

**SISTEM MANAJEMEN KETAUSAHAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERSURATAN
DI SMP NEGERI 4 PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

FEBY CITRASARI
NIM 206200086

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

ABSTRAK

Citrasari, Feby, 2024. *Sistem Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo.* **Skripsi.** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing: Wahid Hariyanto, M.Pd.I.

Kata Kunci: Manajemen, Tata Usaha, Layanan Persuratan

Dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan maka diperlukan sistem manajemen ketatausahaan yang baik. Manajemen ketatausahaan menjadi hal yang penting dalam peningkatan kualitas layanan persuratan. Karena dengan hal tersebut dapat menjadikan suatu lembaga pendidikan mempunyai acuan dalam pelaksanaan ketatausahaan sehingga pelanggan merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan, (2) Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan, (3) Evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.

Adapun penelitian ini dirancang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan model analisa Miles, Huberman, dan Saldana meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa (1) Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo meliputi: perumusan tujuan layanan persuratan, perumusan kebijakan yaitu perumusan cara ataupun koordinasi seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan secara terarah dan terkontrol, perumusan prosedur untuk menentukan peraturan dan batasan-batasan dalam memanfaatkan sumber daya, merencanakan skala kemajuan dengan merumuskan standar hasil yang dicapai. (2) Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo meliputi: menentukan kebutuhan sumber daya untuk mencapai tujuan, menentukan tugas spesifik untuk bawahan, menentukan metode atau langkah-langkah kerja, memastikan penggunaan peralatan kantor dengan maksimal, mendorong agar setiap individu mempunyai utilisasi/prestasi yang tinggi, mendorong supaya orang atau pegawai bisa mengoperasikan alat-alat kerja. (3) Evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo meliputi: proses evaluasi dilakukan dengan memonitoring kendala-kendala yang ada dalam proses pelaksanaan, proses evaluasi tata usaha dilaksanakan oleh seluruh warga SMP Negeri 4 Ponorogo, adanya solusi dalam mengatasinya kendala-kendala yang dihadapi, hasil dari evaluasi akan dijadikan acuan dalam perencanaan berikutnya.



LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Feby Citrasari
NIM : 206200086
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Sistem Manajemen Ketatausahaan dalam
Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di
SMP Negeri 4 Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

Ponorogo, 29 April 2024

Pembimbing


Wahid Hariyanto, M.Pd.I.
NIDN 2011058901

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo


Dr. Athok Faradi, M.Pd.
NIP.197611062006041004



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

PENGESAHAN

Skripsi atas nama:

Nama : Feby Citrasari
NIM : 206200086
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Sistem Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

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

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Mei 2024

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

Hari : Selasa
Tanggal : 04 Juni 2024

Ponorogo, 04 Juni 2024

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Dr. H. Moh. Munir, Lc., M.Ag.
NIP 196807051999031001

Tim Penguji :

Ketua Sidang : Dr. Tintin Susilowati, M.Pd.

Penguji I : Dr. Ahmadi, M.Ag.

Penguji II : Wahid Hariyanto, M.Pd.I.

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Citrasari
NIM : 206200086
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Judul Skripsi : Sistem Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

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 *etheses.iainponorogo.ac.id*. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

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

Ponorogo, 12 Juni 2024

Yang Menyatakan



Feby Citrasari
NIM 206200086

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Feby Citrasari
NIM : 206200086
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo
Judul Skripsi : Sistem Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

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 di kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

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

Ponorogo, 29 April 2024

Yang Membuat Pernyataan



Feby Citrasari

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Hilal Mahmud, tata usaha adalah segenap proses pengelolaan kegiatan terhadap penataan tugas-tugas utama dan beberapa kegiatan yang lain untuk mencapai tujuan apapun dalam usaha bersama dari sekelompok orang.¹ Sehingga tata usaha harus melakukan kegiatan pencatatan yang nantinya digunakan pimpinan untuk menetapkan keputusan dan merumuskan kebijakan dalam lembaga pendidikan.

Menurut Widjadja yang dikutip oleh Ade Onny Siagian, tata usaha merupakan suatu proses mengelola kegiatan surat menyurat yang diawali dengan menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang digunakan untuk keperluan suatu organisasi.² Tata usaha menjadi pelayanan utama dalam jasa pendidikan, yaitu sebagai badan yang mengelola administrasi lembaga pendidikan untuk kebutuhan eksternal maupun internal.³ Dalam pelayanan jasa ini tentu harus dilakukan oleh staf tata usaha yang berkompeten. Oleh karena itu, peranan tata usaha sangat penting untuk menyiapkan administrasi yang dibutuhkan bagi suatu lembaga pendidikan.

¹ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan* (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015), 3.

² Ade Onny Siagian, *Manajemen Perkantoran* (Jawa Tengah: Omera Pustaka, 2021), 23–24.

³ Amirudin Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah,” *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* Vol 7 No 1 (Juni 2017): 127.

Ketatausahaan merupakan serangkaian proses kegiatan pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, dan penyimpanan data dan dokumen yang membantu kepala sekolah dalam penentuan kebijakan, kegiatan surat menyurat, serta laporan-laporan kegiatan yang ada di suatu lembaga pendidikan.⁴ Sehingga dengan adanya ketatausahaan administrasi lembaga pendidikan dapat lebih terarah dan seluruh kegiatan yang direncanakan dapat terlaksana dengan baik.

Manajemen tata usaha merupakan suatu proses pengelolaan yang di dalamnya terdapat perencanaan, dan pelaksanaan, dan evaluasi yang meliputi kegiatan melayani pelaksanaan operatif, menyediakan informasi, dan mendukung kelancaran dalam peningkatan organisasi sekolah.⁵ Dengan menjalankan atau menerapkan manajemen tata usaha lembaga pendidikan dapat lebih terarah dan memudahkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Kegiatan layanan persuratan adalah suatu kegiatan yang pasti dan sangat penting untuk menunjang suatu organisasi, lembaga, dan instansi.⁶ Layanan persuratan menjadi kegiatan utama untuk menunjang pelaksanaan dan fungsi organisasi. Adanya kegiatan layanan persuratan sebagai penyedia informasi untuk pimpinan dan para anggota untuk pengambilan keputusan dan merumuskan kebijakan. Sehingga agar layanan persuratan

⁴ Amka Amka, *Buku Ajar Manajemen dan Administrasi Sekolah* (Jawa Timur: Nizamia Learning Center, 2021), 28.

⁵ Helma Tiara, Ananiah, dan Darwis, "Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda," *Tarbiyah WaTa'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran* 5 No 2 (2018): 87.

⁶ Basir Barthos, *Manajemen Kearsipan: untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 2.

bisa menyajikan informasi yang lengkap, cepat, dan benar perlu adanya pengelolaan yang baik dalam bidang persuratan. Jadi, apabila manajemen tata usaha dikaitkan dengan layanan persuratan tentu itu sangat penting. Karena tanpa adanya manajemen tata usaha maka layanan persuratan bisa amburadul.

Meskipun demikian ternyata tidak semua lembaga pendidikan mampu melaksanakan tugas pelayanan persuratan dengan baik. Hal ini sesuai informasi yang di peroleh dari artikel yang dirilis oleh SMP Negeri 1 Batujajar. Ada beberapa indikator yang menunjukkan bahwa mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih rendah, yaitu: masih banyak pegawai tata usaha sekolah yang belum mempunyai kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas dengan baik dan memuaskan. Contoh paling sederhana yaitu masih banyak pegawai tata usaha yang belum bisa mengoperasikan komputer untuk urusan administrasi tata usaha. Padahal semua administrasi sekolah saat ini dituntut untuk selalu menggunakan komputer. Selain itu, di bidang lainnya juga belum maksimal misalnya tentang pencatatan surat masuk keluar, data-data sekolah yang tidak lengkap, dan data-data administrasi yang kurang update.⁷ Oleh karena itu, tanpa adanya manajemen tata usaha yang baik maka layanan persuratan bisa amburadul. Selain itu, pegawai tata usaha juga harus bisa menjalankan program-program dari kementerian pendidikan dengan baik.

⁷ BlogSpot SMPN 1 Batujajar, 'Jangan Pandang Sebelah Mata Peran Tata Usaha Sekolah?- SMP Negeri 1 Batujajar' dalam <https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/>

Sehingga adanya peristiwa sebagaimana di atas, perlu adanya manajemen tata usaha yang bisa dijadikan percontohan agar sistem tata usaha yang telah dibangun selama ini bisa maksimal dalam memberikan layanan persuratan yang baik terhadap pelanggan. Jadi, buruknya manajemen tata usaha saat ini tidak membawa efek kepada hal yang lain.

Ada satu lembaga pendidikan yang mempunyai pelayanan persuratan yang baik dalam tata usaha. Siswa sebagai pelangganpun merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Lembaga pendidikan yang dimaksud adalah SMP Negeri 4 Ponorogo. Diantara faktor keberhasilan SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu pencatatan surat keluar masuk sudah tertib, pengarsipan surat sudah tertata, data-data guru juga sudah tersusun rapi di ruang tata usaha dengan menggunakan sistem abjad (*Alphabetical Filing System*). Kelebihan dari penggunaan sistem ini terletak pada kemudahan dalam memahami penataan folder, meminimalisir kesalahan karena dikelompokkan berdasarkan abjad yang sama, dan juga lebih mudah dalam mencari dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, struktur tata usaha juga sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing pegawai tata usaha serta pelayanan yang diberikan sangat cepat dan baik. Tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam strukturnya meliputi kepala sekolah, koordinator tata usaha, pengadministrasian kepegawaian, pranata TIK/operator dapodik, pengadministrasian kesiswaan, pengadministrasian persuratan/arsip, pengelola laboratorium IPA, dan pengadministrasian umum. Sehingga akhirnya dengan organisasi yang sudah terstruktur dan

sesuai dengan kemampuannya dapat membawa keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang baik.⁸

Karena pentingnya penerapan manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan dengan memberikan pelayanan yang cepat dan baik agar pelanggan merasa puas, tentunya tidak terlepas dari usaha staf tata usaha. Sehingga dalam hal ini Peneliti tertarik dengan mengambil judul “Sistem Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu penentuan yang didasarkan pada tingkat keingintahuan terhadap data yang diperoleh dengan suatu upaya untuk melihat secara lebih komprehensif dan mendalam permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu, titik fokus pembahasan kali ini adalah membahas tentang pelaksanaan sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi tata usaha guna untuk memberikan layanan persuratan yang memuaskan.

⁸ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 09/D/18-04/2024

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, permasalahan mendasar dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo?
2. Bagaimana pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo?
3. Bagaimana evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo?

D. Tujuan Penelitian

Bermula dari latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo
3. Mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

E. Manfaat Penelitian

Temuan dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat, baik secara teoretis dan praktis:

1. Secara Teoretis

- a. Penelitian ini bisa dijadikan informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.
- b. Sebagai referensi teori penelitian ini mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan agar siswa dapat lebih paham dan mengetahui banyak wawasan tentang implementasi sistem manajemen ketatausahaan yang baik dan tepat.

2. Secara Praktis

- a. **Bagi Kepala Sekolah SMP Negeri 4 Ponorogo.** Penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi suatu referensi atau bahan dalam perumusan kebijakan terkait dengan implementasi sistem manajemen ketatausahaan sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan.
- b. **Bagi Tata Usaha SMP Negeri 4 Ponorogo.** Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan staf tata usaha dan memberikan masukan konstruktif dalam memberikan layanan persuratan yang baik melalui manajemen ketatausahaan. Hal tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo.

- c. **Bagi Para Peneliti dan Masyarakat.** Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sarana yang dapat digunakan dalam menganalisis dan mendeskripsikan sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan yang ada di lembaga pendidikan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penyusunan rencana penelitian ini agar dapat dipahami dengan jelas, diperlukan sistematika pembahasan yang runtut. Peneliti membagi penelitian ini menjadi lima (5) bab pada tahap perencanaan. Berikut ini adalah rincian masing-masing bab.

Bab I Pendahuluan, berisi tentang landasan permasalahan yang menggambarkan permasalahan keilmuan para analis yang berhubungan dengan sistem manajemen ketatausahaan di SMP Negeri 4 Ponorogo. Langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah, yang secara tidak langsung mengarahkan perhatian Peneliti pada pokok bahasan penelitian. Kemudian poin-poin dan kegunaan dari penelitian tersebut dimaknai, untuk menjamin bahwa penelitian ini mempunyai manfaat baik teoretis maupun praktis dan pada bab pendahuluan ini akan digambarkan sistematika pembahasan yang teratur.

Bab II Telaah Penelitian Terdahulu dan Kajian Teori. Teori dalam penelitian adalah panduan tanpa akhir bagi para Peneliti mengenai ke mana harus bergerak dan aktivitas apa yang harus segera dilakukan, serta berfungsi sebagai sarana untuk membaca dan memahami keanehan yang diperhatikan. Pada bagian ini, Peneliti akan mengkaji beberapa teori yang

relevan untuk membaca dan memahami tentang sistem manajemen ketatausahaan dan layanan persuratan. Namun sebelum itu Peneliti terlebih dahulu akan memahami posisi penelitian yang akan diselesaikan Peneliti dengan menggunakan penelitian sebelumnya.

Bagian III Metode Penelitian, berisi paparan informasi data-data lapangan yang digali dari para informan, khususnya; kepala sekolah, koordinator tata usaha, dan staf tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo. Informasi-informasi tersebut digali untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, yaitu; manajemen ketatausahaan dan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo. Bagian ini juga akan memaparkan temuan penelitian dan memaparkan metode penelitian yang mencakup pendekatan penelitian; jenis penelitian; data, sumber data; lokasi dan waktu penelitian; prosedur pengumpulan data, teknik analisis data; pengecekan keabsahan data; tahapan penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, merupakan penelaahan terhadap pemahaman, pandangan dan pengalaman para informan dalam mengelola layanan persuratan dengan menggunakan teori-teori yang dikemukakan pada bab II. Pada bagian ini, kami menelusuri hubungan antara teori dengan pengelolaan tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo.

Bab V Penutup, adalah bagian terakhir dari keseluruhan rangkaian pembahasan dari bab I sampai dengan bab IV, pada bagian ini akan dipaparkan terkait kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Manajemen Ketatausahaan

a. Pengertian Manajemen Ketatausahaan

Pengertian Ilmu Manajemen Kata Manajemen berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti “mengendalikan, terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan”. Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *management*, yang mempunyai arti “seni melaksanakan dan mengatur”. Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* dengan kata kerja *to manage* yang secara umum berarti mengurus. Dalam arti khusus manajemen dipakai bagi pemimpin dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan memimpin. Dengan demikian manajer ialah orang yang memimpin atau pemimpin.¹

Menurut Griffin yang dikutip oleh Rheza Pratama, manajemen merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai dengan perencanaan, sedangkan efisien berarti bahwa tugas dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal

¹ Muslichah Erma Widiana, *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020), 1.

yang telah direncanakan.² Menurut Stoner yang dikutip oleh Rusdiana dan Mochammad, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.³ Dari beberapa pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah seni, proses, mengelola dengan cara melalui perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pengontrolan untuk mencapai tujuan dari yang telah ditetapkan agar dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Tata usaha berasal dari kata “tata” dan “usaha”, masing-masing memiliki pengertian: “tata” adalah suatu peraturan yang harus ditaati, dan “usaha” adalah energi atau tenaga yang dikeluarkan untuk tercapainya tujuan. Jadi menurut arti tata usaha adalah suatu peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja.⁴

Pengertian tata usaha secara lengkap menurut Gie yang dikutip oleh Widiana, tata usaha adalah seluruh rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Tata

² Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), 7.

³ Rusdiana dan Mochammad Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Jawa barat: CV. Pustaka Setia, 2018), 112.

⁴ Adek Siti Nurhalizah, “Administrasi Tata usaha,” *Angewandte Chemia International Edition* 6 No 11 (2019): 24.

usaha menjadi sumber aktual yang menjadi pusat utama pelayanan di lembaga pendidikan.⁵

Tata usaha merupakan kegiatan yang dilakukan meliputi membantu dalam proses belajar mengajar, kesiswaan, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan, dan hubungan masyarakat. Tata usaha memiliki peranan penting dalam lembaga pendidikan karena tata usaha melakukan tugas seluruh kegiatan yang berkaitan dengan administrasi yang dibutuhkan mulai dari kepegawaian, keuangan, persuratan, kesiswaan, sarana prasarana, serta admin operator. Pada masing-masing bidang tersebut disesuaikan dengan kemampuan pegawainya.⁶ Jadi, tata usaha mempunyai tugas administrasi untuk pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai yang telah direncanakan/ditetapkan secara efektif dan efisien.

Ketatausahaan adalah seluruh proses kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan kelembagaan.⁷ Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen ketatausahaan adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam proses kerja, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Hal ini untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

⁵ Widiana, *Buku Ajar Pengantar Manajemen*, 7.

⁶ Malik Fajar dan Fahmi Ihsanudiin Iskandar, "Manajemen Administrasi Ketatausahaan Di SMKN 1 Cijulang," *Jurnal Pelita Nusantara* 1 No 1 (2023): 55.

⁷ Wildana Rahma Said dan Syamsurijal Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri," *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)* 3 No 1 (2022): 27.

b. Fungsi Manajemen Tata Usaha

Dari beberapa pengertian manajemen tata usaha di atas, berikut beberapa fungsi dalam melaksanakan manajemen tata usaha:

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan menjadi langkah awal dalam melakukan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, dan dengan adanya perencanaan diharapkan mampu untuk menjadi pedoman ataupun acuan dalam melaksanakan kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Robbins dan Coulter yang dikutip oleh Suhardi, perencanaan adalah sebuah proses yang diawali dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh. Sondang P. Siagian yang dikutip oleh Suhardi, perencanaan adalah keseluruhan proses pemikiran secara matang dari pada hal-hal yang dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.⁸

Perencanaan mempunyai arti penting dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan dalam usaha pencapaian tujuan. Perencanaan merupakan awal kegiatan manajemen dalam setiap organisasi. Proses perencanaan sekolah harus dilaksanakan secara kolaboratif, artinya mengikutsertakan semua personil sekolah dalam penyusunannya sehingga menimbulkan perasaan ikut memiliki (*Sense of Belonging*) yang dapat memberikan

⁸ Suhardi Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018), 40.

dorongan kepada guru dan personel lainnya agar rencana tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.⁹

Dengan kata lain, perencanaan merupakan tindakan memilih dan menetapkan segala program dan sumber daya yang dimiliki suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam perencanaan meliputi beberapa tahapan yaitu¹⁰:

- a. Perumusan tujuan, yang mana perencanaan harus merumuskan tujuan yang akan dicapai
- b. Perumusan kebijakan, yaitu perumusan cara dan koordinasi kegiatannya untuk mencapai tujuan secara terarah dan terkontrol
- c. Perumusan prosedur, yakni menentukan peraturan atau batasan-batasan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki
- d. Perencanaan skala kemajuan, merumuskan standar hasil yang dicapai pada rentang waktu tertentu
- e. Perencanaan bersifat totalitas dengan melibatkan seluruh komponen internal organisasi dan lingkungan eksternalnya.

Dengan adanya perencanaan kerja, nantinya dapat mempermudah dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Karena dalam perencanaan sudah dilakukan perancangan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan di lembaga

⁹ Amka, *Buku Ajar Manajemen dan Administrasi Sekolah*, 11–26.

¹⁰ Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2012), 15.

pendidikan. Sehingga dalam pelaksanaannya dapat lebih terarah pada tujuannya. Dalam lembaga pendidikan adanya perencanaan manajemen tata usaha dapat diimplementasikan terhadap kegiatan yang berada di kantor tata usaha yang mana menjadi pusat layanan yang diberikan kepada seluruh elemen yang ada di lembaga pendidikan.

Dalam perencanaan yang dirumuskan/ditetapkan tidak berjalan dan tujuan yang ingin dicapai tidak terwujud hal tersebut dapat diketahui melalui pertanyaan dasar 5W+1H, yaitu *what* (apa) yang akan dilakukan, *why* (mengapa) hal tersebut dilakukan, *who* (siapa) yang melakukan, *where* (di mana) akan dilakukan, *when* (kapan) akan dilakukan, *how* (bagaimana) mencapai hal tersebut.¹¹

Sehingga dari uraian di atas, bahwa adanya layanan persuratan yang baik tidak terlepas dari pengimplementasian dari manajemen tata usaha itu sendiri. Karena dengan adanya manajemen tata usaha dapat mempermudah pelaksanaan seluruh kegiatan yang akan dilakukan.

2) Pelaksanaan (*Actuating*)

Makna pelaksanaan menurut Nawawi yang dikutip oleh Mohamad Mustari yaitu usaha untuk menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran organisasi

¹¹ Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*, 42–43.

dan sasaran anggota organisasi.¹² *Actuating* merupakan langkah-langkah pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.¹³ Istilah melibatkan berarti mengupayakan dan menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Jadi, tata usaha adalah proses interaksi antara petugas ketatusahaan dengan pelanggan pendidikan, yakni peserta didik dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik demi tercapainya tujuan. Sehingga dalam hal ini dibutuhkan adanya kekuatan yang dapat mengupayakan dan menggerakkan yang disebut kepemimpinan (*leadership*).

Kepemimpinan (*leadership*) merupakan kemampuan untuk memengaruhi orang lain agar mau bekerja dengan tulus, sehingga pekerjaan akan berjalan lancar dan tujuan dapat tercapai. *Leadership* merupakan salah satu alat efektif *actuating*. Artinya, untuk mencapai tujuan, dibutuhkan *actuating*, sedangkan untuk mencapai *actuating* yang efektif dibutuhkan *leadership*, dan di dalam *leadership* dibutuhkan kemampuan komunikasi, kemampuan memotivasi, serta kemampuan mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki.

¹² Mohamad Mustari, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah* (Jawa Barat: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2022), 8.

¹³ Saifuddin Rasyid dan Rahmad Syah Putra, *Manajemen Perkantoran* (Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018), 14.

Dalam pelaksanaan manajemen tata usaha terdapat 7 kegiatan utama yakni¹⁴: (a) menentukan kebutuhan sumber daya untuk mencapai tujuan, (b) menentukan tugas spesifik untuk bawahan, (c) menentukan metode atau langkah-langkah kerja, (d) memastikan penggunaan yang maksimal atas peralatan kantor, (e) mendorong agar setiap individu mempunyai utilisasi yang tinggi, (f) mendorong supaya orang atau pegawai bisa mengoperasikan alat-alat kerja. Dari paparan di atas, dapat dikatakan bahwa fungsi *actuating* secara lebih teknis dapat dipilah dalam beberapa fungsi manajemen yaitu, fungsi *leading* dan fungsi *motivating*.¹⁵

3) Evaluasi

Secara sederhana evaluasi dimaknai sebagai kegiatan mengukur dan membandingkan pencapaian *output* antara kinerja harapan (rencana) dengan kinerja riil (nyata).¹⁶ Dengan adanya evaluasi digunakan untuk meneliti dan mengetahui sampai dimana pelaksanaan yang dilakukan dalam proses keseluruhan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sehingga adanya evaluasi bisa untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi pada proses pelaksanaan dan selanjutnya dapat diusahakan solusi untuk memperbaikinya.

¹⁴ Ida Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran* (Yogyakarta: PT Kanisus, 2014),

¹⁵ Abd Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: CV. Cita Intrans Selaras, 2017), 29.

¹⁶ Prijambodo Prijambodo, *Monitoring dan Evaluasi* (Bogor: IPB Press, 2014), 17.

Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil evaluasi dimaksudkan untuk menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali. Evaluasi sebagai salah satu fungsi manajemen berupaya untuk mempertanyakan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan dari suatu rencana sekaligus mengukur hasil-hasil pelaksanaan dengan objektif berdasarkan ukuran-ukuran yang dapat diterima pihak-pihak yang mendukung maupun yang tidak mendukung suatu rencana. Evaluasi merupakan suatu upaya untuk mengetahui beberapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh siswa dari hal-hal yang telah diberikan oleh petugas ketatausahaan.¹⁷

Adapun tata usaha adalah kegiatan administrasi yang mendukung berjalannya semua kegiatan yang ada dilembaga pendidikan. Manajemen administrasi tata usaha adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

c. Tujuan Manajemen Tata Usaha

Tujuan manajemen tata usaha yaitu sebagai bagian dari pekerjaan kantor. Karena pelaksanaan tata usaha dalam suatu instansi perlu dikendalikan dan disempurnakan sehingga dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Dapat dijelaskan bahwa tata usaha adalah rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah,

¹⁷ Said dan Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri," 23.

mengganda, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Berdasarkan pernyataan tersebut, pada hakikatnya tata usaha memiliki tugas pelayanan antara lain:¹⁸

- 1) Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan. Seperti, memeriksa jumlah dan alamat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi; memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat; dan meneliti tanda kerahasiaan surat.
- 2) Mencatat, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Seperti, mencatat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali serta ke dalam buku agenda.
- 3) Mengelola, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna. Seperti, mengelola buku induk kepegawaian dan peserta didik; mengelola surat masuk dan surat keluar; memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia.

¹⁸ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah," 126.

- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat. Seperti, menggandakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip salinan.
- 5) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain. Seperti, mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain.
- 6) Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman. Seperti, menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi ke dalam almari berkas berdasarkan golongan surat.

Sasaran yang terkait dengan enam pola di atas merupakan informasi, informasi adalah pengetahuan tentang sesuatu hal atau peristiwa yang diperoleh melalui pembacaan atau pengamatan. Informasi ini yang dibutuhkan oleh pimpinan dalam rangka pengambilan keputusan. Enam pola kegiatan tersebut merupakan isi dan ruang lingkup tata usaha. Dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen tata usaha di sekolah adalah serangkaian kegiatan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan di sekolah.

d. Tugas Pokok Tata Usaha

Salah satu tenaga administrasi sekolah yang memiliki peran penting dalam administrasi sekolah adalah tata usaha. Berdasarkan keputusan Dirjen Dikdasmen No. 260 dan 261 Tahun 1996, tata usaha sekolah mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggung jawab kepada kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut.¹⁹

- 1) Penyusunan program kerja tata usaha sekolah
- 2) Pengelolaan keuangan sekolah
- 3) Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa
- 4) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai serta tata usaha sekolah
- 5) Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
- 6) Penyusunan dan penyajian data atau statistik sekolah
- 7) Mengoordinasikan dan melaksanakan 7K
- 8) Penyusunan laporan pelaksanaan pengurusan ketatausahaan secara berkala.

Selain itu, tata usaha juga diperlukan untuk membantu pimpinan dalam menyediakan segala keterangan yang diperlukan untuk tindakan pengawasan dan pengambilan keputusan. Akhirnya tata usaha dapat digunakan sebagai pusat ingatan dan sumber

¹⁹ Taopik Hidayat, "Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran," *Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 No 3 (2019): 165.

dokumen yang lebih dipercaya. Menurut Daryanto yang dikutip oleh Amirudin, tata usaha memiliki tiga peranan pokok antara lain:²⁰

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

2. Layanan Persuratan

a. Pengertian Layanan Persuratan

Persuratan merupakan urusan paling umum dalam sebuah organisasi. Surat masuk merupakan bahan otentik dan juga landasan bagi organisasi untuk melakukan tugas dan fungsinya. Oleh karena itu, persuratan harus baik untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Surat dapat berupa surat masuk dan surat keluar. Proses penanganan surat masuk meliputi penerimaan, membuka, penyortiran, pendistribusian, pengklafisian dan mengagendakan.²¹

Surat merupakan salah satu informasi dan komunikasi tertulis untuk menyampaikan dari pihak kepada pihak lain.

Informasi yang terdapat dalam surat berupa pemberitahuan,

²⁰ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah," 136.

²¹ Annie Rufeidah, Katry Anggraini, dan Dewi Sartika, "Penanganan Surat Masuk pada Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Melalui Aplikasi Nadine di Pusat penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Terbarukan dan Konversi Energi," *Jurnal Ilmiah Sekretari* 8 No 2 (Juni 2021): 77.

pernyataan, permintaan, laporan, pemikiran, sanggahan dan lain sebagainya.²² Dalam persuratan perlu adanya pengelolaan yang baik agar dapat terlaksana dengan baik. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan persuratan merupakan pengelolaan surat diterima maupun dikirim, meliputi proses penerimaan, pencatatan, dan pengiriman.

b. Tujuan Layanan Persuratan

Penyelenggaraan tata persuratan adalah seluruh kegiatan meliputi kebijakan, pembinaan tata persuratan dan pengelolaan tata persuratan dalam suatu sistem tata persuratan nasional yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sumber daya alam lainnya. Tujuan tata persuratan adalah untuk menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2009 Pasal 3 Tentang Kearsipan, menegaskan bahwa penyelenggaraan kearsipan bertujuan untuk:

1. Menjamin terciptanya arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Negara, pemerintah desa, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan

²² Whike Dwi Andani dan Lailatus Sa'adah, *Manajemen Administrasi Persuratan Sederhana* (Jawa Timur: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021), 2.

perseorangan, serta ANRI sebagai penyelenggara kearsipan nasional;

2. Menjamin ketersediaan arsip yang autentik dan terpercaya sebagai bukti yang sah;
3. Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang andal dan pemanfaatan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
4. Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya;
5. Mendinamiskan penyelenggaraan kearsipan nasional sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu;
6. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip sebagai bukti pertanggungjawaban dalam kehidupan masyarakat, berbangsa, dan bernegara;
7. Menjamin keselamatan aset nasional dalam bidang ekonomi, sosial, politik, budaya, pertahanan, serta keamanan sebagai identitas dan jati diri bangsa;
8. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang autentik dan terpercaya.²³

²³ Sattar, *Manajemen Kearsipan* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 16.

c. Pelaksanaan Layanan Persuratan

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah atau madrasah bahwa pelaksanaan urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis.

Berikut tata cara pelaksanaan administrasi persuratan dan pengarsipan:²⁴

- a) Menerapkan peraturan kesekretariatan.
- b) Melaksanakan program kesekretariatan
- c) Mengelola surat masuk dan keluar
- d) Membuat konsep surat
- e) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
- f) Menyusutkan surat/dokumen
- g) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
- h) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan
- i) Memanfaatkan TIK untuk keperluan mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan.

²⁴ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah," 20.

B. Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang terkait dengan tata usaha dan kualitas layanan persuratan, sudah pernah dikaji sebelumnya. Adapun penelitian yang meneliti diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dedek Setiawan dengan judul skripsi *Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting* pada tahun 2019.²⁵ Penelitian ini lebih menyoroti pada aspek kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan secara kuantitatif. Sehingga hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwasanya terdapat pengaruh yang rendah antara kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan. Berdasarkan penelitian ini maka terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha dan kualitas layanan. Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi manajemen tata usaha dan layanan persuratan. Selain itu, metode yang digunakan juga berbeda yaitu metode kualitatif.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yunita dengan judul skripsi *Implementasi Tugas Tata Usaha Dalam Memberikan Pelayanan Di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan* pada tahun 2020.²⁶ Penelitian ini lebih menyoroti pada aspek tugas tata usaha dalam memberikan pelayanan secara kualitatif. Sehingga hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwasanya dengan adanya implementasi tata usaha

²⁵ Dedek Setiawan, "Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting" (Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, 2019).

²⁶ Yunita, "Implementasi Tugas Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan" (Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, 2020).

dapat memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan penelitian ini maka terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha. Selain itu, metode yang digunakan sama yaitu metode kualitatif. Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi layanan persuratan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Richlah Faizah dengan judul skripsi *Penerapan Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Di MAN 1 Malang* pada tahun 2021.²⁷ Penelitian ini lebih menyoroti pada aspek manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik secara kualitatif. Sehingga hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwasanya dengan adanya manajemen tata usaha dapat mendukung layanan akademik. Berdasarkan penelitian ini maka terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha. Selain itu, metode yang digunakan sama yaitu metode kualitatif. Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi layanan persuratan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Cece Afrilia dengan judul skripsi *Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan layanan Administrasi Di SMP Negeri 15 Makassar* pada tahun 2021.²⁸ Penelitian ini lebih menyoroti pada aspek pengaruh manajemen tata usaha terhadap peningkatan layanan administrasi secara kuantitatif. Sehingga hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwasanya manajemen tata usaha memiliki

²⁷ Richlah Faizah, "Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik di MAN 1 Malang" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021).

²⁸ Cece Afrilia, "Pengaruh Manajemen Tata Usaha terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar" (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021).

peranan penting dalam peningkatan layanan administrasi dan pelaksanaan manajemen tata usaha yang efektif dan efisien. Berdasarkan penelitian ini maka terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha. Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi peningkatan kualitas layanan persuratan. Selain itu, metode yang digunakan juga berbeda yaitu metode kualitatif.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Alfiah Puspita Al Gholaini dengan judul skripsi *Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa Di MAN 7 Jombang* pada tahun 2022.²⁹ Penelitian ini lebih menyoroti pada aspek manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik secara kualitatif. Sehingga hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwasanya manajemen tata usaha memiliki peranan penting dalam peningkatan layanan akademik siswa. Berdasarkan penelitian ini maka terdapat persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha dan kualitas layanan. Selain itu, metode yang digunakan sama yaitu metode kualitatif. Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi layanan persuratan.

²⁹ Alfiah Puspita Al Gholaini, “Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa di MAN 7 Jombang” (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2022).

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dedek Setiawan, Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting, 2019.	Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha dan kualitas layanan.	Adapun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi manajemen tata usaha dan layanan persuratan. Selain itu, metode yang digunakan juga berbeda yaitu metode kualitatif.
2	Yunita, Implementasi Tugas Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan, 2020.	Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha. Selain itu, metode yang digunakan sama yaitu metode kualitatif.	Adapun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi layanan persuratan.
3	Richlah Faizah, Penerapan Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan	Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan	Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih

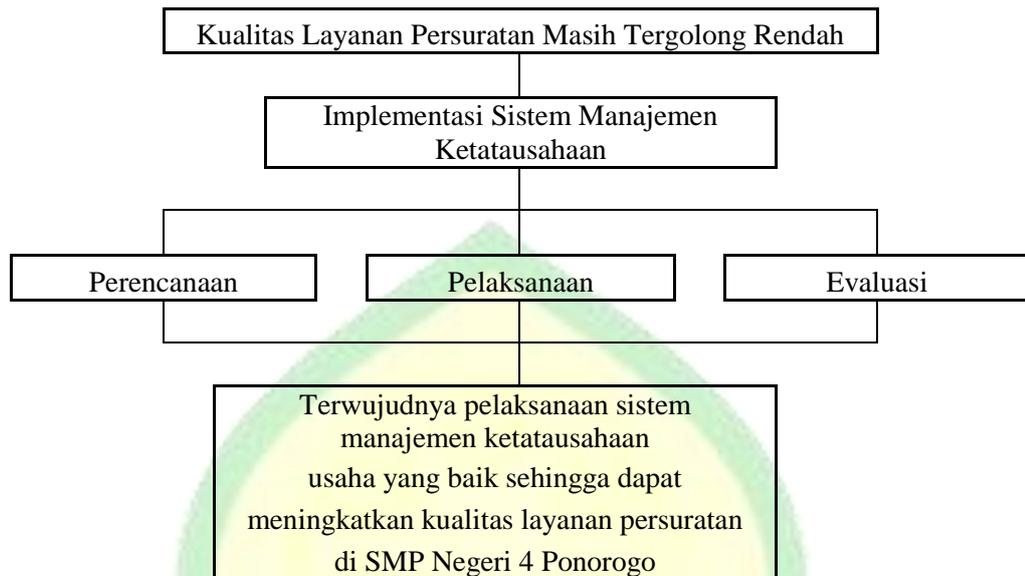
	Akademik Di MAN 1 Malang, 2021.	tata usaha. Selain itu, metode yang digunakan sama yaitu metode kualitatif	kepada sisi layanan persuratan.
4	Cece Afrilia, Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan layanan Administrasi Di SMP Negeri 15 Makassar, 2021.	Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha.	Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi peningkatan kualitas layanan persuratan. Selain itu, metode yang digunakan juga berbeda yaitu metode kualitaitaif.
5	Alfiah Puspita Al Gholaini, Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa Di MAN 7 Jombang, 2022.	Adapun persamaannya sama-sama membahas terkait dengan tata usaha dan kualitas layanan. Selain itu, metode yang digunakan sama yaitu metode kualitatif.	Namun perbedaannya pada penelitian yang akan dilakukan lebih kepada sisi layanan persuratan.

C. Kerangka Pikir

Sebagai sebuah lembaga pendidikan, diharapkan mampu menyelenggarakan serangkaian kegiatan yang memerlukan adanya proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Apabila manajemen ketatausahaan terlaksana dengan baik, maka seluruh kegiatan pendidikan akan berjalan sesuai dengan tujuan, serta peningkatan layanan persuratan pendidikan juga akan lebih mudah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan layanan persuratan yaitu melalui implementasi sistem manajemen ketatausahaan. Sistem manajemen ketatausahaan meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi tata usaha. Tiga hal inilah yang perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik karena memiliki pengaruh besar terhadap seluruh rangkaian kegiatan pendidikan. Adapun tugas pokok dan fungsi tata usaha diantaranya: memberi pelayanan dalam pelaksanaan kerja operatif, menyediakan keterangan bagi kepala sekolah agar dapat memudahkan dalam menentukan sebuah keputusan, dan melaksanakan tindakan secara cepat dan tepat, serta membantu kelancaran kemajuan lembaga pendidikan.





Gambar 2. 1
Skema Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman Peneliti berdasarkan pengalamannya yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran dalam bentuk data dukungan dan data empiris di laporan.¹

Penelitian kualitatif disebut dengan *interpretative research*, *naturalistic research*, atau *phenomenological research*. Penelitian kualitatif secara dasar memiliki dua tujuan, yaitu: a) menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*), dan b) menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).² Jadi, dalam penelitian ini Peneliti menggambarkan, mengungkapkan, dan menjelaskan tentang sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo.

¹ Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 254.

² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 14.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³ Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif karena masalah penelitian yang diteliti bersifat kompleks, dinamis, dan penuh makna, serta perlu pemahaman situasi sosial secara mendalam.

Pada penelitian deskriptif menggunakan strategi dan teknis yang berupaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis kondisi-kondisi atau kejadian-kejadian yang ditemui berupa masyarakat, masalah atau gejala dalam masyarakat dengan mengumpulkan fakta-fakta yang mendalam, kemudian data disajikan dalam bentuk verbal, bukan dalam bentuk angka. Ada beberapa alasan mengapa penelitian kualitatif deskriptif perlu diterapkan dalam meneliti sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu:

- a. Data penelitian ini didapatkan secara langsung berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mendalam untuk mendukung penelitian.
- b. Untuk mendapatkan data yang akurat, peneliti terlibat langsung dalam penelitian ini.

³ Ahmad Tanzeh Suvetno, *Dasar-Dasar Penelitian* (Surabaya: Elkaf, 2006), 30.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 4 Ponorogo yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 92, Krajan, Kepatihan, Kec. Ponorogo, Kab. Ponorogo, Jawa Timur. Alasan Peneliti tertarik mengambil lokasi di SMP Negeri 4 Ponorogo karena pelayanan yang diberikan sangat baik, dan cepat. Diantara keberhasilan lainnya yaitu pencatatan surat keluar masuk sudah tertib, pengarsipan sudah tertata, data-data guru sudah tersusun rapi, dan struktur tata usahanya sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing pegawai tata usaha, serta Peneliti ingin mengetahui sejauh mana implementasi konsep manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo tersebut. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan Februari 2024 dengan berkoordinasi dengan staf tata usaha dan kepala sekolah sampai dengan berakhirnya penelitian pada bulan April 2024.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data dalam penelitian pada dasarnya terdiri dari semua informasi atau bahan yang disediakan alam (dalam arti luas) yang harus dicari, dikumpulkan dan dipilih oleh Peneliti. Data bisa terdapat pada segala sesuatu apapun yang menjadi bidang dan sasaran penelitian.⁴

Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari

⁴ Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2008), 207.

dokumen atau secara gabungan.⁵ Adapun yang termasuk data kualitatif pada penelitian yang dilakukan ini yaitu gambaran umum dari objek penelitian yang meliputi gambaran umum SMP Negeri 4 Ponorogo dan teks hasil wawancara dari informan seperti kepala sekolah, koordinator tata usaha, dan staf tata usaha yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data dan sumber data yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau pertama.⁶ Data primer dalam penelitian ini yaitu informasi lisan yang disampaikan oleh informan pada saat wawancara mengenai manajemen tata usaha. Selain itu, data primer dalam penelitian ini yaitu aktivitas dari subjek penelitian mengenai implementasi konsep manajemen tata usaha. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui informan atau responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi. Sumber data primer dalam penelitian ini diantaranya adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi tentang implementasi konsep manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo.

⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), 67.

⁶ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1, no. 2 (Desember 2017): 211.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer.⁷ Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi, profil sekolah, visi misi dan tujuan sekolah, sarana dan prasarana, data guru dan pegawai SMP Negeri 4 Ponorogo, serta notulensi rapat yang berkaitan dengan manajemen tata usaha. Sumber sekunder ini, Peneliti gunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk lebih memperkaya isi penelitian dan sebagai bahan pelengkap dalam pembuatan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Karena tujuan penelitian ini untuk memperoleh deskripsi data serta berupaya menganalisis implementasi dari sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka Peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.⁸

⁷ Pratiwi, 213–214.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 224.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan Peneliti sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi merupakan cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas, dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari. Metode penelitian observasional dapat memberikan pemahaman tentang apa yang terjadi dalam hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, atau dalam keluarga, komite, unit lingkungan atau tempat tinggal, sebuah organisasi besar.

Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan observasi partisipatif (*participatory observation*) karena Peneliti ikut serta dalam kegiatan dan dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi yang ada secara langsung, serta mengamati sendiri kondisi-kondisi yang ada di lapangan. Observasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan di SMP Negeri 4 Ponorogo terkait dengan implementasi dari sistem manajemen ketatausahaan yang di dalamnya terdapat kegiatan perencanaan, pelaksanaan, perencanaan, dan evaluasi tata usaha, serta bentuk kegiatan-kegiatan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan seperti pemilahan surat/dokumen/berkas yang diterima dan pengiriman surat/dokumen/berkas yang perlu dikirimkan ke pihak eksternal.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sedangkan menurut Susan Stainback dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, dengan wawancara, maka Peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan kondisi yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.⁹

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur (*structured interview*) sehingga berpedoman pada instrumen wawancara. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, Peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, koordinator tata usaha, dan staf tata usaha.

Adapun pengambilan sampel sumber data menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.¹⁰ Dengan menggunakan teknik ini agar informasi yang didapat sesuai dengan kriteria dari tujuan penelitian dan apabila dalam penelitian ada informasi data yang kurang lengkap, maka bisa mengambil data informan lain. Dalam teknik wawancara ini Peneliti berperan aktif untuk bertanya kepada sumber

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 231–232.

¹⁰ Sugiyono, 220.

data untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, sehingga diperoleh data penelitian. Adapun informan yang diwawancarai antara lain:

- a. Kepala sekolah SMP Negeri 4 Ponorogo, untuk mendapatkan informasi tentang implementasi sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.
- b. Koordinator tata usaha, untuk mendapatkan informasi tentang program tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.
- c. Staf tata usaha bagian pengadministrasian persuratan, untuk mendapatkan informasi tentang bentuk kegiatan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹¹ Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk memperoleh data-data tentang kegiatan-kegiatan apa saja yang akan dilakukan oleh tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.

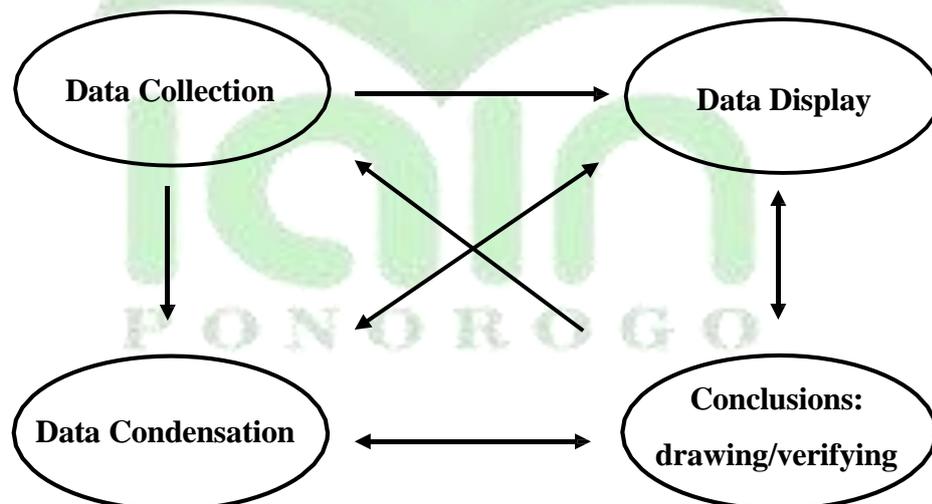
Dalam pengkajian dokumentasi untuk penelitian ini, Peneliti melakukan pengumpulan dari lokasi penelitian, data yang dapat ditelaah Peneliti yaitu data yang bersumber dari catatan, transkrip buku, surat

¹¹ Sugiyono, 240.

kabar, majalah, dan agenda. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data penunjang penelitian yaitu berupa profil sekolah, data pendidik dan tenaga kependidikan, struktur organisasi sekolah dan dokumen-dokumen tentang perencanaan tata usaha, dan arsip-arsip lain dari SMP Negeri 4 Ponorogo yang mendukung penelitian. Pencarian dokumentasi dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui pelaksanaan sistem manajemen ketatausahaan.

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, yaitu model interaktif (*interactive model*) yang terdiri dari kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan verifikasi data/kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*). Secara garis besar, langkah-langkah sesuai dengan teori Miles, Huberman, dan Saldana digambarkan dalam bagan berikut¹²:



Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data

¹² Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, 3 ed. (Singapura: SAGE Publications, 2014), 1.

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah Peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya transkrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh Peneliti.

2. Penyajian Data (*data display*)

Setelah kondensasi data, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya yang mudah dipahami oleh pembaca. Data yang telah tersusun secara sistematis memudahkan pembaca memahami konsep, kategori serta hubungan dan perbedaan masing-masing pola atau kategori.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Setelah data terkumpul, maka dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang diperoleh Peneliti di lapangan. Tetapi apabila saat Peneliti kembali ke lapangan

dan menemukan bukti-bukti yang kuat, maka kesimpulannya dapat dikatakan kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹³

F. Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan proses pengumpulan data hingga meminimalisir terjadinya kesalahan pada data atau informasi terkait dengan objek penelitian.¹⁴ Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kebenaran (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi positivisme dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri.¹⁵ Untuk menguji keabsahan data penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi digunakan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu, triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 252.

¹⁴ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 88.

¹⁵ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 321.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang sudah diperoleh dari beberapa informan dianalisis oleh Peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan beberapa informan tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Bila dengan beberapa teknik menghasilkan data yang berbeda-beda, maka Peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu sering kali dapat mempengaruhi kredibilitas data. Sehingga dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga dapat ditemukan kepastian datanya.¹⁶ Dalam hal ini triangulasi waktu akan dilakukan dengan cara mewancarai informan yang sama dengan waktu yang berbeda.

¹⁶ Sugiyono, 273–274.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

1. Sejarah SMP Negeri 4 Ponorogo

Pada awalnya SMP Negeri 4 Ponorogo merupakan perubahan atau perpindahan dari Sekolah Teknologi (ST) 2 jurusan bangunan dengan kepala sekolah Bapak Moesirin yang memberikan kelulusan kelas terakhirnya pada tanggal 21 Maret 1979. Kemudian, dalam rentang waktu satu bulan setelahnya yaitu pada tanggal 1 April 1979 Sekolah Tinggi (ST) 2 berubah nama menjadi Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 4 Ponorogo yang saat ini adalah Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 4 Ponorogo. SMP Negeri 4 Ponorogo sebagai sekolah yang lebih dahulu berdiri mempunyai sekolah binaan yang menjadi filialnya atau kelas jauhnya yaitu, SMP Negeri 1 Mlarak, SMP Negeri 1 Sambit, dan SMP Negeri 1 Pulung.

SMP Negeri 4 Ponorogo adalah sebuah sekolah menengah pertama yang berada di Jl. Jendral Sudirman No. 92, Krajan, Kepatihan, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo yang secara resmi didirikan sebagai salahsatu sekolah menengah pertama pada tahun 1979 dan telah terakreditasi/tersertifikasi unggul hingga saat ini. Dalam hal ini kepala sekolah mempunyai peranan penting dalam perkembangan dan kemajuan SMP Negeri 4 Ponorogo sebagai berikut.

- a. Moesirin, pada tahun 1979-1981
- b. Soekarlan, pada tahun 1981-1986
- c. Soebakti, pada tahun 1988-1955
- d. Drs. Soebago, pada tahun 1995-1997
- e. Drs. Hartijono Sumarwan, B. SW, pada tahun 1997-1999
- f. Drs Mardjuki, pada tahun 1999-2003
- g. Sukir S.Pd. pada tahun 2005-2008
- h. Hartono S.Pd. pada tahun 2009-2013
- i. H. Paseh, M.Pd. pada tahun 2013-2014
- j. Suwito, S.Pd., M.Pd. pada tahun 2015-2018
- k. Basuki, S.Pd., M.Pd. pada tahun 2018-2022
- l. Winarti, M.Pd. pada tahun 2022-sekarang¹

2. Profil Sekolah

Nama sekolah	:	SMP Negeri 4 Ponorogo
NPSN	:	20510722
Status	:	Negeri
SK Izin Operasional	:	030/UNTUK/1979
Berdiri	:	04-01-1979
Alamat	:	Jl. Jendral Sudirman No. 92
Kelurahan	:	Kepatihan
Kecamatan	:	Ponorogo
Kabupaten	:	Ponorogo
Provinsi	:	Jawa Timur

¹ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 01/D/20-03/2024.

Kode Pos	:	63416
Kepala Sekolah	:	Winarti, S.Pd
Telepon/Fax	:	(0352) 481429
E-mail	:	Smp4prg@gmail.com
Akreditasi	:	A
Status Tanah	:	Milik pemerintah daerah kabupaten Ponorogo
Luas Tanah	:	2835 m ²
Status Bangunan	:	Milik sendiri
Luas Bangunan	:	2705 m ²²

3. Visi, Misi, dan Tujuan SMP Negeri 4 Ponorogo

a. Visi Sekolah

Mewujudkan Peserta Didik Yang Berakhlak Mulia, Mandiri, Bernalar Kritis, Kreatif, Berbudaya Positif Dan Peduli Lingkungan

Indikator:

- 1) Terbentuknya sumber daya manusia yang berakhlak mulia
- 2) Terbentuknya sumber daya manusia yang terampil, kreatif, cerdas, pantang menyerah, disiplin, bertanggungjawab yang berlandaskan Iman dan Taqwa
- 3) Berprestasi dalam perolehan hasil NUN
- 4) Berprestasi dalam seluruh bidang pelajaran
- 5) Berprestasi dalam bidang seni budaya

² Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 02/D/20-03/2024.

- 6) Berprestasi dalam bidang olahraga
- 7) Terwujudnya sekolah yang asri, rindang, bersih dan sehat.
- 8) Terbentuknya generasi yang peduli terhadap lingkungan sekolah

b. Misi Sekolah

- 1) Mengoptimalkan pengamalan ajaran beragama.
- 2) Mengembangkan kurikulum yang responsif dan proaktif.
- 3) Mengoptimalkan proses pembelajaran.
- 4) Meningkatkan prestasi nonakademik.
- 5) Mengoptimalkan kegiatan pengembangan diri.
- 6) Mengoptimalkan pelaksanaan penilaian otentik secara berkelanjutan
- 7) Mengembangkan perilaku bermartabat dan budaya bersih
- 8) Meningkatkan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi.
- 9) Menumbuhkan sikap kritis, inovatif, dan konstruktif dalam menyikapi perkembangan pendidikan.
- 10) Menumbuhkan kesadaran peduli terhadap lingkungan hidup
- 11) Mengembangkan perilaku hemat energi listrik
- 12) Menumbuhkan gerakan hijau dan rindang sekolahku

c. Tujuan Sekolah

Tujuan pendidikan SMPN 4 Ponorogo pada tahun pelajaran 2020/2021 yaitu:

- 1) Mengembangkan dan melaksanakan kurikulum tingkat satuan pendidikan yang responsif dan proaktif serta mampu memberikan pengalaman maksimal kepada siswa sesuai standar nasional pendidikan;
- 2) Mengoptimalkan proses pembelajaran dengan menggunakan pendekatan nonkonvensional diantaranya CTL;
- 3) Meningkatkan prestasi akademik dengan nilai di atas Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang telah ditentukan;
- 4) Meraih kejuaraan bidang olahraga dan seni budaya tingkat kabupaten dan provinsi
- 5) Meraih kejuaraan olimpiade mata pelajaran MIPA;
- 6) Mengoptimalkan kegiatan pengembangan diri melalui kegiatan ekstrakurikuler;
- 7) Mengoptimalkan pelaksanaan penilaian otentik secara berkelanjutan;
- 8) Mengoptimalkan pelaksanaan program perbaikan dan pengayaan;
- 9) Membekali siswa agar mampu mengakses berbagai informasi yang positif melalui Internet.
- 10) Membiasakan berperilaku sopan, ramah, dan peduli terhadap sesama baik di sekolah maupun di luar sekolah;

- 11) Membiasakan siswa melaksanakan kegiatan gemar membaca iptek, keagamaan, dan fiksi;
- 12) Mengoptimalkan pelayanan bimbingan konseling;
- 13) Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan dan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan;
- 14) Membekali siswa agar mengimplementasikan ajaran agama melalui sholat berjamaah dan baca tulis alqur'an, tartil alqur'an, dan kuliah tujuh menit (kultum).
- 15) Mewujudkan sekolah yang hijau, asri, bersih, dan nyaman.
- 16) Meningkatkan disiplin, terutama dalam menerapkan protokol kesehatan, sportivitas, dan kesadaran hidup sehat.³

4. Struktur Organisasi SMP Negeri 4 Ponorogo

Dalam suatu lembaga pendidikan pasti memiliki struktur organisasi yang berfungsi untuk pembagian masing-masing posisi staf di lembaga pendidikan. Karena hal ini dapat mempermudah dalam pelaksanaan program yang telah direncanakan. Adapun struktur organisasi SMP Negeri 4 Ponorogo antara lain⁴:

**Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Sekolah
SMP Negeri 4 Ponorogo**

STRUKTUR ORGANISASI SEKOLAH SMP NEGERI 4 PONOROGO TAHUN PELAJARAN 2022/2023	
Komite Sekolah	Riyadi
Kepala sekolah	Winarti, M.Pd.
Koordinator Tata usaha	Dwi Handayani, SE.
Waka Kurikulum	Kuat, S.Pd
Waka Kesiswaan	H. Munif Arfawie, S.Pd.
Waka Sarpras	Dra. Dewi Puspitorini

³ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 03/D/20-03/2024.

⁴ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 04/D/20-03/2024.

Waka Humas	Dra. Hj. Purwantiningsih, MA.
Kepala Lab Sekolah	Ahmad Tobroni, S.Pd.
Laboran	Tutik Widiati, S.Pd.
Kepala Perpustakaan	Dra. Ririen Hersanti
Pustakawan	Rukma Yuliani, S.Pd.

5. Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Peserta didik SMP Negeri 4 Ponorogo

a. Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Tenaga pendidik memiliki peran dalam mendidik dan menumbuhkan pengalaman mendidik siswa agar mempunyai ilmu baik dalam bidang akademik maupun non-akademik serta mempunyai budi pekerti yang baik. Sedangkan tenaga kependidikan merupakan seseorang yang mempunyai tugas melaksanakan, menciptakan, mengatur dan melayani bidang administrasi yang berkaitan dengan segala kegiatan yang ada di lembaga pendidikan. Setiap lembaga pendidikan tentunya memiliki guru dan tenaga kependidikan yang berpengalaman di bidangnya sehingga dapat memberikan dukungan yang sebesar-besarnya kepada siswa, warga sekolah, dan masyarakat setempat. Jumlah tenaga pengajar di SMP Negeri 4 Ponorogo berjumlah 51 orang, sedangkan tenaga kependidikan berjumlah 13 orang. Jadi jumlah seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan adalah 64 orang.

b. Peserta Didik

Peserta didik adalah seseorang yang mencari atau belajar di lembaga pendidikan baik di bidang akademis maupun non-akademik. Subjek yang menjadi fokus pemasaran dalam organisasi pendidikan adalah peserta didik. Adapun jumlah peserta didik SMP Negeri 4 Ponorogo ini sebanyak 738 yang terdiri dari 24 rombongan belajar.⁵

6. Sarana Prasarana SMP Negeri 4 Ponorogo

Sarana adalah peralatan dan perlengkapan yang akan langsung digunakan untuk membantu terlaksananya kegiatan-kegiatan yang ada di lembaga pendidikan. Sedangkan prasarana pendidikan merupakan sarana yang membantu kegiatan-kegiatan di lembaga pendidikan secara tidak langsung. Sarana dan prasarana pendidikan adalah fasilitas atau alat yang dijadikan untuk menyelesaikan suatu kegiatan pendidikan dan kegiatan penunjang yang lain. Sehingga dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penting untuk mempunyai sarana dan prasarana yang memadai dan dapat diakses. Sarana dan prasarana yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo antara lain⁶:

**Tabel 4. 2 Sarana dan Prasarana
SMP Negeri 4 Ponorogo**

No	Jenis Ruangan	Jumlah
1	Ruang Kepala Sekolah	1
2	Ruang Tata Usaha	1
3	Ruang Guru	1
4	Ruang Kurikulum	1

⁵ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 05/D/20-03/2024.

⁶ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 06/D/20-03/2024.

5	Ruang Kelas	24
6	Ruang Laboratorium IPA	1
7	Ruang Laboratorium Komputer	2
8	Ruang UKS	1
9	Ruang Masjid	1
10	Ruang Bimbingan Konseling	1
11	Ruang Perpustakaan	1
12	Ruang Osis	1
13	Ruang Koperasi	1
14	Komputer TU	2
15	Printer TU	2
16	Meja TU	7
17	Kursi TU	7
18	LCD	3
19	Meja Siswa	345
20	Kursi Siswa	694

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam deskripsi hasil penelitian ini termuat paparan tentang hasil penelitian di kantor Tata Usaha SMP Negeri 4 Ponorogo, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, meneliti tentang sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo sebagai berikut.

1. Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

Perencanaan merupakan langkah awal dalam melakukan seluruh kegiatan yang dicapai. Dalam hal ini perencanaan menjadi hal yang cukup penting, karena nantinya bisa menjadi pedoman ataupun acuan dalam pelaksanaan program kerja yang telah disusun. Pada dasarnya perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan

persuratan memerlukan adanya perencanaan yang baik. Oleh karena itu, dalam perencanaan perlu adanya tindakan memilih dan memutuskan program kerja dan sumber daya yang dimiliki lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan.

Perencanaan tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo diawali dengan perumusan tujuan. Dalam hal ini tujuan yang ingin dicapai oleh SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu terselenggaranya layanan persuratan yang cepat dan baik. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Jadi langkah awal kita dalam perencanaan tata usaha itu biasanya merumuskan tujuannya dulu. Di SMP Negeri 4 Ponorogo ini tujuan yang ingin dicapai yaitu agar tata usaha bisa memberikan pelayanan persuratan dengan cepat dan baik. Sehingga penyusunan perumusan ini sangat penting dan harus dilakukan di awal. Dengan adanya tujuan yang sudah jelas dalam pelaksanaan tata usaha para staf dapat mencapai tujuan tersebut.⁷

Pemaparan tersebut juga selaras dengan yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah SMP Negeri 4 Ponorogo sebagai berikut.

Langkah awal yang diambil dalam perencanaan yaitu harus merumuskan tujuan peningkatan layanan persuratan terlebih dahulu. Tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo tujuan yang dicapai yaitu dapat memberikan pelayanan yang cepat dan baik. Semoga dengan pelayanan yang diberikan dapat membuat pelanggan merasa puas dan nyaman terhadap pelayanannya. Selain itu, dengan adanya tujuan yang jelas juga memberikan manfaat terhadap para staf tata usaha dalam melakukan seluruh kegiatan yang dicapai.⁸

⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

Biasanya perumusan tujuan di SMP Negeri 4 Ponorogo melibatkan kepala sekolah, seluruh staf tata usaha, dan guru. Dengan adanya pelibatan tersebut diharapkan mampu memberikan masukan-masukan terhadap perencanaan tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 4 Ponorogo sebagai berikut.

Yang terlibat dalam perumusan tujuan biasanya kepala sekolah, koordinator tata usaha, dan seluruh staf tata usaha. Selain itu, kita juga melibatkan guru dalam perumusan ini. Dengan melibatkan beberapa pihak diharapkan bisa memberikan masukan-masukan ataupun ide-ide untuk kemajuan tata usaha yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo.⁹

Pemaparan tersebut juga selaras dengan yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha bahwasanya, “Dalam perumusan tujuan ini tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo mengadakan rapat kerja yang melibatkan para guru, kepala sekolah, dan staf tata usaha”.¹⁰

Perumusan tujuan tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo biasanya dilaksanakan setiap satu tahun sekali yaitu pada saat sebelum masuk tahun ajaran baru. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai berikut.

Untuk pelaksanaan perumusan tujuan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo, kita biasanya melakukannya sekali dalam setahun yaitu pada saat sebelum masuk tahun ajaran baru. Dilakukan sebelum tahun ajaran baru karena agar ketika sudah masuk ajaran baru kita sudah siap dengan program kerja yang akan dilaksanakan dan yang akan dicapai secara bersama-sama.

⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

¹⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

Jadi kalau tahun ajaran barunya Juli maka Juni sudah mulai merumuskan tujuan.¹¹

Pemaparan tersebut juga selaras dengan yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Perencanaan perumusan tujuan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo dilaksanakan sebelum masuk tahun ajaran baru. Jadi sebelum masuk tahun ajaran baru kita sudah melaksanakan rapat kerja bersama untuk merumuskan tujuan peningkatan layanan persuratan. Dalam rapat tersebut juga menyampaikan program kerja sebelumnya yang perlu diperbaiki atau diperbarui.¹²

Langkah selanjutnya yaitu melakukan perumusan kebijakan yaitu perumusan cara dan koordinasi kegiatan layanan persuratan. Di SMP Negeri 4 Ponorogo untuk melakukan peningkatan layanan persuratan para staf tata usaha dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin. Selain itu, koordinasi kegiatan layanan persuratan dapat dilakukan dengan cepat dan baik, melalui kemampuan komunikasi yang dimilikinya. Sehingga staf tata usaha dapat mengatur dengan baik dengan melibatkan semua pihak sekolah, khususnya kepala sekolah. Karena pemimpin merupakan cikal bakal yang paling penting dalam suatu lembaga pendidikan yang mempunyai kekuasaan untuk memutuskan atau mengambil keputusan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

¹¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

¹² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

Perumusan kebijakan ini dilakukan dengan selalu memonitoring dan mengevaluasi kegiatan tata usaha. Untuk pelaksanaan monev ini bisa dilakukan kapan saja apabila ada yang perlu diperbaiki atau diperbarui. Sedangkan, untuk koordinasinya dengan cara berkomunikasi dengan kepala sekolah utamanya karena sebagai pimpinan di SMP Negeri 4 Ponorogo. Karena kepala sekolah memiliki peranan penting dalam pengambilan keputusan yang melibatkan seluruh pihak sekolah yang mana tata usaha harus mengelola administrasi yang disiapkan dalam pengambilan keputusan. Selain itu, juga harus berkomunikasi dengan seluruh staf tata usaha, guru, dan seluruh warga sekolah. Sehingga dengan koordinasi yang baik dapat terealisasinya tujuan layanan persuratan yang cepat dan baik.¹³

Hal tersebut diperkuat dengan pemaparan yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Komunikasi menjadi kunci utama dari tercapainya tujuan secara terarah dan terkontrol. Dengan komunikasi yang baik dapat mempermudah para staf tata usaha dalam berkoordinasi dengan para staf yang lainnya ataupun pihak sekolah yang terlibat. Selain itu, kepala sekolah maupun koordinator tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo melakukan monitoring dan evaluasi secara sistematis. Jadi apabila koordinasi sudah berjalan dengan baik, tujuan dapat dicapai dapat maksimal.¹⁴

Dalam menjalankan seluruh kegiatan tata usaha maka perlu adanya perumusan prosedur peningkatan layanan persuratan. Tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam perumusan prosedur tata usaha dalam meningkatkan layanan persuratan yaitu dengan cara menentukan peraturan atau batasan-batasan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Dalam hal ini yang memiliki wewenang dan tanggung jawab yakni koordinator tata usaha. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai berikut.

¹³ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

¹⁴ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

Biasanya yang menentukan atau merencanakan sumber daya nantinya saya dengan koordinator tata usaha. Untuk mengelola sumber daya yang dimiliki, koordinator tata usaha akan melakukan perencanaan program yang bersifat struktural dengan menganalisis tugas pokok yang ada dan menempatkan tugas dan tanggung jawab kerja kepada para staf tata usaha sesuai dengan kemampuan, kompetensi, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing staf tata usaha. Selain itu, penentuan kebutuhan sumber daya di SMP Negeri 4 Ponorogo juga memaksimalkan pengelolaan terkait dengan metode, sarana prasarana, uang, teknologi pendidikan, dan pemasaran.¹⁵

Pernyataan di atas diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Untuk menentukan peraturan atau batasan-batasan dalam pemanfaatan sumber daya yaitu dengan cara memanfaatkan sumber daya yang dimiliki sesuai dengan fungsinya. Jadi sumber daya bukan hanya tentang manusianya, tetapi juga termasuk metode, sarana prasarana, uang, teknologi pendidikan dan pemasaran. Dalam pemanfaatan ini dikelola oleh koordinator tata usaha. Kemudian disosialisasikan kepada seluruh staf tata usaha.¹⁶

Hal di atas juga selaras dengan hasil observasi yang dilakukan Peneliti di kantor tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo. Dalam pengelolaan sumber daya tata usaha sudah dilakukan dengan maksimal. Misalnya tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo sudah membagi tugas secara spesifik kepada masing-masing staf tata usaha. Sumber daya yang dimaksimalkan tidak hanya manusia saja, tetapi juga meliputi metode, sarana prasarana, uang, teknologi pendidikan, dan pemasaran.¹⁷

¹⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

¹⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

¹⁷ Lihat Transkrip Observasi Nomor: 03/O/15-02/2024.

Sebagaimana dalam perencanaan program kerja tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo diketahui terdapat perencanaan skala kemajuan yang mana untuk merumuskan standar hasil yang dicapai pada rentang waktu tertentu. Hasil dokumentasi yang dilakukan Peneliti, tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo melakukan skala kemajuan dalam jangka waktu satu bulan dan lima tahun.¹⁸ Hal ini selaras dengan apa yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Untuk mencapai skala kemajuan dikelompokkan berdasarkan target-target yang akan dicapai oleh masing-masing staf dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Untuk skala kemajuan jangka pendek dirumuskan mengenai target masing-masing staf dalam kurun waktu satu bulan. Sedangkan untuk skala kemajuan jangka menengah dalam kurun waktu lima tahun, lebih mengarah kepada perumusan beban kerja dan tanggung jawab masing-masing staf selama menjabat posisi tersebut. Skala kemajuan ini juga disosialisasikan kepada para staf tata usaha, agar mereka tahu target yang dikerjakan dalam rentang waktu berapa lama.¹⁹

Pernyataan di atas diperkuat dengan informasi yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku staf pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Untuk standar hasil yang dicapai biasanya ada yang rentang waktu satu bulan dan ada yang setiap lima tahun. Untuk yang satu bulan ini mengenai program yang direncanakan di awal tahun ajaran baru, sedangkan yang lima tahun mengenai tugas dan tanggung jawab setiap posisi jabatan masing-masing staf.²⁰

¹⁸ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 07/D/18-04/2024.

¹⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

²⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

Tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam perencanaan awal hingga akhir tentu melibatkan seluruh komponen internal maupun eksternal lembaga pendidikan. Karena dalam satu lembaga pendidikan semua saling berkaitan untuk mencapai tujuan secara bersama-sama. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai berikut.

Untuk perencanaan tata usaha kami melibatkan seluruh pihak internal maupun eksternal. Misalnya untuk pihak internal kami melibatkan saya sendiri, seluruh staf tata usaha, dan guru. Untuk pihak eksternalnya kita melibatkan masyarakat dan komite sekolah. Tujuan dilibatkannya seluruh komponen internal maupun eksternal yaitu untuk memberikan masukan terhadap perencanaan program kerja yang akan dilakukan oleh para staf tata usaha. Dengan semakin banyaknya orang yang terlibat akan memberikan hasil yang baik, karena mereka bisa bertukar ide ataupun gagasan dan memilih mana ide ataupun gagasan yang baik untuk diterapkan di SMP Negeri 4 Ponorogo.²¹

Pernyataan di atas diperkuat dengan informasi yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha bahwasanya, “Perencanaan di SMP Negeri 4 Ponorogo ini melibatkan kepala sekolah, seluruh staf tata usaha, dan guru. Selain itu, kami juga melibatkan masyarakat ataupun komite sekolah”. Jadi, dalam perencanaan tata usaha perlu melibatkan pihak internal maupun eksternal.²²

²¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

²² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

2. Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

Pelaksanaan merupakan realisasi dari fungsi perencanaan sebelumnya. Dalam pelaksanaan memiliki peranan penting dalam melibatkan sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar dapat tercapai secara efektif dan efisien. Terkait dengan pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan dipadukan dengan kebijakan dan seluruh kegiatan yang ada dalam lembaga pendidikan.

Berdasarkan hasil observasi Peneliti diketahui bahwa para staf tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang ditanganinya dengan adanya penerapan manajemen tata usaha.²³ Dalam pelaksanaan manajemen tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo didukung oleh sumber daya yang berkompeten untuk mencapai tujuan. Hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan kepada Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai pemegang tertinggi pengelolaan dalam lembaga pendidikan sebagai berikut.

Untuk mencapai tujuan layanan persuratan, maka perlu dilakukannya penentuan kebutuhan sumber daya. Yang terlibat dalam penentuan tersebut yaitu saya sendiri dengan koordinator tata usaha, kemudian disampaikan kepada seluruh staf tata usaha yang lainnya. Kebutuhan sumber daya tidak hanya meliputi uang saja, namun juga bisa tentang manusia, sarana prasarana, alat kerja, metode, uang dan pemasaran. Untuk penentuan kebutuhan sumber daya manusia dilakukan dengan cara melihat kompetensi atau keahlian yang dimiliki oleh

²³ Lihat Transkrip Observasi Nomor: 02/O/15-02/2024.

masing-masing staf tata usaha. Untuk sumber daya yang lainnya digunakan sesuai dengan fungsinya masing-masing.²⁴

Dari pernyataan tersebut diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia itu dilakukan dengan cara melihat kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing staf. Sehingga tugas dan tanggung jawabnya sesuai kemampuan maupun pengalaman yang dimiliki oleh para staf. Jika memiliki pengalaman dalam persuratan, maka akan diberikan tugas sebagai pengadministrasian persuratan. Dan untuk kebutuhan sumber daya yang lain bisa digunakan sesuai fungsinya masing-masing. Dalam penentuan ini melibatkan kepala sekolah, koordinator tata usaha, dan guru.²⁵

Untuk kebutuhan sumber daya yang sudah dipaparkan secara umum sebagaimana pendapat di atas, sedangkan untuk pelaksanaan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dilakukan penentuan tugas secara spesifik kepada masing-masing staf tata usaha. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Tujuan adanya pembagian tugas secara spesifik agar ada yang bertanggung jawab dalam menangani tugas yang akan dikerjakan. Sehingga akan mempermudah masing-masing staf karena setiap individu tugasnya sudah jelas. Misalnya, apabila sudah diberi tugas bagian pengadministrasian persuratan staf tersebut memiliki tanggung jawab dalam persuratan dan harus tahu apa yang dikerjakan. Hal yang mendasari pada pembagian struktur tata usaha yaitu kemampuan atau keahlian masing-masing staf tata usaha. Dan pembagian tugas ini sudah diputuskan di SK.²⁶

²⁴ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

²⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

²⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

Pernyataan di atas diperkuat dengan informasi yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai berikut.

Pembagian tugas secara spesifik ini sangat penting, karena dengan adanya pembagian secara spesifik maka setiap masing-masing staf sudah mempunyai tugas dan tanggung jawab secara jelas. Hal yang mendasari dalam pembagian tugas ini disesuaikan dengan kompetensi dan pengalaman kerja yang dimiliki masing-masing staf.²⁷

Setelah penentuan tugas secara spesifik sudah dilaksanakan, kemudian dalam pelaksanaan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo melakukan penentuan metode atau langkah-langkah kerja untuk mencapai tujuan. Tujuan dari terselenggaranya tersebut agar layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo dapat terarah dan terkontrol karena sudah ada acuannya. Hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Dalam pengadministrasian persuratan meliputi surat masuk dan keluar, pengarsipan sampai dengan pendistribusian surat kepada pihak eksternal yang akan dituju. Jadi untuk metode atau langkah-langkah dalam pelaksanaan layanan persuratan menganut pada Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 65 Tahun 2023. Sehingga dengan Perbup tersebut akan mempermudah dalam pelaksanaan layanan persuratan agar lebih terarah dan terkontrol. Hal tersebut juga disampaikan ke masing-masing staf tata usaha.²⁸

Pernyataan di atas diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha bahwasanya, “Untuk metode atau langkah-langkah kerja layanan persuratan sudah diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2003.

²⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

²⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

Sehingga dalam seluruh pelaksanaan layanan persuratan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo menganut pada Perbup yang sudah ditetapkan”.²⁹

Dari hasil dokumentasi yang dilakukan oleh Peneliti, dalam pelaksanaan pengadministrasian persuratan tata usaha yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo didukung dengan peralatan kantor yang memadai.³⁰ Dengan adanya peralatan kantor ini dapat mendukung dalam proses layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo. Hal ini selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Tentu dalam pelaksanaan pengadministrasian persuratan harus ada peralatan kantor, karena dengan adanya peralatan kantor dapat menunjang kegiatan tata usaha berupa surat menyurat dan kegiatan yang lain. Ada beberapa fasilitas peralatan kantor, seperti komputer, LCD, printer, dan lain sebagainya. Dalam penggunaannya staf tata usaha juga sudah memaksimalkan penggunaan peralatan yang sudah tersedia. Apabila tidak ada peralatan kantor yang memadai maka, dalam layanan persuratan tidak dapat terlaksana dengan maksimal.³¹

Hal tersebut diperkuat hasil dokumentasi yang dilakukan Peneliti bahwasannya, untuk menunjang terlaksananya layanan persuratan perlu adanya peralatan kantor yang memadai. Pemenuhan peralatan kantor tersebut sangat berpengaruh terhadap terlaksananya peningkatan layanan persuratan. Staf tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam penggunaan peralatan kantor sudah digunakan dengan maksimal.³²

²⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

³⁰ Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 09/D/18-04/2024.

³¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

³² Lihat Transkrip Dokumentasi Nomor: 08/D/18-04/2024.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dalam pelaksanaan tata usaha atau manajemen tata usaha untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo tidak hanya terfokus pada manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan persuratan menggunakan peralatan kantor yang sudah disediakan, melainkan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo didukung dengan adanya peningkatan utilisasi/prestasi para staf melalui seminar maupun pelatihan yang diadakan oleh dinas pendidikan. Hal ini kepala sekolah dan koordinator tata usaha yang sangat berperan dalam peningkatan prestasi staf.³³ Sehingga dengan seminar maupun pelatihan tersebut dapat membantu para staf tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo untuk menambah wawasan dalam meningkatkan layanan persuratan. Hal ini selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai berikut.

Untuk peningkatan utilisasi/prestasi para staf tata usaha yaitu dengan mengikutsertakan pada kegiatan seminar maupun pelatihan tentang ketatausahaan atau tenaga kependidikan. Pelatihan biasanya diadakan oleh Dinas pendidikan. Yang mana setiap lembaga pendidikan mengirimkan perwakilan yang mengikuti pelatihan ketatausahaan atau tenaga kependidikan. Dalam peningkatan prestasi staf ini kepala sekolah dan koordinator tata usaha yang memiliki peranan penting. Hal tersebut berguna untuk meningkatkan kinerja staf tata usaha dalam meningkatkan kualitas dalam pengelolaan tata usaha.³⁴

Hal tersebut diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh

Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Untuk meningkatkan utilisasi/prestasi staf layanan persuratan, yaitu dengan cara mengikutsertakan pada seminar maupun pelatihan. Karena dengan adanya seminar maupun pelatihan

³³ Lihat Transkrip Observasi Nomor: 01/O/15-02/2024.

³⁴ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

tentang ketatausahaan atau tenaga kependidikan akan menambah wawasan baru untuk para staf. Dalam hal ini peranan kepala sekolah dan koordinator tata usaha sangat dibutuhkan.³⁵

Sehingga dengan adanya seminar dan pelatihan bisa meningkatkan utilisasi/prestasi staf yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dalam pengelolaan tata usaha. Selain itu, seminar maupun pelatihan tersebut bertujuan agar para staf bisa mengoperasikan alat-alat kerja dengan maksimal dan tepat. Dan dapat mempermudah para staf dalam pengerjaan tugas yang telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Jadi dengan adanya seminar maupun pelatihan ini bisa menambah wawasan pengetahuan para staf tata usaha. Sehingga para staf bisa mengoperasikan alat-alat kerja yang sudah tersedia. Dengan memaksimalkan dalam penggunaan alat-alat kerja dalam pelaksanaan tata usaha dapat meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo sehingga lebih efektif dan efisien.³⁶

Hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan tentu para staf harus bisa mengoperasikan alat-alat kerja yang ada. Selain dengan mengikuti pelatihan, staf tata usaha bisa bertukar ilmu dengan staf lainnya dalam mengoperasikan alat-alat kerja. Apabila staf layanan persuratan bisa mengoperasikan alat-alat kerja dengan maksimal, maka akan mempermudah setiap dalam pembuatan surat-menyurat dan kegiatan tata usaha yang lainnya.³⁷

³⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

³⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

³⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024

Pernyataan di atas juga diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah bahwasanya, “Untuk mendukung dalam pengoperasian alat-alat kerja staf tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo mengikuti seminar ataupun pelatihan yang diadakan oleh Dinas pendidikan. Selain itu, juga bisa dengan bertukar ilmu dengan staf tata usaha yang lainnya”.³⁸

3. Evaluasi Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

Evaluasi adalah kegiatan penilaian untuk mengetahui sejauh mana antara kinerja harapan yang telah direncanakan dengan kinerja nyata yang dilakukan. Selain itu, dengan adanya evaluasi dapat mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan tata usaha. Sehingga dapat dicarikan solusi untuk memperbaiki kendala-kendala yang sedang dihadapi pada pelaksanaan tata usaha.

Dalam evaluasi yang dilakukan oleh SMP Negeri 4 Ponorogo digunakan untuk meningkatkan layanan persuratan yaitu orang-orang yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan sebelumnya. Jadwal evaluasi yang rutin dilaksanakan yaitu di akhir tahun. Terkadang juga dilakukan sebelum akhir tahun. Dengan adanya evaluasi tersebut bisa mengetahui ketercapaian program yang telah dilaksanakan. Hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

³⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

Dalam evaluasi yang terlibat yaitu kepala sekolah, seluruh staf, dan guru. Evaluasi biasanya dilakukan secara sistematis. Adapun jadwal evaluasi yang pasti yaitu setiap akhir tahun. Dan juga bisa dilakukan secara tiba-tiba. Dengan adanya evaluasi nantinya bisa mengetahui apa saja yang menjadi kendala-kendala dalam layanan persuratan yang sudah dilaksanakan dalam satu tahun dan ketercapaian program.³⁹

Pernyataan di atas selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah sebagai berikut.

Untuk pelaksanaan evaluasi yang terlibat yaitu saya sendiri, seluruh staf tata usaha, dan guru. Jadi yang terlibat dalam evaluasi sama dengan yang terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan. Waktu evaluasi yang terjadwalkan yaitu di akhir tahun, dan biasanya juga dilakukan evaluasi secara tiba-tiba. Tujuan diadakannya evaluasi tata usaha yaitu untuk mengetahui dari ketercapaian program kerja yang sudah dilakukan. Sehingga dari program kerja yang sudah direncanakan di awal mana yang terealisasi dan mana yang belum.⁴⁰

Hal di atas diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Untuk tahap evaluasi dilakukan di akhir tahun. Selain itu, juga dilakukan sewaktu-waktu. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala pada saat pelaksanaan layanan persuratan, kemudian dicarikan solusi untuk permasalahan tersebut. Selain itu juga untuk melihat ketercapaian program kerja yang sudah dilaksanakan.⁴¹

Dari hasil observasi yang dilakukan Peneliti, tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam proses pelaksanaan evaluasi dilakukan oleh kepala sekolah dan koordinator tata usaha.⁴² Proses pelaksanaan evaluasi atau monitoring dilakukan selama berjalannya kegiatan

³⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

⁴⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

⁴¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

⁴² Lihat Transkrip Observasi Nomor: 04/O/15-02/2024.

pelaksanaan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo, hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Untuk pelaksanaan evaluasi saya melakukan monitoring secara berkala, bagaimana proses dan terselesainya layanan persuratan. Monitoring ini berguna untuk menjadi pertimbangan dalam upaya tata usaha untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan di tahun berikutnya. Selain itu, kepala sekolah juga memiliki peran dalam memonev proses pelaksanaan tata usaha secara langsung.⁴³

Hal di atas selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah bahwasanya, “Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi saya melakukannya sewaktu-waktu dengan melihat secara langsung kegiatan tata usaha. Apabila dalam pelaksanaan ada yang kurang, saya langsung memberikan masukan”.⁴⁴

Selanjutnya pada tahap evaluasi yang dilakukan oleh tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo juga membahas tentang apa yang menjadi kendala-kendala ataupun hambatan selama proses pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan. Adapun yang menjadi kendala ataupun hambatan dalam proses layanan persuratan adalah pendistribusian terhadap surat. Hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha selaku pengadministrasian persuratan sebagai berikut.

Untuk kendala-kendala yang dihadapi dalam layanan persuratan itu biasanya mengenai pendistribusian surat yang terlalu lama. Selain itu, belum lagi jika kepala sekolah sedang tidak berada ditempat, juga akan menyebabkan penumpukan surat. Jika kepala sekolah ada, pasti dalam pelayanan persuratan bisa cepat. Oleh karena itu, persuratan menjadi hal yang penting dalam

⁴³ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

⁴⁴ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

suatu lembaga pendidikan. Dengan adanya persuratan menjadi salah satu cara efektif bagi lembaga pendidikan untuk bisa terhubung dan menerima bantuan dari pihak luar agar mampu bertahan dan bersaing.⁴⁵

Hal tersebut diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha bahwasanya, “Dalam pelaksanaan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu pada pendistribusian surat yang terlalu lama dan kepala sekolah yang sedang berada di luar kota”.⁴⁶

Selanjutnya setelah melakukan identifikasi kendala-kendala yang dihadapi pada pelaksanaan layanan persuratan, kemudian tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo merumuskan solusi terhadap kendala-kendala yang terjadi. Untuk mengatasi tersebut pihak tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo berupaya untuk mencari solusi yang tepat. Sebagaimana wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut.

Untuk kendala tentang lamanya pendistribusian surat, solusinya dengan cara lebih meningkatkan komunikasi antara satu staf dengan yang lainnya. Dan setelah itu, bisa ditanyakan kembali kepada yang mendistribusikan surat apakah sudah tersampaikan apa belum. Kemudian untuk kendala jika kepala sekolah tidak berada di tempat, staf yang memiliki tugas pengadministrasian persuratan bisa menghubungi kepala sekolah dan menanyakan apabila tanda tangan beliau dicantumkan dengan scan berkenan atau tidak.⁴⁷

⁴⁵ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

⁴⁶ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

⁴⁷ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

Hal tersebut juga selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha sebagai berikut.

Solusi dari pendistribusian surat yang terlalu lama yaitu dengan segera menanyai kembali orang yang bertugas mendistribusikan surat. Sehingga kita benar-benar memastikan surat sudah tersampaikan kepada pihak yang dituju. Sedangkan untuk kepala sekolah yang tidak ada kita bisa menghubungi kepala sekolah dan menanyakan apabila tanda tangan di scan berkenan atau tidak.⁴⁸

Hal di atas diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah bahwasanya, “Kendala yang dihadapi yang pertama lamanya dalam pendistribusian surat, untuk mengatasinya bisa dengan dikomunikasikan dengan cepat. Kemudian ditanyakan kembali apakah sudah sampai pihak yang dituju. Kedua, apabila saya tidak ada di tempat, bisa menghubungi saya terlebih dahulu”.⁴⁹

Adapun hasil pelaksanaan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo akan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan kedepannya. Hal tersebut selaras dengan yang dipaparkan oleh Ibu Dwi Handayani selaku koordinator tata usaha sebagai berikut:

Hasil dari evaluasi ini akan digunakan sebagai bahan acuan ataupun referensi dalam merumuskan perencanaan kembali, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan persuratan di tahun berikutnya. Selain itu, kita juga bisa mengetahui program kerja apa yang perlu dipertahankan ataupun diperbaiki dari sebelumnya.⁵⁰

⁴⁸ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

⁴⁹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

⁵⁰ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 02/W/19-03/2024.

Hal tersebut diperkuat dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Erva Garniesha sebagai berikut.

Dengan adanya hasil evaluasi ini kita bisa mengetahui apa yang perlu diperbaiki dalam layanan persuratan dan apa yang perlu dipertahankan dari program kerja sebelumnya. Jadi untuk kendala-kendala yang ada kita bisa mencari solusi bersama dan juga bisa menginovasi program kerja yang kurang maksimal. Sehingga nantinya layanan persuratan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.⁵¹

Dari tindak lanjut pelaksanaan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan, nantinya staf tata usaha terus mengidentifikasi kendala-kendala dalam proses layanan persuratan. Hal tersebut selaras dengan wawancara yang dipaparkan oleh Ibu Winarti selaku kepala sekolah bahwasanya, “Tindak lanjut dari hasil evaluasi nantinya akan dijadikan acuan dalam perumusan program kerja di tahun berikutnya. Dengan hasil evaluasi juga akan mempermudah kita untuk mengetahui program kerja yang harus dipertahankan ataupun program kerja yang harus diinovasi terlebih dahulu”.⁵²

C. Pembahasan

1. Analisis Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

Tahap awal dalam peningkatan kualitas layanan persuratan yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu perencanaan. Proses perencanaan menentukan langkah kerja yang tepat dengan memperhatikan sumber daya yang tersedia. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Suhardi

⁵¹ Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 03/W/19-03/2024.

⁵² Lihat Transkrip Wawancara Nomor: 01/W/20-03/2024.

dalam buku *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya* bahwasanya tata usaha harus diawali dengan proses perencanaan terlebih dahulu.⁵³ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwa perencanaan sangat penting dalam berbagai aspek salah satunya dalam aspek layanan persuratan. Dengan adanya perencanaan pada layanan persuratan maka target yang dicapai dapat lebih jelas sehingga pelaksanaan bisa efektif dan efisien. Hal ini sebagaimana penelitian dari Wildana Rahma Said dan Syamsuri Basri bahwasanya efek positif dari perencanaan adanya efektivitas dan efisiensi pada pelaksanaan tata usaha.⁵⁴

Di dalam proses perencanaan tersebut terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan. Perencanaan tata usaha yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu yang pertama merumuskan tujuan yang akan dicapai. Tujuan dari penyelenggaraan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo yaitu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan baik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Yusuf Hadijaya dalam buku *Administrasi Pendidikan* bahwasanya dalam perencanaan tata usaha langkah awal yang harus dilakukan yaitu merumuskan tujuan terlebih dahulu. Hal tersebut berguna untuk mencapai tujuan secara terarah.⁵⁵ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwasanya dalam perencanaan tentu langkah awal yang harus dilakukan yaitu perumusan tujuan. Dengan hal tersebut tata usaha mempunyai tujuan yang dicapai. Hal ini sebagaimana penelitian dari Sri Ardiana dan Bambang Suratman bahwasanya untuk

⁵³ Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*, 40.

⁵⁴ Said dan Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri," 28.

⁵⁵ Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, 15.

melakukan kegiatan tata usaha perlu merumuskan tujuan. Hal tersebut untuk membantu memberikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan tata usaha dalam layanan persuratan.⁵⁶

Dalam perumusan tujuan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo melibatkan kepala sekolah, koordinator tata usaha, seluruh staf tata usaha, guru, dan komite sekolah. Selain itu, pelaksanaan perumusan tujuan ini dilaksanakan sekali dalam setahun pada saat sebelum tahun ajaran baru. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Amka dalam buku *Manajemen dan Administrasi Sekolah* bahwasannya dalam proses perencanaan harus melibatkan seluruh personil sekolah dalam penyusunannya sehingga bisa menimbulkan perasaan ikut memiliki sehingga memiliki dorongan untuk melaksanakan rencana yang disusun dengan baik.⁵⁷ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwasanya dalam perumusan tujuan melibatkan seluruh elemen sekolah yang dilaksanakan satu kali dalam setahun. Hal ini selaras dengan hasil penelitian dari Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah bahwasanya perencanaan tata usaha melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama untuk menyampaikan perbaikan maupun pembaharuan.⁵⁸

⁵⁶ Sri Ardiana dan Bambang Suratman, "Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9 No 2 (2021): 347.

⁵⁷ Amka, *Buku Ajar Manajemen dan Administrasi Sekolah*, 26.

⁵⁸ Mohammad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (10 Agustus 2020): 236, <https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>.

Selanjutnya tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam layanan persuratan merumuskan tata cara koordinasi dengan seluruh staf tata usaha, guru, komite sekolah dan kepala sekolah utamanya. Karena kepala sekolah menjadi pimpinan tertinggi dan memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Yusuf Hadijaya dalam buku *Administrasi Pendidikan* bahwasanya dengan adanya koordinasi yang baik maka tujuan layanan persuratan dapat dicapai secara terarah dan terkontrol.⁵⁹ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwasanya untuk dapat mencapai tujuan secara terarah dan terkontrol maka perlu adanya koordinasi yang baik dengan seluruh elemen sekolah. Hal ini selaras dengan penelitian dari Ekhlis Fatayati bahwasanya koordinasi dan komunikasi yang baik dapat menghindarkan dari kesimpangsiuran sehingga semua staf dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁶⁰

Dalam menjalankan seluruh kegiatan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo sudah melakukan perumusan prosedur dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Yusuf Hadijaya dalam buku *Administrasi Pendidikan* bahwa dalam perencanaan perlu adanya perumusan prosedur tentang pemanfaatan sumber daya yang dimiliki oleh lembaga pendidikan. Dengan adanya perumusan prosedur tersebut dapat mempermudah dalam mencapai tujuan karena setiap staf tata usaha memiliki pembagian tugas yang

⁵⁹ Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, 15.

⁶⁰ Ekhlis Fatayati, "Urgensi Layanan Tata Usaha Dalam Mewujudkan Tata Kelola Yang Baik Di SMP Negeri 1 Pasongsongan," *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 1, No 1 (Februari 2024): 23.

terperinci.⁶¹ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwasanya dalam tata usaha perlu adanya pemanfaatan sumber daya yang tepat. Apabila pembagian tugas sesuai kemampuan atau keahlian yang dimiliki masing-masing staf, nantinya dapat mempermudah dalam tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Wildana Rahma Said dan Syamsurijal Basri bahwasanya dalam tata usaha perlu adanya pembagian tugas sesuai dengan struktur organisasi tata usaha yang ada. Dengan adanya hal tersebut dapat mempermudah para staf dalam penyelesaian tugas sesuai target yang telah ditentukan.⁶²

Tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo sudah melaksanakan perencanaan skala kemajuan. Dalam hal ini untuk mencapai skala kemajuan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo melakukan skala kemajuan dalam rentang waktu satu bulan dan lima tahun. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Yusuf Hadijaya dalam buku *Administrasi Pendidikan* bahwa dalam perencanaan skala kemajuan ada standar hasil yang dicapai pada rentang waktu tertentu.⁶³ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwa dalam perencanaan tata usaha perlu adanya perencanaan skala kemajuan. Dengan adanya hal tersebut para staf bisa mencapai tujuan dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai penelitian dari Shofiana Syam bahwasanya ketetapan waktu dalam

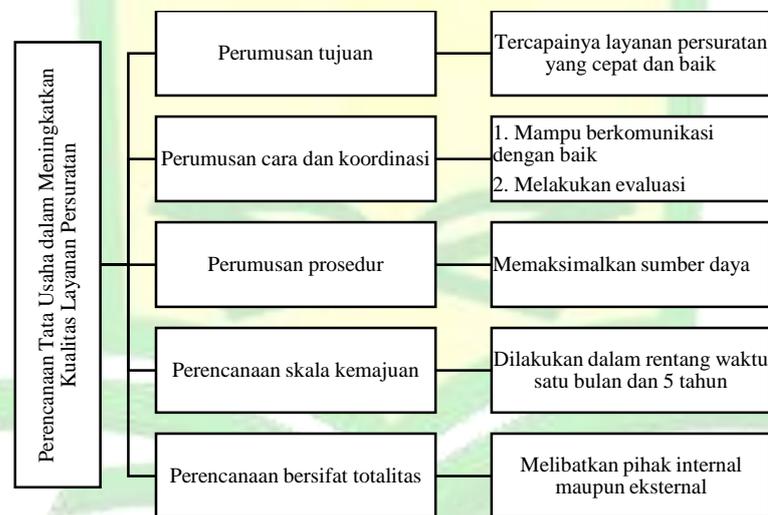
⁶¹ Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, 15.

⁶² Said dan Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri," 30.

⁶³ Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, 15.

menyelesaikan tugas menjadi kunci utama dalam pencapaian kemajuan.⁶⁴

Dari analisis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasaya perencanaan tata usaha untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo dilakukan melalui kegiatan perumusan tujuan, perumusan cara dan koordinasi, perumusan prosedur, perencanaan skala kemajuan. Hal tersebut akan terlihat lebih jelas pada gambar berikut ini.



Gambar 4. 1 Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

⁶⁴ Shofiana Syam, "Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Banggae Timur," *Jurnal Ilmu Manajemen* 4 No 2 (Agustus 2020): 151.

2. Analisis Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

Dalam pelaksanaan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo khususnya dalam menentukan kebutuhan sumber daya. Tujuan dari penyelenggaraan tersebut untuk menentukan hal apa saja yang diperlukan untuk meningkatkan layanan persuratan. Koordinator tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo sudah melakukan identifikasi terkait kebutuhan sumber daya yang diperlukan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ida Nuraida dalam buku *Manajemen Administrasi Perkantoran* bahwa dalam pelaksanaan tata usaha harus menentukan kebutuhan sumber daya terlebih dahulu.⁶⁵ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwa dalam pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan kualitas layana persuratan perlu adanya pemenuhan terhadap kebutuhan sumber daya untuk melakukan layanan persuratan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Barnoto bahwasanya pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan perlu didukung dengan adanya pemenuhan kebutuhan sumber daya. Misalnya untuk peningkatan kinerja staf tata usaha perlu mengikutkan pada seminar maupun pelatihan tentang tenaga kependidikan.⁶⁶ Karena hal ini dapat menunjang terlaksananya proses kegiatan tata usaha dalam mencapai tujuan layanan persuratan.

⁶⁵ Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, 17.

⁶⁶ Barnoto Barnoto, "Merespon Perubahan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di SMP Negeri 1 Pacet," *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (6 Februari 2021): 2, <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v1i1.27>.

Setelah itu, tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo melakukan penentuan tugas secara spesifik kepada masing-masing staf. Hal ini bertujuan agar masing-masing staf mempunyai tugas dan tanggung jawab secara terperinci. Sehingga dapat mempermudah dalam pelaksanaan tata usaha dalam pencapaian tujuan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ida Nuraida dalam buku *Manajemen Administrasi Perkantoran* bahwa dalam pelaksanaan tata usaha perlu adanya pembagian tugas secara spesifik kepada masing-masing staf tata usaha. Guna untuk terlaksananya tata usaha secara terarah dan terkontrol.⁶⁷ Dalam hal ini Peneliti juga sepakat bahwa dalam pelaksanaan tata usaha penting adanya pembagian tugas dan tanggung jawab secara spesifik. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Wildana Rahma Said bahwasanya dalam tata usaha perlu adanya penentuan tugas secara spesifik yang nantinya dibagi oleh koordinator tata usaha.⁶⁸

Dalam pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo telah melakukan metode atau langkah-langkah kerja. Adapun metode dalam pelaksanaan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam layanan persuratan meliputi surat masuk dan keluar, pengarsipan sampai dengan pendistribusian surat yang menganut pada Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2023. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ida Nuraida dalam buku *Manajemen Administrasi Perkantoran* bahwa dalam pelaksanaan tata

⁶⁷ Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, 17.

⁶⁸ Said dan Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri," 29.

usaha harus ada metode atau langkah-langkah kerja. Hal ini sebagai acuan selama proses pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.⁶⁹ Dalam hal ini Peneliti juga sepakat bahwasanya untuk melakukan seluruh kegiatan tata usaha perlu adanya metode dalam pelaksanaan tata usaha. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan tata usaha dalam proses layanan persuratan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Suci Rahmawati, Mujiati, dan Rahmawati M bahwasanya untuk melaksanakan tugas yang begitu banyak, maka langkah-langkah kerja sangat diperlukan untuk membantu dalam proses penyelesaiannya.⁷⁰

Penyelenggaraan tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo didukung dengan adanya peralatan kantor yang memadai. Beberapa peralatan kantor tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo yang tersedia meliputi komputer, LCD, printer, dan lain-lain. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ida Nuraida dalam buku *Manajemen Administrasi Perkantoran* bahwa dalam pelaksanaan layanan persuratan harus didukung dengan adanya peralatan yang memadai. Karena apabila tidak ada peralatan kantor, maka layanan persuratan tidak dapat terlaksana dengan baik.⁷¹ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwa dalam pelaksanaan layanan persuratan harus ada peralatan kantor untuk menunjang seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari

⁶⁹ Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, 17.

⁷⁰ Suci Rahmawati, Mujiati, dan Rahmawati M, "Kompetensi Tenaga Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan," *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 2 No 2 (Mei 2021): 92.

⁷¹ Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, 17.

Aufi Azmi Fu'dah, Nikmatus Sholihah, dan Masthuroh bahwasanya dalam pelaksanaan tata usaha harus didukung dengan adanya peralatan kantor yang memadai.⁷² Hal tersebut apabila terpenuhi dapat memperlancar staf tata usaha dalam melakukan layanan persuratan.

Selain dengan didukung peralatan kantor yang memadai, tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo juga didukung dengan adanya peningkatan utilisasi/prestasi para staf melalui seminar maupun pelatihan yang biasanya diadakan oleh dinas pendidikan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ida Nuraida dalam buku *Manajemen Administrasi Perkantoran* bahwa dalam pelaksanaan tata usaha harus ada peningkatan prestasi untuk para staf.⁷³ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwasanya untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan perlu mengikutkan para staf tata usaha pada seminar maupun pelatihan tentang tenaga kependidikan. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Didiet Anindita Arnandy, Pantjawati Sudarmaningtyas, dan Achmad Arrosyidi bahwasanya dengan adanya pelatihan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan para staf tata usaha.⁷⁴

⁷² Aufi Azmi Fu'dah, Nikmatus Sholihah, dan Masthuroh, "Pengelolaan Arsip dalam Menunjang Layanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri," *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2022): 67.

⁷³ Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, 17.

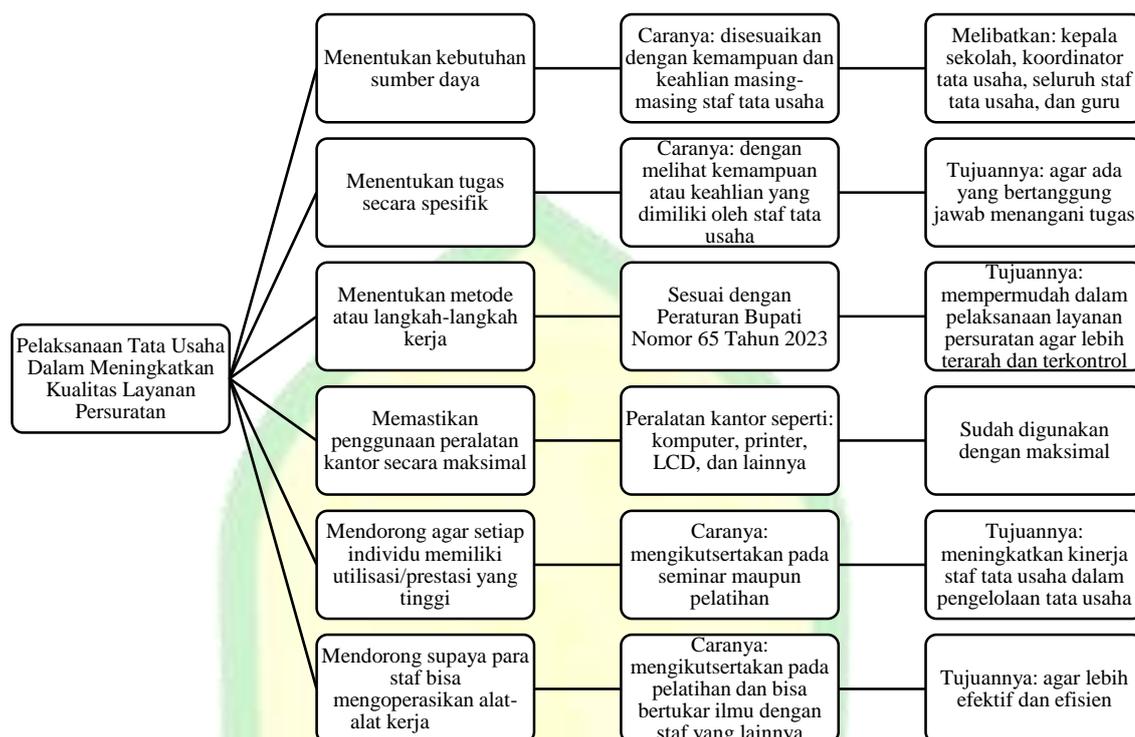
⁷⁴ Didiet Anindita Arnandy, Pantjawati Sudarmaningtyas, dan Achmad Arrosyidi, "Pelatihan Desain Flyer Canva untuk Staf Tata Usaha Yayasan Barunawati Biru Surabaya," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia (JPMI)* 3 No 4 (Agustus 2023): 537.

Dalam pelaksanaan tata usaha di SMP Negeri 4 Ponorogo para staf tata usaha sudah bisa mengoperasikan alat-alat kerja dengan maksimal. Contohnya dalam pembuatan surat dikantor tata usaha sudah ada komputer dan printer dengan ini tentu akan mendukung dalam layanan persuratan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Ida Nuraida dalam buku *Manajemen Administrasi Perkantoran* bahwa pentingnya dalam agar para staf tata usaha bisa mengoperasikan alat-alat kerja dengan maksimal.⁷⁵ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwa untuk pelaksanaan layanan persuratan para staf tata usaha harus bisa mengoperasikan alat-alat kerja yang tersedia. Hal ini sesuai dengan penelitian T. Darmasah bahwasanya untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas maka perlu adanya staf tata usaha yang bisa mengoperasikan alat-alat kerja dengan maksimal.⁷⁶

Dari analisis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo melakukan beberapa kegiatan yaitu menentukan kebutuhan sumber daya, menentukan tugas spesifik para staf tata usaha, menentukan metode atau langkah-langkah kerja, memastikan penggunaan peralatan kantor dengan maksimal, mendorong setiap individu agar mempunyai utilisasi/prestasi yang tinggi, mendorong agar para staf bisa mengoperasikan alat-alat kerja. Hal tersebut akan terlihat lebih jelas pada gambar berikut ini.

⁷⁵ Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, 17.

⁷⁶ T. Darmasah, "Implementasi Kebijakan Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha di MAN 2 Langkat," *Jurnal Mudabbir* 1 No 1 (2021): 111.



Gambar 4. 2 Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

3. Analisis Evaluasi Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

Dalam evaluasi tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dilaksanakan di akhir tahun dan bisa kapan saja. Tujuan adanya evaluasi ini untuk melihat ketercapaian program yang telah dijalankan. Selain itu juga dilakukan evaluasi tata usaha untuk mengetahui kendala apa saja yang menghambat peningkatan kualitas layanan persuratan. Kepala sekolah, koordinator tata usaha, dan guru semuanya terlibat dalam evaluasi. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Prijambodo dalam buku *Monitoring dan Evaluasi* bahwa evaluasi ini digunakan untuk

mengetahui kinerja harapan dengan kinerja nyata yang sudah dilakukan.⁷⁷ Dalam hal ini Peneliti sepakat bahwa dengan adanya evaluasi ini untuk mengetahui sejauh mana antara yang direncanakan dengan kinerja nyata. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Mohammad Muspawi dan Hafizahtul Roi'ah bahwasanya adanya evaluasi digunakan untuk memperbaiki kendala-kendala yang terjadi.⁷⁸

Selanjutnya tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo dalam pelaksanaan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan dilakukan secara berkala, kemudian meninjau ulang seluruh kegiatan tata usaha yang sudah dilaksanakan dan memperbaiki kendala-kendala yang dihadapi dengan mencari solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Kemudian mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan. Hal ini sebagaimana yang dipaparkan oleh Wildana Rahma Said dan Syamsurijal Basri bahwa evaluasi tata usaha sebagai upaya untuk mengetahui beberapa banyak hal yang diberikan staf tata usaha dalam layanan persuratan.⁷⁹ Hal ini sesuai dengan penelitian dari Muhammad Afifi Rahman dan Satunggale Kurniawan bahwasanya hasil evaluasi tata usaha digunakan untuk perbaikan tata usaha ditahun berikutnya.⁸⁰

⁷⁷ Prijambodo, *Monitoring dan Evaluasi*, 17.

⁷⁸ Muspawi dan Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan," 237.

⁷⁹ Said dan Basri, "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri," 23.

⁸⁰ Muhammad Afifi Rahman dan Kurniawan Satunggale, "Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha di SMPN 3 Gresik," *Journal of Global and Multidisciplinary* 1, no. 4 (Oktober 2023): 405.

Dari analisis evaluasi tata usaha di atas dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan yang ada di SMP Negeri 4 Ponorogo melalui beberapa kegiatan diantaranya proses pelaksanaan evaluasi tata usaha, hal-hal yang menjadi kendala tata usaha dalam peningkatan mutu layanan persuratan, penyelesaian kendala yang dihadapi, hasil evaluasi tata usaha, dan tindak lanjut evaluasi tata usaha dalam peningkatan mutu layanan persuratan. Hal tersebut akan terlihat lebih jelas pada gambar berikut ini.



Gambar 4. 3 Evaluasi Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo meliputi: *pertama*, perumusan tujuan layanan persuratan, *kedua* perumusan kebijakan yaitu perumusan cara ataupun koordinasi seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan secara terarah dan terkontrol, *ketiga* perumusan prosedur untuk menentukan peraturan dan batasan-batasan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, *keempat* merencanakan skala kemajuan dengan merumuskan standar hasil yang dicapai, *kelima* perencanaan tata usaha melibatkan pihak internal maupun eksternal.
2. Pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo meliputi: *pertama*, menentukan kebutuhan sumber daya untuk mencapai tujuan, *kedua* menentukan tugas spesifik untuk bawahan, *ketiga* menentukan metode atau langkah-langkah kerja, memastikan penggunaan peralatan kantor dengan maksimal, *keempat* mendorong agar setiap individu mempunyai utilisasi/pestasi yang tinggi, *kelima* mendorong supaya orang atau pegawai bisa mengoperasikan alat-alat kerja.
3. Evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan di SMP Negeri 4 Ponorogo meliputi: *pertama*, proses evaluasi dilakukan dengan memonitoring kendala-kendala yang terjadi, *kedua* proses evaluasi tata usaha dilaksanakan oleh semua pihak yang

ada di SMP Negeri 4 Ponorogo, *ketiga* adanya solusi dalam mengatasinya kendala-kendala yang dihadapi, *keempat* hasil dari evaluasi dijadikan acuan dalam perencanaan berikutnya.

B. Saran

1. Bagi kepala sekolah SMP Negeri 4 Ponorogo

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ataupun bahan dalam perumusan kebijakan terkait dengan implementasi sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.

2. Bagi tata usaha SMP Negeri 4 Ponorogo

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan untuk menambah informasi dan memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam implementasi sistem manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan kualitas layanan persuratan.

3. Bagi para peneliti dan masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi ataupun bahan acuan penelitian selanjutnya, khususnya di bidang manajemen ketatausahaan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan persuratan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifi Rahman, Muhammad, dan Kurniawan Satunggale. "Evaluasi Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha di SMPN 3 Gresik." *Journal of Global and Multidisciplinary* 1, no. 4 (Oktober 2023).
- Afrilia, Cece. "Pengaruh Manajemen Tata Usaha terhadap Peningkatan Layanan Administrasi di SMP Negeri 15 Makassar." Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021.
- Al Gholaini, Alfiyah Puspita. "Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa di MAN 7 Jombang." Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2022.
- Amirudin, Amirudin. "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah." *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* Vol 7 No 1 (Juni 2017): 127.
- Amka, Amka. *Buku Ajar Manajemen dan Administrasi Sekolah*. Jawa Timur: Nizamia Learning Center, 2021.
- Andani, Whike Dwi, dan Lailatus Sa'adah. *Manajemen Administrasi Persuratan Sederhana*. Jawa Timur: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Anindita Arnandy, Didiet, Pantjawati Sudarmaningtyas, dan Achmad Arrosyidi. "Pelatihan Desain Flyer Canva untuk Staf Tata Usaha Yayasan Barunawati Biru Surabaya." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia (JPMI)* 3 No 4 (Agustus 2023): 537.
- Ardiana, Sri, dan Bambang Suratman. "Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9 No 2 (2021): 347.

- Azmi Fu'dah, Aufer, Nikmatus Sholihah, dan Masthuroh. "Pengelolaan Arsip dalam Menunjang Layanan Informasi pada Bagian Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2022): 67.
- B. Miles, Matthew, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. 3 ed. Singapura: SAGE Publications, 2014.
- Barnoto, Barnoto. "Merespon Perubahan Dalam Pemenuhan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Di SMP Negeri 1 Pacet." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (6 Februari 2021): 1–10. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v1i1.27>.
- Barthos, Basir. *Manajemen Kearsipan: untuk Lembaga Negara, Swasta, dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- BlogSpot SMPN 1 Batujajar, 'Jangan Pandang Sebelah Mata Peran Tata Usaha Sekolah?-SMP Negeri 1 Batujajar' dalam <https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/>
- Darmasah, T. "Implementasi Kebijakan Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha di MAN 2 Langkat." *Jurnal Mudabbir* 1 No 1 (2021): 111.
- Faizah, Richlah. "Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik di MAN 1 Malang." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.
- Fajar, Malik, dan Fahmi Ihsanudiin Iskandar. "Manajemen Administrasi Ketatausahaan Di SMKN 1 Cijulang." *Jurnal Pelita Nusantara* 1 No 1 (2023): 55.
- Farida, Nugrahani. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Bahasa*. Solo: Cakra Books, 2008.
- Fatayati, Ekhlis. "Urgensi Layanan Tata Usaha Dalam Mewujudkan Tata Kelola Yang Baik Di SMP Negeri 1 Pasongsongan." *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 1, No 1 (Februari 2024).
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing, 2012.

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, dan Ria Rahmatul Istiqamah. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hidayat, Taopik. “Kompetensi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Tertib Administrasi di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran.” *Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 No 3 (2019): 165.
- Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan*. Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Muspawi, Mohammad, dan Hafizahtul Robi’ah. “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan.” *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (10 Agustus 2020): 232–39. <https://doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>.
- Mustari, Mohamad. *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*. Jawa Barat: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2022.
- Nuraida, Ida. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisus, 2014.
- Nurhalizah, Adek Siti. “Administrasi Tata usaha.” *Angewandte Chemia International Edition* 6 No 11 (2019): 24.
- Pratama, Rheza. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020.
- Pratiwi, Nuning Indah. “Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi.” *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial* 1, no. 2 (Desember 2017): 2011.
- Prijambodo, Prijambodo. *Monitoring dan Evaluasi*. Bogor: IPB Press, 2014.
- Rahmawati, Suci, Mujiati, dan Rahmawati M. “Kompetensi Tenaga Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan.” *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 2 No 2 (Mei 2021): 92.

- Rasyid, Saifuddin, dan Rahmad Syah Putra. *Manajemen Perkantoran*. Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018.
- Rohman, Abd. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: CV. Cita Intrans Selaras, 2017.
- Rufaidah, Annie, Katry Anggraini, dan Dewi Sartika. "Penanganan Surat Masuk pada Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Melalui Aplikasi Nadine di Pusat penelitian dan Pengembangan Teknologi Ketenagalistrikan, Energi Terbarukan dan Konversi Energi." *Jurnal Ilmiah Sekretari* 8 No 2 (Juni 2021): 77.
- Rusdiana, dan Mochammad Irfan. *Sistem Informasi Manajemen*. Jawa barat: CV. Pustaka Setia, 2018.
- Said, Wildana Rahma, dan Syamsurijal Basri. "Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri." *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)* 3 No 1 (2022): 23.
- Sattar. *Manajemen Kearsipan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Setiawan, Dedek. "Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting." Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, 2019.
- Siagian, Ade Onny. *Manajemen Perkantoran*. Jawa Tengah: Omera Pustaka, 2021.
- Sidiq, Umar, dan Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suhardi, Suhardi. *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018.
- Suvelno, Ahmad Tanzeh. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surabaya: Elka, 2006.
- Syam, Shofiana. "Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Banggae Timur." *Jurnal Ilmu Manajemen* 4 No 2 (Agustus 2020): 151.

Tiara, Helma, Ananiah, dan Darwis. "Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda." *Tarbiyah WaTa'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran* 5 No 2 (2018).

Widiana, Muslichah Erma. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020.

Yunita. "Implementasi Tugas Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan." Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, 2020.

