>36</sup> sedangkan dalam Bahasa arab disebut dengan *juudatun*<sup>37</sup>. Dikatakan bermutu apabila sesuatu hal bernilai baik atau mengandung makna yang baik. Sebaliknya, sesuatu dikatakan tidak bermutu bila sesuatu itu memiliki nilai yang kurang baik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performa, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika dan lain sebagainya.<sup>38</sup>

---

<sup>35</sup> Yohannes Dakhi, "Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu," *Warta Dharmawangsa*, no. 50 (2016),

<sup>36</sup> Echolas dan Hasan John M, *Kamus Indonesia Inggris* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2014), 430.

<sup>37</sup> Toni Pransisika, *Kamus Indonesia-Arab Al-Mujaz* (Yogyakarta: Diva Press, 2014), 114.

<sup>38</sup> Riyuzen Praja Tuala, *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah* (Bandar Lampung: Lintang Rasi Aksara Books, 2018), 38-39.

Crosby mendefinisikan bahwa mutu atau kualitas adalah *Conformance to requirement*, yaitu sesuai yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Sedangkan Deming dikutip oleh Azwardi mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan.<sup>39</sup> Berdasarkan beberapa pengertian kualitas/mutu di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu hal yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibuat sesuai dengan syarat dan standar yang telah ditentukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan hakikatnya adalah rangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan adalah sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan harus berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Pelayanan ialah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan yang bersifat aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, yang tujuan utamanya adalah kepuasan pelanggan.<sup>40</sup>

Menurut Kamaruddin dalam buku *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar yang baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen

---

<sup>39</sup> Azwardi, "Konsepsi Mutu Pada Lembaga Pendidikan," *ALACRITY: Journal of Education*, 2022, 18–19.

<sup>40</sup> Kompri, *Manajemen Sekolah Teori Dan Praktik* (Bandung: CV Alfabeta, 2015), 284.

dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi aktivitas pelayanan.<sup>41</sup>

Jadi kualitas layanan adalah suatu bentuk proses yang berkaitan dengan pemberian atau pemenuhan bantuan oleh pihak pemberi layanan produk/jasa kepada pelanggan, dengan tetap memperhatikan standarisasi pelayanan yang baik. Tujuannya adalah memenuhi kebutuhan pelanggan serta mengutamakan kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Untung dan Rully terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:<sup>42</sup>

1. *Reliability* (keandalan atau kemampuan mewujudkan janji) yaitu suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyediaan jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyediaan jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyediaan jasa untuk membangkitkan

---

<sup>41</sup> Kamaruddin Sellang, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019), 19.

<sup>42</sup> Untung Sriwidodo and Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010), 166, 167.

rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia barang jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

4. *Empaty* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan, seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pad pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Parasuraman dalam Erlina Purnamawati juga mengidentifikasi penyebab kegagalan dalam kualitas layanan yaitu dalam lima kesenjangan antara persepsi pelanggan dan penyedia, kesenjangan tersebut dijelaskan sebagai berikut:<sup>43</sup>

1. Gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen.

Pada kenyataannya pihak manajemen perusahaan tidak selalu dapat memahami keinginan para pelanggan secara tepat. Sehingga manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya di

---

<sup>43</sup> Erlina Purnamawati, "Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan AHP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya," *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management* 3, no. 1 (2012), 4.



desain, dan jasa-jasa pendukung apa saja yang dibutuhkan serta diinginkan konsumen.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.

Terkadang manajemen mampu dengan tepat memahami keinginan pelanggan, tetapi pelanggan tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal seperti ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak ada komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Terdapat beberapa penyebab terjadinya gap ini, seperti karyawan kurang terlatih, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kerja, atau mungkin tidak mau memenuhi standar kerja yang ditetapkan.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang mungkin terjadi adalah perusahaan tidak mampu memenuhi janji yang diberikan.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan, atau bisa saja salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Dalam upaya penyediaan layanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003, kriteria pelayanan tersebut yaitu:<sup>44</sup>

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap diselenggarakan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.

---

<sup>44</sup> “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Penelusuran Google,” accessed October 16, 2023,

5. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas layanan dan pelanggan.
6. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
7. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
8. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia layanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
9. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
10. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
11. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti

apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

12. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
13. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran.

Pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar. Pelayanan yang berkualitas akan melibatkan seluruh komponen organisasi secara terintegrasi melaksanakan tanggung jawab dan perannya dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang ia dapatkan.

Terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan kualitas layanan. Meningkatkan mutu jasa tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas, yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Menurut Tjiptono dalam buku Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen,

di antara faktor yang perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan mutu jasa adalah:<sup>45</sup>

1. Mengidentifikasi Determinasi Utama Kualitas

Jasa Setiap perusahaan jasa perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang dilakukan adalah mengadakan riset untuk diidentifikasi determinasi jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinasi-determinasi tersebut.

2. Mengelola Harapan Pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan berusaha melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpikat. Hal tersebut dapat menjadi bumerang bagi perusahaan, karena semakin banyak janji yang diberikan, maka besar pula harapan pelanggan (bahkan bisa menjurus tidak realistis) yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu: “Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan”.

---

<sup>45</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku KONsumen* (Yogyakarta: CAPS, 2014), 24.

### 3. Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memerhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

- a. Mendidik konsumen tentang jasa yaitu membantu pelanggan dalam memahami suatu jasa merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas jasa.
- b. Mengembangkan budaya kualitas yang merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus.
- c. Menciptakan *automating quality*, dengan adanya otomatisasi dapat mengatasi variasi atas kualitas yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan secara saksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi

### 4. Harapan Pelanggan

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan. Zeithal, et. Al., dalam Tjiptono melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengungkapkan

bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut:

a. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Seorang pelanggan akan berharap bahwa ia patut dilayani dengan baikpula sebagaimana pelanggan lainnya di layanan oleh pemberi jasa.

b. *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.

c. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individu yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas terhadap pelanggan jasa. Faktor ini meliputi:

- 1) Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin 34omputer34t bisa membantu (misalnya, jasa asuransi mobil pada saat terjadi kecelakaan).
- 2) Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.

d. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap 35ompute atau derajat pelayanan 35omputer35t lain yang sejenis. Jika 35ompute memiliki alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

e. *Self Perceived Service Roles*

Faktor ini persepsi pelanggan tentang 35ompute atau derajat keterlibatannya dalam memengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menumpahkan kesalahan sepenuhnya pada pemberi jasa. Oleh karena itu persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan memengaruhi 35ompute jasa/pelayanan yang bersedia diterimanya.

f. *Situational Faktors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa memengaruhi jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

Misalnya pada awal bulan biasanya sebuah bank ramai dipenuhi para nasabahnya dan ini akan menyebabkan seorang nasabah menjadi 35omputer lama menunggu. Untuk sementara waktu, nasabah tersebut akan menurunkan 35ompute pelayanan minimal yang bersedia diterimanya karena keadaan itu bukanlah kesalahan penyedia jasa.



g. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, impersonal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

h. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang akan memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangibles assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang hanya cocok bagi 36omputer36t bawah yang lebih mementingkan tiba di tujuan dari pada kenyamanan selama perjalanan.

i. *World of Mouth* (Rekomendasi/Saran dari Orang Lain)

*Word-of-mouth* merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word-of-mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Disamping itu, *word-of-mouth* juga cepat diterima sebagai referensi kepada pelanggan jasa biasanya

sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakan sendiri.

j. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan. Pada gilirannya, semua ini akan berpengaruh terhadap compute kepuasan yang dirasakan pelanggan.

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

1. Desy Ro'izatul Azizah, Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di Mts Negeri 5 Kediri (IAIN Tulungagung, 2021). Hasil dari penelitian ini adalah Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 kediri adalah pertama, perekrutan staff tata usaha yang berkompeten dan juga memiliki akhlak yang baik. Kedua, Pemenuhan sarana prasarana penunjang berjalannya pemberian pelayanan administrasi. Ketiga, Terdapat adanya pembagian tugas di dalam tata usaha. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 kediri adalah pertama, pembayaran SPP atau administrasi keuangan, PIP untuk siswa, beasiswa prestasi, dan juga pengadministrasian terkait data siswa. kedua, kepala tata usaha melakukan pengawasan terhadap kinerja para staff, dan

juga adanya evaluasi setiap bulannya. Ketiga, Kepala tata usaha memberikan motivasi untuk para staff. Hambatan yang sering dialami tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 biasanya terkait dengan data siswa yang masih belum valid. Solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data, dengan begini data siswa akan valid. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja, adanya absen otomatis, dan juga sharing melalui rapat maupun *face to face*.<sup>46</sup>

2. Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak*, (UIN Walisongo Semarang, 2015). Hasil penelitian tersebut adalah perencanaan dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha madrasah melibatkan guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus diperbaiki maupun diperbaharui. Terkait dengan pelaksanaan yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Yang selanjutnya evaluasi, yaitu dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan guru dan staf untuk melaporkan yang berkaitan dengan pelaporan pelayanan.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Desy Ro'izatul Azizah, *Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Di Mts Negeri 5 Kediri* (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2021).

<sup>47</sup> Muhammad Sakowi Amin, *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak* (Skripsi, UIN Walison go, 2015).

3. Rizka Zayyana, *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembagunan UIN Jakarta*, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016). Hasil penelitian terdapat 3 sub bagian tenaga administrasi, yaitu: bagian pendidikan & pengajaran, keuangan & kepegawaian, dan umum. Program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan system pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan agar mutu layanan administrasi di sekolah dapat meningkat dengan baik. Pertama, kepala tenaga administrasi agar menambahkan jumlah tenaga administrasi sehingga layanan administrasi dapat selalu ditangani dengan cepat. Kedua, para tenaga administrasi agar melaksanakan tugas serta melakukan penyimpanan arsip dengan optimal.<sup>48</sup>
4. Cahyana, *Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*, (IAIN Surakarta, 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

---

<sup>48</sup> Rizka Zayyana, *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembagunan UIN Jakarta* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2016).

dari pegawai tata usaha yang membuat pelayanan belum terkesan berjalan baik, solusi yang dijadikan adalah program pembenahan dilingkungan kerja tata usaha diantaranya 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 40 computer di bagian keuangan dan perpustakaan.<sup>49</sup>

5. Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patmi Ninghardjanti, *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik Surakarta*, (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2018). Hasil dari penelitiannya 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 merupakan usaha bersama untuk meningkatkan pelayanan prima bagian tata usaha.<sup>50</sup>

**Tabel 2.1** Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

| No. | Penelitian Terdahulu  | Persamaan   | Perbedaan   |
|-----|---|---|---|
| 1.  | Desy Ro'izatul Azizah, <i>Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di Mts Negeri 5 Kediri (IAIN Tulungagung, 2021)</i> | <p>a. Kedua penelitian membahas terkait manajemen tata usaha</p> <p>b. Kedua penelitian membahas layanan administrasi</p> | <p>a. Penelitian terdahulu dilaksanakan di Mts Negeri 5 Kediri sedangkan penelitian penulis di MA Al-Islam Joresan</p> <p>b. Hasil penelitian terdahulu</p> |

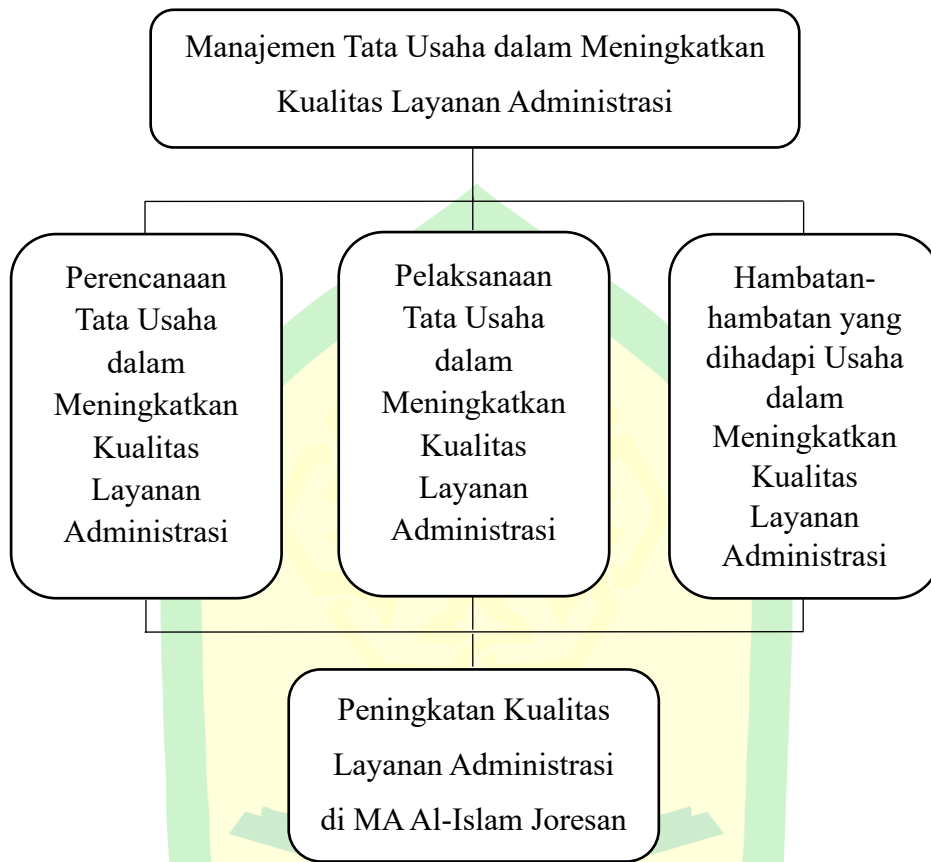
<sup>49</sup> Cahyana, *Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik Di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten* (Tesis, IAIN Surakarta, 2017).

<sup>50</sup> Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, and Patmi Ninghardjanti, "Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha Di SMK Batik Surakarta," *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2, no. 2 (n.d.).

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  |  | <p>hambatannya adalah data siswa yang masih belum valid sedangkan hambatan pada hasil penelitian penulis adalah rasio staf tata usaha dengan jumlah siswa belum seimbang, ruangan yang kurang memadai, dan keterkaitan tugas mendadak dari Kementerian Agama</p> |
| 2. | <p>Muhammad Sakowi Amin, Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, (UIN Walisongo Semarang, 2015)</p>                   | <p>a. Hasil kedua penelitian bagian perencanaan sama-sama dilaksanakan satu tahun sekali dalam rapat.<br/>b. Kedua penelitian membahas peningkatan mutu pelayanan.</p> | <p>a. Penelitian terdahulu membahas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sedangkan penelitian penulis membahas perencanaan, pelaksanaan dan hambatan.</p>  |
| 3. | <p>Rizka Zayyana, Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembagunan UIN Jakarta, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)</p> | <p>a. Kedua penelitian membahas peningkatan kualitas/mutu layanan administrasi<br/>b. Kedua penelitian menggunakan metode kualitatif.</p>                              | <p>a. Pada penelitian terdahulu terdapat 3 sub bagian tenaga administrasi, yaitu: bagian pendidikan &amp; pengajaran, keuangan &amp; kepegawaian, dan umum sedangkan pada penelitian</p>   |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    |   |  | penulis terdapat bagian keuangan, operator, dan layanan publik.  |
| 4. | Cahyana, Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten, (IAIN Surakarta, 2017).                                     | a. Hasil penelitian keduanya menunjukkan terdapat masalah pada ruangan.                              | a. Penelitian terdahulu terfokus pada administrasi akademik sedangkan penelitian penulis fokus pada administrasi tata usaha  |
| 5. | Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patmi Ninghardjanti, Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik Surakarta, (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2018). | a. Kepala sekolah memberikan motivasi kerja, kerja kepada dalam pelaksanaan kinerja staf tata usaha. | a. Penelitian terdahulu langsung terfokus pada pelaksanaan tata usaha sedangkan penelitian penulis terfokus pada manajemen yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan hambatan. |

### C. Kerangka Pikir



**Gambar 2.1** Skema Kerangka Pikir





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive dan snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.<sup>51</sup>

Salah satu aspek khas dalam penelitian kualitatif adalah cara memaparkan masalah dalam bab satu pendahuluan. Mengikuti saran Creswell, pada penelitian kualitatif dalam bab pendahuluan peneliti dapat

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 8-9.

memaparkan masalah dengan cara sebagai berikut, *Pertama*, peneliti perlu menegaskan bahwa masalah penelitian itu paling baik dipahami dengan cara mengeksplorasi sebuah konsep atau fenomena. Sebagaimana sudah disinggung, penelitian kualitatif bersifat eksploratorik dan paling sesuai diterapkan untuk mengeksplorasi sebuah topik manakala variabel dan landasan teori atau kerangka konseptual untuk menjelaskan topik tersebut belum banyak diketahui. Mengutip pendapat Morse (dalam Creswell) Creswell lebih lanjut menjelaskan bahwa masalah dalam penelitian kualitatif lazim memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (a) konsep yang menjadi inti atau pokok masalah penelitian masih bersifat “mentah” akibat kelangkaan bahkan ketiadaan teori dan penelitian terdahulu, (b) kalau pun ada teori yang menjelaskannya, teori itu dipandang tidak akurat, tidak sesuai, keliru, atau mengandung bias, (c) ada fenomena tertentu yang perlu dieksplorasi dan dideskripsikan serta dirumuskan teorinya namun karena sifatnya fenomen itu tidak cocok diteliti secara kuantitatif.

*Kedua*, ada kalanya seorang peneliti kualitatif memiliki lensa teoretis tertentu untuk meneliti masalah penelitiannya. Akibatnya, paparan tentang orientasi teoretis yang digunakan peneliti akan menjadi isi penting bab pendahulunya. Dengan kata lain, ada jenis penelitian kualitatif yang tidak sepenuhnya induktif sebagaimana tercermin dari keberadaan paparan teori yang dipakai dalam bab pendahuluan, kendati secara keseluruhan tetap mengandalkan sudut pandang para partisipan seperti terungkap dalam wawancara (Creswell).

*Ketiga*, bab pendahuluan penelitian kualitatif lazim diawali dengan paparan pengalaman pribadi peneliti terkait masalah yang akan diteliti. Gaya penulisannya pun lazim menggunakan sudut pandang personal, subjektif, dengan Bahasa orang pertama untuk menunjukkan posisi peneliti dalam keseluruhan narasi.<sup>52</sup>

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang hasilnya adalah data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian ini umumnya dipakai dalam fenomenologi sosial.

Deskriptif kualitatif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan pertanyaan siapa, apa, dimana, dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi sehingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola-pola yang muncul pada peristiwa tersebut. Secara ringkas dapat dijelaskan bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif. Alur induktif ini maksudnya penelitian deskriptif kualitatif diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik suatu generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut.<sup>53</sup>

Menurut peneliti, pada penelitian yang akan dilakukan di MA Al-Islam Joresan merupakan jenis penelitian deskriptif. Karena peneliti

---

<sup>52</sup> A. Supratiknya., *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi* (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2015).

<sup>53</sup> Wiwin Yuliani, "Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling," *Quanta* 2, no. 2 (2018): 86-87.

melakukan penelitian ini dengan terperinci, mendalam, dan intensif pada objek penelitian.

## **B. Lokasi dan Waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Al-Islam Joresan yang beralamat di Jl. Madura Desa Joresan, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur.

Waktu penelitian dilakukan pada bulan November 2023 sampai dengan Januari 2024 pada hari-hari tertentu sesuai dengan kesepakatan dengan pihak madrasah.

## **C. Data dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Adapun dalam penelitian ini penulis mengelompokkan data menjadi dua bentuk data, yaitu:

### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>54</sup> Data primer diperoleh dari kepala tata usaha dan staf tata usaha.

### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang tidak langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan dengan data tersebut. Dalam penelitian ini diperoleh dari kepala sekolah.

---

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>55</sup>

Adapun jenis teknik pengumpulan data sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar secara ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas<sup>56</sup>. Berikut macam-macam observasi:

- a. Observasi partisipatif, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.
- b. Observasi terfokus, pada tahap ini peneliti sudah melakukan *mini tour observation*, yaitu suatu observasi yang telah dipersempit untuk difokuskan pada aspek tertentu. Observasi ini juga dinamakan observasi terfokus, karena pada tahap ini peneliti melakukan analisis taksonomi sehingga dapat menemukan fokus.
- c. Observasi terseleksi, pada tahap ini Peneliti telah menguraikan fokus yang ditemukan sehingga datanya lebih rinci. Dengan melakukan

---

<sup>55</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi Dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 48-49.

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D...*, 226.

analisis komponensial terhadap fokus, maka pada tahap ini peneliti telah menemukan karakteristik, kontras-kontras/perbedaan, dan persamaan antar kategori, serta menemukan hubungan antara satu kategori dengan kategori yang lain.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik ini karena peneliti dapat melakukan penelitian dengan melihat, mendengar, dan mengamati sendiri fenomena yang ada di lapangan.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.<sup>57</sup>

Dalam wawancara, peneliti akan menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yaitu dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Dalam teknik wawancara ini peneliti melakukan penelitian wawancara kepada 4 narasumber yaitu Kepala Madrasah MA Al-Islam Joresan, Kepala Tata Usaha, dan dua Staf tata

---

<sup>57</sup> Ibid, 231.

usaha.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>58</sup> Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data-data tentang kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di MA Al-Islam Joresan.

### E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data seperti yang telah dikemukakan oleh Miles dan Huberman, dan Saldana (2014). Dibagi dalam empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Empat alur tersebut adalah (1) *Data Collection* (koleksi/pengumpulan data), (2) *Data Condensation* (kondensasi data), (3) *Data Display* (penyajian data), (4) *Drawing and Conclusions* (kesimpulan). Adapun penjelasan dari empat alur tersebut sebagai berikut:<sup>59</sup>

#### 1. *Data Collection* (Koleksi/Pengumpulan Data)

Mengumpulkan data dengan mencari sumber data dari bahan teliti baik pada ruang lingkup lembaga/perusahaan yang akan menjadi tempat penelitian. Pada dasarnya data collection dititik beratkan kepada penemuan-penemuan informasi secara rinci dan mendetail dengan

<sup>58</sup> Ibid, 240.

<sup>59</sup> Ariesto Hadi Sutopo and Andrianus Arief, *Terampil Mengelola Data Kualitatif Dengan NVIVO* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 8.

berdasar wawancara dan observasi dari informan. Sehingga, didapatkan beberapa informasi baik berupa catatan tulisan, dokumentasi, maupun hasil berupa rekaman bersama informan.

## 2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, penyederhanaan, pemfokusan, pengabstrakan dan transformasi data yang dikumpulkan melalui penulisan catatan-catatan yang berasal dari lapangan secara tertulis, transkrip atau hasil wawancara, dokumen-dokumen serta materi-materi empiris lainnya. Dengan adanya proses tersebut nantinya diharapkan data yang didapat lebih akurat. Hal ini karena pada proses kondensasi data diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan secara terus-menerus atau kontinu. Dari berbagai data yang sudah diperoleh, dianalisis, dikumpulkan dan didapatkan untuk memilah, menajamkan, membuang, memfokuskan serta menata data sehingga dapat banyak cara melalui pemilihan, ringkasan bahkan parafrase.

## 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Tahapan setelah adanya kondensasi data adalah penyajian data, pada penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bagan, hubungan antar kategori, uraian singkat dan sejenisnya. Dalam penyajian data biasanya menggunakan teks yang bersifat naratif, bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi selanjutnya berdasarkan informasi yang telah dipahami atau yang sudah didapat.



#### 4. *Drawing and Conclusions* (Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, dibuktikan oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### **F. Pengecekan Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif pengecekan keabsahan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengetahui validitas, reliabilitas dan obyektifitas penelitian untuk dipertanggungjawabkan. Peneliti menggunakan beberapa langkah sebagai berikut:

##### 1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab, saling terbuka dan saling mempercayai sehingga tidak akan informasi yang disembunyikan lagi.

Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap orang asing, masih dicurigai, sehingga informasi yang diberikan masih belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin masih banyak yang dirahasiakan. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek

kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau belum. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

## 2. Meningkatkan Ketekunan

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. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali data yang ditemukan salah atau tidak. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca, maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar atau tidak.

## 3. Triangulasi

Dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber ini digunakan untuk mengecek kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh

melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ini untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Waktu sering kali mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda.<sup>60</sup>

Dari ketiga Triangulasi tersebut, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji data, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber agar memperoleh data yang valid. Peneliti juga menggunakan triangulasi teknik yaitu menggunakan beberapa cara untuk memperoleh data yang valid.

## **G. Tahapan Penelitian**

Peneliti melakukan beberapa langkah penelitian dalam beberapa tahap sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Peneliti melakukan beberapa persiapan sebelum terjun ke lapangan, yaitu penyusunan usulan, penelitian, seminar proposal penelitian, dan mengurus perizinan penelitian ke MA Al-Islam Joresan

---

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D...*, 270-274.

## 2. Tahap Pekerjaan Lapangan

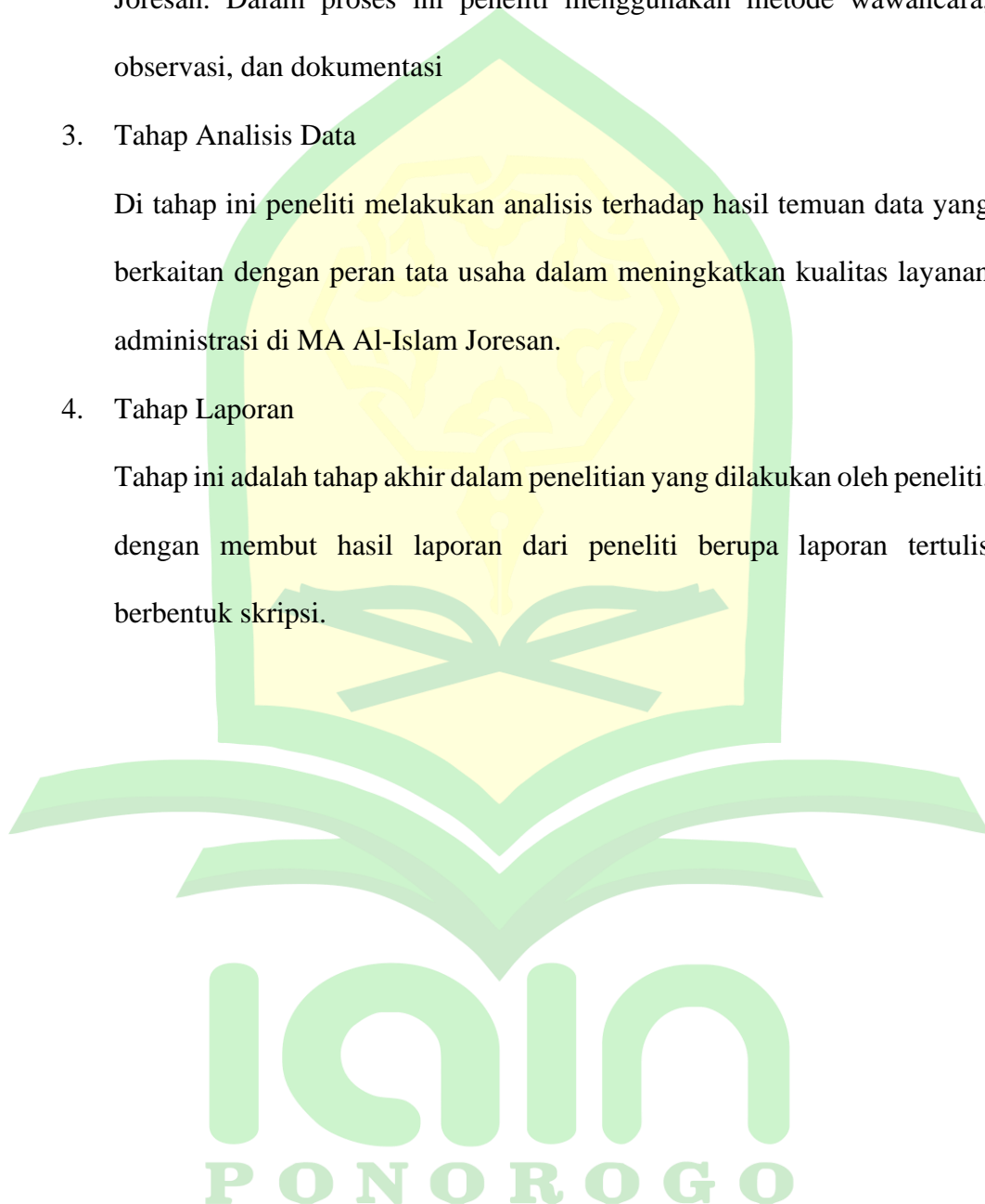
Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan fokus penelitian dari lokasi penelitian yaitu di MA Al-Islam Joresan. Dalam proses ini peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi

## 3. Tahap Analisis Data

Di tahap ini peneliti melakukan analisis terhadap hasil temuan data yang berkaitan dengan peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

## 4. Tahap Laporan

Tahap ini adalah tahap akhir dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dengan membuat hasil laporan dari peneliti berupa laporan tertulis berbentuk skripsi.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Latar Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya MA Al-Islam Joresan

Sejarah berdirinya Pondok Pesantren “Al-Islam” yang berlokasi di desa Joresan Kecamatan Mlarak Kabupaten Ponorogo Jawa Timur dilatar belakangi oleh keadaan krisis kualitas kehidupan umat Islam Indonesia khususnya di Ponorogo pada tahun enampuluhan. Pada masa itu sarana pengembangan kehidupan umat Islam, kaderisasi umat Islam, dan anak-anak putus sekolah sebagai akibat dari keterbelakangan dan kemiskinan yang masih melingkupi kehidupan sebagian besar masyarakat Ponorogo, terutama yang tinggal di daerah pedesaan.

Meskipun di Ponorogo telah lama berdiri beberapa lembaga pendidikan Islam yang berpaham *Islam Modernis*, namun keberadaannya terlanjur dianggap sebagai tempat menuntut ilmu *kaum priyayi* yang tak terjangkau *Wong Cilik*, sehingga keterbelakangan dan kenihilan ilmu pengetahuan masih juga memprihatinkan, kondisi tersebut menggugah kepedulian tokoh masyarakat Joresan untuk mendirikan lembaga pendidikan.

Kemudian untuk lebih menguatkan niat dan tujuan mendirikan lembaga pendidikan Islam tersebut maka diadakan pertemuan sebanyak dua kali. Yang pertama di rumah KH. Hasbullah desa Joresan Mlarak yang bertepatan dengan peringatan Haul Almarhum Kyai Muhammad Thoyyib pendiri desa Joresan. Pertemuan yang kedua di rumah salah satu tokoh NU

Mlarak KH. Abdul Karim dari desa Joresan yang dihadiri oleh KH. Maghfur Hasbullah, Ahmad Hudlari Ibnu Hajar, H. Farhan Abdul Qodir, Ashmu'i Abdul Qodir, Tumiran Ahmadi, Hirzuddin Hasbullah, Rohmat Asyhur, Royani, dan Muhammad Yasa', berkat ridlo Allah SWT. lahirlah cikal bakal Pondok Pesantren Al-Islam, tepatnya pada tanggal 12 Muharram 1386 H bertepatan dengan tanggal 2 Mei 1966 M.

Pada tahun 1969 didirikan Madrasah Aliyah untuk menunjang lulusan dari Madrasah Tsanawiyah agar dapat meneruskan jenjang Aliyah di lingkungan pondok Al-Islam Joresan. Didirikannya Madrasah Aliyah ini membawa harapan membawa perkembangan dan kemajuan bagi Pondok Al-Islam Joresan.

## 2. Profil MA Al-Islam Joresan

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Nama Sekolah             | : MA Al-Islam Joresan                                  |
| Akreditasi Madrasah      | : A  |
| Kurikulum                | : Kurikulum 2013 dan Kurikulum Merdeka                 |
| NPSN                     | : 20579358   |
| Nomor Statistik Madrasah | : 131235020021   |
| Status                   | : Swasta   |
| Alamat                   | : Jl. Madura, RW/RW/01/01, Joresan,<br>Mlarak Ponorogo |
| Telepon/HP               | : (0352) 313455  |
| Jenjang                  | : Madrasah Aliyah                                      |

### 3. Visi, Misi dan Tujuan MA Al-Islam Joresan

#### a. Visi MA AL-Islam Joresan

Religius, Unggul, Berbudaya dan Integritas

#### b. Misi MA AL-Islam Joresan

Religius:

- 1) Mewujudkan perilaku yang berakhlaqul karimah bagi warga Madrasah.
- 2) Meningkatkan kualitas ibadah.
- 3) Menjaga keistiqamahan pelaksanaan shalat jama'ah Dhuhur dan shalat Dhuha.
- 4) Mewujudkan tertib do'a, membaca Al-Qur'an.

Unggul:

- 1) Meningkatkan karakter unggul dalam kedisiplinan.
- 2) Memperkokoh kedisiplinan.
- 3) Meningkatkan kualitas pengembangan kurikulum.
- 4) Meningkatkan kualitas proses pembelajaran.
- 5) Mewujudkan perolehan Nilai Asesmen yang tinggi.
- 6) Meningkatkan daya saing peserta didik dalam melanjutkan ke Perguruan Tinggi.
- 7) Memperoleh juara KSM dan OSN tingkat regional dan Nasional.
- 8) Memperoleh juara olimpiade tingkat Nasional.
- 9) Meningkatkan kejuaraan Karya Ilmiah Remaja.
- 10) Meningkatkan kejuaraan kreatifitas peserta didik.
- 11) Meningkatkan perolehan juara lomba bidang kesenian.

12) Meningkatkan perolehan juara bidang olahraga.

13) Meningkatkan kualitas manajemen madrasah.

14) Pemberdayaan sarana dan prasarana yang memadai

Berbudaya:

1) Meningkatkan rasa suka pada kearifan budaya lokal.

2) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam budaya pelestarian lingkungan Madrasah.

3) Meningkatkan kesadaran warga madrasah dalam budaya pencegahan kerusakan lingkungan.

4) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam budaya pencegahan pencemaran lingkungan.

5) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam rasa memiliki.

Integritas:

1) Meningkatkan integritas antara ilmu agama dan ilmu umum.

2) Meningkatkan integritas antara bidang akademik dan non akademik.

3) Menyelaraskan antara ucapan dan perbuatan.

c. Tujuan

Dalam mengemban Visi dan Misinya MA Al-Islam Joresan Ponorogo telah merumuskan beberapa tujuan yaitu:

1) Mewujudkan perilaku yang berakhlakul karimah bagi wargamadrasah

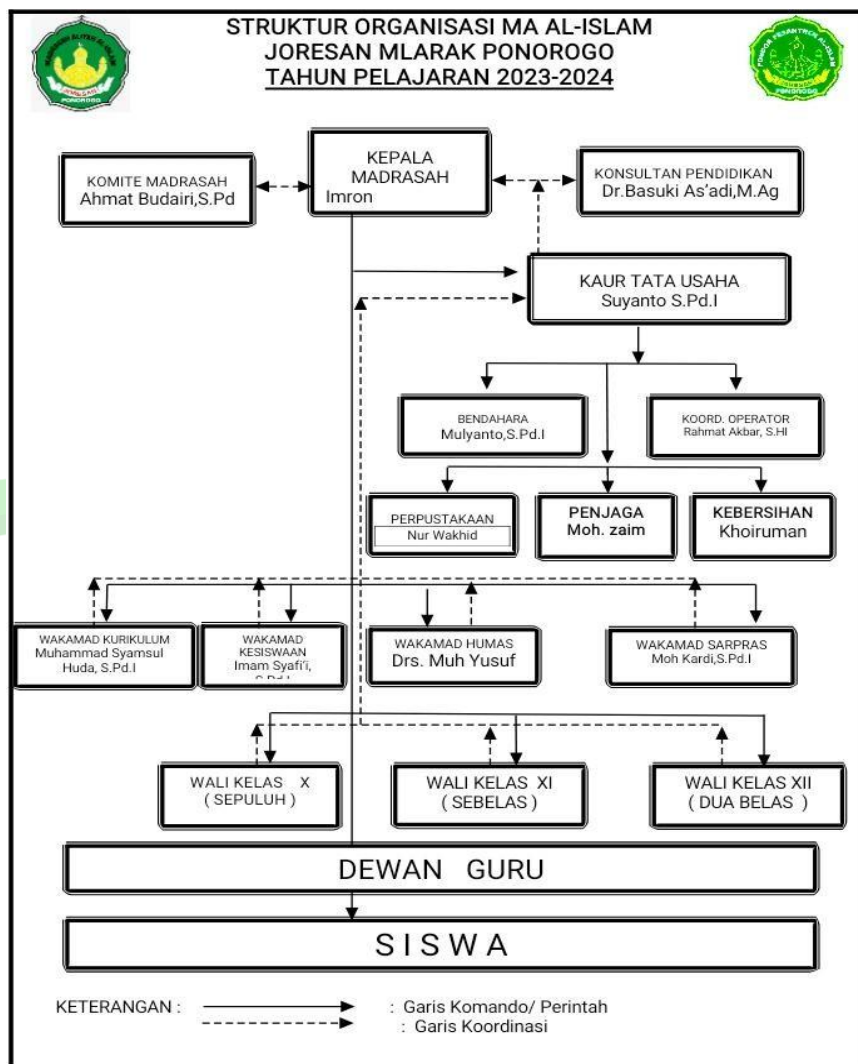
2) Menjaga keistiqamahan pelaksanaan shalat jama'ah Zuhur dan shalat Dhuha



- 3) Mewujudkan tertib do'a, membaca Al-Qur'an
- 4) Meningkatkan kualitas ibadah
- 5) Meningkatkan karakter unggul dalam kedisiplinan
- 6) Meningkatkan kualitas pengembangan kurikulum
- 7) Meningkatkan kualitas proses pembelajaran
- 8) Meningkatkan daya saing peserta didik dalam melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi
- 9) Memperoleh juara KSM dan OSN tingkat regional dan nasional
- 10) Memperoleh juara olimpiade tingkat nasional
- 11) Meningkatkan kualitas Karya Ilmiah Remaja
- 12) Meningkatkan kualitas dan kreatifitas pesertadidik
- 13) Meningkatkan perolehan kejuaraan lomba bidang kesenian
- 14) Meningkatkan perolehan kejuaraan bidang olahraga
- 15) Meningkatkan kualitas manajemen madrasah
- 16) Pemberdayaan sarana dan prasarana yang memadai.
- 17) Meningkatkan rasa suka pada kearifan budaya lokal
- 18) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam budaya pelestarian lingkungan
- 19) Meningkatkan kesadaran warga madrasah dalam budaya pencegahan kerusakan lingkungan
- 20) Meningkatkan peran serta warga madrasah dalam budaya pencegahan pencemaran lingkungan
- 21) Meningkatkan integritas antara ilmu agama dan ilmu umum
- 22) Meningkatkan integritas antara bidang akademik dan nonakademik

#### 4. Struktur Organisasi MA Al-Islam Joresan

Organisasi yang berkualitas adalah organisasi yang memiliki pengelolaan sesuai dengan standar yang sudah ada. Para pengelola-pengelola tersebut dijadikan satu dalam wadah yang bernama struktur organisasi. Struktur organisasi dibuat untuk memudahkan koordinasi dan komunikasi antar pemangku jabatan. Demi hal tersebut maka MA Al-Islam Joresan memiliki struktur organisasi. Adapun struktur organisasi MA Al-Islam Joresan adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.1** Sruktur Organisasi MA Al-Islam Joresan

## 5. Keadaan Guru, Karyawan, dan Siswa di MA Al-Islam Joresan

Sebagian besar guru dan tenaga kependidikan di MA Al-Islam Joresan adalah alumninya sendiri yang sudah mengemban pendidikan dari perguruan tinggi kemudian kembali untuk mengabdikan diri di Al-Islam Joresan. Berikut table tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di MA Al-Islam Joresan:

**Tabel 4.1** Tenaga Pendidik MA Al-Islam Joresan

| No | NAMA                  | NUPTK             |
|----|-----------------------|-------------------|
| 1  | Imam Mudhori          | '3538747649110052 |
| 2  | Imam Muhtadhin        | '4161750653110013 |
| 3  | Imam Syafi'I          | '2936750653110042 |
| 4  | Abdul Khabib          | '1240741646110013 |
| 5  | Imro'Atus Sholekah    | '4251754657300003 |
| 6  | Wahyudiono            | '3533741643111142 |
| 7  | Drs. Syamsul Fajar    | '0952737641200012 |
| 8  | Zainal Arifin         | '6957751654110012 |
| 9  | Muhammad Yusuf        | '0037742647110023 |
| 10 | Khudori               | '3935736640110012 |
| 11 | Muhammad Adib Rifa'I  | '2456754658110002 |
| 12 | Badi' Nurfiana        | -                 |
| 1  | Im Suhadi             | '1960754657200012 |
| 14 | Ummu Abidah Al-Farida | '0949746648210092 |
| 15 | Binti Musyaroh        | '8242753654210053 |
| 16 | Zakia Palufi          | --                |
| 17 | Sanwari               | '4448742644110032 |
| 18 | Sulamdi               | '3553752654200022 |
| 19 | Asmak Rohmawati       | '9555749652210033 |
| 20 | Malik Abdullah        | '0000000000000000 |
| 21 | Markum                | '3333748651200013 |

|    |                               |                   |
|----|-------------------------------|-------------------|
| 22 | Mohammad Supriyadi            | '2935741643110072 |
| 23 | Ashuri                        | '4936742644110102 |
| 24 | Dra. Sugeng Dwi Wahyu Ningsih | '6436744646300072 |
| 25 | Achmad                        | '8756738639110052 |
| 26 | Edi Prayetno                  | '4935749652114003 |
| 27 | Fahrurozi                     | '2657747649110062 |
| 28 | Muhamad Nur Yasin             | '6140746649110113 |
| 29 | Minhaji                       | '2834744646110082 |
| 30 | Mohammad Irham                | '1247756656120003 |
| 31 | Mohaman Jamroji               | '2437745648110063 |
| 32 | Mohamad Nur Kholis            | '2446747650110043 |
| 33 | Ahmad Suyono                  | -                 |
| 34 | Khoirul Anwar                 | '3843746649110062 |
| 35 | Nila Eka Pravitasari          | '3502085206930001 |
| 36 | Nur Endah Astuti              | -                 |
| 37 | Mohammad Kholis               | '5136740642110083 |
| 38 | Imam Haromain                 | '5142748651200053 |
| 39 | Imam Suhadi                   | '7536749653200003 |
| 40 | Asna Saadah                   | '0135740640300013 |
| 41 | Ema Fidhiana Kholifah         | '6458766668210023 |
| 42 | Imam Suyadi                   | '0000000000000000 |
| 43 | Dra. Irma Rahmawati           | '4458745647300052 |
| 44 | Mohammad Masrur               | '3758758659110042 |
| 45 | Ika Ariyantini                | '8750758660210072 |
| 46 | Muhammad Kardi                | '8144746649110093 |
| 47 | Dra. Siti Mariyanah           | '8561744647210043 |
| 48 | Nurul Atiyah                  | '3850751653300052 |
| 49 | Drs. Muhammad Ali Fikri       | '0744738639110052 |
| 50 | Kateno                        | '0039752654200053 |
| 51 | Diyah Mukarromah              | '3162765667300013 |
| 52 | Mukhlison                     | '8242743646110083 |

|    |                        |                   |
|----|------------------------|-------------------|
| 53 | Abdul Jali             | '0053746650110023 |
| 54 | Muhammad Syamsul Huda  | -                 |
| 55 | Ahmad Budairi          | '9463746647200002 |
| 56 | Ratna Puspita Dewi     | -                 |
| 57 | Tri Anita Jumaroh      | -                 |
| 58 | Abdul Rohman           | -                 |
| 59 | Imam Hanafi            | -                 |
| 60 | Diyah Ayu Noviyya Sani | -                 |
| 61 | Sulistiyono            | '8340751652130093 |

**Tabel 4.2** Tenaga Kependidikan MA Al-Islam Joresan

| No | Nama                 | NUPTK             |
|----|----------------------|-------------------|
| 1  | Mulyanto             | -                 |
| 2  | Rahmat Akbar         | -                 |
| 3  | Muhammad Zainal      | '3543743644110032 |
| 4  | Mohammad Aliman      | '2051041000000000 |
| 5  | Samsul Huda          | -                 |
| 6  | Rizal Zainul Mustofa | -                 |
| 7  | Suyanto              | '7051740641110033 |

**Tabel 4.3** Siswa MA Al-Islam Joresan

| No | Kelas | Kelamin |    | Jumlah |
|----|-------|---------|----|--------|
|    |       | L       | P  |        |
| 1. | 10 A  | 11      | 17 | 28     |
| 2. | 10 B  | 11      | 17 | 28     |
| 3. | 10 C  | 11      | 17 | 28     |
| 4. | 10 D  | 11      | 17 | 28     |
| 5. | 10 E  | 10      | 17 | 27     |
| 6. | 10 F  | 11      | 17 | 28     |
| 7. | 10 G  | 10      | 17 | 27     |

|               |      |            |            |            |
|---------------|------|------------|------------|------------|
| 8.            | 10 H | 10         | 17         | 27         |
| 9.            | 10 I | 11         | 16         | 27         |
| 10.           | 10 J | 13         | 16         | 29         |
| 11.           | 10 K | 13         | 16         | 29         |
| <b>Jumlah</b> |      | <b>122</b> | <b>184</b> | <b>306</b> |
| 12.           | 11 A | 13         | 12         | 25         |
| 13.           | 11 B | 14         | 13         | 27         |
| 14.           | 11 C | 12         | 12         | 24         |
| 15.           | 11 D | 12         | 12         | 24         |
| 16.           | 11 E | 6          | 11         | 18         |
| 17.           | 11 F | 8          | 12         | 20         |
| 18.           | 11 G | 9          | 21         | 0          |
| 19.           | 11 H | 5          | 22         | 27         |
| 20.           | 11 I | 7          | 20         | 27         |
| 21.           | 11 J | 11         | 15         | 26         |
| 22.           | 11 K | 11         | 17         | 28         |
| 23.           | 11 L | 11         | 15         | 26         |
| <b>Jumlah</b> |      | <b>119</b> | <b>182</b> | <b>301</b> |
| 24.           | 12 A | 13         | 13         | 26         |
| 25.           | 12 B | 10         | 14         | 24         |
| 26.           | 12 C | 12         | 12         | 24         |
| 27.           | 12 D | 18         | 12         | 30         |
| 28.           | 12 E | 10         | 14         | 24         |
| 29.           | 12 F | 0          | 16         | 16         |
| 30.           | 12 G | 5          | 16         | 21         |
| 31.           | 12 H | 6          | 17         | 23         |
| 32.           | 12 I | 5          | 15         | 20         |
| 33.           | 12 J | 1          | 16         | 17         |
| 34.           | 12 K | 11         | 14         | 25         |
| 35.           | 12 L | 10         | 13         | 23         |
| 36.           | 12 M | 10         | 9          | 19         |

|               |      |            |            |            |
|---------------|------|------------|------------|------------|
| 37.           | 12 N | 8          | 1          | 9          |
| <b>Jumlah</b> |      | <b>119</b> | <b>182</b> | <b>301</b> |
| <b>Total</b>  |      | <b>360</b> | <b>548</b> | <b>908</b> |

#### 6. Sarana dan Prasarana MA Al-Islam Joresan

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung proses pembelajaran agar dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisien. Pengadaan sarana dan prasarana ditujukan untuk meningkatkan kualitas belajar siswa. Tanpa adanya sarana dan prasarana maka segala proses kegiatan di sekolah tidak akan berjalan maksimal. Hal ini menunjukkan pentingnya keberadaan sarana dan prasarana sebagai penunjang lembaga pendidikan. Adapun sarana dan prasarana di MA Al-Islam Joresan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4** Sarana Prasarana MA Al-Islam Joresan

| No  | Nama Fasilitas       | Jumlah |
|-----|----------------------|--------|
| 1.  | Ruang Kepala Sekolah | 1      |
| 2.  | Ruang Guru           | 2      |
| 3.  | Ruang Kelas          | 33     |
| 4.  | Ruang TU             | 2      |
| 5.  | Ruang BK             | 1      |
| 6.  | UKS                  | 1      |
| 7.  | Ruang Perpustakaan   | 1      |
| 8.  | Ruang Kesenian       | 1      |
| 9.  | Lab. Bahasa          | 1      |
| 10. | Lab. IPA             | 1      |
| 11. | Lab. Komputer        | 1      |
| 12. | Aula                 | 2      |
| 13. | Masjid/Mushola       | 3      |

|     |                       |    |
|-----|-----------------------|----|
| 14. | Toilet Guru PA        | 10 |
| 15. | Toilet Guru PI        | 10 |
| 16. | Toilet Siswa PA       | 5  |
| 17. | Toilet Siswa PI       | 5  |
| 18. | Ruang Ekstrakurikuler | 4  |
| 19. | Ruang Pramuka         | 1  |
| 20. | Ruang Olah Raga       | 1  |
| 21. | Gudang                | 1  |

## B. Deskripsi Data

### 1. Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan

Manajemen merupakan sebuah tolak ukur keberhasilan suatu program, sedangkan tolak ukur keberhasilan manajemen tidak lepas dari adanya sebuah perencanaan yang baik. Perencanaan merupakan proses dalam manajemen yang bertujuan untuk menyusun program kerja untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam proses ini disusun tahapan-tahapan dan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan menjadi langkah awal yang sangat penting dalam proses manajemen, karena menjadi dasar acuan yang akan digunakan untuk melaksanakan program kerja yang sudah disusun dan ditetapkan sebelumnya. Dalam hal manajemen tata usaha, perencanaan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi yang akan diberikan kepada pelanggan pendidikan,

Tata usaha sekolah pada dasarnya berperan untuk melakukan kegiatan administrasi pendidikan atau dengan kata lain tidak terlibat



langsung dalam kegiatan belajar mengajar namun memberikan dukungan terhadap kelancaran kegiatan administrasi dan pembelajaran di sekolah, Tata usaha sekolah bertugas untuk memberikan pelayanan kepada siswa, guru, maupun pihak lain yang berkepentingan. Dalam melaksanakan perencanaan manajemen tata usaha membutuhkan waktu khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan. Di MA Al-Islam Joresan perencanaan manajemen tata usaha sudah rutin dilakukan setiap tahun pada waktu sebelum memasuki tahun ajaran baru, yaitu pada sekitar bulan Mei sampai Juni dalam bentuk forum rapat yang terdiri dari Kepala Tata Usaha, Kepala Sekolah, dan Staf. Proses perencanaan pada umumnya tidak dapat selesai jika hanya dilakukan dalam satu kali rapat karena banyak yang harus dipertimbangkan. Selain waktu, tempat juga mempengaruhi proses perencanaan sehingga Kepala Tata Usaha di MA Al-Islam Joresan memberikan ide untuk melakukan perencanaan di luar kantor, dengan tujuan agar pemikiran dapat lebih terbuka dan memiliki inspirasi baru. Hal ini sesuai dengan pemaparan Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha:<sup>61</sup>

“Proses perencanaan dilakukan setiap akan memasuki tahun ajaran baru sekitar bulan Mei-Juni, bulan juli sudah harus jadi. itu yang perencanaan yang rutin setiap tahun. Namun bila di tengah jalan ada sesuatu yang mendesak perlu di rencanakan maka kami akan melakukan rapat perencanaan sesuai dengan kebutuhan. Suatu perencanaan itu tidak akan selesai dalam satu kali pertemuan, karena banyaknya pertimbangan-pertimbangan yang perlu diperhatikan dan perubahan-perubahan untuk penyempurnaan. Jadi kami lakukan secara bertahap. Mungkin bisa antara tiga sampai empat kali rapat baru bisa selesai.” Yang terlibat kepala tata usaha, semua staf tata usaha, dan dibantu oleh bapak kepala sekolah selaku *top leader*. Agar langkah yang kami ambil dalam proses perencanaan tetap melibatkan pertimbangan dan persetujuan dari kepala sekolah.”

---

<sup>61</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024



**Gambar 4.2** Kegiatan Rapat Perencanaan Tata Usaha  
MA Al-Islam Joresan<sup>62</sup>

Kemudia beliau menambahkan lagi bahwa:<sup>63</sup>

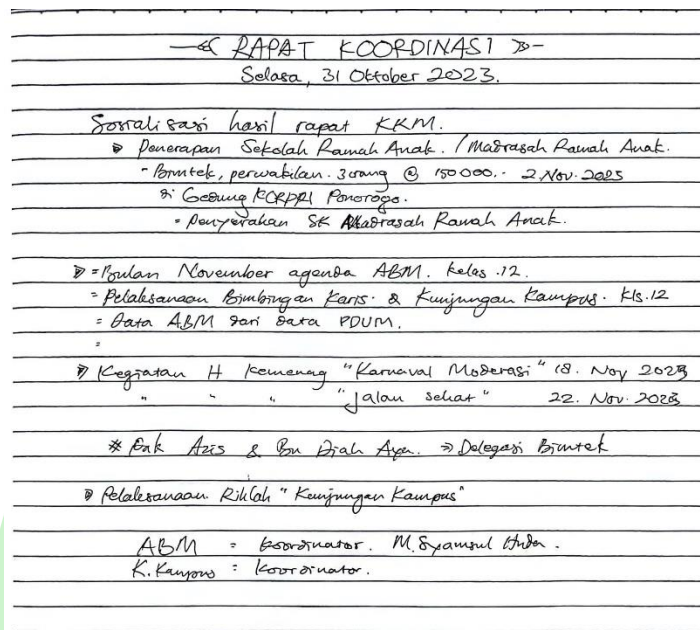
“Biasanya kami mengadakan rapat perencanaan ini di luar sekolah, misalnya kita bawa ke suatu tempat makan yang memiliki ruang khusus untuk rapat. Hal ini kami lakukan agar tidak jenuh dan dapat memiliki inspirasi baru. Mengingat selama satu tahun yang kita hadapi adalah benda mati. Kalau untuk lebih *fresh* kami sering ambil di luar, tapi sesekali kali juga kami lakukan di kantor tata usaha ini mbak. Karena kan ruangnya yang seperti ini dan saya rasa sangat jenuh, kurang begitu luas pandangan. Yang terlibat kepala tata usaha, semua staf tata usaha, dan dibantu oleh bapak kepala sekolah selaku *top leader*. Agar langkah yang kami ambil dalam proses perencanaan tetap melibatkan pertimbangan dan persetujuan dari kepala sekolah.”

Dari hasil dokumentasi peneliti, selain rapat rutin tahunan, terdapat pula rapat perencanaan yang sifatnya insidental dilakukan mendadak karena adanya suatu pekerjaan yang di luar program kerja. Hal semacam ini memang perlu dilakukan sebagai upaya menjaga kualitas layanan administrasi.<sup>64</sup>

<sup>62</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 07/D/28-1/2024

<sup>63</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>64</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 12/D/28-1/2024



**Gambar 4.3** Hasil Rapat Rapat di Luar Rapat Tahunan Tata Usaha  
MA Al-Islam Joresan<sup>65</sup>

Untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten di bidangnya serta di dukung dengan pendanaa yang cukup serta sarana prasarana yang lengkap, untuk itu dalam pelaksanaan perencanaan di MA Al-Islam Joresan mempertimbangkan evaluasi pada tahun sebelumnya. Kebijakan rekrutmen tenaga administrasi di MA Al-islam Joresan memperhatikan kompetensi serta kualifikasi yang sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Menurut wawancara bersama Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha MA Al-Islam Joresan juga mengatakan seperti itu, bahwasannya:<sup>66</sup>

“Dalam proses perencanaan kami mengevaluasi dari kinerja satu tahun sebelumnya, kemudian kami juga mempertimbangkan beberapa hal seperti ketenagakerjaannya, pendanaan, peralatan atau

<sup>65</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 12/D/28-1/2024

<sup>66</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

sarana prasarana, dana dan komitmen kita. Hal lain yang sangat kami perhatikan dalam ketenagakerjaan yaitu saat rekrutmen staf kami sangat mempertimbangan kompetensi dan kualifikasi sesuai dengan kebutuhan kita, biasanya kami lihat pelamar itu dari lulusan jenjang pendidikannya, pengalaman kerjanya, komitmennya dan yang paling penting adalah kepribadiannya apakah cocok atau tidak kalau bekerja di lingkungan pondok seperti ini. Pertimbangan ini kami lakukan untuk kepentingan pekerjaan kedepannya agar dapat berjalan lancar.”

Kemudian Bapak Akbar selaku Koordinator Operator tata usaha menambahkan:<sup>67</sup>

“Yang jadi pertimbangan itu satu, beban atau tugas masing-masing staf, itu kan ada pembagiannya, yang kedua anggaran yang tersedia termasuk kebijakan dari kepala madrasah kegiatan itu menjadi prioritas atau tidak.”

Peningkatan kualitas SDM staf tata usaha di MA Al-Islam Joresan dilakukan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang sifatnya diadakan dari pihak atasan baik itu yayasan ataupun Kementerian Agama dan ada juga yang sifatnya mandiri diadakan oleh internal tata usaha madrasah. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan staf yang terus-menerus melakukan pengembangan sebagai respon dari tuntutan pekerjaan. Sesuai dengan pemaparan Bapak Imron selaku kepala sekolah:<sup>68</sup>

“Yang perlu dilakukan adalah peningkatan SDM, harus banyak belajar terkait dengan keadministrasian. Kita di bawah Kementerian Agama ada semacam pelatihan, kalau ada hal yang baru kadang ada pelatihan bagi opratorya. Kalau di kita karena ada kegiatan yang insidental misalkan Rapor Digital Madrasah itu kita dakan pelatihan internal untuk kemudian diajarkan atau disebarkan ke guru-guru. Jadi memang ada pelatihan yang pertama itu yang hirarki dari Kementerian, kedua yang sifatnya insidental itu kita adakan sendiri.”

Pada prosesnya selain mempertimbangkan, tenaga, alat dan pendanaan, juga perlu mempertimbangkan kebijakan dari Kementerian

<sup>67</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 02/W/20-1/2024

<sup>68</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 04/W/22-1/2024

Agama dan kalender akademik yayasan. Sepakat dengan yang dikatakan Bapak Akbar selaku Koordinator Tata Usaha:<sup>69</sup>

“Perencanaannya tetap mengacu pada kalender pendidikan, itu yang pertama, yang kedua beban kerja staf, terus yang ketiganya program yang sudah ditetapkan Kementerian Agama khususnya untuk madrasah Aliyah. Dari melihat tiga hal tersebut kami dapat membentuk program kerja yang akan dilaksanakan beserta dengan strategi-strateginya.”

Perencanaan di MA Al-Islom Joresan melaksanakan pembagian tugas masing-masing staf, dengan tujuan pemerataan tugas dan pengerjaan tugas dapat dilakukan sesuai dengan kompetensi staf yang ada. Staf tata usaha di MA Al-Islam Joresan dibagi menjadi tiga bagian yaitu bagian keuangan, bagian operator dan pelayanan publik. Masing-masing bagian memiliki tugasnya sendiri sesuai dengan *job description* yang sudah diatur pada saat pembentukan struktur organisasi tata usaha. Pembentukan struktur dan pembagian *jobdes* dilakukan oleh Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah, dan Kepala Tata Usaha dengan pertimbangan staf. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Kepala Tata Usaha:<sup>70</sup>

“Bagian keuangan dia bertanggungjawab ke KTU untuk masalah keuangan secara berkala. Kedua terkait dengan operator, itu kan terkait keadministrasian, yang ketiga terkait pelayanan yang full dia harus siap dengan semua pelayanan yang dibutuhkan seperti surat menyurat dan anak yang ngambil ijazah dan lain sebagainya.”

Sependapat dengan itu Bapak Kepala Sekolah juga menyampaikan terkait pembagian tugas tersebut:<sup>71</sup>

“Kita di awal tahun sudah menyusun tugas dan fungsi masing-masing. Jadi ada kepala tata usaha, dibawahnya ada tiga yaitu bagian keuangan, bagian oprator dan terakhir ada pelayanan publik, semuanya ini saling bersinergi. Jadi di awal tahun ajaran ada

<sup>69</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 02/W/20-1/2024

<sup>70</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>71</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 04/W/22-1/2024

perencanaan sesuai dengan tiga bagian tadi untuk meningkatkan layanan. Kadang dua bulan sekali kita ada perencanaan sesuatu yang diluar rutinitas.”

Dari hasil dokumentasi juga menunjukkan pembagian *jobdes* yang jelas dan terstruktur, sesuai dengan kemampuan masing-masing staf. Hal semacam ini akan sangat membantu berlangsungnya pengerjaan program kerja.<sup>72</sup>

LAMPIRAN 2. KEPUTUSAN KEPALA MA AL-ISLAM

Nomor: 989/MA/B-I/VII/2023

Tanggal: 20 Juli 2023

DAFTAR PEMBAGIAN TUGAS TENAGA KEPENDIDIKAN  
MA AL-ISLAM JORESAN MLARAK PONOROGO  
TAHUN PELAJARAN 2023/2024

| No | Nama                 | Jabatan               | Masa Kerja | Jumlah Jam |
|----|----------------------|-----------------------|------------|------------|
| 1  | Suyanto              | Kepala                | 37         | 50         |
| 2  | Rahmat Akbar         | Staf Operator         | 04         | 35         |
| 3  | Muhammad Zainal      | Staf pelayanan publik | 34         | 35         |
| 4  | Mohammad Aliman      | Staf pelayanan publik | 24         | 35         |
| 5  | Samsul Huda          | Staf Operator         | 04         | 35         |
| 6  | Rizal Zainul Mustofa | Staf Operator         | 04         | 35         |
| 7  | Mulyanto             | Bendahara             | 32         | 40         |

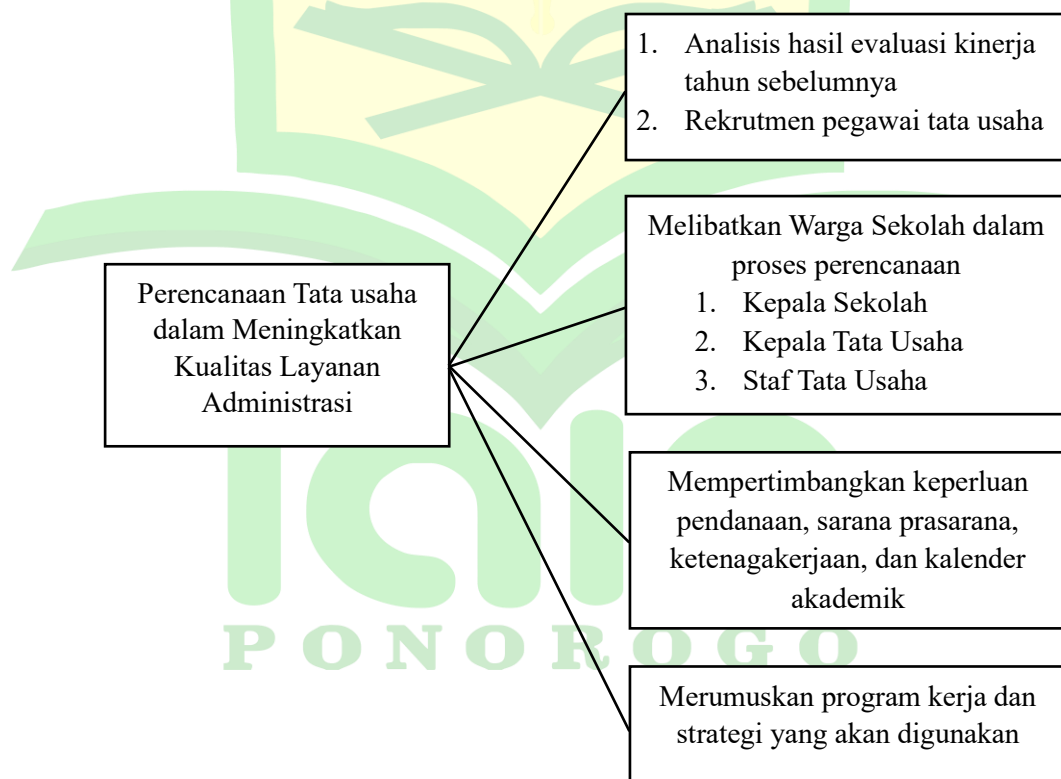
**Gambar 4.4** Pembagian Tugas Tenaga Kependidikan  
MA Al-Islam Joresan<sup>73</sup>

Berdasarkan uraian dari perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan yang dilakukan meliputi: (a). Perencanaan dilakukan sebelum memasuki tahun ajaran baru, yaitu sekitar bulan Mei sampai Juni. Dilakukan diluar kantor dengan tujuan mencari suasana baru dan inspirasi baru. (b) Evaluasi dari program kerja tahun

<sup>72</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 13/D/28-1/2024

<sup>73</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 13/D/28-1/2024

sebelumnya, melanjutkan program yang dirasa efektif dan melakukan penataan ulang terkait program kerja yang belum terlaksana, tentunya hal ini disesuaikan dengan mempertimbangkan sumber daya staf, sarana dan prasarana, pendanaan, dan kalender akademik., keempatnya saling berkaitan di manajemen tata usaha. (c). Jika diperlukan, diadakan rekrutmen anggota staf tata usaha dengan mempertimbangkan kompetensi dan kualifikasinya. (d) mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas staf, baik pelatihan yang sifatnya mengesuaikan dengan program Kementerian Agama maupun pelatihan yang diadakan oleh internal tata usaha. (e) Penyusunan program kerja disertai dengan strategi-strategi yang akan digunakan. (f) Pembagian tugas sudah dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan masing-masing staf.



**Gambar 4.5** Skema Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA AL-Islam Joresan

## 2. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan

Pelaksanaan merupakan tindakan yang diambil dalam merealisasikan perencanaan. Dalam pelaksanaan selalu mengacu pada strategi-strategi yang sudah ditetapkan pada tahap perencanaan sebelumnya. Sehingga tahap pelaksanaan ini juga tidak kalah pentingnya dari perencanaan. Kaitannya dengan pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi harus disesuaikan dengan kebijakan dan program dari madrasah. Di MA Al-Islam joresan terdapat layanan administrasi diantaranya yaitu layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Program Indonesia Pintar, beasiswa prestasi, layanan keuangan, dan pengadministrasian data siswa dari masuk hingga keluar. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha.<sup>74</sup>

“Program layanan yang diberikan seperti pada sekolah umumnya, ada PPDB dia awal ajaran baru, kemudian KIP itu ada tenaga khusus yang menangani, kalau di sini pak Enal itu yang masuk bagian layanan, kalau untuk pendataan KIP itu mbak maksimal bulan Agustus sudah harus mulai dan Desember sudah harus kita selesaikan. Kita juga ada program beasiswa prestasi yang diberikan untuk anak-anak yang juara kelas, ini berlaku satu semester saja. Kalau untuk pendataan kita udah pakai aplikasi semuanya mbak seperti EMIS, SIMPATIKA dan lainnya nanti ditanyakan aja ke bagian oprator biar lebih jelas. Kalau hari-hari ini kita sedang mengerjakan data siswa untuk SNBP itu mbak sama rapor online atau RDM”

Dari hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan beberapa aplikasi yang digunakan<sup>75</sup>, hal tersebut diperkuat dengan hasil wawancara

---

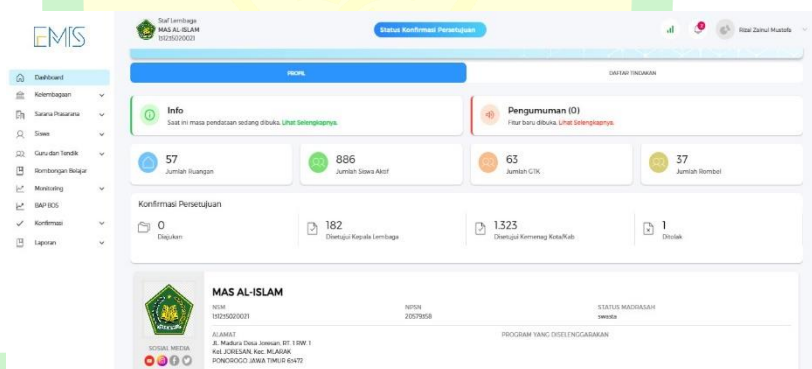
<sup>74</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>75</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor 01/0/21-1/2024

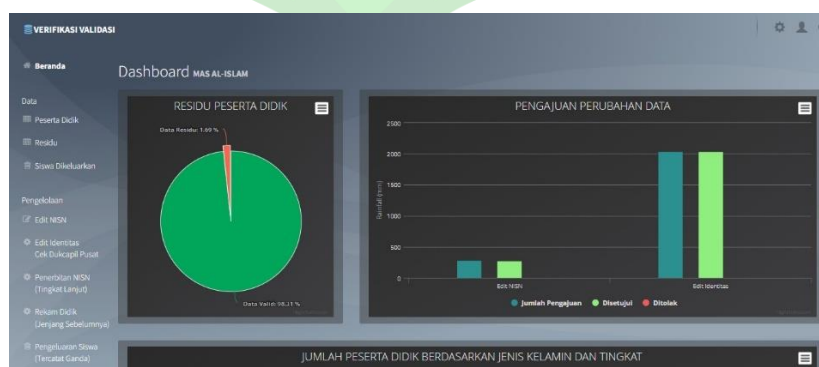


dengan Bapak Rizal selaku staf tata usaha, beliau juga menyampaikan beberapa aplikasi beserta kegunaannya dalam pendataan:<sup>76</sup>

“Kalau layanan itu banyak mbak, kalau saya kebetulan sebagai oprator jadi fokus ke penggunaan aplikasi. Ini ada banyak sekali aplikasinya, ada EMIS untuk aplikasi yang utama pendataan siswa, guru dan tenaga lainnya. Ada aplikasi turunan seperti SIMPATIKA kegunaannya untuk pencairan sertifikasi tunjangan guru, intinya lebih ke guru meskipun data siswa juga dimasukkan. Ada juga VERVAL PD biasanya untuk sinkronisasi antara NISN dengan data di dukcapil. Ada lagi aplikasi PDUM gunanya khusus untuk kelas 3 biasanya untuk panduan mengeluarkan ijazah. Ada juga yang untuk aplikasi bagian keuangan menggunakan aplikasi yang diterbitkan oleh ayasan sendiri, kalau yang dari KEMENAG kita pakai EDM dan R-KAM. Kita di sini pakai semua aplikasi biar mudah untuk menyimpan data yang begitu banyak mbak.”



**Gambar 4.6** Aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) MA Al-Islam Joresan<sup>77</sup>

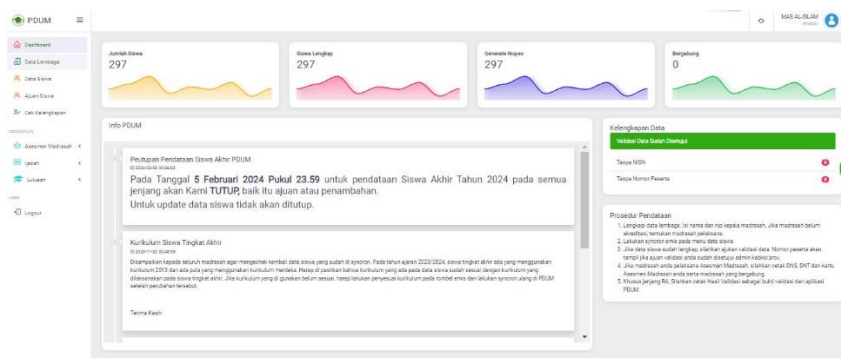


**Gambar 4.7** Aplikasi Verifikasi Validasi Peserta Didik (VERVAL PD) MA Al-Islam Joresan<sup>78</sup>

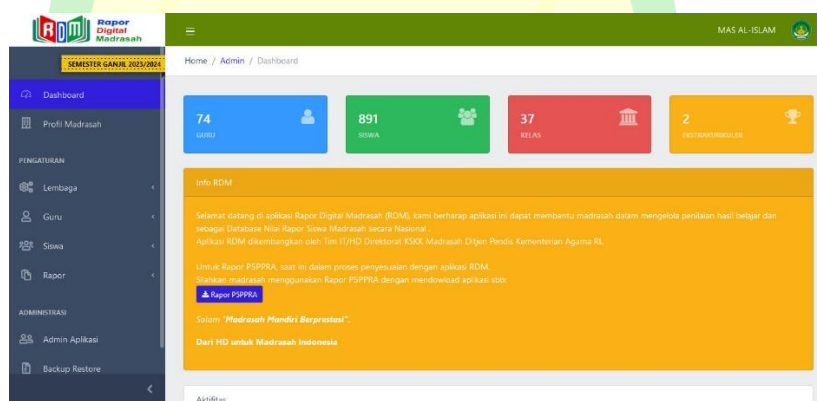
<sup>76</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 03/W/20-1/2024

<sup>77</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 09/D/28-1/2024

<sup>78</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 09/D/28-1/2024



**Gambar 4.8** Aplikasi Pangkalan Data Ujian Madrasah (PDUM)  
MA Al-Islam Joresan<sup>79</sup>



**Gambar 4.9** Aplikasi Rapor Digital Madrasah (RDM)  
MA Al-Islam Joresan<sup>80</sup>

Pelayanan lain yang diberikan adalah terkait mutasi siswa, karena MA Al-Islam Joresan adalah sekolah berbasis pondok yang terbilang besar dari segi fisik maupun kuantitas siswanya maka tidak heran jika banyak siswa yang pindah dari sekolah lain maupun ke sekolah lain. Siswa yang pindah memerlukan banyak dokumen, sehingga keadministrasia tata usaha sangat berperan dalam hal ini. Tata usaha juga bertugas untuk mengurus semua program bantuan yang disalurkan dari Kementerian Agama kepada

<sup>79</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 09/D/28-1/2024

<sup>80</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 09/D/28-1/2024

masrasah untuk digunakan sebagaimana mestinya. Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Akbar:<sup>81</sup>

“Kalau layanan ke siswa yang pertama ada KIP setiap tahun, terus SNBP setiap semester satu masuk semester dua untuk kelas akhir, terus yang lainnya ada pelayanana mutasi siswa yang butuh banyak berkas dari tata usaha. Biasanya yang masuk tata usaha itu ada program bantuan yang disalurkan ke madrasah melalui kementerian Agama seperti dana BOS dan lain sebagainya.”

Diperjelas oleh hasil observasi yang menunjukkan terdapat beberapa siswa yang sedang mengajukan mutasi dan beberapa siswa lain yang mengurus dokumen-dokumen untuk mutasi. Dalam satu minggu setidaknya ada satu siswa yang mengurus terkait keperluan mutasi ini.<sup>82</sup>

Dalam memberikn pelayanan, tata usaha tentunya memiliki prosedur tersendiri yang diterapkan. Prosedur yang ada disesuaikan dengan pembagian tugas dari masing-masing staf yang telah dilakukan pada tahap perencanaan. Di tata usaha MA Al-Islam terdapat satu bagian khusus yang berada pada pintu utama pelayanan, bagian ini disebut dengan pelayanan publik. Sebagai pintu utama pelayanan maka tugasnya adalah menerima semua pengadua kebutuhan siswa, guru, maupun pihak lain yang berkaitan dengan keadministrasian. Apabila layanan yang diminta berkaitan dengan ijazah, legalisir, surat-menyurat, dan KIP biasa ditangani langsung oleh bagian pelayanan publik. Namun jika kebutuhan tersebut berkaitan dengan data atau keuangan pada tahap selanjutnya akan diarahkan dan ditindaklanjuti oleh bagian operator dan keuangan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Suyanto selaku Kepala Tata usaha:<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 02/W/20-1/2024

<sup>82</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor 04/0/23-1/2024

<sup>83</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

“Semua berangkat dari pembagian tugas tadi, di sini ada kepala tata usaha, bagian pelayanan, bagian keuangan, dan bagian oprator. Siswa yang membutuhkan layanan yang pertama kami arahkan ke bagian pelayanan jika untuk pelayanan seperti rapot, ijazah, dan berkas-berkas. Kalau urusannya berkaitan dengan data siswa dan keuangan selanjutnya ditindak lanjut oleh bagian oprator atau bagian keuangan sesuai dengan kebutuhannya. Bagian oprator itu tugasnya mengurus data-data siswa dan berhubungan langsung dengan intruksi-intruksi dari KEMENAG. Kalau bagian keuangan itu urusannya dengan keuangan lembaga.”

Setuju dengan yang disampaikan Bapak Suyanto, hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Akbar selaku Staf Koordinator Operator:<sup>84</sup>

“Kalau untuk mekanisme, staf tata usaha misal bagian pelayanan publik setiap hari pada jam kerja itu langsung staf yang bertugas melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan sosial seperti tamu madrasah atau siswa yang berkepentingan untuk administrasi pendataan itu langsung dilayani oleh staf pelayanan publik. Sedangkan untuk yang tata kelola administrasi keuangan itu biasanya sama sesuai jam kerja tapi biasanya untuk pelaporan itu berjangka. Sedangkan untuk operator itu full karena data kesiwaan itu akan berubah dipengaruhi oleh satu mutasi, kedua ada siswa baru, ketiga ada perubahan data secara fisik atau administrasi negara seperti KK, Akta Kelahiran dan lain sebagainya.”



**Gambar 4.10** Siswa Mengurus Kelengkapan Data di Tata Usaha MA Al-Islam Joresan<sup>85</sup>

<sup>84</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 02/W/20-1/2024

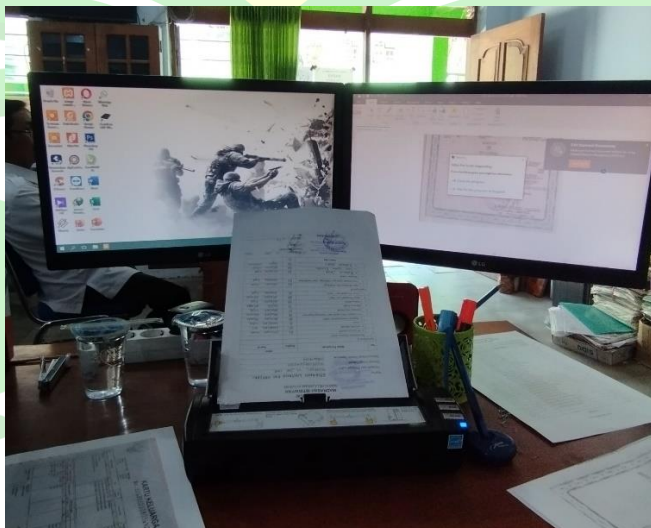
<sup>85</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 10/D/28-1/2024

Kinerja staf tata usaha dalam memberikan pelayanan yang prima juga sangat dipengaruhi oleh sarana prasarana pendukung. Terlebih lagi di zaman yang saat ini semua serba digital pasti sangat membutuhkan alat-alat yang menunjang kelancaran digitalisasi. Untuk itu di MA Al-Islam Joresan bagian tata usaha sudah di dukung oleh sarana prasarana yang terbilang lengkap. Sudah tersedia komputer, mesin *foto copy*, alat *scan*, almari tempat untuk menyimpan dokumen, jaringan internet, cctv dan masih banyak lagi. Hal ini sesuai dengan penyampaian Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha:<sup>86</sup>

“Sarana prasarana komputer, alat print, alat scan, dan jaringan internet mbak. Semuanya alhamdulillah sudah ada, internet kita juga sudah pengembangan tiga kali daya internetnya.”

Didukung oleh penyampaian Bapak Akbar selaku koordinator operator:<sup>87</sup>

“Yang jelas diperlukan itu alat-alat pendukung, kalau di madrasah kita insyaallah sudah cukup. Kalau dalam kinerja kita sebagai tim tentunya butuh komunikasi dan rasa saling mengerti antar staf.”



**Gambar 4.11** Alat Scan dan Komputer MA Al-Islam Joresan<sup>88</sup>

---

<sup>86</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>87</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 02/W/20-1/2024

<sup>88</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 11/D/28-1/2024



**Gambar 4.12** Alat *fotocopy* MA Al-Islam Joresan<sup>89</sup>

Sehingga Bapak Kepala Sekolah juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan harus prima, terutama dalam mengikuti digitalisasi yang ada. Meskipun pada kenyataannya belum bisa maksimal, tetapi terus diusahakan untuk berkembang. Digitalisasi ini sangat penting bagi berjalannya tata usaha sebagai bentuk respon dari kemajuan teknologi saat ini. Selain itu juga terdapat Standar Operasional Pelayanan (SOP) administrasi yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan layanan administrasi pendidikan:<sup>90</sup>

“Kita berusaha memberikan layanan prima dan sekarang sudah ada digitalisasi, jadi kita merencanakan dan melaksanakan pelayanan berbasis digitalisasi. Meskipun belum maksimal minimal sudah kita adakan digitalisasi untuk mengikuti tuntutan zaman ini. Kita juga menggunakan SOP pelayanan yang fungsinya sebagai acuan kita untuk memberikan layanan administrasi yang pas dan sesuai dengan standar.”

---

<sup>89</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 11/D/28-1/2024

<sup>90</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 04/W/22-1/2024

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
MANAJEMEN ADMINISTRASI DAN KETATAUSAHAAN  
MADRASAH ALIYAH AL-ISLAM JORESAN**

| NO. | KEGIATAN   | PELAKSANA |     |        |        | MUTU BAKU         |                     | KET.                                 |
|-----|--|-----------|-----|--------|--------|-------------------|---------------------|--------------------------------------|
|     |  | KAMAD     | KTU | STAF 1 | STAF 2 | KELENGKAPAN       | OUTPUT              |                                      |
| 1   | Menerima Usulan, Laporan dari berbagai Stakeholder       |           |     |        |        | Dokumen           | Berkas dan dokumen  |                                      |
| 2   | Penyerahan Dokumen, Mengendalikan, Lembaran Disposisi    |           |     |        |        | Dokumen           | Berkas dan dokumen  |                                      |
| 3   | Penyusunan Dokumen atau Pembuatan Konsep                 |           |     |        |        | Dokumen           | Berkas dan dokumen  |                                      |
| 4   | Verifikasi Dokumen                                       |           |     |        |        | Catatan Perbaikan | Hasil Tindak Lanjut |                                      |
| 5   | Penerbitan Dokumen                                       |           |     |        |        | Dokumen           | Print Out           |                                      |
| 6   | Analisis Hasil Penerbitan Dokumen                        |           |     |        |        | Catatan Perbaikan | Hasil Tindak Lanjut | Dikerjakan Oleh Lebih Dari Satu Staf |
| 7   | Pengesahan, Penandatanganan, Penetapan Dokumen           |           |     |        |        | Dokumen           | Berkas dan dokumen  |                                      |
| 8   | Penomoran, Pengadaan, Distribusi dan Pengarsipan Dokumen |           |     |        |        | Dokumen           | Berkas dan dokumen  |                                      |

Kepala Madrasah  
  
AHMAD SUDAIB, S.Pd

**Gambar 4.13** Standar Operasional Pelayanan (SOP) Administrasi  
MA Al-Islam Joresan<sup>91</sup>

Selain sarana dan prasarana, peran pemimpin dalam memberikan arahan dan motivasi kerja juga sangat mempengaruhi kinerja staf. Pemimpin tidak hanya mempunyai kewajiban memberikan pengarahan tetapi pemimpin yang baik adalah pemimpin yang dapat mengerti keadaan anggotanya dan dapat memberikan motivasi positif demi kelancaran pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kepala tata usaha di MA Al-Islam Joresan selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi madrasah dan memberikan contoh yang baik kepada anggotanya. Dibuktikan dengan profesionalitas yang diterapkan yaitu dengan membedakan antara pekerjaan rumah dengan pekerjaan kantor, selain itu juga memberikan tindakan-tindakan kecil untuk memahami keadaan anggotanya sehingga kemudian memberikan motivasi yang dibutuhkan

<sup>91</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 12/D/28-1/2024

oleh anggotanya. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha.<sup>92</sup>

“Saya menerapkan yang sederhana saja mbak, seperti setiap hari saya datangi semua staf ini ke mejanya masing-masing kemudian saya tanyai udah sampe mana pekerjaannya dan apa hambatannya. Saya berusaha memahami anggota itu dengan melihat saja kadang udah tau mbak misal ada yang sudah jenuh atau yang sudah capek saya suruh berhenti dulu. Saya juga selalu menekankan kalau pekerjaan kantor dan rumah tidak boleh dicampur. Kalau pekerjaan kantor harus dikerjakan di kantor sini, beda lagi kalau sudah di rumah juga fokus di rumah saja. kalau waktunya pulang saya langsung suruh pulang kecuali kalau lagi banyak pekerjaan, kita lebur juga diusahakan lembur sama-sama dan saling membantu. Kalau pagi itu saya berusaha datang tepat waktu, kadang-kadang saya yang datang paling awal, ini sebagai salah satu cara saya untuk memotivasi lewat contoh. Untuk memotivasi teman-teman kita mengadakan pertemuan di luar setiap bulan untuk memberikan respon positif kepada teman-teman, misalnya kita ajak makan bersama. Selain untuk motivasi juga untuk evaluasi pekerjaan.”

Tidak hanya Kepala Tata usaha, tetapi Kepala Sekolah sebagai *top leader* juga berperan dalam hal ini. Namun, Kepala Sekolah lebih bersifat kompleks karena tidak hanya kepada tata usaha saja yang menjadi fokusnya, tetapi guru dan pegawai lainnya. Hal ini disampaikan langsung oleh Bapak Imron selaku Kepala Sekolah.<sup>93</sup>

“Saya selalu lakukan penekanan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan sesuai waktunya. Namun dengan cara yang berkesan tidak menekan kinerja staf karena kalau staf merasa tertekan itu justru tidak baik untuk psikis mereka dan kinerjanya juga bisa tidak maksimal. Saya berusaha memberikan arahan-arahan yang dengan bahasa yang baik dan bisa diterima mereka. Sebagai kepala madrasah saya juga harus tau teknis secara umum baik itu di keadministrasian maupun di pembelajaran.”

Pimpinan juga bertugas melakukan pengawasan terhadap kinerja anggota, yang artinya dalam konteks tata usaha ini juga dilakukan oleh

<sup>92</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>93</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 04/W/22-1/2024



Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah. Terdapat beberapa tindakan pengawasan yang dilakukan di tata usaha MA Al-Islam Joresan yaitu dengan pengamatan langsung dan tidak langsung. Pengamatan langsung yaitu dengan melihat keaktifan masuk jam kerja dan keaktifan dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan pengamatan tidak langsung yaitu memantau dengan alat bantu CCTV yang dipasang di kamtor tata usaha. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha:<sup>94</sup>

“Karena kita lebaganya bukan lembaga pemerintah tapi lembaga lillah jadi di sini hari kita beri waktu kerja lima hari, dan boleh minta izin yang penting tidak bersamaan. Kalau terkait absen di sini itu tidak ada absen yang secara formal mbak tapi kita tekankan kalau jam masuk itu jam 08.00 meskipun kadang-kadang ada yang datang jam 09.00. kalau absen pondok itu sebenarnya ada tapi di kantor timur sana, berhubung ini kita kantornya di paling barat kalau mau absen ke timur itu rasanya kok berat. Misal ada yang tidak masuk gitu kita juga sudah hafal. Kalau untuk cctv ini cuma sebagai sarana pendukung saja mbak, misal kalau saya ke luar kota bisa cek yang tidak hadir siapa sama kalau butuh apa-apa bisa langsung hubungi orang yang ada di kantor.”

Bapak Imron Selaku Kepala Sekolah juga menyampaikan pengawasan yang dilakukannya:<sup>95</sup>

“Pengawasan baik secara sistematis ataupun mungkin insidental. Jadi kami selalu mengawal permasalahan itu kalau memang regular artinya pekerjaan biasa itu sampai selesai dulu baru kita lakukan pengawasan tapi kalau ada insidental yang harus kita kawal. Kalau pengawasan staf secara eksplisit saja disaat saya masuk misalnya oh sudah ada semua atau pekerjaan sudah selesai semua. Kalau ada kendala kita panggil kita beri pembinaan atau pengawasan. Saya juga biasa mencatat permasalahan yang ada baru nanti setiap ada rapat bulanan kita evaluasi bersama.”

Bedasarkan deskripsi hasil data mengenai pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam

---

<sup>94</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>95</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 04/W/22-1/2024

Joresan dapat disimpulkan bahwa: (a). Program layanan yang diberikan mencakup dari siswa mulai masuk hingga lulus yaitu PPDB, KIP, beasiswa prestasi, layanan keuangan, dan layanan keadministrasian, (b). Pelaksanaan layanan sesuai dengan pembaian tugas yang telah dilakukan pada tahap perencanaan. Di pintu utama terdapat bagian pelayanan publik, kemudian ada pelayanan keuangan dan bagian operator yang layani terkait data. (c). pendataan semua sudah menggunakan aplikasi, baik yang dari Kementerian Agama, Kementerian Pendidikan, dan aplikasi internal lembaga, (d). Kinerja staf tata usaha sudah didukung dengan sarana prasarana yang terbilang lengkap sehingga dapat mendorong produktifitas dan semangat dalam memberikan layanan prima, (e). Peran strategis pimpinan sangat dibutuhkan dalam memberikan pengarahan dan motivasi kerja terhadap anggota,

### **3. Hambatan-hambatan yang Dihadapi Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan**

Dalam menjalankan sebuah tugas atau pekerjaan pasti ada kendala atau hambatan yang dialami, tidak terkecuali di tata usaha MA Al-Islam Joresan. Hambatan atau kendala masih dirasakan oleh para staf tata usaha dalam memberikan layanan administrasi baik yang disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Penyebab dari faktor internal adalah jumlah staf tata usaha masih kurang dan tidak sebanding dengan jumlah siswa yang dilayani, selain itu terdapat ruangan yang kurang memadai

untuk menunjang kerja yang nyaman. Hal ini sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Suyanto selaku Kepala Tata Usaha.<sup>96</sup>

“Hambatan itu banyak sebenarnya mbak, yang pertama tenaga itu kurang, ada tenaga yang kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya itu, sebenarnya sudah saya kasih tugas tapi masih kurang maksimal. Kedua itu masalah ruangan mbak, ruang segini untuk tenaga 10 orang dan alat-alat yang ada saya rasa masih sangat kurang.”

Kemudian Bapak Akbar juga menyampaikan hal sama terkait kendala yang dialami:<sup>97</sup>

“Untuk hambatannya rasio kapasitas itu masih belum pas, kita ada 900 siswa lebih sedangkan tenaga tata usahanya masih 10 orang. Karena oprator itu yang paling utama tugasnya berkaitan dengan pendataan siswa sesuai dengan dokumen resmi, kayak ijazah sebelumnya, akta lahir, KK dan lain sebagainya hanya ditangani dua orang jadi masih kurang. Sama ruang tata usaha ini saya rasa masih kurang luas karena kita 10 orang dengan alat-alat dan dokumen yang banyak.”



**Gambar 4.14** Ruang Tata Usaha MA Al-Islam Joresan<sup>98</sup>

Hal ini menyebabkan adanya *double job* yang diemban oleh satu staf sehingga mengakibatkan beban tugas yang menumpuk dan tidak sesuai

<sup>96</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>97</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 02/W/20-1/2024

<sup>98</sup> Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor 14/D/28-1/2024

porsinya. Diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan juga menunjukkan hal yang sama dengan hasil wawancara dan dokumentasi.<sup>99</sup>

Sedangkan penyebab dari faktor eksternal adalah permintaan deadline dari Kementerian Agama sering mendadak dan tidak didukung oleh server yang siap menyebabkan beberapa staf harus kerja lembur untuk menunggu akses server. Selain itu, terdapat banyak ketidaksinkronan data siswa di aplikasi dari Kementerian Agama, Dinas Pendidikan dan Dinas Pencatatan Sipil yang menyebabkan staf harus mengulang input data ditambah siswa yang kadang kurang tanggap apabila ada pemberitahuan pengumpulan dokumen. Hambatan ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Bapak Suyanto:<sup>100</sup>

“Dari eksternal itu biasanya permintaan data dari KEMENAG semuanya serba mendadak mbak, jadi data-data itu selalu kita siapkan biar kalau sewaktu-waktu dari atas ada intruksi bisa langsung dieksekusi sama bagian operator. Sama anak-anak itu kadang ada yang agak bandel kalau ada intruksi suruh ngumpulin data suka molor, kadang ada juga yang bermasalah datanya di dukcapil sehingga sangat menghambat.”

Terkait data disampaikan oleh Bapak Riza selaku staf bagian operator:<sup>101</sup>

“Kalau untuk kendalanya banyak mbak, yang pertama karena kita kan hubungannya sama dinas pendidikan jadi harus menyingkronkan antara yang di KEMENAG sama yang di Dinas Pendidikan. Kemudian data antara di dinas pendidikan, KEMENAG, dan disdukcapil itu harus sinkron. biasanya salah satu tidak sama datanya jadi tidak valid yang akibatnya nanti NISN bermasalah, NIK bermasalah. Efeknya ka tingkat lanjut nanti biasanya kesulitan pada saat pendaftaran kemperguruan tinggi.”

---

<sup>99</sup> Lihat Transkrip Observasi Nomor 05/0/23-1/2024

<sup>100</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 01/W/20-1/2024

<sup>101</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 03/W/20-1/2024

Sepakat dengan yang disampaikan oleh anggotanya, Bapak Imron selaku Kepala Sekolah juga menyampaikan hal sama:<sup>102</sup>

“Hambatannya digitalisasi itu hambatan yang paling pokok karena sifatnya nasional itu biasanya *deadline* waktu itu yang pertama, kedua tidak ditunjang oleh server yang *ready*, makanya dari staf itu banyak yang harus lembur karena menunggu server dari atas. Untuk sarpras di sini saya rasa juga masih kurang karena memang ruangnya terbatas.”

Dari adanya hambatan yang dialami tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, tentunya juga terdapat solusi yang diambil dan diterapkan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Solusi yang dilakukan untuk mengantisipasi permintaan data yang mendadak dari Kementerian Agama maka semua basis data di input dalam aplikasi, seperti yang dijelaskan pada pelaksanaan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan data apabila diminta dalam waktu cepat. Staf juga memberikan ketegasan kepada siswa agar lebih disiplin dalam pengumpulan dokumen yang di minta oleh tata usaha. Namun, masih terdapat hambatan yang saat ini belum bisa diatasi yaitu ruangan yang belum memadai, karena berkaitan dengan pihak yayasan yang dinaung oleh pondok.

### C. Pembahasan

#### 1. Analisis Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di MA Al-Islam Joresan

Perencanaan secara formal didefinisikan sebagai proses kegiatan yang rasional dan sistematis dalam menetapkan keputusan, kegiatan atau langkah-langkah yang akan dilaksanakan dikemudian hari dalam rangka sebagai usaha mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>103</sup> Di dalam

<sup>102</sup> Lihat Transkrip Wawancara Nomor 04/W/22-1/2024

<sup>103</sup> Fathul Maujud, “Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Pengelolaan Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan),” *Jurnal Penelitian Keislaman* 14, no. 1 (2018): 33.

perencanaan dirumuskan dan ditetapkan seluruh aktivitas-aktivitas administrasi, dengan menggunakan konsep 5W 1H yaitu apa (*what*) yang akan dilakukan, mengapa (*why*) hal tersebut dilakukan, siapa (*who*) yang akan melakukan, di mana (*where*) melakukannya, kapan (*when*) dilakukan, dan bagaimana (*how*) melakukannya.<sup>104</sup>

Berdasarkan pada teori, hal ini sesuai dengan yang telah dilakukan oleh tata usaha MA Al-Islam Joresan bahwa proses perencanaan manajemen tata usaha dilakukan sebelum memasuki tahun ajaran baru. Perencanaan yang dibuat berdasarkan pada analisis evaluasi kinerja selama satu tahun sebelumnya, dengan tujuan mempertimbangkan program-program sebelumnya untuk kemudian dilanjutkan atau digantikan dengan program baru.

Muhammad Mustari sebagaimana yang dikutip Muhammad Thoyib mengemukakan perencanaan adalah upaya yang dilakukan secara sistematis dengan menggambarkan terkait penyusunan rangkaian tindakan atau kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan lembaga atau organisasi dengan mempertimbangkan sumber-sumber yang tersedia atau sumber yang mampu disediakan.<sup>105</sup> Di tata usaha MA Al-Islam Joresan dalam proses perencanaan juga mempertimbangkan beberapa hal yaitu sumber daya manusia atau ketenagakerjaan, pendanaan, sarana prasarana dan kalender akademik agar dapat menentukan strategi-strategi yang tepat.

---

<sup>104</sup> Rohmah and Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan.*, 26.

<sup>105</sup> Isna Faridatun Naziroh and Muhammad Thoyib, "Manajemen Kesiswaan Dalam Peningkatan Potensi Diri Siswa Melalui Organisasi Siswa Intra Sekolah (Studi Kasus Di SMP Negeri 5 Ponorogo)," *Edumanagerial* 1, no. 1 (2022), 32.

Untuk mempunyai sumber daya yang berkualitas maka tata usaha Al-Islam Joresan melakukan rekrutmen staf dengan menerapkan sistem seleksi yang memperhatikan kompetensi dan kulifikasi. Seperti yang dikatakan Marwansyah yang dikutip oleh Samsuni bahwa manajemen merupakan aktivitas pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi.<sup>106</sup>

Rekrutmen adalah salah satu aktivitas manajemen sumber daya manusia. Rekrutmen adalah proses pengumpulan pelamar kerja yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan organisasi tau lembaga.<sup>107</sup> Setelah rekrutmen, proses selanjutnya adalah seleksi, yaitu tahap pemilihan pelamar yang paling tepat untuk menempati posisi yang dibutuhkan. Dalam menyeleksi calon Tenaga Administrasi Sekolah, tata usaha MA Al-Islam joresan memperhatikan kriteria pelamar yang di rekrut. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Simamora bahwa kriteria seleksi dirangkum dalam beberapa kategori, yaitu:<sup>108</sup>

- a. Pendidikan
- b. Pengalaman kerja
- c. Kondisi fisik
- d. Kepribadian

---

<sup>106</sup> Samsuni, "Manajemen Sumber Daya Manusia," *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman Dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (2017): 115.

<sup>107</sup> Ena Etikawati and Raswan Udjang, "Strategi Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis* 4, no. 1 (2016), 10.

<sup>108</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2nd ed. (Jakarta: PT. Pradnya Pramitha, 2004), 221.

Untuk menjadi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) perlu memiliki kompetensi, sesuai dengan pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi yang ditetapkan dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Prinsip yang harus dipenuhi adalah efisien, keefektifan, dan kualitas pelayanan. Selain itu, yang tidak kalah penting adalah prinsip fokus pada penyelarasan kewenangan dan tanggungjawab sebagai kunci peningkatan kinerja. Permendiknas No. 24 Tahun 2008 menjabarkan komponen dimensi kompetensi TAS adalah sebagai berikut:<sup>109</sup>

a. Dimensi kompetensi kepribadian

Meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, serta tanggung jawab.

b. Dimensi kompetensi sosial

Meliputi kompetensi untuk bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.

c. Dimensi kompetensi teknis

Meliputi kompetensi untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan,

---

<sup>109</sup> Rufqotuz Zakhirah, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika: Jurnal Pemikiran Pendidikan* 19, no. 2 (2017): 62.



administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

- d. Dimensi kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah)

Meliputi kompetensi untuk mendukung pengelolaan Standar Nasional Pendidikan, Menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola, konflik, dan menyusun laporan.

Staf tata Usaha MA Al-Islam Joresan sudah menunjukkan bahwa mereka memiliki semua dimensi kompetensi tersebut, hal ini terlihat seperti halnya dalam ketelitian, hubungan kerja yang positif, dan penerapan TIK yang sudah berjalan. Dalam rangka memiliki sumber daya manusia yang berkualitas tata usaha MA Al-Islam Joresan juga mengadakan program pelatihan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki dan mengikuti tuntutan digitalisasi.

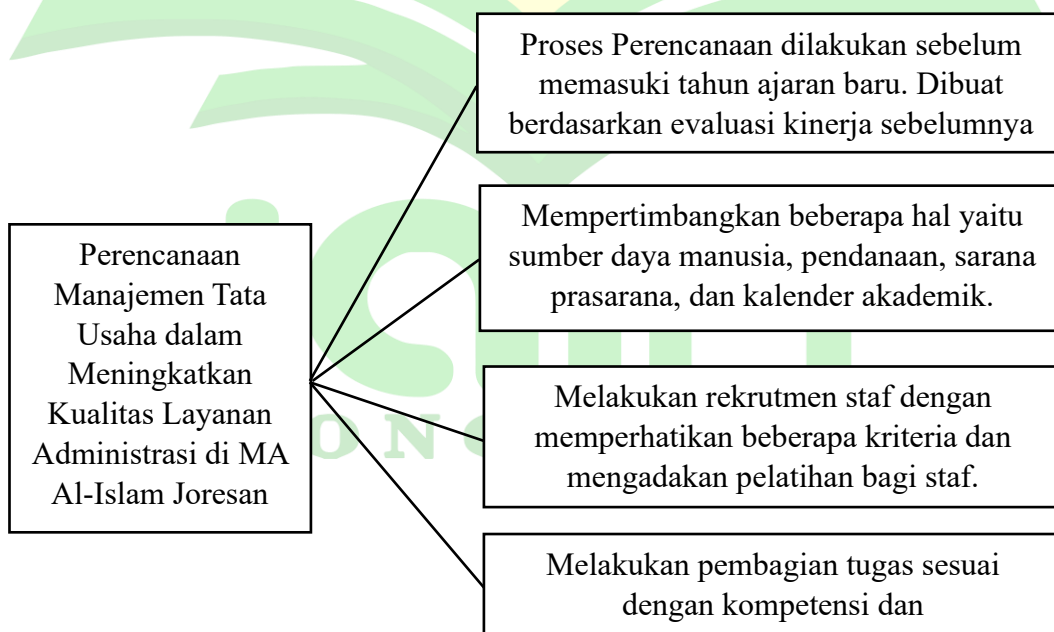
Lisa Septia Dewi dalam bukunya *Pengelolaan Pendidikan* mengatakan bahwa perencanaan merupakan proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi yang tepat, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.<sup>110</sup> Dalam hal ini tata usaha MA Al-Islam Joresan membuat program kerja disertai dengan strateginya berdasarkan pada kebijakan dari madrasah dan Kementerian Agama.

---

<sup>110</sup> Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan* (Bogor: Guepedia, 2020), 26.

Dalam perencanaan, manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan melakukan pembagian tugas, hal ini merupakan pemberian tanggungjawab atau pekerjaan oleh pihak madrasah kepada masing-masing staf sesuai dengan bidangnya. Pembagian tugas ini termasuk dalam salah satu fungsi manajemen, yaitu pengorganisasian. Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan yang harus dilakukan, pembagian tugas-tugas dan pekerjaan kepada setiap karyawan, serta penentuan hubungan koordinasi yang tepat dalam suatu organisasi.<sup>111</sup> Dari pembagian tugas tersebut akan tercipta hubungan komunikasi dan kerja sama antar staf sehingga diharapkan dapat membangun iklim kerja yang harmonis. Tujuan dari adanya pembagian tugas adalah untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan.

**Gambar 4. 15** Bagan Perencanaan Tata Usaha MA Al-Islam Joresan



<sup>111</sup> Mafari Afrizal, "Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Ibadah Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau" (PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau, 2014), 13.

## 2. Analisis Pelaksanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas

### Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan

Pelaksanaan merupakan sebuah langkah untuk mengupayakan seluruh anggota organisasi agar bergerak guna mencapai sasaran berdasarkan perencanaan yang telah disusun. Perencanaan merupakan proses penerapan seluruh elemen yang berupa ide, konsep, gagasan, dan rencana yang telah disusun sebelumnya untuk mencapai tujuan organisasi, mulai dari level manajerial hingga level operasional.<sup>112</sup> Dalam konteks tata usaha, pelaksanaan tata usaha adalah proses berlangsungnya pelayanan keadministrasian sebagai upaya menunjang tercapainya tujuan sekolah.

Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan layanan administrasi yang dilakukan oleh staf tata usaha sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini sebagai pelanggan pendidikan menerima layanan dari staf tata usaha adalah siswa, guru, dan alumni.

Menurut George R. Terry dikutip oleh Rohmah dan Fanani dalam buku *Pengantar Manajemen Pendidikan* yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi.<sup>113</sup> Hal ini sesuai dengan yang dilakukan di MA Al-Islam Joresan bahwa dalam proses pelaksanaan pemimpin berperan

---

<sup>112</sup> Aprilia Eka Cahyani and Ahmadi, "Manajemen Program Keterampilan Multimedia Pada Madrasah Unggul," *Edumanagerial* 2, no. 1 (June 29, 2023): 46.

<sup>113</sup> Noer Rohmah and Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Malang: Madani, 2017), 51.

menggerakkan dan memotivasi anggotanya untuk dapat melaksanakan tugas-tugas yang diterimanya dan menyelesaikannya dengan maksimal. Sesuai dengan Permendiknas No. 24 Tahun 2008 yang memuat dimensi khusus bagi kepala Tenaga Administrasi Sekolah yaitu dimensi kompetensi manajerial, dimana kepala tata usaha bertanggung jawab untuk mendukung pengelolaan Standar Nasional Pendidikan, Menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola, konflik, dan menyusun laporan.<sup>114</sup>

Kinerja staf tata usaha dalam pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Terdapat bagian keuangan yang mengurus keuangan madrasah, baik yang berhubungan langsung dengan siswa ataupun yang sifatnya keuangan oprasional madrasah. Bagian operasional atau bisa dikatakan dengan bagian kesiswaan bertugas mengurus semua data-data siswa, dan bagian pelayanan publik bertugas mengurus layanan siswa, alumni, orang tua, dan lembaga terkait.

Tugas-tugas dari staf tata usaha dibagi berdasarkan bidang-bidang yang ada, yaitu bidang administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi kepegawaian, administrasi

---

<sup>114</sup> Rufqotuz Zakhirah, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik," *Didaktika: Jurnal Pemikiran Pendidikan* 19, no. 2 (2017): 62.

keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kearsipan, dan hubungan masyarakat. Tugas dari setiap bidang adalah sebagai berikut:<sup>115</sup>

1) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Kepegawaian

- a) Mengisi buku induk pegawai
- b) Menyusun daftar urut kepangkatan
- c) Menerbitkan surat tugas/keputusan
- d) Menyusun data dan statistic kepegawaian
- e) Menyusun arsip dan file pegawai
- f) Mengelola daftar hadir pegawai

2) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Keuangan

- a) Menyimpan dokumen rekening giro/bank
- b) Menerima dan melakukan pembayaran
- c) Menyimpan arsip/dokumen dan LPJ keuangan
- d) Membuat laporan penggunaan keuangan
- e) Membuat laporan posisi anggaran (daya serap)
- f) Mencatat keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum, pembantu, dan tabelaris

3) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Kesiswaan

- a) Membuat daftar nomor induk siswa
- b) Menyusun daftar keadaan siswa
- c) Membuat usulan peserta ujian
- d) Menginventarisir daftar lulusan
- e) Menyimpan daftar kumpulan nilai

---

<sup>115</sup> Ade Hermawan and S., "Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Tugas Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin," *Jurnal Manajemen Pendidikan Al-Hadi* 01, no. 02 (2021), 23.

- f) Menginventarisir pendaftaran siswa baru
  - g) Mengisi papan data keadaan siswa
- 4) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Kurikulum
- a) Menyusun program tahunan dan semester
  - b) Mengatur jadwal Pelajaran
  - c) Mengatur pelaksanaan penyusunan model satuan pembelajaran
  - d) Menentukan norma kenaikan kelas
  - e) Menentukan norma penilaian
  - f) Mengatur pelaksanaan evaluasi belajar
  - g) Meningkatkan perbaikan mengajar
  - h) Mengatur perbaikan kelas mengajar
  - i) Mengatur kegiatan kelas apabila guru tidak hadir
- 5) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Persuratan dan Kearsipan
- a) Mengelola surat masuk dan keluar
  - b) Menggandakan surat
  - c) Mengelola buku ekspedisi persuratan
  - d) Menata dan memelihara kearsipan dan dokumen
- 6) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Sarana dan Prasarana
- a) Menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana
  - b) Mencatat dan menginventarisir sarana
  - c) Menyimpan dokumen kepemilikan
  - d) Membuat daftar inventarisasi ruang
- 7) Tugas Tata Usaha Bidang Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

- a) Membantu proses kegiatan komite
- b) Menjalin kerja sama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat serta keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- c) Mencatat dan mendokumentasikan proses kegiatan kehumasan
- d) Mempromosikan sekolah/madrasah.

George R. Terry dikutip oleh Rohmah dan Fanani berpendapat bahwa pelaksanaan adalah upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap staf melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.<sup>116</sup> Aktualisasi dari tiori diatas sudah diterapkan oleh tata usaha MA Al-Islam Joresan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.

Staf tata usaha dalam memberikan layanan telah memperhatikan standarisasi pelayanan yaitu dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Sesuai dengan lima dimensi pelayanan yang disebutkan oleh Prasuraman dalam Untung dan Rully, sebagai berikut:<sup>117</sup>

1. *Reliability* (keandalan atau kemampuan mewujudkan janji) yaitu suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.

---

<sup>116</sup> Noer Rohmah and Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan* (Malang: Madani, 2017), 56.

<sup>117</sup> Untung Sriwidodo and Rully Tri Indriastuti, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010), 166, 167.

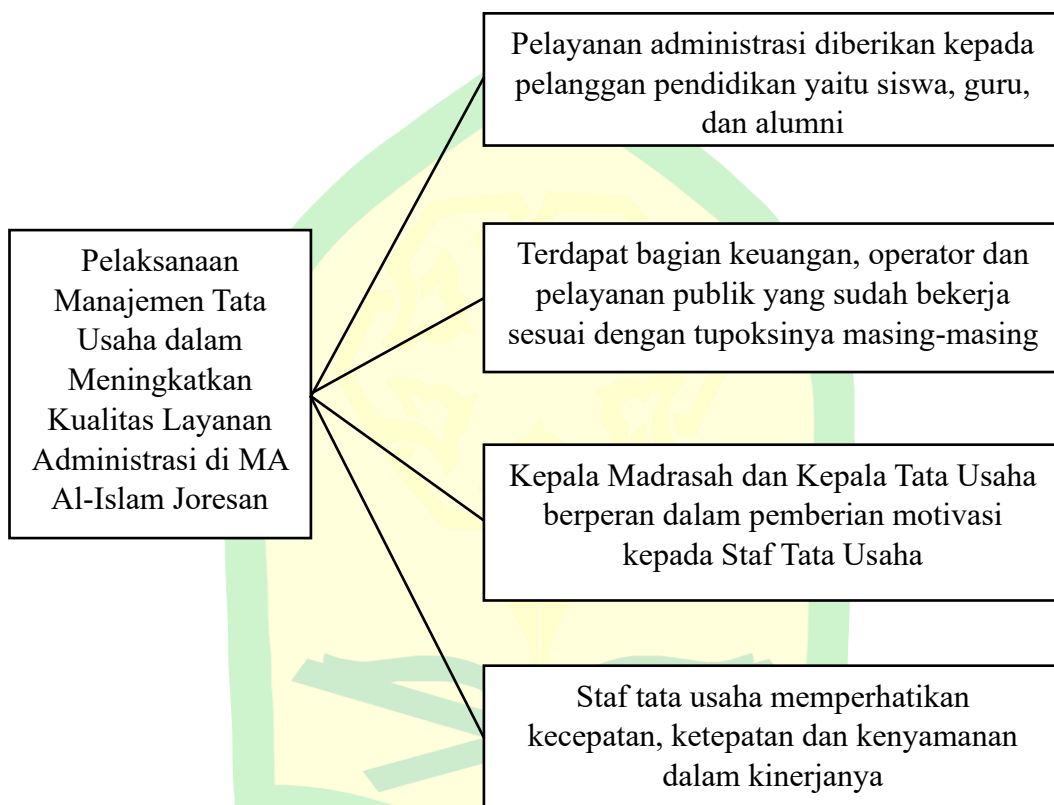
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyediaan jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyediaan jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyediaan jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia barang jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
4. *Empaty* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan, seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Meskipun dalam pelaksanaan belum bisa memberikan pelayanan yang sempurna, namun tata usaha MA Al-Islam Joresan selalu berupaya untuk



terus berbenah agar dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan pendidikan.

**Gambar 4.16** Bagan Pelaksanaan Tata Usaha MA Al-Islam Joresan



### **3. Analisis Hambatan-hambatan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan**

Secara keseluruhan semua aspek yang dibutuhkan tata usaha MA Al-Islam Joresan sudah terpenuhi. Mulai dari tenaga kerja yang berkompeten, sarana dan prasarana yang mendukung, pendanaan yang sesuai, komitmen dan budaya kerja yang positif, dan kinerja yang baik dari semua anggota. Hal ini yang menjadi salah satu faktor penting dalam perjalanan MA Al-Islam Joresan yang selalu berkembang semakin baik setiap tahunnya.

Meskipun demikian, kepala tata usaha tetap perlu melakukan kontrol dan pengawasan terhadap pekerjaan, staf, dan semua hal yang berpotensi mempengaruhi manajemen tata usaha MA Al-Islam Joresan. Kepala Tata Usaha melakukan pengontrolan atau pengawasan terhadap kinerja pegawainya, dengan melakukan evaluasi bulanan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja berjalan dengan efektif dan efisien, kemudian digunakan juga untuk menyempurnakan perencanaan yang masih kurang. Hal ini sesuai dengan fungsi dari pengawasan yaitu menentukan apakah rencana awal perlu diperbaiki, dilihat dari hasil kinerja selama ini. Jika seorang manajer merasa butuh perubahan dapat dikembalikan pada proses sebelumnya dan menyusun rencana baru berdasarkan hasil dari pengawasan.<sup>118</sup>

Dalam melaksanakan kinerja, pastilah mengalami suatu hambatan, baik itu hambatan dari internal maupun eksternal. Hambatan akan sangat mempengaruhi atau mengganggu suatu pekerjaan, terlebih jika tidak segera diatasi. Hambatan yang dialami pihak MA Al-Islam Joresan juga datang dari internal maupun eksternal, hambatan internal yang biasa dialami adalah hambatan dalam kurangnya jumlah rasio staf tata usaha dengan jumlah siswa sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan, jika data yang dikerjakan berkaitan siswa. Selanjutnya adalah ruangan yang kurang memadai menyebabkan ruang gerak staf tata usaha menjadi kurang leluasa dalam mengerjakan pekerjaannya. Sedangkan hambatan eksternal biasanya yang berkaitan dengan pihak lain seperti permintaan data atau tugas dari

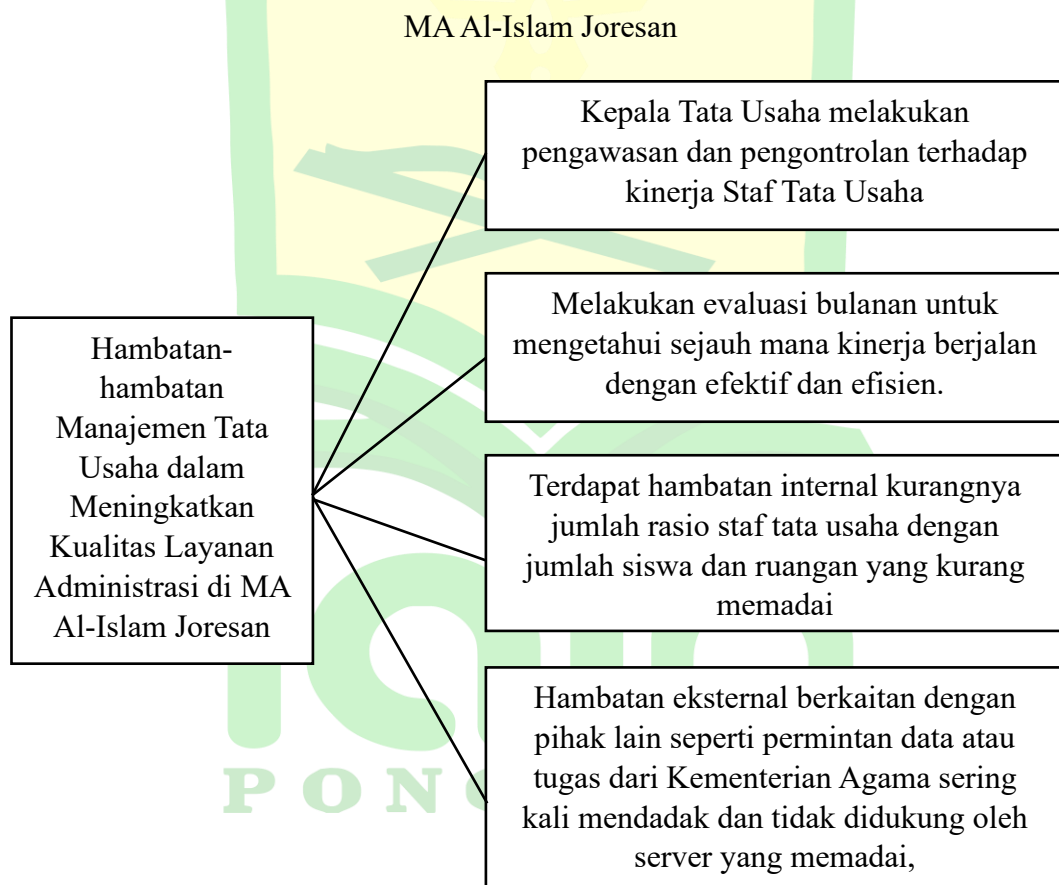
---

<sup>118</sup> Yohannes Dakhi, "Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu," *Warta Dharmawangsa*, no. 50 (2016),

Kementerian Agama sering kali mendadak dan tidak didukung oleh server yang memadai, menyebabkan staf seringkali lembur untuk menunggu server lancar digunakan.

Menghadapi tantangan ini, pihak MA Al-Islam Joresan mencoba mencari solusi yaitu dengan merekrut tenaga administrasi baru, kemudian menata ulang penempatan tempat duduk dan barang-barang yang ada di kantor. Diharapkan kedepannya dapat menuangkan pemikiran atau inovasi baru, sehingga dapat mengurangi pengaruh buruk akibat dari hambatan tersebut.

**Gambar 4.17** Bagan Hambatan-hambatan Manajemen Tata Usaha



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MA Al-Islam Joresan tentang Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan, meliputi: (a). Evaluasi dari program kerja tahun sebelumnya, melanjutkan program yang dirasa efektif dan melakukan penataan ulang terkait program kerja yang belum terlaksana, (b). Jika diperlukan, diadakan rekrutmen anggota staf tata usaha dengan mempertimbangkan kompetensi dan kualifikasinya, (c). Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas staf, (e). Penyusunan program kerja disertai dengan strategi-strategi yang akan digunakan, (f) Melakukan pembagian tugas.
2. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MA Al-Islam Joresan: (a). Program layanan yang diberikan mencakup dari siswa mulai masuk hingga lulus yaitu PPDB, KIP, beasiswa prestasi, layanan keuangan, dan layanan keadministrasian, (b). Pelaksanaan layanan sesuai dengan pembagian tugas yang telah dilakukan pada tahap perencanaan. Di pintu utama terdapat bagian pelayanan publik, kemudian ada pelayanan keuangan dan bagian operator yang melayani terkait data. (c). pendataan semua sudah menggunakan aplikasi, baik yang dari Kementerian Agama, Kementerian Pendidikan, dan aplikasi internal

lembaga, (d). Kinerja staf tata usaha sudah didukung dengan sarana prasarana yang terbilang lengkap sehingga dapat mendorong produktifitas dan semangat dalam memberikan layanan prima, (e). Peran strategis pimpinan sangat dibutuhkan dalam memberikan pengarahan dan motivasi kerja terhadap anggota.

3. Hambatan-hambatan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang dialami MA Al-Islam Joresan disebabkan karena dua faktor, yang pertama faktor internal yaitu kurangnya rasio antara staf tata usaha dengan jumlah siswa dan ruangan yang kurang memadai, sedangkan faktor eksternalnya adalah yang berkaitan dengan pihak lain seperti kebijakan-kebijakan atau tugas dari Kementerian Agama yang sering mendadak.

## **B. Saran**

Agar dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi, maka dalam kesempatan ini disampaikan saran-saran untuk seluruh komponen di Madrasah tersebut, antara lain:

1. Bagi Staf Tata Usaha

Diharapkan agar selalu meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan layanan bagi seluruh warga sekolah dan pihak eksternal yang membutuhkan. Diperlukan kesadaran untuk terus mengembangkan kompetensi yang dimiliki masing-masing staf agar dapat terus mengikuti perkembangan zaman.

2. Bagi Kepala Tata usaha

Diharapkan untuk terus melakukan pengawasan dan motivasi kerja kepada semua staf. Perlu untuk mengembangkan strategi program yang sudah berjalan.

3. Bagi Kepala Sekolah

Diharapkan untuk selalu mendengarkan keluhan kesah anggotanya, termasuk dalam hal fasilitas ruangan yang masih kurang memadai. Kepala sekolah perlu meningkatkan kenyamanan staf dalam melaksanakan kinerja dan memberikan motivasi serta kontroling kepada staf tata usaha.



## DAFTAR PUSTAKA

- A. Supratiknya. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Dalam Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2015.
- Afrizal, Mafari. "Penerapan Fungsi Pengorganisasian Dalam Pelayanan Ibadah Pada Jamaah Masjid Agung An-Nur Provinsi Riau." PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Sarif Kasim Riau, 2014. <https://repository.uin-suska.ac.id/3427/>.
- Amin, Muhammad Sakowi. *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak*. Skripsi, UIN Walisongo, 2015.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Arsyam, Muhammad. "Manajemen Pendidikan Islam," 2020. <https://osf.io/9zx47/download>.
- Asmani, Jamal Ma'mur. *Tips Praktis Membangun Dan Mengelola Administrasi Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press, 2011.
- Ath Thabrani, *Al-Mu'jam ash-Shaghir* (Jakarta Selatan: Pustaka Azzam, 2012).
- Azizah, Desy Ro'izatul. *Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Di Mts Negeri 5 Kediri*. Skripsi, IAIN Tulungagung, 2021.
- Azwardi, Azwardi. "Konsep Mutu Pada Lembaga Pendidikan." *ALACRITY: Journal of Education*, 2022.
- Cahyana. *Manajemen Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Akademik Di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten*. Tesis, IAIN Surakarta, 2017.
- Cahyani, Aprilia Eka, and Ahmadi Ahmadi. "Manajemen Program Keterampilan Multimedia Pada Madrasah Unggul." *Edumanagerial* 2, no. 1 (June 29, 2023).
- Dakhi, Yohannes. "Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu." *Warta Dharmawangsa*, no. 50 (2016). <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/204>.
- Dewi, Lisa Septia. *Pengelolaan Pendidikan*. Bogor: Guepedia, 2020.
- Efendi, Erwan, Indrawansyah Indrawansyah, Rizky Aulia, and Putri Setia Ningsih. "Tipe Informasi Bagi Manajemen & Mekanisme Pengambilan Keputusan Dalam Organisasi." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 2 (2023).
- Elviera, Chyntia Dewi, Dedi Irawan, and Dwitya Nafa Syafrina. "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi." *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2019).

- Etikawati, Ena, and Raswan Udjang. "Strategi Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis* 4, no. 1 (2016). <http://ejournal.mercubuana-yogya.ac.id/index.php/JPSB/article/view/443>.
- Fajriah, Auliya. "Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Di Sekolah." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]* 4, no. 1 (2023).
- Gazali, Marlina. "Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa." *Jurnal Al-Ta'dib* 6, no. 1 (2013).
- Hermawan, Ade, and S. "Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Tugas Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri 3 Banjarmasin." *Jurnal Manajemen Pendidikan Al-Hadi* 01, no. 02 (2021).
- John M, Echolas dan Hasan. *Kamus Indonesia Inggris*. Ed. Ketiga; Jakarta: Kompas Gramedia, 2014.
- "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Penelusuran Google." Accessed October 16, 2023.
- Kitab Hadist Al-Muj'am Ash-Shagir.
- Kompri. *Manajemen Sekolah Teori Dan Praktik*. Bandung: CV Alfabeta, 2015.
- Marlita, Lilis, Syaiful Bahri, and Siswanto Siswanto. "Implementasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Guru Di Madrasah Aliyah Riyadhus Sholihin Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas." PhD Thesis, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023.
- Maujud, Fathul. "Implementasi Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Lembaga Pendidikan Islam (Studi Kasus Pengelolaan Madrasah Ibtidaiyah Islahul Muta'allim Pagutan)." *Jurnal Penelitian Keislaman* 14, no. 1 (2018).
- Muhyadi. "Kualifikasi Dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa YOGYAKARTA." *Jurnal Kependidikan Penelitian Inovasi Pembelajaran* 43, no. 1 (2013). <http://journal.uny.ac.id/index.php/jk/article/view/2249>.
- Najewan, Asrul Asrul, Apriani Safitri, and Abu Bakar. "Kepala Sekolah Dan Kinerja Pegawai Tata Usaha." *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)* 1, no. 1 (2020).
- Naziroh, Isna Faridatun, and Muhammad Thoyib. "Manajemen Kesiswaan Dalam Peningkatan Potensi Diri Siswa Melalui Organisasi Siswa Intra Sekolah (Studi Kasus Di SMP Negeri 5 Ponorogo)." *Edumanagerial* 1, no. 1 (2022).
- "Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 - Penelusuran Google." Accessed October 12, 2023.
- Praja Tuala, Riyuzen. *Manajemen Peningkatan Mutu Sekolah*. Bandar Lampung: Lintang Rasi Aksara Books, 2018.



- Pransisika, Toni. *Kamus Indonesia-Arab Al-Mujaz*. Yogyakarta: Diva Press, 2014.
- “Profil Sekolah MA Al-Islam Joresan <https://Maalislamjoresan.Sch.Id/> Diakses Pada 01 Maret 2024.,” n.d.
- Purnamawati, Erlina. “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan AHP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya.” *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management* 3, no. 1 (2012).
- R. Terry, George. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Rahmawati. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha ilmu, 2014.
- Rohmah, Noer, and Zaenal Fanani. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Malang: Madani, 2017.
- Saefrudin. “Pengorganisasian Dalam Manajemen.” *Jurnal Al-Hikmah* 5, no. 2 (2017).
- Samsuni, Samsuni. “Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman Dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (2017).
- Sellang, Kamaruddin. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2nd ed. Jakarta: PT. Pradnya Pramitha, 2004.
- Sriwidodo, Untung, and Rully Tri Indriastuti. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10, no. 2 (2010). <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku KOnsumen*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Suprihanto, John. *Manajemen*. UGM PRESS, 2018.
- Sutopo, Ariesto Hadi, and Andrianus Arief. *Terampil Mengelola Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Tatang S. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pusaka SETia, 2017.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.
- Yuliani, Wiwin. “Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling.” *Quanta* 2, no. 2 (2018).

- Zakhiroh, Rufqotuz. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan* 19, no. 2 (2017).
- Zanah, Rifki Faisal Miftahul, and Jaka Sulakasana. "Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan." *Agrivet: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian Dan Peternakan (Journal of Agricultural Sciences and Veteriner)* 4, no. 2 (2016). <https://www.unma.ac.id/jurnal/index.php/AG/article/view/419>.
- Zayyana, Rizka. *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2016.
- Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, and Patmi Ninghardjanti. "Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha Di SMK Batik Surakarta." *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2, no. 2 (n.d.).



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Hanun Nada Dzakiyyah** dilahirkan pada tanggal 23 April 2002 di Tulakan Pacitan, putri tunggal dari Bapak Adiyanto dan Ibu Hartini. Pendidikan SD ditamatkannya pada tahun 2014 di SDN 3 Jatigunung. Pendidikan berikutnya di SMPN 1 Tulakan ditamatkan pada tahun 2017 dan melanjutkan ke SMAN Tulakan hingga tamat pada 2020. Pada tahun yang sama melanjutkan ke jenjang pendidikan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo mengambil program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Selama berkuliah aktif diberbagai organisai kampus, mulai dari Himpunan Mahasiswa Jurusan MPI, Unit Kegiatan Mahasiswa UKI Ulin Nuha, pernah menerima beasiswa Bank Indonesia dan tergabung dalam komunitas GenBI, serta pernah aktif di organisasi luar kampus yaitu Persatuan Mahasiswa Pacitan se-Ponorogo (PMP). Sempat mengalami *culture shock* ketika awal tinggal di Ponorogo, karena kebanyakan teman adalah alumni pondok pesantren, sampai akhirnya masuk ke salah satu pondok pesantren mahasiswa yaitu Ponpes Al-Barokah untuk belajar agama, mulai dari tahun 2020 sampai tahun 2023.

