

**MANAJEMEN TATA USAHA
DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
SALWA NORIS MASYITHAH
NIM. T20193068
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
DESEMBER 2023**

**MANAJEMEN TATA USAHA
DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

SALWA NORIS MASYITHAH

NIM: T20193068

Disetujui Pembimbing:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Prof. Dr. H. Suhadi Winoto, M.Pd

NIP. 195912081983021007

**MANAJEMEN TATA USAHA
DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Kamis

Tanggal: 07 Desember 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris




Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I
NIDN. 2017048902



Totok Sudarmanto, S.Kom., M.Pd
NIPPPK. 197905102023211014

Anggota:

1. Prof. Dr. H. Moh. Khusnuridlo, M.Pd ()

2. Prof. Dr. H. Suhadi Winoto, M.Pd ()

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si
NIP. 1973042420000310057

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “Hai orang - orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S. Al-Hasyr: 18)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'an dan Terjemahannya*. (Jakarta: Kementerian Agama, 2019).

PERSEMBAHAN

Seiring ucapan syukur Alhamdulillah segala puji terhadap Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran di setiap langkah saya salah satunya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Maka dari itu, segenap hasil skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang yang paling berjasa dan saya cintai tiada tara dalam hidup saya, ayah Samsul Efendi dan ibu Sri Wahyuni. Terima kasih banyak saya ucapkan atas pengorbanan, cinta, motivasi, nasehat, semangat, serta senantiasa menuturkan doa-doa baik yang tiada henti kepada anaknya untuk kemudahan dan kelancaran selama proses hidup saya terutama pada masa perkuliahan berlangsung. Semoga Allah selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.

Selanjutnya, saudara kandung saya, Muhammad Jibran Ashfahany yang selalu menjadi motivasi saya agar tetap semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

Semoga ini menjadi salah satu alasan untuk dapat membanggakan mereka. Dan untuk kedepan semoga penulis bisa memanfaatkan setiap detik dan waktu hidup yang berarti agar terus belajar dan memberikan pembelajaran kepada yang lain dan bisa menebar kebahagiaan untuk keluarga dan orang lain.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Manajemen Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember*” ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang senantiasa diharapkan syafaatnya kelak di *Yaumul Qiyamah*.

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini penulis capai karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih dengan ucapan *Jazākumullāhu aḥsanul Jazā'*, kepada:

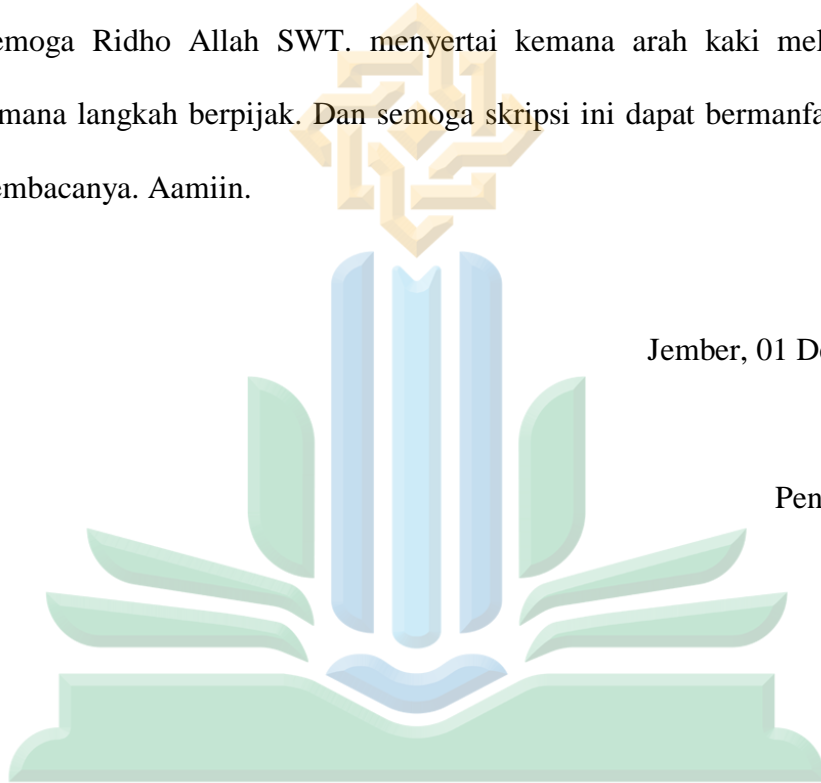
1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendukung dan memfasilitasi kami selama proses kegiatan pembelajaran.
2. Dr. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
3. Nuruddin, M.Pd.I selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

4. Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku Ketua Progam Studi (Kaprod) Manajemen Pendidikan Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian ini.
5. Prof. Dr. H. Suhadi Winoto, M.Pd. Selaku dosen pembimbing skripsi sekaligus dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuannya kepada saya.
7. Drs. H. Riduwan selaku kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang telah memberikan izin dan memfasilitasi peneliti dalam melakukan penelitian dan menjadi narasumber hingga selesainya skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat tersayang, Dian Kusuma Wardani, Intan Dwi Puspitasari, Nabila Rida Umama, Hilda Maria Ulfa, dan beberapa pihak lainnya yang senantiasa mendoakan dan selalu memberikan dukungan, kata-kata semangat dan doa dari kalian sangatlah berarti.
9. Teman-teman MPI Kelas C2 angkatan 2019 dan Teman-teman organisasi Koperasi Mahasiswa (KOPMA) Pandhalungan UIN KHAS Jember sebagai keluarga dan teman yang telah banyak berkontribusi selama proses perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, baik dalam bentuk do'a ataupun dalam bentuk lainnya selama proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus penulis tingkatkan lagi agar bisa lebih baik ke depannya. Untuk itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak mana pun. Semoga Ridho Allah SWT. menyertai kemana arah kaki melangkah dan dimana langkah berpijak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Jember, 01 Desember 2023

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Salwa Noris Masyithah, 2023: *Manajemen Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember*

Kata Kunci: Manajemen Tata Usaha, Pelayanan Administrasi

Manajemen tata usaha ialah suatu aktivitas atau kegiatan proses kerja dalam dunia pendidikan yang dimaksudkan untuk membantu proses belajar mengajar berjalan lancar dan memerlukan keterampilan khusus, keahlian, serta kompetensi yang berbeda dengan kompetensi tenaga pendidik, karena tata usaha atau tenaga administrasi harus mengatur dan mengelola segala sesuatu dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pendidikan.

Fokus dalam penelitian ini ialah: 1) Bagaimana perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 2) Bagaimana pengorganisasian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 3) Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 4) Bagaimana pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? Tujuan penelitian ini ialah: Untuk mendeskripsikan strategi yang berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Subyek diambil menggunakan teknik *purposive*, untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun analisis data menggunakan teknik analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana melalui langkah penyajian data, kondensasi data, dan penarikan simpulan/verifikasi. Uji keabsahan data menggunakan Triangulasi sumber dan Triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini ialah: 1) Perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilakukan dengan dua tahap yakni rencana kepegawaian untuk mempertimbangkan sumber daya yang ada sesuai dengan kompetensi masing-masing. Dan rencana program dilakukan dengan membentuk PTSP untuk mengidentifikasi pekerjaan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. 2) Pengorganisasian tata usaha dilakukan dengan membagi pekerjaan dalam sebuah kegiatan ketausahaan yang dibentuk dalam struktur organisasi sesuai dengan kualifikasi dan analisis jabatannya. 3) Pelaksanaan tata usaha dilakukan dengan melaksanakan suatu pelayanan administrasi pada pelanggan pendidikan secara manual maupun berbasis IT dan harus sesuai dengan prosedur atau SOP sudah yang dirancang. 4) Pengawasan tata usaha dilakukan dengan mengevaluasi keberhasilan pencapaian program melalui pertemuan rapat yang dilaksanakan setiap satu bulan sekali dan menerima kritik juga saran dengan disediakannya QR Code untuk pelanggan pendidikan.

DAFTAR ISI

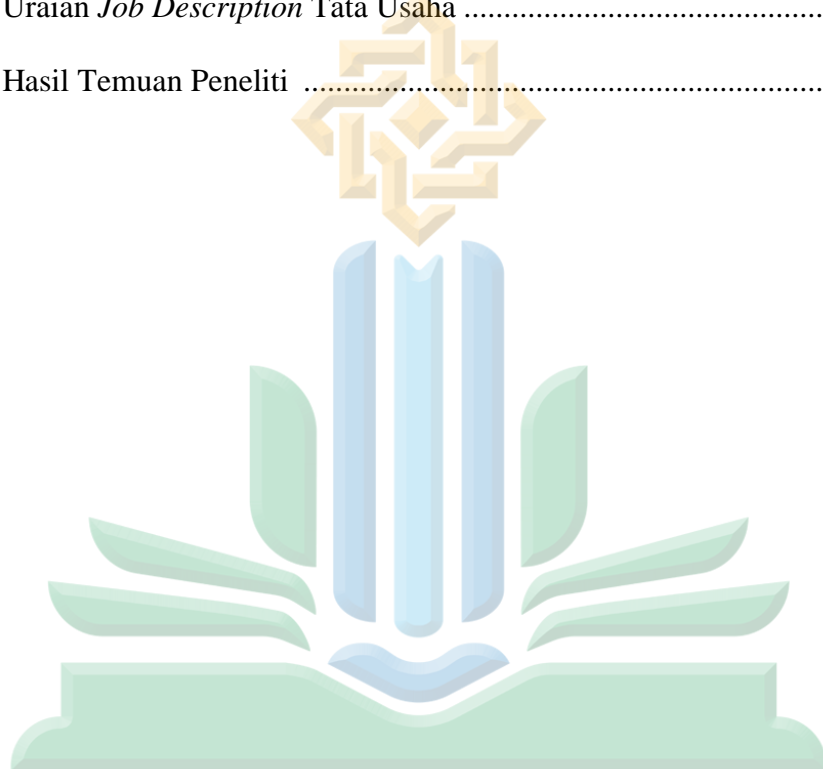
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Terori.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Subyek Penelitian.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data.....	58
E. Analisis Data.....	61
F. Keabsahan Data.....	64
G. Tahap-tahap Penelitian.....	65
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	68
A. Gambaran Obyek Penelitian	68
B. Penyajian Data dan Analisis	72
C. Pembahasan dan Temuan.....	105
BAB V PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
2.1	Persamaan dan Perbedaan Kajian Peneliti	19
4.1	Data Tenaga Kependidikan MAN 2 Jember	75
4.2	Uraian <i>Job Description</i> Tata Usaha	84
4.3	Hasil Temuan Peneliti	104



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
2.1	Pengertian Manajemen	25
4.1	Struktur Organisasi MAN 2 Jember	72
4.2	Rapat Perencanaan Tata Usaha	78
4.3	Pemberian Pelayanan di PTSP	79
4.4	Struktur Organisasi Tata Usaha MAN 2 Jember	83
4.5	Pelayanan Administrasi Kepada Alumni	90
4.6	SOP Legalisasi Ijazah	92
4.7	Sarana Pendukung Kegiatan Tata Usaha.....	95
4.8	Rapat Evaluasi Tata Usaha	100
4.9	Fasilitas Saran dan Kritik berupa QR Code	101



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 2 Matriks Penelitian
- Lampiran 3 Pedoman Kegiatan Penelitian
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 Jurnal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 6 Surat Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 7 Dokumentasi
- Lampiran 8 Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Lembaga pendidikan menjadi sarana utama yang perlu dikelola secara sistematis dan konsisten berdasarkan berbagai pandangan teori ataupun praktik yang dikembangkan dalam kehidupan karena semakin tinggi cita-cita manusia semakin menuntut peningkatan kualitas pendidikan sebagai sarana untuk mencapai tujuannya. Institusi pendidikan menyelenggarakan berbagai kegiatan. Agar tujuan dapat dicapai, kegiatan ini memerlukan manajemen.² Manajemen didefinisikan sebagai ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian tindakan yang dilakukan untuk pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.³

Lembaga pendidikan mengatur banyak hal, bukan hanya proses belajar. Pengelolaan administrasi adalah salah satunya. Salah satu elemen penting yang harus diperhatikan adalah administrasi pendidikan. Ini dapat dicapai melalui kerjasama antara sekolah atau madrasah dengan sumber daya manusia atau tenaga penggerak yang terlibat langsung di dalamnya. Jika sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya berkualitas tinggi, maka sekolah atau madrasah tersebut dapat dianggap sebagai sekolah atau madrasah yang unggul.

² Shella Ayurindah, dan Muhammad Riduan, "Peran Tata Usaha dalam Pengelolaan Arsip Sekolah" Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.1, No.1 (2022): Manhaji, 35 <https://ejurnal.univamedan.ac.id/index.php/manhaji/article/view/222> (diakses pada 02 Januari 2023 pukul 17.48 WIB).

³ Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 1.

Sejalan dengan hal tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan menetapkan bahwa sekolah atau madrasah harus memenuhi persyaratan minimal untuk tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.⁴ Tenaga Kependidikan yang dimaksud Peraturan Pemerintah tersebut ialah tenaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan layanan pendidikan. Layanan yang membantu mencapai tujuan sekolah yang diinginkan disebut tenaga administrasi, atau biasa disebut tata usaha (TU). Tata usaha merupakan komponen pelengkap suatu lembaga pendidikan yang terlibat dalam melancarkan proses belajar mengajar. Walaupun berperan sebagai tenaga pelengkap dalam kelancaran proses pendidikan, namun keberadaan tata usaha atau tenaga administrasi juga sangat penting. Sebagaimana ketentuan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat 1 menyatakan bahwa “Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”.⁵

Tata usaha merupakan ujung tombak pelayanan dari layanan pendidikan suatu organisasi karena sebagai badan administrasi, mereka secara langsung menangani layanan internal maupun eksternal seperti menulis, mengumpulkan data, memberikan arahan kepada pimpinan untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu perkembangan organisasi atau lembaga pendidikan secara keseluruhan. Dengan begitu,

⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*.

⁵ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*, Pasal 39 ayat 1

layanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan dipengaruhi oleh manajemen tata usaha yang efektif.⁶

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa:

“Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional”.⁷

Sebagaimana Ketetapan Permendiknas ini dapat digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kependidikan dalam melakukan tugas administrasi. Tenaga administrasi harus memiliki tanggung jawab, kompetensi, atau keterampilan administrasi yang cukup agar mereka dapat bekerja dengan baik, teratur, dan berurutan, dan tentunya memahami jenis pekerjaan yang mereka lakukan. Jika tenaga kependidikan gagal memenuhi persyaratan tersebut, mereka dipastikan akan menghadapi tantangan atau risiko, bahkan kegagalan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Isra/17:36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ

عَنْهُ مَسْئُولًا

⁶ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7No. 1, (Juni 2017), 127. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i1.2254> (diakses pada 03 Desember 2022 pukul 17.45 WIB).

⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008, tentang *Standar tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu, sementara kamu tidak mengetahui tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati, itu semuanya akan diminta pertanggungjawabannya”. (QS. Al-Isra 17: Ayat 36)⁸

Apabila dikaitkan dengan proses pengelolaan tata usaha, ayat ini memiliki kesinambungan yang berarti mengumpulkan (menerima), mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua dokumen informasi yang diperlukan sekolah atau madrasah.⁹ Sumber daya yang bertanggung jawab dan berkompeten akan mampu memberikan pelayanan secara optimal dengan menjalankan apa yang telah ditugaskan dengan pengetahuan dan proses yang dipahami.

Seperti yang sudah diketahui, tata usaha sangat penting dalam pendidikan. Setiap *stakeholder* berharap tenaga administrasi bekerja secara optimal karena tata usaha bertugas menertibkan semua yang berhubungan dengan administrasi dan dapat membantu manajemen sekolah secara keseluruhan. Rodliyah menyatakan “Pengorganisasian, manajemen, komunikasi, personalia, keuangan, ketatausahaan, dan hubungan masyarakat adalah tujuh pekerjaan administrasi yang biasanya dilakukan oleh suatu lembaga atau instansi. Beberapa unsur ini saling bergantung dan membentuk suatu rangkaian kegiatan.”¹⁰

Administrasi sendiri memiliki hubungan erat dengan manajemen.

Beberapa ahli berpendapat bahwa administrasi berbeda dengan manajemen

⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'an dan Terjemahannya*. (Jakarta: Kementerian Agama, 2019). 398

⁹ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al Idarah : Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7No. 1, (Juni 2017), 127.

¹⁰ St. Rodliyah, *Manajemen Pendidikan: Sebuah Konsep dan Aplikasi*, Cet.1, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 4.

karena administrasi dipandang dalam lingkup yang lebih luas dan merupakan bagian inti dari administrasi. Administrasi adalah konsep yang menetapkan tujuan dan kebijakan umum secara menyeluruh, sedangkan manajemen adalah konsep yang lebih operasional dan bertanggung jawab untuk melakukan semua kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan kebijaksanaan tertentu.¹¹ M. Ngalim Purwanto mengatakan bahwa administrasi pendidikan merupakan segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan, baik personel, spiritual, maupun material.¹² Namun, George R. Terry yang dikenal sebagai bapak ilmu manajemen mengatakan bahwa administrasi merupakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan mempergunakan kegiatan orang lain.¹³ Supaya manajemen yang dilakukan mengarah kepada kegiatan administrasi secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya. Fungsi-fungsi tersebut mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta fungsi pengendalian atau pengawasan.

Penyelenggaraan pendidikan yang produktif, efektif, dan efisien membutuhkan pelayanan administrasi yang baik dari tata usaha. Pelayanan diartikan sebagai keuntungan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Layanan yang diberikan oleh sekolah ini biasanya disebut sebagai layanan administrasi sekolah. Untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan,

¹¹ Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, Cet.1, (Medan: Perdana Publishing, 2012), 4.

¹² M. Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 23

¹³ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, 49.

administrator membantu, memimpin, dan mengarahkan semua kegiatan organisasi.¹⁴ Pelayanan administrasi ini diberikan dan diterima oleh pelanggan atau konsumen pendidikan mulai dari masuk hingga keluar atau lulus dari sekolah.

Pada kenyataan di lapangan, kerap ditemukan beberapa persoalan atau masalah yang terjadi mengenai tata kelola pelayanan administrasi. Seperti dengan mengartikan secara sempit bahwa tata usaha merupakan komponen pendukung di sekolah. Dengan demikian, tata usaha sebagai “Jantung Sekolah” tidak bisa memberikan pelayanan secara maksimal karena kurangnya perhatian sehingga akan menyebabkan kinerja administrasi menurun. Kemudian, ada pemberitaan artikel yang dipublikasikan oleh tim SMPN 1 Batu Jajar Bandung Jawa Barat yang mencatat bahwa kualitas kinerja pegawai tata usaha masih rendah dan banyak dari mereka tidak memiliki kemampuan atau keahlian untuk menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik. Salah satu contoh umum adalah sebagian besar pegawai tata usaha masih belum terbiasa menggunakan komputer dalam urusan manajemen tata usaha sekolah.¹⁵ Sedangkan di era sekarang seluruh administrasi pendidikan sudah beralih menggunakan komputer, karena komputer memungkinkan tugas administrasi tata usaha dilakukan dengan cepat dan tepat.

¹⁴ Tatang S., *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2017), 18.

¹⁵ BlogSpot SMPN 1 Batujajar, “*Jangan Pandang Sebelah Mata Peran Tata Usaha Sekolah?-SMP Negeri 1 Batujajar*”, <https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/> (diakses pada tanggal 10 Januari 2023, jam 09.40 WIB).

Selain itu kendala lain yang tidak jarang ditemukan pada lembaga pendidikan (baik negeri maupun swasta) yang memiliki keterbatasan jumlah pegawai tata usaha sehingga terjadi rangkap jabatan yang kemudian akan menyebabkan kegiatan keadministrasian tidak berjalan dengan maksimal. Kendala lain yang juga sering ditemukan antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, lingkungan kerja yang kurang kondusif, kompetensi tidak sesuai, dan akibatnya akan berdampak pada pelayanan administrasi yang diberikan.

Adanya fenomena tentang ketatausahaan tersebut, diperlukan upaya atau tindakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan tata usaha yakni dengan meningkatkan ataupun mengoptimalkan pelayanan administrasi sekolah/madrasah agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan pendidikan. Seperti halnya, harus dilayani dengan sebaik mungkin, dengan cepat, dan dengan cara yang tepat. Selain itu, untuk menyediakan layanan sekolah/madrasah harus memperbaiki semua aspek dan komponen yang terkait. Komponen-komponen itu termasuk sumber daya manusia, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan hubungan masyarakat.¹⁶

Berdasarkan pemaparan diatas, sebagai tempat berlangsungnya kegiatan belajar mengajar, sekolah dirancang sebagai lembaga pendidikan yang bergerak dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah, peran administrasi sekolah sangatlah penting. Dengan kata lain, kriteria kelayakan yang diatur dalam

¹⁶ Djoko Adi, Titik Koesdjati, Yitno Utomo, *Pengendalian kualitas*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020),2.

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, harus dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan komponen pendidikan lainnya di sekolah.

Begitu juga di lembaga pendidikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, memerlukan staf tata usaha/tenaga administrasi yang handal dan terampil untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Dari hasil observasi peneliti diketahui bahwa kinerja staf administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember telah meningkat dengan baik dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didukung dalam penerapan tata kelola keadministrasian yang cukup unik, seperti pada penggunaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai sarana pelaksanaan kinerja staf tata usaha yang menghubungkan antara satu sama lain dan membantu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan tepat.¹⁷ Dalam hal itu pula, eksistensi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember merupakan salah satu representasi dari lembaga pendidikan yang sudah memiliki manajemen tata usaha yang baik dan terorganisir.

Hal lainnya pun dibuktikan dengan adanya kunjungan Madrasah Aliyah (MA) As Sunniah Kencong Jember untuk melakukan studi banding dan berbagi teknik pengelolaan administrasi ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dan Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Madrasah menjadi acuan dalam kegiatan ini.¹⁸ Berkenaan dengan fenomena tersebut, kemudian

¹⁷ Observasi, Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, 16 Mei 2023.

¹⁸ Website MAN 2 Jember, "Studi Tiru Tata Kelola Administrasi Madrasah" <https://man2jember.sch.id/berita/detail/studi-tiru-tata-kelola-administrasi-madrasah> (diakses pada tanggal 14 Februari 2023, jam 19.48 WIB).

peneliti tertarik untuk mengetahui “**Manajemen Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember**”.

B. Fokus Penelitian

Sesuai dengan konteks penelitian tersebut, maka fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?
2. Bagaimana pengorganissian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?
3. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?
4. Bagaimana pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu gambaran yang berkaitan dengan arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada konsisten dengan masalah-masalah atau fenomena yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah sebelumnya.¹⁹ Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.

¹⁹ Tim Penyusun, “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*”, (Jember: UIN Kiai Haji Achamd Siddiq Jember, 2021), hal 45

2. Untuk mendeskripsikan pengorganisasian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.
3. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.
4. Untuk mendeskripsikan pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisikan tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah penelitian selesai melakukan sebuah penelitian. Manfaat penelitian ini dapat dipergunakan yang bersifat secara kegunaan teoritis dan kegunaan praktis seperti kegunaan pada penulis, instansi dan, masyarakat secara keseluruhan. Dengan begitu kegunaan penelitian harus realistis.²⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tersusunlah manfaat penelitian yang sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kontribusi dalam penambahan wawasan dan bisa dijadikan contoh maupun acuan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan Manajemen Tata Usaha.

²⁰ Tim Penyusun, hal 46

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti atau penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat bagi penulis dalam melakukan implementasi ilmu pengetahuan yang dimiliki terkait dengan Manajemen Tata Usaha dan Administrasi Perkantoran yang selama ini telah dipelajari pada kelas kuliah.

b. Bagi Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau tambahan referensi terlebih literatur untuk seluruh mahasiswa khususnya program studi Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan dalam menggali informasi terkait manajemen tata usaha dalam lingkup lembaga pendidikan.

c. Bagi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan instansi terkait mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisikan istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah tersebut sebagaimana dimaksud oleh

peneliti.²¹ Sehingga dari perihal tersebut, peneliti melakukan penjelasan terlebih dahulu terkait arti dari masing-masing kata yang mendukung pada judul tulisan ini. Berikut arti kata pada judul ini:

1. Manajemen Tata Usaha

Manajemen merupakan proses pengelolaan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi tindakan yang dilaksanakan dalam menentukan serta mencapai sasaran yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia dan lainnya. Sedangkan tata usaha merupakan badan administrasi yang secara langsung menangani pelayanan di dalam dan di luar sekolah atau madrasah berjalan dengan baik. Jadi yang dimaksud manajemen tata usaha ialah suatu aktivitas atau kegiatan proses kerja administrasi dalam memberikan pelayanan oleh tenaga kependidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan.

2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan kumpulan kegiatan yang dilakukan untuk mengelola semua komponen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Secara umum didefinisikan sebagai proses pengelolaan surat-menyurat yang mencakup menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan dokumen informasi yang diperlukan oleh lembaga pendidikan.

²¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, 2021), 45

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini berupa bab-bab serta sub bab yang sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan yang meliputi beberapa sub diantaranya latar belakang masalah sebagai awal dari munculnya fenomena atau permasalahan. Disusul penjelasan tujuan dan manfaat adanya penelitian. Selanjutnya penjabaran definisi istilah dan terakhir menjelaskan terkait sistematika pembahasan sebagai kerangka penulisan agar terstruktur dengan sistematis.

Bab dua berisi tinjauan pustaka yang memaparkan beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan penelitian dan kerangka teori yang digunakan pada penelitian.

Bab tiga membahas terkait metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan meliputi beberapa sub bab diantaranya pendekatan dan objek penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, sampai analisis data.

Bab empat membahas mengenai penyajian data dan analisis untuk menguraikan hasil penelitian setelah melakukan analisis data. Kemudian hasil analisis data tersebut dibahas dengan menggunakan teori agar nantinya menghasilkan suatu pemahaman yang komprehensif.

Bab lima berisi kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan, keseluruhan hasil penelitian akan disederhanakan dalam muatan yang lebih penting. Selanjutnya, bagian ini akan ditulis masukan-masukan yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai bahan tindak lanjut dari hasil temuan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti akan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu mengenai penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian peneliti membuat ringkasannya baik penelitian yang sudah terpublikasikan ataupun yang belum terpublikasikan yang mencakup artikel, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, maupun dimuat pada jurnal ilmiah dan lain sebagainya. Berkaitan perihal tersebut, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan.²²

Beberapa temuan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya:

1. Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Alfrida Astuti, Mujiati, dan Wa Rosida dengan judul *“Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi”*, pada Januari 2022.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja pada pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara masih belum optimal serta masih kesulitan saat memberikan pelayanan administrasi disebabkan rendahnya skill

²² Tim Penyusun, *“Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”*, (Jember: UIN Kiai Haji Achamd Siddiq Jember, 2021), hal 46

dalam megoperasikan teknologi informasi sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan administrasi di sekolah sehingga membutuhkan bantuan dari guru.²³

Kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif. Adapun perbedaan dengan penelitian ini yakni terletak pada lokasi penelitian dan fokus pembahasan dimana penelitian tersebut menekankan pada kinerja tata usaha sedangkan penelitian ini memfokuskan pada penerapan manajemen tata usaha pendidikan.

2. Jurnal Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jeny Tamara, Hamidah, dan Julkifli, yang berjudul “*Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tualang*”, pada Maret 2022.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang

Tualang dengan cara: Pertama, kepala sekolah memberikan motivasi, dukungan, serta pelatihan kepada staf tata usaha. Kedua, saling membantu, menghormati, dan menghargai sesama teman sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan harmonis. Ketiga, tidak

²³ Alfrida Astuti, Mujiati, dan Wa Rosida, “*Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi*” Jurnal Pendidikan dan pengajaran (JPP), Vol.3, No.1 (Januari 2022), 9 <https://doi.org/10.51454/jpp.v3i1.444> (diakses pada 20 Januari 2023 pukul 17.18 WIB).

menunda-nunda pekerjaan yang memang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing.²⁴

Kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu membahas mengenai tata usaha, serta metode kualitatif yang digunakan. Adapun perbedaan dengan penelitian ini yakni terletak pada lokasi penelitian dan fokus penelitian, dimana penelitian tersebut berfokus pada Upaya kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, sedangkan penelitian ini memfokuskan manajemen tata usaha dan pelayanan administrasi.

3. Selanjutnya Skripsi Richlah Faizah dengan judul *“Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang”*. Tahun 2021.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu proses manajemen tata usaha di MAN 1 Malang diawali dengan kegiatan perencanaan yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha yang sebelumnya berkoordinasi dengan Kepala Madrasah. Setelah seluruh program dan kegiatan direncanakan dilakukan pengorganisasian dengan pembagian tugas dan pengklasifikasian kegiatan. Agar staff dan karyawan bisa bekerja dengan baik maka harus ada motivasi dan pelatihan dilakukan pada proses pergerakan. Segala proses ini bisa lebih baik dengan adanya evaluasi yang dilakukan perbulan dengan melihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan selama 1 bulan dan dikumpulkan pada setiap koordinator.

²⁴ Jeny Tamara, Hamidah, Julkifli, *“Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tualang”* Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan, Vol.11, No.1 (Maret 2022), 17 <https://doi.org/10.37755/jsap.v11i1.575> (diakses pada 3 desember 2022 pukul 17.48 WIB).

Dampak dari penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang adalah pelayanan yang lebih cepat dan mudah dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).²⁵

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yakni keduanya membahas mengenai penerapan manajemen tata usaha dalam kegiatan pelayanan. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus yang diteliti, yang mana penelitian tersebut mengarah ke manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa. Sedangkan penelitian ini fokus membahas mengenai manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi.

4. Kemudian dilanjutkan skripsi Miftahul Anwar yang berjudul *“Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung”*. Tahun 2020.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, kinerja tata usaha dalam memberikan layanan administrasi ketatausahaan sudah berjalan dengan baik. Pertama, kepala tata usaha untuk lebih memberikan motivasi, serta menempatkan staf administrasi sesuai dengan bidang keahliannya agar relevan dengan pelaksanaan tugas-tugas dalam bidang pelayanan administrasi sekolah. Kedua, tenaga administrasi diberikan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kompetensi dalam layanan

²⁵ Richlah Faizah, *Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang*, (Skripsi UIN Malang, 2021).

administrasi agar tidak tetinggal kualitas tenaga administrasi dengan sekolah lain.²⁶

Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu keduanya membahas tentang tata usaha. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus yang diteliti. Penelitian tersebut fokus dalam peran tata usaha sebagai administrator, sedangkan penelitian ini yakni fokus dalam manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi sekolah.

5. Tesis M. Adibil Mahbub dengan judul “*Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik (Studi Multi di SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan Kalijogo Kediri)*”, tahun 2022.

Hasil penelitian yang diperoleh yakni Perencanaan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan prestasi belajar diciptakan dengan musyawarah antara kepala sekolah beserta seluruh waka untuk membuat program jangka pendek dan jangka panjang, dalam meningkatkan prestasi akademik siswa sekolah membuat 2 program kelas berdasarkan kebutuhan masyarakat, untuk melayani non akademiknya sekolah membuat ekstrakurikuler yang bertujuan untuk mengembangkan bakat minat dan prestasi peserta didik. Pengimplementasian pelayanan pendidikan dalam meningkatkan prestasi belajar peserta didik pada bidang akademis diprogramkan 2 macam jenis kelas, sedangkan sebagai

²⁶ Miftahul Anwar, *peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung*, (Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2020).

penunjang pelayanan pendidikan di akademis maupun non akademis disediakan sarana dan prasarana yang memadai di sekolah. Serta evaluasi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan prestasi belajar yaitu setiap ada permasalahan pelayanan pendidikan baik akademis maupun non akademis diselesaikan sesuai dengan jalur masing-masing berdasarkan tupoksinya.²⁷

Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni keduanya menerapkan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus pembahasan yang mana penelitian tersebut membahas mengenai pelayanan pendidikan dalam meningkatkan prestasi belajar siswa, sedangkan penelitian ini fokus membahas mengenai manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Kajian Penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Alfrida Astuti, Mujiati, dan Wa Rosida, "Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi", 2022.	Menunjuk bahwa dalam pelaksanaan kinerja pada pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Sawa Kabupaten Konawe Utara masih belum optimal dan masih kesulitan saat memberikan pelayanan	a. Keduanya membahas mengenai pelayanan administrasi b. Metode penelitian	lokasi penelitian dan fokus pembahasan dimana jurnal penelitian ini menekankan pada kinerja tata usaha sedangkan peneliti memfokuskan

²⁷ M. Adibil Mahbub, *Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik di SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan Kalijogo Kediri*, (Tesis, UIN Satu Tulungagung, 2022), 14.

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		administrasi disebabkan rendahnya skill dalam megoperasikan teknologi.		pada penerapan manajemen tata usaha pendidikan.
2	Jeny Tamara, Hamidah D., Julkifli, <i>“Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tualang”</i> . 2022.	Menunjukkan bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang dengan cara : Pertama, kepala sekolah memberikan motivasi, dukungan, serta pelatihan kepada staf tata usaha. Kedua, saling membantu, menghormati, dan menghargai sesama teman sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan harmonis. Ketiga, tidak menunda-nunda pekerjaan yang memang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing.	a. Keduanya membahas mengenai tata usaha b. Metode penelitian	lokasi penelian dan fokus penelilian, dimana penelitian terdahulu berfokus pada upaya kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan, sedangkan penelitian ini memfokuskan manajemen tata usaha dan pelayanan administrasi.
3	Richlah Faizah <i>“Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang”</i> .2021.	Menunjukkan bahwa proses manajemen tata usaha melalui perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan evaluasi dilakukan dengan baik. dalam pelayanan akademik siswa yang cepat dan	a. Keduanya membahas tentang tata usaha b. Metode penelitian	Lokasi penelitian dan fokus yang diteliti, yang mana penelitian terdahulu mengarah ke manajemen tata usaha dalam mendukung

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		mudah didukung dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).		layanan akademik siswa. sedangkan peneliti fokus membahas mengenai manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi.
4	Miftahul Anwar, <i>“Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung”</i> 2020.	Menunjukkan bahwa kinerja tata usaha dalam memberikan layanan administrasi ketatausahaan sudah berjalan dengan baik karena kepala tata telah menempatkan staf administrasi sesuai dengan bidangnya dan tenaga administiras diberikan pelatihan yang bertujuan meningkatkan kompetensi dalam pelayanan administrasi.	a. Keduanya membahas tentang tata usaha	Lokasi penelitian dan fokus yang diteliti. Penelitian tersebut fokus dalam peran kepala tata usaha sebagai administrator. Sedangkan penelitian ini fokus dalam manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi sekolah.
5	M. Adibil Mahbub, <i>“Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik (Studi Multi di SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan</i>	Menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan pendidikan dalam meningkatkan Prestasi Belajar yang dilakukan di SMK Queen Al Falah Kediri MA Sunan Kalijogo Kediri sudah berjalan dengan baik melalui proses manajemen yang dilakukan pada	a. Keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif	lokasi penelitian dan fokus pembahasan yang mana penelitian terdahulu membahas mengenai pelayanan Pendidikan dalam meningkatkan prestasi belajar

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Kalijogo Kediri”, 2022.	kegiatan perencanaan, pengimplementasian, dan evaluasi dalam meningkatkan prestasi belajar siswa.		siswa, sedangkan peneliti fokus membahas mengenai manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa posisi penelitian sekarang, bukan plagiasi atau meniru dan penelitian terdahulu melainkan peneliti saat ini yang dilakukan yaitu untuk meneruskan dan mengembangkan dari penelitian terdahulu.

B. Kajian Teori

1. Konsep Dasar Manajemen Tata Usaha

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Prancis yakni “*menegement*”

yang memiliki arti seni mengatur atau mengelola sesuatu. Kata

“*manage*” dalam bahasa Inggris berarti mengendalikan atau mengatur suatu tindakan atau kegiatan sehingga dapat bekerja dengan baik.²⁸

Sedangkan “*manageree*” yang mempunyai arti menangani, berasal

dari kata Latin “*manus*” yang berarti tangan, dan “*agree*” yang berarti

melakukan. Kemudian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia

²⁸ Mulyadi dan Widi Winarso, *Pengantar Manajemen* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), 1.

didefinisikan sebagai proses menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai suatu tujuan.²⁹

Dari segi istilah, setiap pakar menyajikan pandangan berbeda tentang batasan manajemen, karena tidak mudah untuk memberikan arti universal yang bisa diterima setiap orang. Namun, pendapat para ahli tentang definisi manajemen pada dasarnya mengandung kesamaan makna yang tidak jauh berbeda. Dilihat dari literatur-literatur yang ada, terdapat tiga pengertian manajemen yaitu Manajemen sebagai suatu proses, Manajemen sebagai suatu kolektivitas manusia, Manajemen sebagai ilmu (*science*) dan manajemen sebagai seni (*art*).³⁰

Manajemen mencakup berbagai kaidah, prinsip, dan konsepsi sehingga menjadikannya ilmu pengetahuan yang universal dan sistematis. Manajemen adalah seni mengelola dan memimpin tim atau kelompok orang dalam suatu organisasi. Dan organisasi tersebut berfungsi sebagai kerangka kerja (*frame of work*) dari suatu proses manajemen yang menunjukkan adanya pembagian tugas (*job description*) yang memenuhi persyaratan teknis tertentu yang jelas bagi setiap karyawan dan melakukan pekerjaannya masing-masing dalam suatu organisasi.³¹

²⁹ Baharuddin dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori dan Praktik*, Cet.2, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), 111.

³⁰ Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen*, Ed.1, Cet.1, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 1.

³¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, Ed. Revisi, Cet. 14, (Depok: Rajawali Pers, 2017), 1

Umumnya, aktivitas manajemen di setiap lembaga atau organisasi memiliki kaitan dengan usaha mengembangkan potensi dan memimpin suatu tim atau kelompok orang dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya (*pre determine objective*).³²

Menurut buku Suhadi Winoto, George R. Terry mengemukakan bahwasannya “*Management is district process of planning, organizing, actuating, controlling, performed to determine and accomplish stated objective the use of human beings and other resources*” manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan melalui penggunaan sumber daya manusia dan sumber daya lain. Menurut James A. F. Stoner, manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan pengendalian usaha yang dilakukan oleh anggota organisasi dengan menggunakan semua sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi.³³

Sedangkan Gibson, Ivancevich dan Donnely menyatakan bahwa manajemen adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, serta melaksanakan pekerjaan manajerial dengan tiga fungsi utama yaitu: perencanaan,

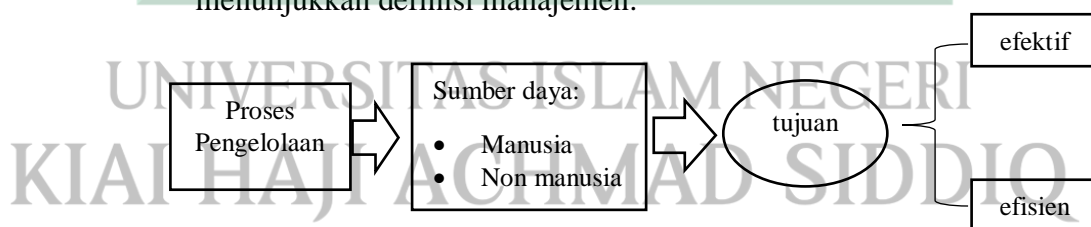
³² Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, 3.

³³ Suhadi Winoto, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, Cet.1, (Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020). 3.

pengorganisasian dan pengendalian.³⁴ Manajemen juga sering didefinisikan sebagai ilmu dan seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan mengkoordinasi, dan mengawasi manusia dengan bantuan alat-alat sehingga dapat mencapai tujuan.³⁵

Salah satu pertanyaan yang sering muncul dalam pikiran kita adalah seberapa penting manajemen sehingga dalam proses pelaksanaan organisasi manajemen adalah faktor utamanya? Manajemen sebenarnya bukan suatu hal baru dalam kehidupan manusia karena keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan tergantung dari manajemennya. Selain itu, manajemen juga mempelajari bagaimana mengatasi masalah organisasi, bagaimana menghadapi tantangan dalam mencapai tujuan, dan bagaimana mencapai tujuan itu sendiri.³⁶

Untuk memperjelas pengertian manajemen gambar berikut menunjukkan definisi manajemen:



Gambar 2.1
Pengertian Manajemen

Dari beberapa pengertian manajemen yang dijelaskan di atas, pada dasarnya memiliki inti yang sama. Dengan demikian, manajemen

³⁴ Mohammad Zaini, *Manajemen Pembelajaran Kajian Teoritis dan Praktis*, (Jember: IAIN Press, 2021). 2.

³⁵ Mulyadi dan Widi Winarso, *Pengantar Manajemen*, 2.

³⁶ Suhadi Winoto, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, 6.

dapat didefinisikan sebagai bagian sistem kerja yang jelas dan terperinci yang bertujuan untuk mencapai kerja sama yang efektif dan efisien. Selain itu, manajemen juga dapat dikatakan sebagai proses mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui tindakan atau usaha yang membutuhkan kontribusi sumber daya manusia, fisik, dan sumber daya lainnya.

b. Pengertian Tata Usaha

Tata usaha terdiri dari dua kata, yaitu tata dan usaha. Tata ialah suatu peraturan, kaidah dan susunan yang harus ditaati sedangkan Usaha ialah upaya dengan menggerakkan tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Jadi, tata usaha berarti aturan dan peraturan yang terdapat dalam proses penyelenggaraan kerja dan harus dipatuhi. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa tata usaha mengacu pada penyelenggaraan tulis menulis (tentang masalah keuangan dan sebagainya) di perusahaan atau lembaga pendidikan. Sementara itu, dalam bahasa Inggris istilah tata usaha digunakan untuk menggambarkan hal-hal seperti pekerjaan juru tulis (*clerical work*), manajemen kantor (*office management*), atau sistem pengumpulan dan laporan (*recording and reporting system*).³⁷

Menurut The Liang Gie, tata usaha merupakan rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengandakan, mengirim dan menyimpan keterangan atau warkat penting yang di

³⁷ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al Idarah : Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7No. 1, (Juni 2017), 132.

perlu dalam setiap urusan kerjasama.³⁸ Sedangkan menurut Saiman tata usaha adalah suatu kegiatan mencatat dan menyusun berbagai keterangan yang bertujuan untuk mempergunakan keterangan secara langsung sebagai sumber informasi bagi yang membutuhkan khususnya pimpinan organisasi yang bersangkutan.³⁹ Pendapat lainnya disampaikan oleh Ruhiat bahwa tata usaha adalah sebagai tempat dimana semua kegiatan informasi dan penanganannya dilaksanakan dalam suatu lembaga.⁴⁰

Tata usaha yang biasanya disebut sebagai Tenaga Administrasi Sekolah dalam dunia pendidikan merupakan suatu pekerjaan pelayanan yang dimaksudkan untuk membantu proses pembelajaran berjalan lancar yang memerlukan keterampilan khusus, keahlian, dan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi pendidik.⁴¹ Pada Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah, tata usaha atau tenaga administrasi sekolah merupakan sumber daya manusia atau tenaga kependidikan di sekolah atau madrasah yang tidak terlibat langsung dengan proses pembelajaran namun memiliki peran penting

³⁸ Adib Habibi, *Implementasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran di Madrasah Aliyah Darul Ulum Muncar Banyuwangi*, Jurnal Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018, 77.

³⁹ Gumelar Ardiansyah, *Pengertian Tata Usaha*, <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>, (Akses 28 Februari 2023).

⁴⁰ Nurussalami, *Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*, Jurnal Intelektualita, Vol.8, No.2, (Desember 2020), 117.

⁴¹ Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti, *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta*, Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, Vol. 2, No. 2, (2018), 118, <https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/view/20812>

dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar dan administrasi di sekolah untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan.⁴²

Walaupun tata usaha sebagai *non teaching staff* yang bertugas untuk mendukung semua tugas yang berjalan didalam instansi, pegawai tata usaha harus mempunyai sikap disiplin, loyalitas, dan tanggung jawab terhadap tugas-tugas mereka. Adapun tugas tata usaha mencakup membantu proses belajar mengajar, kepegawaian, keuangan, laboratorium, perpustakaan, hubungan masyarakat, dan urusan infrastruktur sekolah. Dengan begitu, ketatusahaan terbilang jenis pekerjaan yang bersifat kolaboratif, artinya pekerjaan yang didasarkan dengan hubungan kerja sama dan bukan bersifat individual sehingga setiap pegawai tata usaha dituntut untuk dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala bentuk aktivitas sekolah.⁴³

c. Pengertian Manajemen Tata Usaha

Manajemen merupakan usaha untuk mengatur dan mengelola segala sesuatu dengan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Sementara tata usaha atau biasa dikenal sebagai tenaga administrasi sekolah, adalah serangkaian proses pengelolaan pendidikan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan yang bertugas melayani, membantu, dan memenuhi atau

⁴² Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Profesional*, (Malang: Gunung Samudera, 2015), 47.

⁴³ Arisa Arisanti, *Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah*, Professional, Vol 7, No 1 (2020), 58.

menjamin segala kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis dan teratur. Setelah pemaparan definisi manajemen dan tata usaha, dapat disimpulkan bahwa manajemen tata usaha ialah suatu kegiatan mengatur administrasi sekolah secara sistematis dengan menggunakan komponen penting dan tidak dapat dipisahkan untuk mencapai tujuan pendidikan.

Menurut George R. Terry dalam buku manajemen perkantoran, menyatakan bahwa manajemen tata usaha merupakan pekerjaan yang meliputi penyampaian keterangan secara lisan, pembuatan warkat secara tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol oleh pimpinan.⁴⁴ Sedangkan Rohiat berpendapat bahwa manajemen ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.⁴⁵

Manajemen tidak dapat berfungsi sendiri dan kegiatan administrasi juga memerlukan kerjasama kelompok atau individu untuk meraih tujuan yang diinginkan. Menjadi sarana administrator tata usaha memastikan bahwa organisasi tetap stabil dan tidak kehilangan arah, ingatan, kontak, dan hubungan (komunikasi) dengan orang-orang (relasi). Oleh karena itu, keberhasilan atau kegagalan

⁴⁴ Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), 18.

⁴⁵ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 21.

suatu organisasi dalam mencapai tujuan sangat bergantung pada seberapa baik tata usaha yang dilakukan oleh organisasi.⁴⁶

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional tercantum bahwa tata usaha sekolah atau tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan profesional. Sebagai tenaga kependidikan profesional maka pegawai tata usaha sekolah harus memiliki standar pegawai tata usaha atau kompetensi yang sesuai untuk mengelola berbagai aspek manajemen sekolah. Dalam Pasal 1 (10) dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan kerja setiap orang yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.⁴⁷

Menurut Syaiful Sagala, kompetensi ialah kombinasi kemampuan, pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam cara berpikir dan bertindak saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.⁴⁸ Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar kualifikasi dan kompetensi untuk penyelenggara sekolah. Adapun kriteria standar kompetensi tenaga administrasi sekolah yang harus dipenuhi antara lain:

⁴⁶ Syaifuddin A. Rasyid dan Rahman Syah Putra, *Office Management* (Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018), 28-29.

⁴⁷ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 *tentang Ketenagakerjaan* Pasal 1 ayat 10.

⁴⁸ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 29.

- 1) Kompetensi kepribadian yaitu, kemampuan yang menunjukkan kepribadian yang memiliki nilai-nilai moral, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab. Kompetensi ini mempengaruhi bagaimana seseorang melakukan pekerjaannya.
- 2) Kompetensi sosial yaitu, kemampuan tenaga administrasi untuk memosisikan diri sesuai dengan peran mereka, memberikan layanan yang baik, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi dengan baik, dan membangun hubungan kerja yang baik.
- 3) Kompetensi teknis, mencakup kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- 4) Kompetensi manajerial khusus bagi kepala tata usaha sekolah meliputi: mendukung pengelolaan standar pendidikan nasional, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan karir, membuat keputusan, mengoptimalkan sumber daya, membina staf, dan menangani konflik.⁴⁹

⁴⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008.

Dengan adanya penyelenggara pendidikan khususnya tenaga administrasi sekolah, harus memenuhi kualifikasi dan kompetensi minimal yang diperlukan agar kualitas pelayanan dan kinerja administrasi dapat ditingkatkan. Dari definisi administrasi di atas tampak bahwa tujuannya tidak terbatas pada ketatausahaan, melainkan keseluruhan kegiatan atau rangkaian kegiatan pengendalian usaha kerjasama sekelompok orang (manusia) untuk mencapai suatu tujuan bersama.

d. Tujuan Manajemen Tata Usaha

Manajemen tata usaha bertujuan sebagai bagian dari pekerjaan kantor yang pelaksanaannya harus dikendalikan dan disempurnakan sehingga dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Menurut Daryanto dalam buku Administrasi Pendidikan, berpendapat bahwa tujuan administrasi pendidikan adalah agar semua kegiatan itu mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Karena pada dasarnya tujuan

terbentuknya tata usaha sebagai penghubung informasi yang diberikan oleh sekolah kepada pelanggannya, baik di dalam maupun di luar sekolah. Secara garis besarnya, tata usaha mempunyai 3 pokok peranan yakni:

- 1) Membantu pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Memberikan informasi yang membantu pimpinan organisasi dalam mengambil keputusan dan bertindak.

- 3) Membantu perkembangan organisasi secara keseluruhan.⁵⁰

Sementara itu, pada hakikatnya kegiatan tata usaha secara umum mencakup enam pola perbuatan (fungsi), antara lain:

- 1) Menghimpun, berarti mencari dan mengumpulkan informasi yang sebelumnya tidak ada atau berserakan di mana-mana sehingga dapat dikumpulkan dan siap digunakan jika diperlukan.
- 2) Mencatat, Ini adalah proses menggabungkan berbagai alat tulis dan penjelasan yang diperlukan untuk menghasilkan tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Teknologi yang berkembang menjadi lebih canggih seiring berjalannya waktu membuat pekerjaan menjadi lebih cepat karena dapat meringankan beban dan mengurangi keterlambatan. Ini termasuk menyimpan keterangan menggunakan alat perekam suara yang dapat didengar, seperti pita perekam. Komputer juga dapat digunakan untuk menyimpan dokumen penting.
- 3) Mengolah, yaitu menyajikan keterangan informasi dengan maksud untuk menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.
- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak berkas dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- 5) Mengirim, merupakan kegiatan menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan berbagai cara dan alat.

⁵⁰ H. M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 91.

- 6) Menyimpan, merupakan kegiatan menyimpan informasi di tempat yang aman dengan berbagai cara dan alat.⁵¹

Dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen tata usaha sekolah merupakan serangkaian tindakan surat menyurat, mulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengubah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan dokumen apa pun yang diperlukan sekolah. Selain itu, dapat dikatakan bahwa tata usaha sekolah harus memiliki kemampuan untuk mengelola roda sekolah dan juga mampu membantu secara efektif dan efisien dalam melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya.

2. Karakteristik Manajemen Tata Usaha

Kegiatan tata usaha merupakan kegiatan yang perlu dilakukan pada setiap kegiatan organisasi. Ditulis oleh Neti Karnati setelah apa yang diungkapkan oleh Littlefield dan Rachel, Neti kemudian menambahkan beberapa karakteristik khusus dari kegiatan tata usaha sebagai berikut:

- a. *More mental work usually required-more "hard to measure" task.*
- b. *Greater variability, low volume tasks not thought ti justify standards.*
- c. *Irregularity of work flow much office work* (biasanya diperlukan lebih banyak pekerjaan mental dan tugas yang sukar diukur)
- d. Corak berubah-ubah yang lebih besar dalam pekerjaan dari suatu peristiwa lain.

⁵¹ Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Al Idarah*. Jurnal Kependidikan Islam, Vol 7, No 1 (2017), 132.

- e. Banyak tugas-tugas kecil yang volumenya sedikit sehingga tidak membenarkan adanya ukuran baku.
- f. Ada ketidakteraturan tentang baku.
- g. Banyak pekerjaan kantor yang tidak terorganisir.⁵²

Dapat disimpulkan bahwa kegiatan tata usaha tidak bisa berjalan sendiri atau terlaksana dengan sendirinya. semua tugas tata usaha harus direncanakan, diatur, disusun, diarahkan, dikendalikan, dan disempurnakan oleh seorang pimpinan yang bertanggung jawab atas administrasi organisasi. Adapun lingkup aktivitas tata usaha di Indonesia dalam kehidupan sehari-hari dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kegiatan korespondensi, yang merupakan rangkaian kegiatan mengetik surat, termasuk mengonsep dan menandatangani.
- b. Kearsipan, yang merupakan kegiatan menyimpan warkatwarkat
- c. Penyestensilan, yang merupakan kegiatan menggandakan warkat.
- d. Ekspedisi, yang merupakan kegiatan mengirim warkat.
- e. Sistem informasi manajemen dalam bagian tata usaha atau kantor.⁵³

Adapun karakteristik yang membedakan tata usaha sekolah dari semua tata usaha lainnya adalah upaya untuk memastikan bahwa fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik. Ada beberapa aspek tata usaha sekolah yang terkait erat dengan pekerjaan guru, antara lain:

⁵² Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran Analisis Teori Dan Aplikasi Dalam Organisasi Pendidikan* (Aceh: CV. Bunda Ratu, 2019), 84.

⁵³ Neti Karnati, *Manajemen Perkantoran Analisis Teori Dan Aplikasi Dalam Organisasi Pendidikan*, 9.

- a. Tata usaha sekolah membantu pekerjaan guru, contohnya: saat mengajar siswa, tata usaha membantu menyediakan formulir tentang kemajuan belajar.
- b. Tata usaha sekolah membantu kegiatan siswa, contohnya: membantu menyediakan kapur, spidol, penghapus, kertas, dan sebagainya.
- c. Tata usaha sekolah membantu melaksanakan kegiatan kurikulum, contohnya: memberikan keterangan tentang beban mengajar yang diperlukan untuk kelas.⁵⁴

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa tata usaha merupakan urat nadi lembaga pendidikan yang memiliki karakteristik atau ciri yang memberikan bantuan kepada segenap *stakeholder* pendidikan. Dalam hal ini tata usaha atau tenaga administrasi sekolah memerlukan dukungan kepala sekolah serta faktor pendukung lainnya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kerjanya.

3. Aktivitas Manajemen Tata Usaha

Agar cita-cita dari pendidikan tercapai, tentunya memerlukan berbagai usaha yang harus dilakukan. Tata usaha yang juga dikenal sebagai administrasi pendidikan adalah proses kerja sama yang dilakukan oleh beberapa orang di dalam lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan. Berikut akan dijelaskan terkait konsep administrasi pendidikan yang tercakup dalam fungsi-fungsi administrasi menurut teori

⁵⁴ Kompri, *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori Untuk Praktik Professional* (Jakarta: Kencana, 2017), 167.

George R. Terry yang mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan Tata Usaha

Setiap kegiatan atau aktivitas manajemen memerlukan perencanaan sebelum kegiatan dilaksanakan. Perencanaan secara formal didefinisikan sebagai suatu proses menentukan tujuan yang akan dicapai melalui pemilihan strategi dan taktik yang akan digunakan untuk mencapainya. Dikarenakan maksud dan tujuan dari organisasi tidak tetap dan selalu berubah-ubah menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan dinamika masyarakat sekitar, maka perencanaan juga harus bersifat dinamis, berkesinambungan dan fleksibel. Dinamis berarti perencanaan melihat ke depan dan dapat menawarkan tujuan rasional di mana segala sesuatunya harus dipertimbangkan secara matang. Berkesinambungan berarti perencanaan dilakukan berulang kali untuk mencapai tujuan.

leksibilitas dalam perencanaan berarti bahwa itu dapat disesuaikan dan diperbaiki sesuai dengan situasi tetapi tetap dengan tujuan yang sama.

Didalam perencanaan ilmiah, dirumuskan dan ditetapkan seluruh tindakan yang akan diambil dan dianggap perlu untuk mencapai tujuan awal perencanaan, karena dalam perencanaan dirumuskan dan ditetapkan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tentang 5W + 1H, yaitu apa (*what*) yang akan dilakukan, mengapa (*why*) hal itu dilakukan, siapa (*who*) yang melakukannya, di mana

(*where*) melakukannya, kapan (*when*) dilakukan, dan bagaimana (*how*) melakukannya.⁵⁵

Suatu perencanaan akan selalu berkaitan dengan tujuan. Dengan kata lain, apabila merencanakan suatu kegiatan atau program akan membuat pelaksanaannya lebih terarah dan berhasil. Mengingat pentingnya perencanaan tidak boleh tergesa-gesa sebaliknya, harus dilakukan dengan sangat hati-hati dan teliti. Karena itu, untuk mendukung keberhasilan sekolah, staf tata usaha harus dapat merencanakan program dan membuat persiapan yang matang untuk meningkatkan mutu sekolah.

Berdasarkan jangkauan waktunya, perencanaan dapat dibagi menjadi tiga kategori yaitu perencanaan jangka pendek, perencanaan jangka menengah dan perencanaan jangka panjang. Perencanaan jangka pendek berlangsung selama satu minggu, satu bulan, satu semester, bahkan satu tahun, perencanaan jangka menengah berlangsung selama tiga hingga tujuh tahun, dan perencanaan jangka panjang berlangsung selama delapan hingga dua puluh lima tahun.⁵⁶

Dalam ketatausahaan, perencanaan dapat didefinisikan sebagai suatu proses menetapkan tujuan yang ingin dicapai, menetapkan tindakan, dan pengalokasian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Dari rumusan ini, terdapat tiga kegiatan perencanaan, yaitu:

⁵⁵ Suhadi Winoto, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, 41.

⁵⁶ Syaiful Sagala, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 57.

- 1) Menjelaskan, memantapkan, dan memastikan tujuan yang akan di capai.
- 2) Meramalkan peristiwa atau keadaan yang akan terjadi pada waktu yang akan datang.
- 3) Mengidentifikasi dan mengerahkan sumberdaya yang jumlahnya terbatas untuk mencapai tujuan.⁵⁷

Sementara itu, menurut Simamora yang dikutip oleh Yusuf mencakup dua hal yaitu perencanaan kepegawaian dan perencanaan program.⁵⁸

1) Perencanaan Kepegawaian

Kunci perencanaan kepegawaian adalah penentuan sumber daya manusia yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan jangka pendek, menengah, dan panjang.

Untuk melakukan perencanaan dan penarikan kepegawaian dengan benar dan efektif, harus terlebih dahulu mengetahui

informasi akurat tentang jabatan yang perlu diisi. Menurut William

B. Werther Jr dan Keith Davis yang dikutip oleh Martoyo, Mendefinisikan bahwa analisis jabatan adalah proses meneliti atau melihat pola aktivitas untuk menentukan tugas, kewajiban, dan

⁵⁷ Suhadi Winoto, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, 42.

⁵⁸ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, Cet 1, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 45-46.

tanggung jawab yang diperlukan untuk suatu jabatan atau pekerjaan.⁵⁹

Analisis jabatan (*job analysis*) dapat dibedakan dalam empat jenis:

a) *Job analysis for personel specifications*, bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi mental yang dibutuhkan seseorang untuk berhasil memegang posisi tertentu.

b) *Job analysis for training purposes*, bertujuan untuk menentukan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam mengerjakan suatu pekerjaan kepada tenaga kerja baru (untuk keperluan latihan dan pendidikan).

c) *Job analysis for setting rates*, bertujuan untuk menentukan nilai masing-masing jabatan suatu organisasi sehingga dengan demikian dapat ditentukan tingkat upah masing-masing secara adil.

d) *Job analysis for method improvements*, ditujukan untuk mempermudah cara bekerja tenaga kerja pada suatu jabatan tertentu.⁶⁰

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap satu dari empat jenis analisis jabatan tersebut pasti akan sangat membantu organisasi dalam membuat perencanaan kepegawaian yang tepat.

⁵⁹ Susilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet III, (Yogyakarta: BPF, 2015), 21.

⁶⁰ Susilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 21.

2) Perencanaan Program

Perencanaan program mengikuti penyusunan rencana kepegawaian. Perencanaan program mencakup pemilihan alat sumber daya manusia yang efektif dengan fokus pada kelebihan dan kekurangan sumber daya manusia. Ini juga mencakup koordinasi berbagai program untuk memenuhi rencana kepegawaian dalam bidang personalia yang berbeda. Manajer akan mendapat manfaat dari perencanaan program untuk mengantisipasi dan memenuhi kebutuhan perubahan terkait dengan pengambilan, penyebaran, dan pendayagunaan orang.

Dalam hal ini analisis pekerjaan sangat penting untuk menentukan keunggulan dan kelemahan yang ada, seperti apakah sumber daya manusia yang tidak memenuhi syarat harus dipindahkan atau apakah pelatihan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas mereka. Menurut Edison, Anwar, dan

Komariyah, analisis pekerjaan sebagai proses pengumpulan data tentang pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pekerja atau kelompok, yang terkait dengan pencapaian produktivitas, efektivitas, dan kesesuaian kompetensi. serta disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih efektif dan efisien.⁶¹

⁶¹ Emron Edison, Yohny Anwar dan Imas Komariyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), 70.

Dengan begitu, untuk memastikan bahwa suatu kegiatan, kegiatan, atau program dapat dilakukan dengan baik dan benar, organisasi atau lembaga harus merancang segala sesuatu dengan mempertimbangkan apa yang telah dicapai, keadaan, situasi, dan kondisi saat ini, dan prediksi apa yang akan terjadi di masa depan.

b. Pengorganisasian Tata Usaha

Setelah proses perencanaan tata usaha selesai kemudian dilanjutkan pada tahap pengorganisasian tata usaha. Pengorganisasian terdiri dari dua istilah yaitu organisasi dan pengorganisasian. Meskipun kata organisasi mengacu pada lembaga, istilah *organizing* yang berasal dari *organism*, memiliki arti menciptakan suatu struktur dengan bagian-bagian yang saling berpengaruh satu sama lain. Oleh karena itu, Pengorganisasian adalah keseluruhan proses mengorganisasikan semua tugas, tanggung jawab, wewenang, dan komponen dalam proses kerjasama sehingga tercipta suatu sistem kerja yang efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengorganisasian dilakukan berdasarkan tujuan perencanaan dan program kerja.⁶²

Menurut George R. Terry dalam Mulyono, pengorganisasian ialah proses menciptakan hubungan perilaku yang efektif antar individu sehingga mereka dapat bekerja sama secara efektif dan membuat keputusan pribadi tentang bagaimana melaksanakan tugas-

⁶² Suhadi Winoto, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, 53.

tugas dalam situasi lingkungan yang ada untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu.⁶³ Menurut pendapat lain, pengorganisasian juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses memilih orang, menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang tugas orang-orang tersebut, dan mengatur mekanisme kerjanya untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi.⁶⁴

Berdasarkan penjelasan di atas, pengorganisasian dalam ketatusahaan dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana individu atau kelompok bekerja sama dalam kegiatan keadministrasian dengan struktur tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi, proses pengorganisasian mencakup hal-hal berikut:

- 1) Pembagian pekerjaan dilakukan dengan membagi beban dan tugas kemudian mendistribusikannya kepada individu dan kelompok.
- 2) Pembagian aktivitas menurut tingkat kekuasaan dan tanggung jawab.
- 3) Pembagian dan pengelompokan tugas menurut jenis dan tipe.
- 4) Penggunaan mekanisme untuk mengkoordinasikan kegiatan individu dan kelompok.
- 5) Pengaturan hubungan kerja antar anggota organisasi.⁶⁵

c. Pelaksanaan Tata Usaha

⁶³ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, Cet. IV, (Jogjakarta:Ar-Ruzz Media, 2020), 27.

⁶⁴ St. Rodliyah, *Manajemen Pendidikan: Sebuah Konsep dan Aplikasi*, 20.

⁶⁵ Suhadi Winoto, *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*, 57-58.

Tahap pelaksanaan berfokus pada pergerakan manusia untuk melakukan aktivitas kerja, dan termasuk pembuatan keputusan, pengorganisasian, serta bimbingan. Pelaksanaan juga merupakan upaya menggerakkan seluruh anggota kelompok untuk bekerja sama dalam melaksanakan program kegiatan sesuai dengan masing-masing dengan cara yang paling efektif dan efisien.

Pelaksanaan merupakan fungsi yang paling fundamental dalam manajemen karena melakukan berbagai tindakan untuk memastikan bahwa setiap anggota kelompok, mulai dari tingkat teratas sampai ke bawah, berusaha mencapai sasaran organisasi dengan cara terbaik dan paling tepat sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Meskipun diakui bahwa perencanaan dan pengorganisasian sangat penting, tidak akan ada hasil yang signifikan sampai kita menerapkan aktivitas yang direncanakan dan diorganisasikan. Oleh karena itu, dalam proses pelaksanaan ini, petugas tata usaha dan

pelanggan pendidikan berinteraksi satu sama lain untuk memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan pendidikan untuk mencapai tujuannya.

d. Layanan Tata Usaha

Layanan pada dasarnya merupakan urutan kegiatan atau sebuah proses. Sebagai suatu proses, Layanan terjadi secara rutin dan berkesinambungan. Kegiatan yang ditawarkan kepada pelanggan oleh organisasi atau individu, baik secara langsung maupun tidak langsung,

untuk memenuhi kebutuhan disebut pelayanan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari pelayanan prima.⁶⁶

Dalam buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, Munir menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar yang baik dari segi waktu dan hasil. Dengan adanya standar manajemen, operasional layanan dapat direncanakan, dilaksanakan, dipantau, dan dievaluasi sehingga hasil akhirnya memuaskan penerima layanan. Kemudian Delly mengemukakan bahwa kualitas adalah syarat untuk pelayanan kepada masyarakat sehingga jasa harus memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggannya.⁶⁷

Dengan begitu penyedia layanan atau karyawan harus memperhatikan manajemen kualitas layanan. Mereka harus memahami prinsip-prinsip layanan dan memahami apa artinya manajemen yang efektif, efisien, wajar, adil, dan sukses.

1) Prinsip – prinsip Layanan Tata Usaha

Pada prinsipnya, administrasi tata usaha bersifat fleksibel dan praktis. Penerapannya bisa disesuaikan dengan memenuhi kebutuhan dan kondisi institusi pendidikan yang relevan.

Pelayanan sebenarnya tidak mudah, mengingat banyaknya tantangan internal dan eksternal. Pelayanan yang sungguh-sungguh harus diberikan agar pelanggan puas.

⁶⁶ Kompri, Manajemen sekolah Teori dan Praktik, (Bandung: Alfabeta, 2015), 284.

⁶⁷ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, (Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019), 19.

Menurut Sallis, kualitas pelayanan dalam suatu pendidikan adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan berarti memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan spesifikasi yang mereka butuhkan.⁶⁸ Kualitas layanan di sekolah atau madrasah didefinisikan sebagai kesesuaian antara harapan pengguna tentang layanan pendidikan dan layanan yang diberikan selama proses pendidikan.⁶⁹

Menurut Amin Ibrahim, layanan yang berkualitas memiliki beberapa kriteria, antara lain:

- a) Kesederhanaan, yaitu layanan dilakukan dengan efektif dan mudah dipahami oleh pelanggan.
- b) Petugas pelayanan sepenuhnya bertanggung jawab atas kinerjanya dan cekatan dalam berkomunikasi dengan pelanggan jika sesuatu terjadi.
- c) Reliabilitas, yaitu ada konsistensi kinerja antara petugas pelayanan dan pelanggan.
- d) Kecakapan atau kehandalan, yaitu layanan diberikan dengan cepat dan mudah.
- e) Komunikasi dijalankan secara lancar dan berkelanjutan dengan pelanggan terkait pelayanan, baik secara langsung maupun tak langsung melalui teknologi informasi.

⁶⁸ Marthalina, *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*, Jurnal MSDM 5, No. 1, (2018), 10.

⁶⁹ Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa'ud, *Kualitas Layanan Akademik Madrasah*, Jurnal Administrasi Pendidikan 22, No. 2 (2015): 43.

- f) Keramahan, yaitu seorang petugas pelayanan memiliki kesabaran, perhatian, dan empati terhadap pelanggan.
- g) Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang dibutuhkan dapat diketahui dengan mudah.
- h) Kredibilitas antara pelanggan dan petugas pelayanan, yang membangun kepercayaan.
- i) Kepastian pelayanan sangat penting karena membuat proses pelayanan mudah dipahami dengan konsekuensi yang diberikan.
- j) Memahami dan mempelajari kebutuhan pelanggan yang dilayani.
- k) Prosedur, material, dan kelengkapan alat pendukung pelayanan bersifat nyata.
- l) Efisien, yang berarti pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan sehingga proses dilakukan secara cepat dan tepat.

m) Ekonomis, yang berarti waktu, biaya, dan tenaga yang dialokasikan sesuai dengan bidang pelayanan.⁷⁰

2) Mekanisme Layanan Tata Usaha

Manajemen pelayanan yang baik diperlukan dalam mendukung upaya untuk memanfaatkan layanan administrasi. Hal ini dapat diwujudkan dan di transparansikan melalui penyusunan

⁷⁰ Marthalina, *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*, 8-9.

SOP (*standard operating Procedure*) untuk setiap jenis layanan dan kegiatan di sekolah atau madrasah.

Administrasi madrasah dan *standard operating Procedure* (SOP) adalah kumpulan instruksi tertulis tentang berbagai proses penyelenggaraan administrasi madrasah. SOP termasuk siapa saja petugas yang terlibat dalam kegiatan administrasi madrasah, waktu dan tempat pelaksanaan, serta cara melakukan tugas.⁷¹

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan sistem yang dirancang untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Dalam pengertiannya, SOP mengandung tiga makna, yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure*. *Standard* berarti peraturan yang berfungsi sebagai acuan utama, dan setiap anggota organisasi harus mematuhi. Sedangkan *operating* diartikan lebih berkaitan dengan aktivitas kerja aplikatif yang menggambarkan alur kerja yang terkait dengan peraturan yang diberlakukan, baik yang rutin maupun non rutin. Dan *procedure* diartikan sebagai tahapan-tahapan yang berhubungan dengan proses kerja.⁷²

Jadi, SOP (*standard operating procedure*) adalah sistem yang menjadi acuan kerja, kapan, dimana, oleh siapa, dan bagaimana cara mengaplikasikan kegiatan, terutama yang dilakukan secara rutin. SOP dirancang untuk memastikan agar

⁷¹ Miftahul Fikri, *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan & Peran SOP*, (Cimahi: Najmu Books Publishing, 2020), 236.

⁷² Miftahul Fikri, *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan & Peran SOP*, 241.

praktik pembelajaran secara keseluruhan di setiap satuan pendidikan dilaksanakan secara optimal dan berkualitas tinggi.

Adapun standar pelayanan publik (pelayanan administrasi) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur Pelayanan: prosedur yang diikuti oleh pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- b) Waktu dan penyelesaian: waktu yang dimulai dari pengajuan permohonan dan berlanjut sampai dengan penyelesaian layanan.
- c) Biaya pelayanan: rincian biaya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan mempertimbangkan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga barang dan jasa yang bersangkutan.
- d) Produk pelayanan: hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan persyaratan.
- e) Sarana dan prasarana: penyelenggara pelayanan memiliki sarana dan prasarana yang memadai, serta sarana dan prasarana kerja dan telematika yang tersedia.

f) Kompetensi petugas pelayanan: kompetensi petugas didasarkan pada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.⁷³

3) Bentuk – bentuk Layanan Tata Usaha

Kantor tata usaha dipimpin oleh seorang kepala urusan tata usaha yang bertanggung jawab untuk membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan terkait administrasi operasional sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah secara keseluruhan. Seorang kepala urusan tata usaha dibantu oleh sejumlah staf yang diberi tugas untuk menangani masing-masing urusan yang menjadi tanggung jawab kantor tata usaha.⁷⁴

Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi tata usaha di sekolah meliputi:

a) Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ketenagaan

Dalam rangka mengelola suatu organisasi secara efektif termasuk juga sekolah, Staf yang ditugaskan untuk memberikan layanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian membantu kepala urusan tata usaha menyediakan

⁷³ Mei Sadrak Parrangan, *Jurnal Administrasi Negara : Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Dikantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda*, Volume 5, Nomor 3, 2017: 6519.

⁷⁴ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015), 16.

data struktur organisasi sekolah, termasuk uraian tugas pokok dan fungsinya, serta data pegawai seperti pengangkatan, penempatan, penugasan, mutasi, kenaikan pangkat/golongan, pensiun, dan lain sebagainya.

b) Pelayanan Administrasi Urusan Keuangan

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi urusan keuangan beberapa kelengkapan administrasi yang diperlukan untuk melakukan pelayanan administrasi urusan keuangan diantaranya ada buku kas, buku pos, jurnal, lembar cek, penerimaan dan pembayaran gaji, tunjangan, dan bukti pengeluaran, laporan keuangan, dan lain-lain.

Staf yang ditugaskan untuk pelayanan administrasi urusan keuangan membantu kepala urusan tata usaha melakukan fungsi administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan sekolah. Fungsi administrasi ini

termasuk penyusunan rencana operasional, rencana kerja tahunan, anggaran, dan rencana pendapatan dan belanja sekolah, penggajian, kenaikan gaji berkala, tunjangan (fungsi dan sertifikasi), dan laporan keuangan.

c) Pelayanan Administrasi Urusan Data dan Informasi

Data dan informasi sangat penting untuk pengembangan organisasi agar dapat mencapai tujuan. Fakta mentah yang perlu dikelola untuk menghasilkan suatu informasi disebut

data. Data dibagi menjadi dua kategori: data internal dan eksternal. Data internal meliputi situasi dan kondisi internal suatu organisasi, seperti data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, data peserta didik, data sarana prasarana, data keuangan, dan sebagainya. Sementara itu, data eksternal meliputi situasi dan kondisi yang ada di luar organisasi, seperti data calon peserta didik, data penduduk usia sekolah, dan sebagainya.

Staf yang ditugaskan untuk pelayanan administrasi urusan data membantu kepala urusan tata usaha mengelola data dan informasi di sekolah. Salah satu data penting di sekolah adalah data siswa, termasuk pengisian buku induk, mutasi siswa, data ujian, dan data alumni. Staf administrasi urusan data juga menyediakan data sarana prasarana sekolah, seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, ruang praktik, dan lain sebagainya.

d) Pelayanan Administrasi Urusan Surat Menyurat dan Arsip

Setiap organisasi memiliki standar untuk menyediakan layanan administrasi surat menyurat dan arsip yang dikenal sebagai Tata Naskah. Tata Naskah mengatur bentuk surat (seperti surat keputusan, surat keterangan, surat pindah, surat izin, surat penugasan), penomoran, dan kode surat (seperti kepegawaian, sarana prasarana, dan lainnya).

Staf yang bertanggung jawab atas pelayanan administratif urusan surat menyurat dan arsip membantu kepala urusan tata usaha dalam melakukan tugas surat menyurat dan pengarsipan seperti menerima surat masuk, mengirim surat keluar, mencatat surat masuk dan keluar, melakukan dokumentasi dan pengarsipan surat keputusan.⁷⁵

e. Pengawasan Tata Usaha

Setelah seluruh proses kegiatan selesai, pengawasan biasanya dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan, kelebihan, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa semua tindakan manajemen TI sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya.

Soewarno Handayaniingat mengartikan pengawasan sebagai upaya untuk memastikan apa yang sedang dilakukan dengan menilai hasil atau prestasi yang dicapai, dan melakukan perbaikan segera jika ada penyimpangan dari standar yang telah ditentukan.⁷⁶ Hal serupa

juga dikemukakan oleh Abdul Rahmat bahwa pengawasan dan pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen, yang berarti penilaian dan koreksi terhadap segala hal yang telah dilakukan oleh

⁷⁵ Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, 17-21.

⁷⁶ Soewarno Handayaniingat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, (Jakarta: Bima Aksara, 2007), 26.

bawahan sehingga dapat diarahkan ke jalan yang benar sesuai dengan tujuan.⁷⁷

Menurut William G. Nickels, James M. McHugh, dan Susan M. McHugh dalam Saefullah, kegiatan pengawasan meliputi:

- 1) Menilai keberhasilan program dalam mencapai tujuan dan targetnya sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 2) Mengambil tindakan untuk mengklasifikasikan dan memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi.
- 3) Mencari solusi alternatif untuk berbagai masalah yang terkait dengan keberhasilan pencapaian tujuan dan target program.⁷⁸

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan tata usaha adalah proses menilai, melihat, dan mengoreksi tindakan yang dilakukan oleh oleh manajer untuk mengetahui kelemahan-kelemahan dari adanya kegiatan mulai dari tahap perencanaan sampai dengan

tahap pelaksanaan yang mana bertujuan untuk memastikan bahwa hasil kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks tata usaha, pengawasan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana pelanggan pendidikan merasakan pelayanan. Tujuan dari penilaian hasil pelayanan ini adalah untuk mengetahui kemajuan yang telah dicapai oleh layanan administrasi

⁷⁷ Abdul Rahmat, *Manajemen Pendidikan Nonformal*, (Ponorogo:Wade, 2017), 52.

⁷⁸ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *PengantarManajemen*, Ed. 1, Cet. 10 (Jakarta: Kencana, 2017), 12.

dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk mengamati dan mengartikan fenomena terkait kejadian yang dialami oleh subjek penelitian seperti tingkah laku, perspektif, motivasi dan lain-lain dengan cara deskriptif dalam bentuk bahasa.⁷⁹

Selanjutnya jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah suatu studi tahap realitas sosial masyarakat yang terjadi secara langsung. Konsep utama adalah bahwa peneliti harus berangkat ke lapangan untuk melakukan pengamatan fenomena terkait dengan cara ilmiah.⁸⁰

Jadi, pendekatan dan jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti karena mereka ingin memaparkan fenomena dan mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk tulisan dan lisan dari subjek yang terlibat dalam penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis dan penelitian mendalam untuk mendeskripsikan fenomena yang relevan dengan judul penelitian.

⁷⁹ Lexy J Meloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 9.

⁸⁰ Lexy J Meloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, 26.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang hendak dilakukan sebuah penelitian yang di mana terjadi situasi sosial.⁸¹ Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember yang beralamat di Jl. Manggar No. 72, Gebang Poreng, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur 68117. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini telah dilakukan pertimbangan bahwa, Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada dibawah naungan Kementerian Agama yang dalam pengelolaan kegiatan administrasi Tata Usaha menerapkan adanya manajemen. Seperti halnya, sistem kerja atau pelaksanaan teknisnya di madrasah ini menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan mempunyai eksistensi serta kualitas yang diakui baik karena lokasi yang strategis sehingga terlihat dari banyaknya masyarakat yang mempercayakan pendidikan putra dan putrinya di MAN 2 Jember.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dimaksudkan oleh peneliti yaitu narasumber atau informan yang dianggap dapat memberikan sebuah informasi yang secara langsung mengetahui memahami situasi kondisi berkaitan dengan data-data yang nantinya akan diteliti dan digali sehingga memperoleh informasi yang valid. Dalam hal ini menjadi penentuan sumber data, dimana orang yang diwawancarai dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih berdasarkan beberapa hal yang telah dipertimbangkan dan dengan

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 292.

tujuan tertentu.⁸² Maksud dari pertimbangan yakni seseorang yang dianggap paling mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan hal-hal yang nantinya akan diteliti sehingga dapat dikatakan menjadi informan valid guna memudahkan penelitian.

Melalui teknik *purposive sampling*, adapun subyek penelitian yang dijadikan sebagai informan atau narasumber oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|----------------------|
| 1. Kepala Madrasah | : Drs. Riduwan |
| 2. Kepala Tata Usaha | : Achmad Mas Udi, SE |
| 3. Staf Tata Usaha bidang kepegawaian | : Eliana, S.AP |
| 4. Staf Tata Usaha Petugas PTSP | : Reza Alvionita, SE |

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tindakan atau strategi yang dilakukan dalam upaya mendapatkan data atau informasi dalam kegiatan penelitian. Untuk memastikan bahwa data yang mereka peroleh dalam penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, penulis harus memahami teknik pengumpulan data dalam penelitian.⁸³

Adapun beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis observasi pasif, yaitu berarti mengharuskan peneliti untuk mengamati

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 219.

⁸³ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, 224.

subjek yang telah ditetapkan sebagai narasumber dalam memperoleh data penelitian meskipun tidak ikut terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Sehingga dengan penggunaan jenis observasi pasif ini diharapkan data yang diperoleh lebih penting dan rinci sesuai dengan kondisi lapangan saat ini.⁸⁴

Adapun dalam kegiatan ini, metode observasi yang digunakan memiliki tujuan untuk mendapatkan data tentang kondisi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Data tersebut disimpulkan untuk mengetahui:

- a. Gambaran umum kondisi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.
- b. Manajemen Tata Usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.

Dengan demikian, peneliti diharapkan mendapatkan data terkait dengan Manajemen Tata Usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan salah satu teknik pengumpulan data di mana peneliti menggunakan pembedahan informasi dengan bertemu dengan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi melalui tanya jawab untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.⁸⁵ Pada penelitian ini Peneliti menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, yang lebih bebas digunakan dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

⁸⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, 227.

⁸⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, 233.

Dengan melakukan wawancara jenis semi terstruktur, peneliti berusaha mengetahui lebih mendalam terkait manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Adapun data data yang ingin diperoleh melalui metode wawancara ini adalah:

- a. Proses perencanaan yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.
 - b. Proses pengorganisasian yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.
 - c. Proses pelaksanaan yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.
 - d. Proses pengawasan yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan tentang peristiwa yang telah terjadi, biasanya dalam bentuk dokumen, foto, atau karya besar. Metode dokumentasi juga dapat diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan variabel, seperti transkrip dokumen, buku, koran, majalah, piala atau penghargaan, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.⁸⁶ Dengan demikian, dokumentasi yang diperoleh di lapangan dapat digunakan untuk membuktikan secara langsung data yang diperoleh dari observasi dan

⁸⁶ M Djunaidi, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2017), 176.

wawancara. Adapun beberapa dokumentasi yang diperoleh peneliti di lokasi penelitian diantaranya:

- a. Profil Madrasah.
- b. Visi dan Misi Madrasah.
- c. Struktur Organisasi Madrasah.
- d. Data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.
- e. Data pembagian tugas/ tupoksi / program kerja tata usaha.
- f. Data-data yang berkaitan dengan manajemen tata usaha Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember serta data lainnya yang mendukung penelitian ini. Seperti dokumen atau foto-foto terkait dari berbagai sumber yang diakui validitas nya dalam memperkuat analisa fokus penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data kualitatif ialah proses dalam mencari dan menyusun dengan sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian, analisis dilakukan dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menguraikan ke dalam unit, mensistensikan, menyusun ke dalam pola, memilah data mana yang penting dan akan dipelajari lebih lanjut, dan membuat kesimpulan yang membuatnya mudah dipahami baik bagi diri sendiri maupun orang lain.⁸⁷

Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Miles dan Huberman yakni serangkaian kegiatan penelitian dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai

⁸⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), 131.

mendapatkan data yang bisa dikatakan jenuh. Oleh sebab itu, pelaksanaan aktivitas penelitian pada analisis data ini dilakukan dengan cara, sebagai berikut:⁸⁸

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam metode analisis data ini, peneliti melakukan pengumpulan data sebagai tahap awal penelitian untuk melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti baik di lihat ataupun di dengar oleh peneliti. Setelah itu, peneliti mengumpulkan data tentang manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data reduction*)

Pada analisis data ini, data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan harus melakukan proses pencatatan guna mendapatkan data yang lebih rinci dan kemudian di teliti. Mereduksi data

berarti mengumpulkan data dalam bentuk rangkuman dan kemudian memfokuskan pada hal-hal yang paling penting. Ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan dan pencarian data apabila diperlukan dalam penelitian.

⁸⁸ Miles Mathew B, A Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebooks Edition 3* (Singapore: SAGE Publication 2014), 10.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah teknik analisis reduksi data selesai, langkah berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram maupun sejenisnya. Dengan begitu, menurut pendapat Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling mendominasi saat digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data yang dilakukan untuk membuat penulis lebih mudah memahami suatu masalah atau fenomena yang terjadi dalam penelitian agar dapat melangkah ke tahap berikutnya. Maksudnya adalah peneliti melanjutkan analisisnya atau mencoba untuk dapat mengambil tindakan guna memperdalam temuan tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dari analisis data yakni penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa suatu deskripsi ataupun gambaran objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga diteliti menjadikan lebih jelas baik itu berupa kasual, hipotesis, maupun teori.

Pada tahap ini, untuk proses penarikan kesimpulan tidak dapat dilakukan begitu saja namun menunggu keseluruhan data yang diperoleh dapat terkumpulkan. Dengan begitu, perlu dilakukan tahap setelah melaksanakan penganalisan data yang secara tuntas baik itu pengumpulan

data, kondensasi data, dan juga penyajian data. Sehingga peneliti harus menarik kesimpulan harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi maupun pembahasan.⁸⁹

F. Keabsahan Data

Keabsahan data ini dilaksanakan untuk mendapatkan hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan serta bisa dipercaya oleh semua pihak. Penelitian ini menggunakan triangulasi untuk menguji keabsahan dan kredibilitas data tersebut.⁹⁰ Agar data tersebut nantinya dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti, maka pada penelitian ini menggunakan dua metode triangulasi guna menguji keabsahan data penelitian yang sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Sebuah metode dengan menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber. Dimana data diperoleh dari sumber yang mencakup Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, Kepala tata usaha, Staf tata usaha sekaligus Petugas pelayanan administrasi, maupun dokumen secara tertulis.

2. Triangulasi Teknik

Sebuah metode dengan menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan

⁸⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2022), 132-142.

⁹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,

teknik yang berbeda. Seperti peneliti melakukan pengujian data terkait manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dengan menggunakan wawancara yang selanjutnya dapat dibuktikan dan di dukung data melalui observasi dan dokumentasi.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada tahap ini, peneliti akan memberikan sebuah gambaran terkait beberapa tahapan-tahapan selama melakukan penelitian. Dimulai dengan tahap pra-penelitian, tahap lapangan, dan tahap analisis data. Dalam memeperjelas tahap penelitian tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap Pra- Penelitian

a. Menentukan tempat penelitian

Peneliti telah menentukan tempat penelitian, dimana sebelumnya melakukan sebuah observasi terkait dengan kondisi baik permasalahan atau fenomena yang terjadi pada instansi lembaga tersebut. Adapun lokasi penelitian yang telah dipilih oleh peneliti yaitu

Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

b. Menyusun rencana penelitian

Setelah melalui tahap sebelumnya, yakni beralih ke tahap berikut nya yaitu peneliti menyusun rencana penelitian seperti judul penelitian, konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sampai juga ke metode penelitian.

c. Mengurus surat izin penelitian

Tahap selanjut nya yaitu membuat surat izin penelitian. Dimana penelitian resmi yang meliputi lokasi penelitian yang formal. Dengan begitu, peneliti dalam melaksnakan penelitiannya perlu membuat surat izin agar penelitiannya untuk diserahkan kepada pihak yang berwenang atau instansi yang terlibat agar mendapatkan izin penelitian di lembaga tersebut.

d. Memilih dan menentukan informan

Setelah surat izin diserahkan dan diterima kepada pihak yang berwenang. Maka langkah selanjut nya yakni melakukan tindak lanjut dari peneliti yaitu memilih dan menentukan informan yang nantinya akan terlibat pada penelitian.

e. Konsultasi dengan tenaga pendidik sebagai pembimbing

Apabila tahap diatas telah terlaksana, maka peneliti beralih ke tahap selanjut nya yang tidak kalah penting dari instrument di atas yaitu konsultasi dengan bimbingan. Dengan adanya tahapan ini, peneliti merasakan penelitiannya menjadi terarah dan kesulitan yang dihadapi oleh peneliti akan dapat terjawab maupun terselesaikan dengan baik.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dalam pra-penelitian. Dimana peneliti harus mempersiapkan beberapa hal kebutuhan peneliti yang diperluka jikalau peneliti terjun ke lapangan penelitian seperti

menyusun pertanyaan yang nantinya akan digunakan wawancara dengan informan.

2. Pelaksanaan Penelitian

Tahap penelitian ini merupakan kegiatan inti dari sebuah penelitian. Kegiatan pada tahap pelaksanaan penelitian ini mencakup beberapa hal yang diantaranya terjun langsung ke lapangan dalam melakukan penelitian, menggali informasi lebih dalam bersama dengan informan, mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan menggunakan teknik yang sudah ditentukan dalam pengumpulan data, mengkaji dan menganalisis dokumen berupa fakta-fakta terkait dengan fokus penelitian.

3. Penyusunan dan Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dalam penelitian. Peneliti mulai melakukan penyusunan dan pengolahan data yang telah diperoleh selama proses pelaksanaan penelitian berlangsung, kemudian beralih ke

tahap berikutnya yaitu peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang akan disusun ke dalam bentuk laporan penelitian. Laporan penelitian ini nantinya sebagai pertanggungjawaban ilmiah dalam penyusunan tugas akhir atau skripsi.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

MAN 2 Jember merupakan alih fungsi dari PGAN Jember, sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor : 42 Tahun 1992 Tanggal : 27 Januari 1992 PGAN Jember. Tehitung mulai Tanggal 1 Juli 1992 dialih fungsi berubah menjadi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember. Sejak berdirinya lembaga dibawah Kementerian Agama ini selalu berinovasi dan berimprovisasi sejalan dengan gemuruhnya perkembangan dunia pendidikan di tanah air. Dari prasasti dan dokumentasi tua, peta perjalanannya sehingga menjelma menjadi MAN 2 ini dapat dituturkan sebagai berikut:

- a. Tahun 1950, Menteri Agama RI, yang saat itu dijabat oleh: KH.Muhammad Dahlan, mendirikan sekolah yang diberi nama Pendidikan Guru Agama Negeri Jember, dengan SK Menag nomor : 195/A/C.9/1950, tanggal 27 Desember 1950, tempat belajarnya di gedung SMI (Sekolah Menengah Islam) berlokasi di Jalan KH. Siddiq nomor 200, Talangsari Jember.
- b. Tahun 1951 berubah menjadi PGAP Negeri dan tempatnya pindah ke SMPN 1 Jember (Jl. Kartini) sampai tahun 1954.
- c. Tahun 1954 pindah ke SGB (Sekolah Guru Bawah Negeri, Jalan Kartini) sekarang SMK 4 Jember, sampai tahun 1956.

- d. Tahun 1956 pindah ke STN (Sekolah Teknik Negeri) Kreongan, dekat Rumah Sakit Paru, sekarang SMPN 10 Jember tapi masuk sore sampai tahun 1959 karena paginya digunakan STN sendiri.
- e. Tahun 1959 sampai sekarang, menempati gedung sendiri (yang ditempati sekarang ini). Semula bernama Jalan KH. Agus Salim, namun sejak tahun 1978 berubah menjadi Jalan Manggar Jember.
- f. Tahun 1960 PGAPN berubah menjadi PGAN 4 Tahun Jember.
- g. Tahun Pelajaran 1964 / 1965 berubah menjadi PGAN 6 Tahun (Masa belajar 6 tahun) atas dasar SK Menag nomor 19 Tahun 1959. Sehingga lulusan PGAN 4 tahun tidak lagi melanjutkan ke Malang.
- h. Tahun 1978 berubah menjadi PGAN 3 Tahun, yang lama belajarnya 3 tahun tidak lagi 6 tahun. (SK Menag nomor 19 tahun 1978). Sehingga siswa kelas I, II dan III-nya menjadi MTsN 2 Jember, sedangkan kelas IV, V dan VI-nya menjadi kelas I, II dan Kelas III PGAN.
- i. Tahun 1992 berubah menjadi MAN 2 Jember (SK Menag Nomor 42 Tahun 1992 tanggal 27 Januari 1992), sampai sekarang ini.

j. Sementara itu yang menjabat Kepala Sekolah sejak berdirinya sampai sekarang telah mengalami 15 kali pergantian Kepala Madrasah.⁹¹

2. Identitas Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Nama Madrasah	: Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember
Kode Satker/UPB	: 297112 / 025.04.0500.297112.00
NSM/NPSN	: 131135090002 / 20580292

⁹¹ Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, "Dokumentasi Sejarah dan Pergantian Kepala Madrasah", 24 Mei 2023.

Alamat Lengkap : Jl. Manggar No. 72 Gebang Poreng,
Kec. Patrang, Kab. Jember Provinsi Jawa
Timur Kode Pos 68117

No. Telp : (0331) 485255

Tahun Berdiri Madrasah : 1951

Status Madrasah : Negeri (Berdasarkan SK Menteri Agama
No.42 Tahun 1992)

Alamat Website : www.man2Jember.sch.id

Alamat Email : manda2jember@gmail.com

Organisasi Penyelenggara : Kanwil Kementerian Agama

Akreditasi Madrasah : Tipe A No: 200/BAP-SM/M/X/2016

Ditetapkan Tanggal 21 Oktober 2016 oleh

Badan Akreditasi Nasional Sekolah tau

Madrasah (BAN-S/M) Prov. Jatim-

berlaku s.d tanggal 21 Oktober 2021

Jarak Ke Kecamatan : ± 1 Km

Jarak Ke Kabupaten : ± 1 Km

Kelompok Madrasah : Induk KKM

Jumlah Anggota KKM : 19 MA Swasta

3. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pembentukan visi dan misi merupakan proses awal dalam membangun arah lembaga sebagai penentu dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember sebagai lembaga

yang menjadi wadah atas harapan dari setiap siswa, wali murid, lembaga pengguna lulusan, dan masyarakat merumuskan visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi Madrasah

Terwujudnya Madrasah Berkualitas, Kompetitif secara Global dan Berwawasan Lingkungan.

b. Misi Madrasah

Untuk mencapai visi tersebut maka MAN 2 Jember menciptakan misi sebagai berikut:

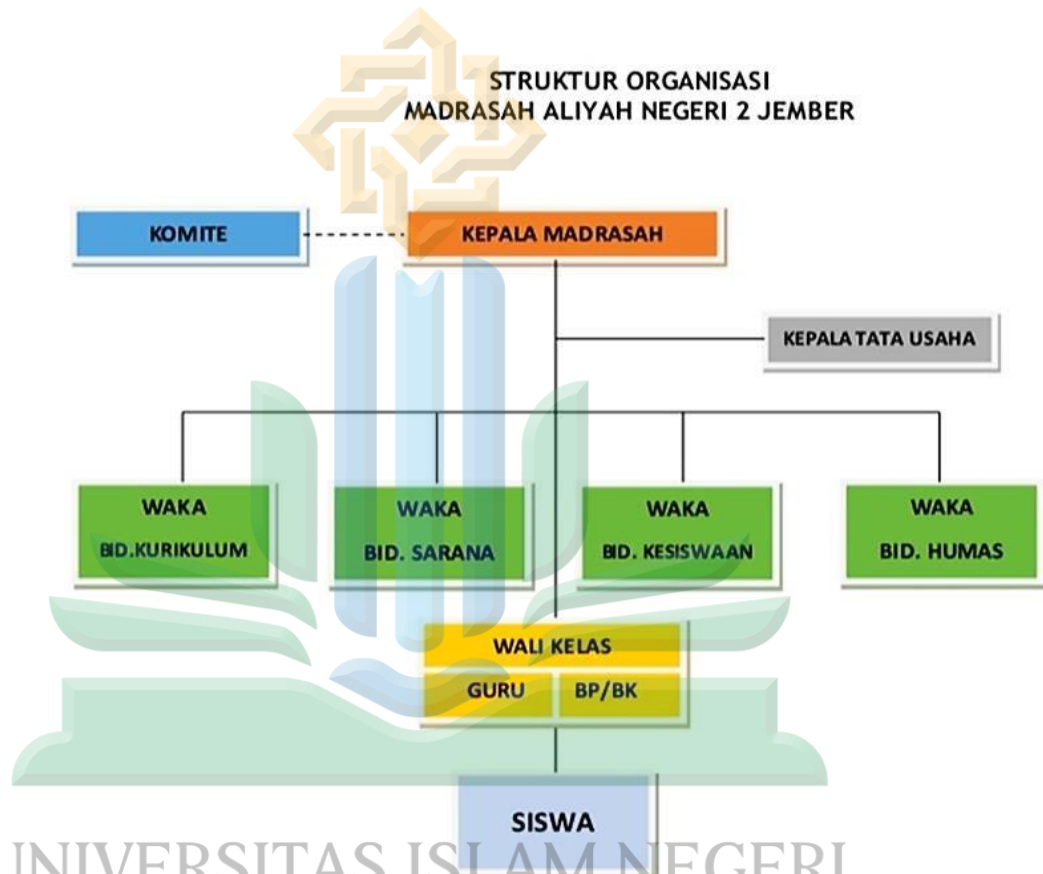
- 1) Menumbuhkan penghayatan dan pengalaman ajaran Islam dan budaya bangsa sebagai sumber kearifan dan bertindak.
- 2) Mengembangkan potensi akademik dan non-akademik peserta didik secara optimal sesuai dengan bakat dan minat melalui proses pembelajaran bermutu agar mampu bersaing.
- 3) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif kepada peserta didik bidang keterampilan sebagai modal untuk terjun ke dunia kerja.
- 4) Melaksanakan pembelajaran yang mampu meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan.⁹²

4. Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pada suatu lembaga pendidikan diperlukan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi ini bertujuan untuk memperjelas hubungan,

⁹² Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, “Dokumentasi profil lembaga”, 24 Mei 2023.

jabatan, wewenang, tanggung jawab, dan hak masing-masing dari seluruh anggota dalam melaksanakan perannya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan bersama. Adapun struktur organisasi yang ada di MAN 2 Jember sebagai berikut:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi MAN 2 Jember⁹³

B. Penyajian Data dan Analisis

Sebagai bukti dan hasil pelaksanaan dari suatu penelitian, maka pada pembahasan ini akan disajikan beberapa hasil penggalian data yang telah diperoleh selama melakukan penelitian. Selanjutnya, data ini dimasukkan ke

⁹³ Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember, "Dokumentasi struktur Organisasi MAN 2 Jember", 24 Mei 2023.

dalam bagian yang sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian dijelaskan lebih lanjut dan disesuaikan dengan temuan penelitian. Adapun sumber data yang diperoleh berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan begitu, dalam pemaparan kali ini peneliti akan mendeskripsikan mengenai manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

1. Perencanaan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Perencanaan yang baik pasti diperlukan untuk manajemen yang baik. Langkah pertama yang harus dilakukan dalam kegiatan tata usaha adalah perencanaan manajemen. Disebut sebagai langkah pertama karena di tahap ini kepala madrasah berkoordinasi dengan kepala tata usaha, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan yang terlibat langsung dalam kegiatan pendidikan untuk merencanakan hal-hal serta berbagai tahapan atau strategi apa saja yang diperlukan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Perencanaan adalah inti dari aktivitas administrasi karena merupakan dasar yang digunakan sebelum memulai program kerja.

Sebagaimana dalam rangka perencanaan tata usaha di MAN 2 Jember, bapak Riduwan selaku kepala madrasah menyampaikan sebagai berikut:

“Terkait dengan perencanaan biasanya dimulai pada saat awal tahun ajaran baru mbak, karena untuk membentuk perencanaan kami mengadakan musyawarah bersama seluruh jajaran pegawai MAN 2 Jember, baik itu tenaga pendidik dan tenaga kependidikannya. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi standar nasional pendidikan untuk memastikan

bahwa setiap pelanggan madrasah menerima layanan yang optimal. Dalam musyawarah ini juga disampaikan laporan tentang apa yang perlu diperbaiki dan diperbarui oleh madrasah”.⁹⁴

Dalam hal mengoptimalkan pelayanan administrasi yang baik kepada pelanggan madrasah yaitu siswa, guru, wali murid, alumni, dan instansi terkait, maka dibutuhkan tenaga kerja yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, hingga mengoptimalkan sumber daya yang ada sebagai penunjang keberlangsungan dalam memberikan pelayanan administrasi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama bapak Mas Udi selaku Kepala Tata Usaha, sebagai berikut:

“Perencanaan ini biasanya dibuat dalam musyawarah rapat rutin yang diadakan setahun sekali di awal tahun. Sebelum kepala sekolah mengintruksikan untuk rapat bersama, biasanya saya dan staf tata usaha melakukan rapat intern dahulu. Di dalam rapat intern kami menganalisis pekerjaan yang sudah dilakukan selama satu tahun. Misalnya yang berkaitan dengan hambatan atau kesulitan yang dialami saat menyelesaikan tugas, dengan tujuan biar lebih memudahkan saya dalam rapat bersama kepala sekolah nantinya”.⁹⁵

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa perencanaan yang matang sangat penting untuk mengoptimalkan layanan administrasi. Selain itu, proses perencanaan tata usaha di MAN 2 Jember juga mempertimbangkan dua aspek penting lainnya yaitu penyusunan rencana pegawai dan rencana program. Hal ini berguna untuk mengidentifikasi pekerjaan sesuai dengan keadaan dan jumlah staf tata usaha karena pekerjaan di tata usaha bersifat kolaboratif atau bekerja sama, maka perlu

⁹⁴ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

⁹⁵ Achmad Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

diperhatikan ketersediaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang memadai, berpengalaman, dan profesional.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh staf tata usaha ibu Eliana, sebagai berikut:

“Perencanaan program dan rencana pegawai ini digunakan sebagai pedoman kerja untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab kami selama satu tahun, karena dengan cara ini kita bisa tahu berapa banyak karyawan yang kita butuhkan. Jadi, perencanaan tata usaha ini berkaitan dengan kualitas pelayanan untuk mendukung pelayanan yang efektif dalam semua kegiatan yang ada di madrasah”.⁹⁶

Karena setiap pekerjaan memiliki jenis atau tingkat kesulitan yang berbeda, rencana pegawai dan program juga berguna untuk menentukan setiap kebutuhan yang diperlukan dalam pengembangan sekolah, sehingga penempatan seorang pegawai sangat berpengaruh pada kemampuan yang dimiliki dari tiap-tiap individu. Adapun berikut ini data tenaga kependidikan MAN 2 Jember, diantaranya:

Tabel 4.1
Data Tenaga Kependidikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember⁹⁷

NO	NAMA	JABATAN	STATUS	JENIS KELAMIN
1	Achmad Mas Udi, SE	Kepala Tata Usaha	PNS	L
2	Ahmad Syahirul Alim Fikri, A.Md	Bendahara	PNS	L
3	Eliana, S.AP	Pengelola Kepegawaian	PNS	P
4	Esti Srirejeki	Pengadministrasi Kesiswaan	PNS	P
5	Ratnadi	Pengadministrasi Umum	PNS	L

⁹⁶ Eliana, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

⁹⁷ MAN 2 Jember, “Dokumentasi Data Tenaga Kependidikan Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember”, 16 Mei 2023.

6	Asmari	Pranata Taman	PNS	L
7	Ahmad Afandi, ST	Operator	PTT	L
8	Dedi Miswar	Tenaga Kebersihan	PTT	L
9	Dwi Elok Pratiwi.A.Md	Pengadministrasi Keuangan	PTT	P
10	Fathorrozi Andriansyah	Operator	PTT	L
11	Firda Octaviana, SE	Pengadministrasi Kurikulum	PTT	P
12	Hamzah	Tenaga Kebersihan	PTT	L
13	Imam Busari	Tenaga Kebersihan	PTT	L
14	Maulana Alif Husnah	Satpam	PTT	L
15	Muhammad Mukid	Satpam	PTT	L
16	Muhammad Fauzi Habibi	Tenaga Kebersihan	PTT	L
17	Nasrullah Syariful Anam, S.Kom	Pengelola BMN	PTT	L
18	Siti Nur Kamila	Pengadministrasi Perpustakaan	PTT	P
19	Sunarto	Tenaga Kebersihan	PTT	L
20	Reza Alvionita, SE	Petugas PTSP	PTSP	P
21	Halili	Tenaga Keamanan	PTT	L

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa tenaga kependidikan MAN 2 Jember dapat digolongkan sebagai tenaga yang memiliki kompetensi yang cukup tinggi, karena memiliki tenaga kerja yang kompeten, cara kerja yang baik, dan pendayagunaan sumber daya yang ada dengan efisien diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi yang efektif. Sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Eliana selaku staf tata usaha, beliau mengungkapkan:

“Hal pertama yang jelas harus diketahui itu regulasi tentang tenaga administrasi mbak, karena tenaga administrasi sudah ada standarnya yang mengatur. Berhubung disini madrasah jadi dari semuanya mulai membagi orangnya, membagi tugasnya, dasarnya dari Peraturan Menteri Agama (PMA) dan kenapa ada pembagian seperti itu, karena memang harus sesuai dengan standart yang

dijadikan sebagai pedoman kerja dalam menyelesaikan tugas selama satu tahun”.⁹⁸

Kemudian pendapat diatas didukung oleh pendapat Bapak Mas Udi selaku Kepala TU sebagai berikut:

“Regulasi tenaga kependidikan dan partisipasi dari seluruh pihak intern madrasah sangat diperlukan dan penting karena untuk meningkatkan kinerja administrasi salah satunya yakni dengan menerima masukan dan saran maupun pendapat sebagai bentuk dari kepuasan pelanggan”.⁹⁹

Selain itu kepala madrasah menuturkan bahwa regulasi tenaga administrasi dalam tata usaha itu sangat penting untuk pengembangan madrasah. Karena dengan melakukan rencana pegawai dan program dalam penerapan manajemen tata usaha, pekerjaan akan menjadi lebih sistematis.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan tata usaha di MAN 2 Jember dilakukan melalui pertemuan rapat rutin yang diadakan oleh kepala madrasah setiap satu tahun sekali di awal tahun. Pertemuan ini melibatkan semua pihak yang bekerja di MAN 2 Jember untuk membahas dan menyusun program kerja, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Hal ini dikuatkan dengan bukti dokumentasi kegiatan rapat yang didalamnya juga membahas tentang perencanaan tata usaha di MAN 2 jember:

⁹⁸ Eliana, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

⁹⁹ Achmad Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.



Gambar 4.2
Rapat Perencanaan Awal tahun¹⁰⁰

Gambar di atas merupakan bukti dokumentasi kegiatan rapat perencanaan. Di rapat tersebut, kepala sekolah, kepala tata usaha, staf tata usaha, dan tenaga pendidik lainnya membahas laporan program dan pelayanan madrasah. Tujuannya, untuk mengetahui kelemahan, ancaman dan hal-hal yang perlu diperbaiki maupun diperbarui.

Adapun hasil dari observasi yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember

terdapat salah satu program yang mencakup dalam beberapa kegiatan tata usaha adalah pelayanan yang mempermudah segala proses administrasi.

Program tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).¹⁰¹ Adanya program ini membantu meningkatkan kualitas layanan yang tersedia di madrasah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Riduwan selaku Kepala Madrasah dalam wawancara sebagai berikut:

“Pemberian pelayanan melalui PTSP itu sebetulnya anjuran dari atasan yang diharapkan semua lembaga dalam naungan

¹⁰⁰ MAN 2 Jember, “Dokumentasi Rapat”, 12 Juni 2023.

¹⁰¹ Observasi di MAN 2 Jember, 16 Mei 2023.

Kementerian Agama memiliki layanan terpadu satu pintu, sehingga tamu atau hal lain dapat tertampung di satu tempat dan langsung terlayani di PTSP. Intinya kan memberikan pelayanan terbaik, bagaimana kita melayani kebutuhan masyarakat, dan diharapkan dengan duduk di PTSP saja itu cukup kecuali memang ada hal tertentu, contohnya seperti melakukan penelitian ini”¹⁰².

Pendapat diatas juga diperkuat dengan pendapat Ibu Reza selaku staf tata usaha dan petugas PTSP, sebagai berikut:

“Adanya PTSP membantu proses pelayanan di madrasah. Misalnya, saat wali murid ingin bertemu dengan wali kelas anaknya, mereka tidak perlu mencari guru di ruangannya sendiri karena dengan adanya PTSP ini wali murid cukup menunggu di lobi PTSP dan menunggu petugas PTSP untuk memanggil guru yang diinginkan”¹⁰³.

Keberadaan Pelayana Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember membantu madrasah memberikan layanan administrasi yang baik. Selain itu, PTSP juga membantu pihak madrasah terus mengoptimalkan dan memperbarui sarana dan prasarana.



Gambar 4.3
Pemberian Pelayanan di PTSP¹⁰⁴

¹⁰² Riduwan, diwawacarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹⁰³ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹⁰⁴ MAN 2 Jember, “Dokumentasi Proses Pemberian Layanan di PTSP MAN 2 Jember”, 12 Juni 2023.

Gambar 4.3 tersebut menunjukkan bahwa madrasah memberikan kepastian dan kemudahan untuk memberikan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat. Proses yang cepat ini didukung dengan letak ruangan kepala kepala sekolah, kepala tata usaha, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana prasarana, waka humas, dan ruang tata usaha terdapat dalam satu gedung. Penempatan ruangan yang saling terhubung ini memudahkan proses koordinasi segala jenis administrasi yang diperlukan.

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dipaparkan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember dilakukan cukup baik dengan mengagendakan rapat setiap satu tahun dengan melibatkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk dilakukan perencanaan pegawai dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada sesuai regulasinya masing-

masing. Serta melakukan perencanaan program dengan membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memberikan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat di setiap kebutuhan.

2. Pengorganisasian Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pengorganisasian dalam manajemen tata usaha membantu manajer atau kepala untuk membagi pekerjaan antara individu atau kelompok yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Pembagian pekerjaan ini dapat

diperjelas dengan adanya struktur dalam suatu organisasi. Kepala madrasah harus mempertimbangkan analisis jabatan dan pekerjaan saat menentukan struktur dan pembagian deskripsi pekerjaan. Karena melalui analisis tersebut kepala madrasah lebih mudah mengetahui kinerja dan kemampuan masing-masing tenaga kependidikannya. Analisis pekerjaan ini disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, pengalaman, keahlian dan lamanya masa bekerja.

Sebagaimana pernyataan Bapak Riduwan selaku Kepala Madrasah sebagai berikut:

“Kalau di instansi seperti UIN dan Madrasah ini ada yang namanya ANJAB (Analisis Jabatan). Dalam manajemen tata usaha ini dilakukan dengan menganalisis kemampuan setiap tenaga kependidikan dan dibantu oleh kepala tata usaha. kemudian dibuat struktur organisasi dan membagi *job description* yang nantinya akan membedakan tugas antar staf tata usaha. Jadi orang-orang di ruang tata usaha itu punya anjabnya sendiri-sendiri, kurang lebihnya begitu mbak”.¹⁰⁵

Pernyataan serupa diperkuat oleh Ibu Eliana selaku staf tata usaha yakni:

“Pengorganisasian sama halnya dengan membagi tugas, memberikan wewenang dan tanggung jawab sesuai dengan tugas pokok yang tercantum dalam uraian tugas untuk setiap posisi. untuk membagi kinerja ini, pegawai yang PNS itu ada SK dari Kemenag yang disesuaikan dengan kualifikasi pendidikan mereka, dan untuk yang SMA/ sederajat biasanya ada di bagian administrasi. Seperti administrasi umum atau administrasi kesiswaan, namun idealnya harus tetap sesuai kualifikasi dan kompetensi yang dimiliki”.¹⁰⁶

Sebagai penanggung jawab dan lebih memahami kemampuan pegawainya, kepala tata usaha berhak menentukan siapa yang bertugas dan

¹⁰⁵ Riduwan, diwawacarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹⁰⁶ Eliana, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

menempatkan setiap staf yang ada sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Selanjutnya, disampaikan kepada kepala madrasah, yang merupakan pengarah, untuk dievaluasi dan kemudian diputuskan apakah disetujui atau tidak. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Bapak Mas Udi selaku Kepala TU, beliau mengutarakan:

“Di sini, struktur tata usaha dibuat dengan musyawarah bersama kepala madrasah dan kemudian dibentuk sesuai dengan bidang yang dimiliki oleh setiap staf tata usaha. Setelah struktur dibuat, tugas dan tanggung jawab diberikan, secara tidak langsung semua staf tata usaha tahu apa yang mereka lakukan. Untuk memastikan pelaksanaannya optimal, perumusan tugas ini disusun sesuai dengan kebijakan peraturan dinas”¹⁰⁷.

Dengan demikian, mengatur dan menggolongkan pekerjaan menunjukkan bahwa panduan kerja staf tata usaha dijabarkan dalam bentuk struktur organisasi untuk dijadikan sebagai alat dalam mencapai tujuan. Hal inipun diperjelas dengan adanya struktur organisasi dalam tata usaha yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁰⁷ Achmad Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.



Gambar 4.4
Struktur Organisasi Tata Usaha MAN 2 Jember¹⁰⁸

Gambar 4.4 diatas menjelaskan posisi, tanggung jawab, dan kewajiban setiap orang dimana setiap posisi dari staf tata usaha diatur sesuai bidang masing-masing jabatan sehingga mereka tahu kepada siapa mereka harus menerima perintah dan kepada siapa yang harus bertanggung jawab.

Dari hasil observasi peneliti pengorganisasian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 jember, bahwa terdapat kerjasama yang baik antara kepala madrasah dan kepala tata usaha, serta antara kepala tata usaha dan staf tata usaha lainnya, dengan melihat pengetahuan serta bakat yang dimiliki oleh masing-masing staff tata usaha yang bertujuan untuk memudahkan proses pelaksanaan nantinya. Selain itu dengan adanya pembagian kerja sesuai dengan tupoksi

¹⁰⁸ MAN 2 Jember, “Dokumentasi Struktur Organisasi Tata Usaha MAN 2 Jember”, 24 Mei 2023.

juga dapat memudahkan atasan untuk mengontrol kinerja staf administrasi madrasah.¹⁰⁹ Hal ini juga sesuai dengan pernyataan bapak Mas Udi selaku kepala tata usaha yang mengatakan bahwa:

“Di sini, sudah disesuaikan dengan tugas dari tata usaha umumnya dan tugas-tugas juga dibagi ke seluruh staf tata usaha sesuai dengan kemampuan mereka dan Alhamdulillah semua tugas yang kami lakukan sudah terealisasi dengan baik”¹¹⁰

Dengan begitu, Saat menyusun rincian tugas, kepala madrasah mengatakan bahwa setiap pekerjaan harus dibagi rata agar sumber daya tidak digunakan terlalu banyak. Maksud dan tujuan dari penyusunan *job description* tersebut didasarkan pada ketentuan dalam melaksanakan tugas ketatausahaan serta sebagai koordinasi seluruh pengawai tata usaha termasuk tenaga pesuruh yang ada dan bertanggung jawab pada masing-masing bidang kerja agar setiap pekerjaan yang telah direncanakan bisa dikerjakan dan diselesaikan tepat pada waktunya atau sesuai dengan kebutuhan. Berikut ini adalah bukti data yang menunjukkan pembagian tugas atau *job description* tenaga administrasi MAN 2 Jember antara lain:

Tabel 4.2

Uraian *Jobs Description* Tata Usaha MAN 2 Jember¹¹¹

No	Jabatan	Rincian Tugas
1.	Bendahara	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelola Uang Persediaan 2. Mengelola Rekening Bendahara 3. Melakukan pembayaran atas tagihan Surat Perintah Bayar (SPBy) 4. Melakukan dan menyetorkan potongan/pungutan pajak

¹⁰⁹ Observasi di MAN 2 Jember, 16 Mei 2023.

¹¹⁰ Achmad Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹¹¹ MAN 2 Jember, “Dokumentasi dan Arsip Job Description TU”, 24 Mei 2023.

No	Jabatan	Rincian Tugas
		5. Membukukan transaksi dan dokumen/bukti-bukti pembayaran 6. Membuat berita acara Pemeriksaan Kas dan Rekonsiliasi Bendahara 7. Melakukan penyusunan dan perencanaan Anggaran DIPA 8. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
2.	Pengelola Kepegawaian	1. Melaksanakan tugas administrasi dan layanan kepegawaian 2. Melaksanakan tugas sebagai pengelola keuangan 3. Melaksanakan tugas ketatalaksanaan organisasi 4. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
3.	Pengadministrasi Kesiswaan	1. Melayani permintaan surat keterangan selesai penelitian oleh mahasiswa yang melaksanakan magang atau penelitian 2. Melayani permintaan surat keterangan kelakuan baik siswa maupun siswa aktif 3. Mendokumentasikan prestasi yang diraih oleh siswa 4. Berkoordinasi dengan Guru Bimbingan Konseling terkait surat pemanggilan siswa atau orang tua siswa 5. Melayani, memproses dan menyimpan surat-surat (dokumen) yang berkaitan dengan berkas kelulusan siswa maupun alumni 6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
4.	Pengadministrasi Keuangan	1. Melaksanakan Tugas Pengadministrasian Dana Komite Madrasah

No	Jabatan	Rincian Tugas
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Membantu bendahara DIPA mewujudkan tertib administrasi keuangan madrasah 3. Menyiapkan makanan dan minuman di ruang kepala madrasah 4. Membantu menyiapkan kebutuhan konsumsi rapat dan kunjungan tamu 5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
5.	Pengadministrasi Kurikulum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengadministrasikan pembagian tugas mengajar guru yang dituangkan dalam surat keputusan 2. Menyiapkan jurnal kelas dan mendokumentasikannya 3. Mengarsip pelaksanaan kegiatan penilaian akhir semester, ujian nasional dan ujian praktek 4. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik secara lisan maupun tertulis.
6.	Pengelola Database Kependidikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan tugas dalam pengelolaan data siswa pada aplikasi EMIS 2. Melaksanakan tugas sebagai pengelola dan mendokumentasikan database kependidikan (EMIS, RDM, PIP, SIMSARPRAS) semester dan tahunan 3. Melaksanakan dan menjamin kesiapan data siswa untuk mengikuti ujian AM, AKMI, KSM yang bersifat offline maupun online 4. Membantu waka humas dalam pengelolaan website madrasah 5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

No	Jabatan	Rincian Tugas
7.	Pelaksana Pengadministrasian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memproses Sistem Aplikasi SIMPATIKA setiap awal pergantian semester 2. Mendistribusikan surat masuk dan surat lainnya sesuai disposisi kepala serta mengelompokkan surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya 3. Mengarsipkan surat dan mendokumentasikan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku 4. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
8.	Operator BMN atau Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan tugas BMN 2. Memproses Keluar Masuk Barang Persediaan 3. Membuat laporan penggunaan, pemanfaatan, penghapusan dan pemindahtanganan BMN 4. Melaksanakan perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor 5. Melakukan Koordinasi dengan instansi lain 6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
9.	Pelaksana Perpustakaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrasi perpustakaan menggunakan aplikasi inlislite 2. administrasi pengolahan perpustakaan 3. membantu kepala perpustakaan melaksanakan program kerja yang sudah ditetapkan 4. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.
10.	Petugas Layanan PTSP	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bertanggung jawab terhadap pelayanan PTSP Madrasah 2. Memberi layanan informasi bagi pihak yang membutuhkan pelayanan berkaitan dengan

No	Jabatan	Rincian Tugas
		layanan publik madrasah 3. Menerima, mencatat, memeriksa dan menyortir semua surat masuk sesuai tujuan dan ketentuan prosedur yang berlaku 4. Melayani tamu dengan santun dan bijak 5. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik tertulis maupun lisan.

Tabel diatas menunjukkan daftar pembagian tugas untuk staf tata usaha yang disusun berdasarkan kualifikasi mereka. Dengan hal ini memungkinkan para staf tata usaha bisa menjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling bahu-membahu untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, agar dapat mengenali apa saja tugas-tugas yang harus dilakukan dan akan menjadi tanggung jawab mereka dalam menyelesaikannya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang sudah tercantum diatas menunjukkan bahwa dalam pengorganisasian ada yang memimpin dan ada yang dipimpin. Sebagai pimpinan tertinggi lembaga pendidikan, kepala madrasah bertanggung jawab atas sistem kerja bawahannya. Sistem kerja yang sudah di bentuk kemudian disusun dalam bentuk fisik berupa struktur organisasi, yang berguna untuk menjelaskan posisi staf tata usaha dengan mempertimbangkan bakat dan pengalaman sesuai dengan kualifikasi dan analisis jabatan yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Dengan adanya struktur organisasi ini juga dapat

mempermudah setiap staf tata usaha dalam meningkatkan kinerjanya serta untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman tugas antar staf.

3. Pelaksanaan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pelaksanaan adalah merealisasikan atau menerapkan tindakan dari perencanaan dengan menggunakan sumber daya yang ada. Dalam proses pelaksanaannya, tata usaha membantu kegiatan belajar mengajar berjalan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan dan bisa tercapai seperti yang diinginkan. Perihal tersebut pastinya harus sesuai dengan kebijakan ataupun sesuai dengan program kegiatan yang ada di madrasah.

Dalam hal mengoptimalkan administrasi, tata usaha MAN 2 Jember menyediakan layanan berupa Program Indonesia Pintar, beasiswa untuk siswa prestasi, serta pengadministrasian data siswa dari masuk sampai keluar. Oleh karena itu pegawai tata usaha bertanggung jawab dan berupaya memenuhi keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat sekolah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Mas Udi selaku Kepala Tata Usaha, beliau mengatakan bahwa:

“Pelaksanaan dilakukan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditetapkan sebelumnya, salah satu pemberian layanan yang diberikan kepada peserta didik sendiri yaitu meliputi Program Indonesia Pintar untuk siswa yang dirasa kurang mampu. Dan juga ada beasiswa prestasi bagi siswa-siswi yang memiliki prestasi dibidang akademik maupun non akademik sebagai cara untuk memberikan penghargaan bagi mereka atas prestasi yang didapatkan. Hal ini juga termasuk dalam kegiatan administrasi tata usaha mbak”.¹¹²

¹¹² Achmad Mas Udi, diwawacarai oleh penulis, Jember, 24 Mei 2023.

Selain yang dijelaskan oleh bapak kepala tata usaha tersebut, tata usaha juga menyediakan pelayanan seperti pembayaran uang SPP, pelayanan alumni yang membutuhkan berkas penting seperti legalisir ijazah, ataupun pengambilan SKHUN. Selain pelayanan secara manual, dalam pemberian layanan administrasi di MAN 2 Jember juga ada pelayanan yang berbasis IT. Saat ini pelayanan administrasi secara online adalah PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru).

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Eliana selaku staf tata usaha, sebagai berikut:

“Sejauh ini dalam proses pelaksanaan pemberian layanan administrasi, salah satunya terdapat pelayanan pembayaran atau tanggungan siswa seperti pembayaran SPP, ada juga pelayanan bagi alumni yang membutuhkan berkas seperti legalisir ijazah maupun SKHUN. Nah untuk layanan kepada alumni ini, apabila mengurus seperti legalisir ijazah atau SKHUN kami memiliki prosedur yang harus dilalui. Selain itu, staf tata usaha berusaha mempersiapkan keperluan-keperluan peserta didik, seperti penerimaan siswa baru atau PPDB yang sekarang sudah online, absensi siswa, pemberian kartu identitas siswa, pemberian kartu ujian pada saat PTS atau PAS, rekapitulasi siswa dari masuk sampai keluar, dan lain sebagainya”.¹¹³



Gambar 4.5
Pelayanan Administrasi Kepada Alumni¹¹⁴

¹¹³ Eliana, diwawancara oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹¹⁴ MAN 2 Jember, “Dokumentasi Pelayanan Administrasi kepada Alumni”, 12 Juni 2023.

Gambar diatas merupakan proses pelayanan yang dibentuk di awal perencanaan dan sudah disesuaikan dengan keahlian masing-masing staf yang dibagi kedalam beberapa bagian, seperti administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, kesiswaan, sarana prasarana, dan lain sebagainya. Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat ibu Reza selaku Staf tata usaha dan petugas PTSP, beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk proses pelaksanaan administrasi inikan bermacam-macam ya, jadi dalam pelayanan administrasi kami memiliki prosedur atau SOP pelayanan administrasi sebagai acuan untuk memberikan layanan kepada pelanggan pendidikan. Misalnya berkaitan dengan legalisir ijazah yang hilang, itu harus sesuai dengan prosedur karena sudah ada pedoman dan tidak dapat dibuat sendiri. Hal inipun selalu kita lakukan agar pelanggan pendidikan puas dengan layanan yang mereka terima”¹¹⁵

Dari hasil wawancara diatas, dapat di pahami bahwa dalam pelaksanaan, tata usaha yang bertanggung jawab memberikan pelayanan administrasi dan dalam pelayanannya harus sesuai dengan prosedur atau SOP yang dirancang untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan.

Hal ini didukung dengan salah satu bukti data dokumentasi yang menyatakan adanya SOP di MAN 2 Jember antara lain:

¹¹⁵ Reza Alvionita, diwawancara oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.



Gambar 4.6
SOP Legalisasi Ijazah MAN 2 Jember¹¹⁶

Gambar di atas merupakan salah satu contoh SOP yang menjadi acuan kerja, kapan, dimana, oleh siapa, dan bagaimana cara mengaplikasikan kegiatan, utamanya yang bersifat rutin dilakukan. Sehingga setiap tujuannya bisa dicapai secara baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Dengan begitu, untuk menjadikan layanan tata usaha lebih efisien maka disesuaikan dengan kebutuhan siswa.

¹¹⁶ MAN 2 Jember, “Dokumentasi dan Arsip SOP Legalisasi Ijazah di MAN 2 Jember”, 12 Juni 2023.

Selanjutnya, agar dapat mewujudkan tenaga administrasi yang memiliki kualitas dan kuantitas dalam kerjanya, maka kepala madrasah harus terlibat langsung dalam pengimplementasian tata usaha baik secara lisan maupun dengan tingkah laku yang mendukung peningkatan kinerja administrasi sekolah. Sebagaimana pernyataan Bapak Riduwan selaku Kepala Madrasah, beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai kepala madrasah mengarahkan para staf dengan memberikan contoh yang baik, atau memberi saran dan masukan dalam melaksanakan pekerjaan pastinya diperlukan. Untuk itu biasanya kita memberikan reward, reward ini dapat berupa perkataan pujian, dan motivasi karena yang penting sekarang itu komunikasi mbak. Selain itu, saya juga memberikan wewenang kepada kepala tata usaha untuk bergelut membantu mengurus setiap kegiatan yang berhubungan dengan administrasi madrasah. Jadi adanya tata usaha itu karena ada madrasah, jangan dibalik ya, karena tata usaha itu membantu bagaimana agar madrasah ini dapat berjalan dengan baik.”¹¹⁷

Sebagaimana yang disampaikan juga oleh bapak Mas Udi selaku Kepala Tata Usaha yang membenarkan bahwa:

“Jadi begini mbak, selain memberikan tugas kepada anggota saya, saya juga harus memberikan semangat dengan membimbing mereka. Seperti memberikan arahan dan melihat bagaimana kinerja staf tata usaha berkembang dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi. Sebagai pimpinan, saya juga harus memberikan contoh yang baik kepada anggota saya.”¹¹⁸

Dengan demikian, untuk memberikan layanan administrasi yang berkualitas hal pertama yang harus dilakukan adalah mengarahkan, membimbing, dan juga memberikan motivasi kepada para staff itu sendiri. Secara tidak langsung, staf yang memiliki semangat dalam bekerja akan

¹¹⁷ Riduwan, diwawacarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹¹⁸ Achmad Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Mei 2023.

memberikan dampak positif dalam meningkatkan tanggung jawab kinerjanya.

Berdasarkan observasi peneliti, Kepala madrasah berupaya menyediakan beberapa hal yang harus dipenuhi agar nantinya pada saat proses pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan perencanaan diawal. Hal yang perlu disiapkan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi yakni diperlukan kebijakan yang diterapkan untuk kelancaran pada proses pelaksanaan. Selain itu juga dibutuhkan pengadaan sarana dan prasarana kantor untuk menunjang keberlangsungan kegiatan pelaksanaan tata usaha.¹¹⁹

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh ibu Reza selaku staf tata usaha dan petugas PTSP, beliau menyatakan bahwa:

“Kebijakan yang diterapkan di MAN 2 Jember itu salah satunya dengan membuat PTSP, karena agar semua layanan lebih cepat dan mudah, dengan contoh ketika ada siswa meminta surat keterangan cuma hanya scan barcode saja, jadi bisa langsung ditulis nama, keperluannya apa, dan nanti bisa langsung jadi dalam bentuk pdf lalu tinggal minta tanda tangan ke kepala madrasah”¹²⁰

Dalam hal ini setiap staff tata usaha di MAN 2 Jember difasilitasi untuk memenuhi kebutuhan seluruh pelayanan administrasi sekaligus demi menjaga kualitas layanan administrasi yang baik, dan tentunya dapat memuaskan pelanggan pendidikan. Hal inipun sejalan dengan pernyataan Ibu Eliana selaku Staf tata usaha, yakni sebagai berikut:

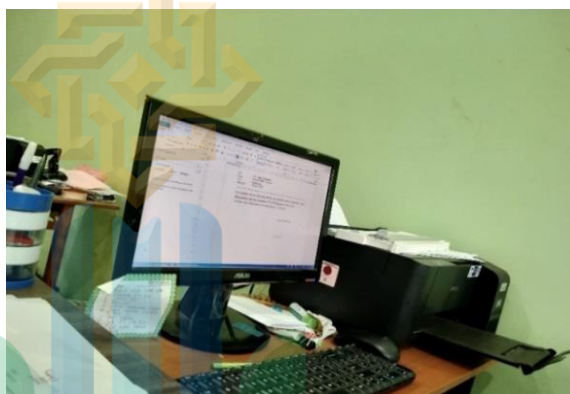
“Sarana dan prasarana yang dimiliki madrasah sudah dibilang cukup memadai bahkan lebih dari cukup mulai dari printer, komputer, laptop, proyektor LCD, mesin fotocopy, dan tentunya

¹¹⁹ Observasi di MAN 2 Jember, 16 Mei 2023.

¹²⁰ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

wifi yang berguna untuk mengakses internet sudah dipenuhi oleh pihak madrasah untuk memberikan layanan administrasi yang berkualitas. Selain itu, staf tata usaha diberi fasilitas laptop masing-masing untuk menyelesaikan tugasnya”.¹²¹

Hal ini juga diperkuat dengan bukti dokumentasi sarana pendukung staf tata usaha Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember:



Gambar 4.7
Sarana Pendukung Kegiatan Tata Usaha¹²²

Dengan demikian merencanakan dan menyediakan sarana dan prasarana untuk setiap staf tata usaha dapat memberikan layanan secara professional agar kegiatan administrasi bisa berjalan dengan lancar selama proses pelaksanaannya karena dalam pemberian layanan administrasi yang berkualitas pastinya membutuhkan sarana prasarana yang cukup, memadai dan dengan perbaruan serta kemajuan teknologi akan sangat membutuhkan untuk membantu tugas dan pekerjaan.

Kemudian, untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perlu dilakukan strategi dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi. Strategi yang diterapkan oleh pihak tata usaha MAN 2 Jember adalah

¹²¹ Eliana, diwawancarai oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹²² MAN 2 Jember, “Dokumentasi Sarana Pendukung Kegiatan TU”, 24 Mei 2023.

dengan melibatkan staf tata usaha dalam pelatihan atau diklat tenaga kependidikan, sehingga dapat membantu menambah wawasan staf tata usaha tersebut. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Mas Udi, sebagai berikut:

“Strategi yang dilakukan ini hubungannya dengan kompetensi staf tata usaha mbak, karena kami berusaha untuk menambah wawasan staff tata usaha dengan mengikuti pelatihan atau diklat tentang tenaga kependidikan dan ketatausahaan”.¹²³

Pendapat tersebut juga sejalan dengan yang disampaikan oleh ibu Eliana selaku staf tata usaha, beliau mengungkapkan bahwa:

“Untuk mempunyai kemampuan dan pengetahuan kinerja yang cukup, ada kegiatan berupa diklat atau pelatihan untuk staf tata usaha disini, tetapi untuk diklat atau pelatihan tentang ketatausahaan masih jarang diadakan mbak. Dan untuk mempertahankan semangat karyawan, hal yang biasanya dilakukan yakni makan-makan bersama”.¹²⁴

Adanya pelatihan atau diklat ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman staf sehingga mereka mampu menghadapi hal-hal yang mungkin belum dipersiapkan sebelumnya. Sedangkan kegiatan makan-makan bersama juga dapat meningkatkan keakraban dan menjadi cara yang baik untuk berkomunikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikumpulkan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilaksanakan sesuai dengan pembagian tugas yang sudah disusun secara

¹²³ Achmad Mas Udi, diwawancari oleh Penulis, Jember, 24 Mei 2023.

¹²⁴ Eliana, diwawancari oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2023.

terstruktur. Selain itu, pelaksanaannya harus sesuai dengan prosedur atau *standar operasional prosedur* (SOP) yang dirancang sesuai dengan jenis pelayanan administrasi yang disetujui. Oleh karenanya, adanya peran dan strategi pemimpin dalam hal menggerakkan anggota serta pengadaan fasilitas penunjang terutama fasilitas kantor tata usaha (TU) diperlukan untuk memenuhi dan melaksanakan apa saja yang diperlukan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi.

4. Pengawasan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pengawasan merupakan tindak lanjut dari pelaksanaan. Pengawasan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pekerjaan dilaksanakan dan capaian yang diraih selama proses pelaksanaan berlangsung, selain itu juga dapat diketahui hambatan-hambatan yang mungkin terjadi selama proses pelaksanaan kegiatan tata usaha. Untuk dapat mewujudkan tenaga administrasi yang memiliki kualitas dan kuantitas dalam kinerjanya, maka kepala madrasah harus terlibat langsung dalam proses pengawasan tata usaha baik secara lisan maupun dengan tingkah laku yang mendukung pelayanan administrasi.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Riduwan selaku kepala madrasah, beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai kepala, saya menjadi supervisor utama dalam memantau langkah-langkah perencanaan yang dilakukan. Sebagai sistem pendidikan yang bertanggung jawab atas dua jenis ketenagaan, yakni guru dan tenaga kependidikan, biasanya saya melakukan pengawasan hanya memantau dengan melihat langsung kinerja

pegawai, dan biasanya juga dilakukan secara bulanan maupun tahunan”.¹²⁵

Selanjutnya, sesuai hasil wawancara dengan bapak Mas Udi tentang pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi, sebagai berikut:

“Semua kegiatan yang berhubungan dengan layanan administrasi itu di monitoring oleh koordinator tata usaha. Untuk pengawasan dilakukan oleh kepala madrasah serta koordinator tata usaha yang setiap bulan ada evaluasi kegiatan. Kegiatan mengevaluasi ini biasanya kepala madrasah hanya mengawasi pekerjaan tenaga administrasinya”.¹²⁶

Dari pendapat tersebut, dapat dilihat bahwa kepala madrasah, selain memberikan arahan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha, juga bertanggung jawab untuk mengawasi perencanaan yang dilakukan setiap bulan atupun tahunan. Dan di dalam tata usaha semua kegiatan dibawah komando koordinator tata usaha. Jadi, semua kegiatan yang berhubungan dengan administrasi pasti ada evaluasi yang dilakukan setiap bulan.

Evaluasi merupakan proses penilaian suatu kegiatan yang digunakan sebagai analisis situasi berikutnya. Dimana dengan melakukan review ulang seluruh program kerja untuk mencari apa saja yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaannya. Sehingga hal-hal yang tercatat selama pelaksanaan akan dipertimbangkan dalam proses berikutnya. Sebagaimana dikatakan oleh Ibu Eliana selaku Staf Tata Usaha sebagai berikut:

“Untuk pelaksanaan proses evaluasi yaitu dengan mereview ulang seluruh program kerja apa saja yang menjadi plus dan minusnya,

¹²⁵ Riduwan, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹²⁶ Acmad Mas Udi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 24 Mei 2023.

Selanjutnya, kami melihat target pencapaian kerja, setidaknya tujuan yang diharapkan, dan kendala yang dihadapi selama pelaksanaan, itu semua kita evaluasi. Dan untuk evaluasi rutin diadakan setiap satu bulan sekali”.¹²⁷

Pandangan tersebut diperkuat pula oleh Ibu Reza sesuai hasil wawancara bahwa:

“Proses evaluasi dilakukan setiap bulan untuk melihat bagaimana progress pada proses pelaksanaan tata usaha berjalan. Perbaikan tersebut dapat diketahui dengan melihat hambatan dan kendala yang terjadi mbak, evaluasi diadakan dengan tujuan untuk merevisi hal apa saja yang belum terealisasikan dengan baik sehingga untuk kedepannya dapat mengupayakan kegiatan tersebut dengan sebaik mungkin”¹²⁸

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi tata usaha dilaksanakan kurang lebih setiap satu bulan sekali untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing administrasi, apakah sudah mencukupi target capaian atau tidak. Kemudian terkait dengan kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan tata usaha dibahas pada saat rapat evaluasi berlangsung untuk dicari solusinya bersama. Hal ini juga diperkuat dengan bukti dokumentasi evaluasi staf tata usaha Madrasah

Aliyah Negeri 2 Jember:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹²⁷ Eliana, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.

¹²⁸ Reza Alvionita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.



Gambar 4.8
Rapat Evaluasi Tata Usaha¹²⁹

Selain itu, berdasarkan observasi peneliti menunjukkan bahwa evaluasi juga disiapkan untuk mengajak pihak luar seperti masyarakat dan pelanggan pendidikan dengan menyiapkan *Google form* yang berupa QR Code untuk bisa di scan melalui handphone dan masyarakat bisa memberikan usulan, kritik, maupun permintaan untuk kedepannya.¹³⁰ Hal ini lah yang nantinya akan diolah dalam proses evaluasi berlangsung.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Eliana selaku staf tata usaha, beliau mengungkapkan:

“Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi, tata usaha memfasilitasi partisipasi siswa, guru, staf, dan pengguna layanan yang terlibat aktif, dengan menyediakan QR Code di PTSP untuk saling berbagi saran dan kritik sebagai bentuk evaluasi”¹³¹

Pernyataan tersebut diungkapkan bahwa dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi partisipasi dari pihak luar dibutuhkan sebagai bentuk evaluasi yang harus diperhatikan. Hal ini juga dikuatkan dengan bukti dokumentasi sarana pendukung staf tata usaha MAN 2 Jember:

¹²⁹ MAN 2 Jember, “Dokumentasi Rapat Evaluasi”, 24 Mei 2023.

¹³⁰ Observasi di MAN 2 Jember, 16 Mei 2023.

¹³¹ Eliana, Diwawancarai oleh penulis, Jember, 16 Mei 2023.



Gambar 4.9
Fasilitas Saran dan Kritik berupa QR Code¹³²

Kemudian pada tahap evaluasi yang dilakukan oleh tata usaha MAN 2 Jember juga membahas tentang apa saja yang menjadi faktor penghambat atau kendala-kendala yang dihadapi selama proses pelaksanaan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi berlangsung. Disini hambatan yang sering terjadi yakni terkait dengan data siswa yang belum valid. Sebagaimana yang telah disamakan oleh bapak Mas Udi selaku kepala tata usaha, sebagai berikut:

“Untuk hambatan sendiri, sejauh ini yang sering terjadi tentang masalah data siswa karena kurang kelengkapan berkas dari siswa dan orang tua siswa yang menghambat proses pengisian data. Biasanya terkait dengan pengumpulan berkas ijazah dan SKHUN yang dari SMP/MTS sebelumnya terlambat, ada juga siswa yang memang telat mengumpulkan karena kurang tepat waktu atau tidak disiplin. Ada juga perbedaan terkait sumber data, seperti nama yang tidak sesuai dengan Ijazah, Akta Kelahiran, dan KK sehingga tidak terlayani dengan secepatnya”.¹³³

Selanjutnya, bapak Mas Udi menambahkan:

“Untuk pengaduan terkait data siswa tersebut, langkah pertama yang harus dilakukan adalah melaporkannya kepada wali kelas

¹³² MAN 2 Jember, “Dokumentasi Tampilan Forum Saran Layanan Administrasi TU”, 24 Mei 2023.

¹³³ Achmad Mas Udi, diwawancari oleh Penulis, Jember, 24 Mei 2023.

terdahulu, setelah itu, baru ke staff tata usaha yang menangani bagian kesiswaan. Hal ini dilakukan agar data yang ada pada wali kelas, bagian waka, dan bagian tata usaha semuanya sinkron, sehingga jika ada kesalahan, semua data akan diperbaiki dan dikembalikan ke bentuk sebelumnya”.¹³⁴

Jadi, seperti yang dijelaskan di atas, pelayanan data siswa juga harus mengikuti prosedur yang harus dilakukan, tidak semata-mata membenahan langsung kepada tata usaha. Ini dilakukan untuk memvalidkan data yang ada pada wali kelas dan bagian tata usaha. Selain itu, karena peran IT sangat sangat penting dan sangat dibutuhkan sebagai media layanan utama administrasi di MAN 2 Jember maka kendala dalam penggunaan teknologi pastinya ada.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Ibu Reza selaku staf tata usaha, sebagai berikut:

“Kendala dalam penggunaan teknologi itu ada karena tidak semua SDM mampu, terutama yang angkatan lama ya. Hal lainnya yakni seperti terganggunya jaringan internet, padamnya aliran listrik, *traffigh* pengguna aplikasi tinggi, dan adanya kesalahan sistem akibat terganggunya aplikasi atau aplikasi dalam pengembangan dari daerah, provinsi dan pusat”.¹³⁵

Terlepas dari apakah ada hambatan atau kesulitan dalam menjalankan pelayanan administrasi tersebut, pastilah ada solusi untuk setiap masalah, solusi yang dapat dilakukan saat ini dengan cara mendisiplinkan siswa itu sendiri agar data-data yang dibutuhkan cepat terkumpul. Selain itu, data siswa sekarang terhubung pada data Emis. Emis sendiri adalah sistem pendataan pendidikan yang dikelola oleh

¹³⁴ Achmad Mas Udi, diwawancari oleh Penulis, Jember, 24 Mei 2023.

¹³⁵ Reza Alvionita, diwawancari oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2023.

kementerian agama. Jadi semua data siswa dapat terkumpul menjadi satu cukup pada data Emis ini.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh ibu Eliana selaku staf tata usaha, sebagai berikut:

“Jadi untuk mengatasi kendala mengenai data siswa yang belum valid ini adalah dengan mendisiplinkan siswa, jadi biasanya kita panggil siswa melalui wali kelas untuk segera mengumpulkan data yang belum lengkap. Selain itu, saat ini kami cukup mudah dengan data Emis, yang menggabungkan semua data siswa dan bahkan madrasah ke dalam satu server data. Tidak memerlukan banyak data, yang tentunya memudahkan pencarian data”.¹³⁶

Dengan demikian, hambatan atau kendala yang ada pada tata usaha ini sebagian besar berkaitan dengan data siswa yang tidak valid, Hal ini terjadi karena sejumlah faktor yang menyebabkan data menjadi tidak lengkap, yang mengakibatkan kesulitan untuk memastikan validitas data. Setelah kendala atau hambatan diketahui, kemudian dilakukan tindak lanjut dari pelaksanaan evaluasi tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi adalah terus membenahi apa yang menjadi kekurangan atau kelemahan pada saat pelaksanaan program serta mengidentifikasi peluang untuk terus meningkatkan pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah tercantum diatas menunjukkan bahwa pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dengan mengukur keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan dengan melaksanakan rapat bersama setiap sebulan sekali. Adanya saran dan kritik

¹³⁶ Eliana, diwawancari oleh Penulis, Jember, 16 Mei 2023.

dengan menyediakan *scan barcode* berguna untuk menentukan bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi serta adanya solusi dalam mengatasi hambatan atau kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan untuk dijadikan sebagai perbaikan kedepannya. Ada juga tindak lanjut dari evaluasi dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi yaitu mengidentifikasi peluang serta meminimalisir kelemahan dan kekurangan.

Tabel 4.3
Hasil Temuan Peneliti

No	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
1	Perencanaan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di MAN 2 Jember	Ditemukan perencanaan tata usaha yang dilakukan oleh MAN 2 Jember diantaranya melakukan rapat setiap satu tahun sekali di awal tahun yang diadakan oleh kepala madrasah dengan melibatkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang bekerja di MAN 2 Jember untuk membahas perencanaan kepegawaian dan perencanaan program. Perencanaan kepegawaian dilakukan dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada sesuai dengan kompetensi masing-masing. Dan melakukan perencanaan program dengan membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk mengidentifikasi pekerjaan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat di setiap kebutuhan yang diperlukan.
2	Pengorganisasian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember	Pengorganisasian tata usaha yang dilakukan oleh MAN 2 Jember dilaksanakan dengan membagi pekerjaan yang disusun untuk membangun hubungan kerja sama antar individu atau kelompok dalam sebuah kegiatan ketausahaan yang dibentuk dalam struktur organisasi untuk menjelaskan posisi staf tata usaha dengan mempertimbangkan bakat dan pengalaman sesuai dengan kualifikasi dan analisis jabatannya. Hal ini

No	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
		dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kesalah pahaman tugas dan tanggung jawab pekerjaan antar staf.
3	Pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember	Pelaksanaan tata usaha yang dilakukan oleh MAN 2 Jember diantaranya dengan melaksanakan suatu pelayanan administrasi pada pelanggan pendidikan seperti pembayaran SPP atau administrasi keuangan, beasiswa berprestasi, dan pengadministrasian lainnya yang dilaksanakan secara manual maupun berbasis IT. Dengan begitu, pelaksanaan tersebut harus sesuai dengan prosedur atau SOP yang dirancang sesuai dengan jenis pelayanan yang disetujui. Dan adanya fasilitas penunjang yang diberikan kepada setiap staf, seperti disediakannya laptop untuk masing-masing staf dapat menjadikan pelayanan administrasi berkualitas.
4	Pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember	Ditemukan pengawasan yang dilakukan di MAN 2 Jember diantaranya, sebagai kepala madrasah melakukan pengawasan dengan mengevaluasi keberhasilan pencapaian program melalui pertemuan rapat yang dilaksanakan setiap satu bulan sekali dalam rangka mengoptimalkan pelayanan, dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan menerima kritik serta saran yang telah disediakan berupa QR Code berguna sebagai koreksi pekerjaan karena adanya solusi yang ditawarkan saat menghadapi hambatan atau kendala pasti diperlukan untuk dijadikan perbaikan di kemudian hari.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian pembahasan temuan ini, peneliti akan menjelaskan dan mendeskripsikan data-data yang dihasilkan dari proses pengumpulan data terkait dengan fokus masalah yang ditetapkan.

1. Perencanaan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Perencanaan yang baik dan matang tentunya diperlukan untuk suatu kegiatan manajemen. Perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi merupakan suatu yang sangat penting untuk dilakukan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan efektif.

Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara temuan di lapangan perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember sudah dilakukan cukup baik. Dalam tahap perencanaan ini kepala madrasah bekerja sama dengan staf lainnya untuk membahas sasaran dan tujuan pada lingkup ketatausahaan. Kegiatan perencanaan tata usaha di MAN 2 Jember juga mempertimbangkan dua aspek penting yakni pembuatan rencana pegawai dan rencana program. Karena pekerjaan di tata usaha bersifat kolaboratif atau bekerja sama. Hal ini membantu menemukan pekerjaan sesuai dengan keadaan dan jumlah staf tata usaha.

Dalam buku Abdul Majid, Hadari Nawawi mendefinisikan perencanaan sebagai proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja untuk mencapai tujuan tersebut.¹³⁷ Di sisi lain, Lisa Septia Dewi mendefinisikan perencanaan sebagai proses menyusun langkah-

¹³⁷ Abdul Majid, Perencanaan Pembelajaran (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 16.

langkah penyelesaian suatu masalah atau pelaksanaan suatu pekerjaan yang terarah pada pencapaian tujuan tertentu.¹³⁸

Di MAN 2 Jember, perencanaan dilakukan tentunya dengan pemilihan staff tata usaha yang berkompeten dan juga berkualitas. Hal ini dilakukan karena pemilihan sumber daya manusia yang baik tentunya akan membawa pelayanan administrasi yang baik pula untuk pelanggan pendidikan dengan memperhatikan penggunaan sumber daya yang ada dengan efektif untuk mencapai tujuan karena rencana kepegawaian merupakan identifikasi atau penentuan jumlah sumber daya manusia yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi di masa depan. Hal ini juga diperkuat dengan teori dari pendapat William B. Werther Jr dan Keith Davis yang dikutip oleh Martoyo, Mendefinisikan analisis jabatan sebagai suatu proses untuk meneliti atau mengamati suatu pola aktivitas guna menentukan tugas, kewajiban, dan tanggung jawab yang diperlukan atas suatu pekerjaan atau jabatan.¹³⁹

Hal lainnya yakni dalam proses perencanaan di MAN 2 Jember yakni, kepala madrasah mengadakan rapat rutin yang dilakukan setiap satu tahun sekali dengan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk membahas dan menyusun program kerja jangka pendek, menengah, dan jangka panjang. Selanjutnya, sarana prasarana juga menjadi aspek yang selalu dipertimbangkan, karena sarana prasarana merupakan penunjang dalam pemberian layanan administrasi seperti halnya pembentukan PTSP.

¹³⁸ Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan* (Bogor: Guepedia, 2020), 26.

¹³⁹ Susilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 21

Dari hasil temuan tersebut sesuai dengan teori dari Emron Edison yang mengungkapkan perencanaan menyangkut pemilihan alat sumber daya manusia yang efektif, yang terpusat pada kelebihan maupun kekurangan sumber daya manusia.¹⁴⁰

Berdasarkan pembahasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwasanya perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember yakni dilakukan dengan cukup baik. Dimana dalam perencanaan tata usaha kepala madrasah mengadakan pertemuan rutin dan memilih sumber daya manusia yang baik tentunya akan membawa pelayanan administrasi yang baik. serta adanya sarana prasarana juga menjadi aspek yang selalu dipertimbangkan, karena sarana prasarana merupakan penunjang dalam pemberian layanan administrasi yang baik. seperti halnya pembentukan PTSP yang menjadikan pelayanan mudah dan cepat.

2. Pengorganisasian Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pengorganisasian (organizing) adalah proses yang menentukan bagaimana strategi dan taktik yang telah ditetapkan dalam perencanaan sebelumnya dimasukkan ke dalam struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem, dan lingkungan, sehingga semua pihak yang terlibat dapat bekerja sama secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

¹⁴⁰ Emron Edison, Yohny Anwar dan Imas Komariyah, Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi
70

Adapun temuan yang dilakukan oleh peneliti di MAN 2 Jember dalam pengorganisasian tata usaha untuk meningkatkan kinerja administrasi sekolah dengan membagi pekerjaan yang disusun untuk membangun hubungan kerja sama antar individu atau kelompok dalam sebuah kegiatan keadministrasian yang dibentuk dalam struktur tertentu untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Hal ini selaras dengan teori George R. Terry dalam Mulyono, yang mengatakan bahwa pengorganisasian merupakan proses menyusun hubungan perilaku yang efektif antar personalia, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan memperoleh keputusan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas dalam situasi lingkungan yang ada untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu.¹⁴¹

Adapun temuan pengorganisasian tata usaha di MAN 2 Jember kepala sekolah mengatur dan menggolongkan pekerjaan dengan menetapkan hubungan koordinasi antara staf yang ada dalam rangka membentuk struktur organisasi untuk dijadikan sebagai alat dalam pencapaian tujuan. Selain itu dengan adanya pembagian kerja sesuai dengan tupoksi juga dapat mempermudah atasan untuk mengontrol kinerja tenaga administrasi tersebut.

Hal ini sesuai dengan teori Emron Edison yang mengungkapkan pembagian kerja ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya pelanggaran tugas dan tanggung jawab yang sering kali menimbulkan konflik dan

¹⁴¹ Mulyono, Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan, 27.

bahkan menjadi penghambat dalam pencapaian tujuan yang diinginkan. Dengan maksud untuk mendukung tujuan strategis, beban kerja yang rasional, otoritas yang jelas serta adanya uraian pekerjaan dan prosedur.¹⁴²

Berdasarkan hasil temuan tersebut, peneliti simpulkan bahwa kepala madrasah sebagai pemegang pimpinan tertinggi di lembaga pendidikan memiliki wewenang dalam mengatur sistem kerja bawahannya. Sistem kerja yang telah dibentuk kemudian disusun dalam bentuk fisik berupa struktur organisasi yang berguna untuk memberikan kejelasan terhadap gambaran kinerja staf tata usaha terhadap tupoksinya masing-masing. Dengan adanya struktur organisasi ini juga dapat mempermudah setiap staf tata usaha dalam meningkatkan kinerjanya serta untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman tugas antar staf.

3. Pelaksanaan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pelaksanaan tata usaha adalah berlangsungnya proses pelayanan, membantu dan memenuhi menyediakan segala kebutuhan penunjang di sekolah. Pengelolaan ketatausahaan adalah proses interaksi antara staff tata usaha dengan konsumen pendidikan, yaitu seluruh tenaga pendidik maupun kependidikan, siswa, dan masyarakat lainnya dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kepada siswa demi terealisasinya tujuan lembaga pendidikan.

¹⁴² Emron Edison, Yohny Anwar dan Imas Komariyah, Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi, 52-53

Adapun pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilakukan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam hal ini melaksanakan pengelolaan tata usaha terkait dengan administrasi yang berhubungan dengan siswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan masyarakat. Staff tata usaha bertanggung jawab memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan pendidikan. Selain itu tata usaha juga memberikan pelayanan administrasi terhadap alumni yang hendak meminta berkas penting terkait dengan legalisir ijazah maupun pengambilan SKHUN.

Menurut Terry dalam buku pengantar manajemen pendidikan, pelaksanaan merupakan upaya untuk merangsang anggota-anggota kelompok melaksanakan tugas dengan antusias dan kemauan yang baik.¹⁴³ Hal tersebut sesuai dengan paparan data di MAN 2 Jember bahwa pada proses pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah pemimpin berperan menggerakkan anggota-anggotanya untuk dapat melaksanakan kegiatan sesuai dengan arah tujuan lembaga pendidikan.

Sesuai pada proses pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi, kepala tata usaha berperan membimbing anggota, memberikan arahan dan motivasi pada saat proses pelaksanaan berlangsung untuk dapat mengetahui perkembangan kinerja staff tata

¹⁴³ Noer Rohmah, Pengantar Manajemen Pendidikan (Malang: Madani, 2017), 55

usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah. dapat bekerja secara efektif sesuai perencanaan yang telah disusun diawal.

Hal ini sesuai dengan teori Marno dan Triyo Supriyatno mengatakan bahwa implementasi atau pergerakan adalah proses pemberian arahan kepada orang lain agar mereka menyukai dan mampu bekerja sesuai dengan peran yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Proses ini dilakukan dengan cara memotivasi dan memberi motif-motif pada bawahan agar mereka merasa senang dan nyaman melakukan segala aktivitas yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien¹⁴⁴ Selain itu, mengenai ketersediaan sarana dan prasarana, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi terhadap pelanggan pendidikan. Hal ini dapat dilihat dari upaya madrasah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan.

Dari pembahasan tersebut kemudian peneliti menyimpulkan bahwa pada proses pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi terdapat bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi dan kepala madrasah beserta kepala tata usaha memberikan arahan kerja dan motivasi kerja yang dituangkan dalam bentuk pembinaan serta pengembangan kepada para staf sehingga bisa meningkatkan kinerjanya. Selain itu, adanya sarana dan prasarana penunjang, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan

¹⁴⁴ Marno dan Triyo Supriyatno, Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam, 1-2

kualitas layanan administrasi terhadap pelanggan pendidikan. Serta adanya kegiatan pendistribusian yang diterapkan di MAN 2 Jember berjalan dengan cukup baik.

4. Pengawasan Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Pengendalian atau pengawasan (*controlling*), yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya, selanjutnya diorganisasikan, dan diimplementasikan agar dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lembaga pendidikan.

Adapun temuan yang di dapatkan oleh peneliti terkait pengawasan tata usaha yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember, kepala madrasah menjadi supervisor pertama untuk melihat perencanaan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan sasaran

yang telah dilakukan atau masih belum sesuai dengan kinerja harian, bulanan ataupun tahunan. Kemudian melakukan monitoring secara berkala terhadap kegiatan yang dijalankan, kemudian mereview ulang seluruh kegiatan yang sudah dijalankan maupun membenahi yang menjadi kekurangan pada saat proses pelaksanaan.

Hal ini senada dengan teori Soewarno Handayani yang mengartikan pengawasan sebagai usaha menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara menilai hasil atau prestasi yang dicapai dan jika

terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan usaha perbaikan¹⁴⁵

Selain itu, hambatan yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi biasanya adalah terkait dengan data siswa yang masih belum valid, dan dilanjutkan dengan adanya solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data. Sebagaimana dengan teori dari Saefullah yang mengungkapkan bahwasanya dilakukannya pengawasan ialah untuk memastikan semua pelaksanaan manajemen TU tidak menyimpang dari perencanaan yang ditentukan sebelumnya.¹⁴⁶

Dengan demikian dari pembahasan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwasannya pengawasan terdapat kesamaan antara teori yang ada dengan temuan yang di dapat di MAN 2 Jember berupa kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh kepala madrasah dan koordinator tata usaha dengan melaksanakan pengukuran terhadap keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target program sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu adanya evaluasi sangat dibutuhkan dalam setiap kegiatan yang telah dijalankan sehingga akan mengetahui apa yang mungkin menjadi penghambat pada saat proses pelaksanaan kegiatan. Terlebih lagi bagi MAN 2 Jember melalui proses evaluasi tersebut akan mengetahui tindak lanjut berikutnya untuk mencapai program kegiatan yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

¹⁴⁵ Soewarno Handyaningrat, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management, 26

¹⁴⁶ Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, "PengantarManajemen", 12.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan, maka dikemukakan kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, Perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilakukan dengan adanya rapat setiap satu tahun sekali yang diadakan oleh kepala madrasah dengan melibatkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk membahas rencana kepegawaian dan program. Rencana kepegawaian dilakukan dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada sesuai dengan kompetensi masing-masing. Sedangkan rencana program dilakukan dengan membentuk PTSP untuk mengidentifikasi pekerjaan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat di setiap kebutuhan yang diperlukan.

Kedua, Pengorganisasian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilakukan dengan membagi pekerjaan dalam sebuah kegiatan ketausahaan yang dibentuk dalam struktur organisasi untuk menjelaskan posisi staf tata usaha dengan mempertimbangkan bakat dan pengalaman sesuai dengan kualifikasi dan analisis jabatannya serta mencegah terjadinya kesalah pahaman tugas dan tanggung jawab pekerjaan antar staf.

Ketiga, Pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilakukan dengan melaksanakan suatu

pelayanan administrasi pada pelanggan pendidikan seperti pembayaran SPP atau administrasi keuangan, beasiswa berprestasi, dan pengadministrasian lainnya yang dilaksanakan secara manual maupun berbasis IT. Dan pelaksanaan tersebut harus sesuai dengan prosedur atau SOP sudah yang dirancang sesuai dengan jenis pelayanan yang disetujui. Serta adanya fasilitas penunjang yang diberikan kepada setiap staf, dapat menjadikan pelayanan administrasi berkualitas.

Keempat, Pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember dilakukan oleh kepala madrasah dengan mengawasi dan mengevaluasi keberhasilan pencapaian program melalui pertemuan rapat yang dilaksanakan setiap satu bulan sekali dalam rangka mengoptimalkan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dengan menerima kritik serta saran dengan disediakannya QR Code untuk koreksi pekerjaan karena adanya solusi yang ditawarkan saat menghadapi hambatan atau kendala pasti diperlukan untuk dijadikan perbaikan di kemudian hari.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Saran

Setelah didapatnya hasil berdasarkan penemuan dalam penelitian, maka peneliti disini memberikan masukan sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah

Sebagai kepala madrasah yang merupakan seorang pemimpin dalam suatu lembaga pendidikan diharapkan selalu memberikan arahan dan juga motivasi kepada bawahan supaya bisa meningkatkan kinerja dan kualitasnya terutama pada keadministrasian.

2. Kepala Tata Usaha

Sebagai kepala tata usaha yang bertanggung jawab terhadap bagian administrasi di lembaga pendidikan di harapkan selalu memberikan arahan dan juga menjaga komunikasi dengan bawahan. Selain itu juga bisa bekerja sama dengan baik dengan tenaga kependidikan lainnya.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya di harapkan nanti bisa membahas lebih dalam mengenai manajemen tata usaha dan dalam penelitian ini bisa disempurnakan kembali oleh peneliti yang selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Djoko, Titik Koesdjati, dan Yitno Utomo. *Pengendalian kualitas*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Amirudin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7 No. 1, (Juni 2017). <https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i1.2254> (diakses pada 03 Desember 2022 pukul 17.45 WIB).
- Anisa, Zulva Rizky, Tri Murwaningsih, dan Patni Ninghardjanti. *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta*, Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, Vol. 2, No. 2, (2018). <https://jurnal.uns.ac.id/JIKAP/article/view/20812>.
- Anwar, Miftahul. *peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung*. Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2020.
- Ardiansyah, Gumelar. *Pengertian Tata Usaha*, <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>.
- Arisanti, Arisa., A. Imanda dan H. Eko Saputra. *Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah*, Jurnal Professional, Vol 7, No 1 (2020). <https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1093>.
- Astuti, Alfrida, Mujiati, dan Wa Rosida. *Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi*. Jurnal Pendidikan dan pengajaran (Januari 2022). <https://doi.org/10.51454/jpp.v3i1.444> (diakses pada 20 Januari 2023 pukul 17.18 WIB).
- Ayurindah, Shella, dan Muhammad Riduan. *Peran Tata Usaha dalam Pengelolaan Arsip Sekolah*. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. (2022):<https://ejurnal.univamedan.ac.id/index.php/manhaji/article/view/222> (diakses pada 02 Januari 2023 pukul 17.48 WIB).
- B, Miles Mathew., A Michael Huberman, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebooks Edition 3*. Singapore: SAGE Publication 2014.
- Baharuddin dan Umiarso. *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori dan Praktik*. Cet.2. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014.
- Batujajar, BlogSpot SMPN 1. *Jangan Pandang Sebelah Mata Peran Tata Usaha Sekolah?-SMP Negeri 1 Batujajar*.

<https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/> (diakses pada tanggal 10 Januari 2023, jam 09.40 WIB).

- Daryanto, H. M. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Djunaidi, M. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2017.
- Edison, Emron., Yohny Anwar dan Imas Komariyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- Faizah, Richlah. *Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang*. Skripsi, UIN Malang, 2021.
- Fikri, Miftahul. *Konsep Dasar Manajemen Pendidikan & Peran SOP*. Cimahi: Najmu Books Publishing. 2020.
- Firmansyah, Anang dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen*. Ed.1. Cet.1. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Habibi, Adib. *Implementasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Pembelajaran di Madrasah Aliyah Darul Ulum Muncar Banyuwangi*. Jurnal Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan*, Cet.1, (Medan: Perdana Publishing, 2012.
- Handayaniingrat, Soewarno. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*. Jakarta: Bima Aksara, 2007.
- Karnati, Neti. *Manajemen Perkantoran Analisis Teori Dan Aplikasi Dalam Organisasi Pendidikan*. Aceh: CV. Bunda Ratu, 2019.
- Kartiwi, Asti Putri dan Udin Syaefudin Sa'ud. *Kualitas Layanan Akademik Madrasah*, Jurnal Administrasi Pendidikan 22. No.2. 2015.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qu'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Kementrian Agama, 2019.
- Kompri. *Standardisasi Kompetensi Kepala Sekolah Pendekatan Teori Untuk Praktik Professional*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Kompri. *Manajemen sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta, 2015.

- Mahbub, M. Adibil. *Manajemen Pelayanan Pendidikan dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Peserta Didik di SMK Queen Al Falah Kediri dan MA Sunan Kalijogo Kediri*. Tesis, UIN Satu Tulungagung, 2022.
- Mahmud, Hilal. *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*. Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015.
- Marthalina. *Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta*. Jurnal MSDM 5. No.1. 2018.
- Martoyo, Susilo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet III. Yogyakarta: BPF, 2015.
- Meloeng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mulyadi dan Widi Winarso. *Pengantar Manajemen*. Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.
- Mulyono. *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Cet.IV. Jogjakarta:Ar-Ruzz Media, 2020.
- Nurussalami. *Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*, Jurnal Intelektualita. Vol.8. No.2. Desember 2020.
- Parrangan, Mei Sadrak. *Jurnal Administrasi Negara: Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Dikantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda*. Volume 5. Nomor 3. 2017.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008, tentang *Standar tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*.
- Purwanto, M. Ngalim. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2016.
- Rahmat, Abdul. *Manajemen Pendidikan Nonformal*. Ponorogo:Wade, 2017.
- Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Rasyid, Syaifuddin A. dan Rahman Syah Putra. *Office Management*. Banda Aceh: Bandar Publishing, 2018.
- Rodliyah, St. *Manajemen Pendidikan: Sebuah Konsep dan Aplikasi*. Cet.1. Jember: IAIN Jember Press, 2015.

- Rohiat, *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Ed. Revisi. Cet. 14. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- S, Tatang. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Sagala, Sayiful. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sagala, Syaiful. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003. *tentang Ketenagakerjaan*. Pasal 1 ayat 10.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003. *tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Pasal 39 ayat 1.
- Sellang, Kamaruddin., Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *PengantarManajemen*. Ed.1. Cet.10. Jakarta: Kencana, 2017.
- Tamara, Jeny., Hamidah, dan Julkifli. *Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tualang*. Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan, Vol.11, No.1 (Maret 2022), 17 <https://doi.org/10.37755/jsap.v11i1.575>.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achamd Siddiq Jember. 2021.
- Wijayanto, Dian, *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Winoto, Suhadi. *Dasar-dasar Manajemen Pendidikan*. Cet.1. Yogyakarta: CV. Bildung Nusantara, 2020.
- Website MAN 2 Jember. *Studi Tiru Tata Kelola Administrasi Madrasah* <https://man2jember.sch.id/berita/detail/studi-tiru-tata-kelola->

[administrasi-madrasah](#) (diakses pada tanggal 14 Februari 2023, jam 19.48 WIB).

Yusuf, Burhanuddin. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Cet 1. Jakarta: Rajawali Press, 2015.

Zaini, Mohammad. *Manajemen Pembelajaran Kajian Teoritis dan Praktis*. Jember: IAIN Press, 2021.

Zulkarnain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang: Gunung Samudera, 2015.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 1

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salwa Noris Masyithah
Nim : T20193068
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan : Pendidikan Islam dan Bahasa
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Institusi : UIN KH. Achmad Shiddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Manajemen Tata Usaha dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Jember" tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

J E M B E R

Jember, 01 Desember 2023



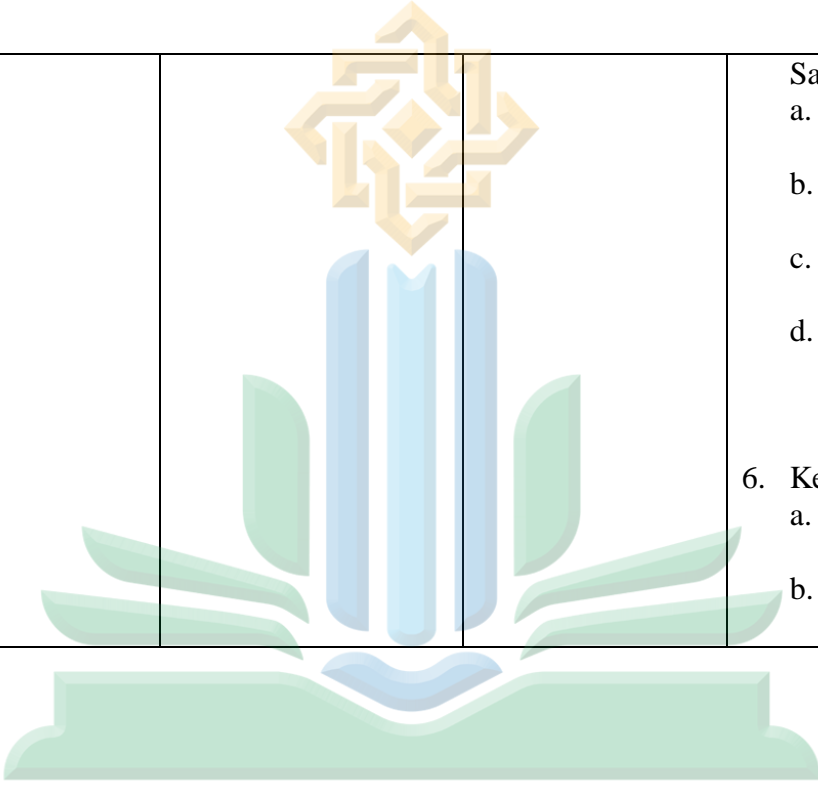
Salwa Noris Masyithah
T20193068

Lampiran 2



MATRIKS PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Manajemen Tata Usaha Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen Tata Usaha 2. Pelayanan Administrasi 	<ol style="list-style-type: none"> a. Konsep dasar manajemen tata usaha b. Aktivitas manajemen tata usaha 	<ol style="list-style-type: none"> a. Perencanaan tata usaha b. Pengorganisasian tata usaha c. Pelaksanaan/ Penggerakan tata usaha d. Layanan Tata usaha e. Pengawasan tata usaha 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan: <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala Madrasah b. Kepala Tata Usaha c. Staf Tata Usaha 2. Kepustakaan 3. Dokumentasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif Deskriptif 2. Jenis Penelitian: <i>field research</i> (penelitian lapangan) 3. Lokasi Penelitian di MAN 2 Jember 4. Teknik Pengumpulan Data : <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis Data : Model Miles, Huberman, dan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perencanaan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 2. Bagaimana pengorganisasian manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 3. Bagaimana pelaksanaan

				<p>Saldana.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan data b. Kondensasi data c. Penyajian data d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi <p>6. Keabsahan data :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Triangulasi sumber b. Triangulasi teknik 	<p>manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?</p> <p>4. Bagaimana pengawasan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?</p>
--	--	--	---	---	---

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Lampiran 3

PEDOMAN KEGIATAN PENELITIAN

A. Observasi

No	Aspek Yang Diamati	Ada	Tidak Ada
1	Lingkungan kerja tata usaha MAN 2 Jember	Ada	
2	Perencanaan tata usaha MAN 2 Jember	Ada	
3	Pengorganisasian tata usaha MAN 2 Jember	Ada	
4	Pelaksanaan tata usaha MAN 2 Jember	Ada	
5	Pengawasan tata usaha MAN 2 Jember	Ada	
6	Sarana pendukung tugas keadministrasian	Ada	

B. Dokumentasi

No	Dokumentasi	Ada	Tidak Ada
1	Sejarah Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	Ada	
2	Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	Ada	
3	Profil Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	Ada	
4	Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember	Ada	
5	Struktur Organisasi TU MAN 2 Jember	Ada	
6	Data Tenaga Kependidikan MAN 2 Jember	Ada	
7	Sarana dan Prasarana Pendukung	Ada	
8	Dokumen atau foto-foto yang relevan yang diperoleh dari berbagai kegiatan manajemen tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember.	Ada	

C. Wawancara

No	Fokus	Instrumen Wawancara	Informan
1	Perencanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 2. Apa saja hal yang diperhatikan dalam perencanaan tata usaha? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Madrasah 2. Kepala Tata Usaha 3. Staf Tata Usaha

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Bagaimana cara mengukur efektivitas dari perencanaan tata usaha yang dilakukan di MAN 2 Jember? 4. Bagaimana partisipasi dari seluruh pihak dalam perencanaan tata usaha? 5. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan perencanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?
2	Pengorganisasian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengorganisasian tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 2. Bagaimana tata usaha melakukan koordinasi dengan bagian-bagian lain lain di MAN 2 Jember? 3. Apa saja fungsi dan tugas yang diemban oleh tata usaha di MAN 2 Jember?
3	Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember? 2. Apa saja bentuk pelayanan yang ada di MAN 2 Jember? 3. Apa saja prosedur layanan administrasi yang ada di MAN 2 Jember? 4. Apa saja kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi? 5. Bagaimana peran teknologi informasi dalam mendukung pelaksanaan tata usaha dan pelayanan administrasi di

		<p>MAN 2 Jember?</p> <p>6. Bagaimana memastikan bahwa semua staf administrasi memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas mereka?</p>	
4	Pengawasan	<p>1. Bagaimana pengawasan tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di MAN 2 Jember?</p> <p>2. Bagaimana tata usaha melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja dan pelayanan administrasi yang telah diberikan?</p> <p>3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi di MAN 2 Jember setelah dilakukan evaluasi dan optimalisasi tata usaha?</p> <p>4. Apa hambatan atau kendala yang dihadapi tata usaha dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi, dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-2057/In.20/3.a/PP.009/05/2023

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember

Jl. Manggar No. 72, Gebang Poreng, Kec. Patrang, Kab. Jember, Jawa Timur

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : T20193068
Nama : SALWA NORIS MASYITHAH
Semester : Semester delapan
Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER selama 30 (tiga puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak Drs. Riduwan

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 09 Mei 2023

Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5 Jurnal Kegiatan Penelitian

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENGOPTIMALKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 JEMBER**

No.	Hari/Tanggal Penelitian	Deskripsi Kegiatan	Nama Informan	TTD
1.	Selasa, 09 Mei 2023	Menyerahkan surat izin penelitian	Reza Alvionita, SE	1.
2.	Kamis, 11 Mei 2023	Izin Penelitian	Nur Hidayat, S.Pd, M.Pd.	2.
3.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Eliana, S.AP	3.
4.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Achmad Mas Udi, SE	4.
5.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Reza Alvionita, SE	5.
6.	Selasa, 16 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Drs. Riduwan	6.
7.	Rabu, 24 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Eliana, S.AP	7.
8.	Rabu, 24 Mei 2023	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi	Achmad Mas Udi, SE	8.
9.	Senin, 12 Juni 2023	Melengkapi dokumen terkait	Eliana, S.AP	9.
10.	Selasa, 13 Juni 2023	Mengambil surat telah melakukan penelitian	Reza Alvionita, SE	10.

Jember, 13 Juni 2023

Kepala MAN 2 Jember



Drs. Riduwan

Lampiran 6 Surat Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2
Jalan Manggar Nomor 72 Patrang Jember 68117
Telepon (0331) 485255
Website: www.man2jember.sch.id, email: manda2jember@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor: 970 /Ma.13.32.02/06/2023

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember :

Nama : Drs.Riduwan
N I P : 196410121991031004
Jabatan : Kepala Madrasah

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **SALWA NORIS MASYITHAH**
N I M : T20193068
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Universitas : UIN KHAS Jember

Yang bersangkutan telah selesai mengadakan Penelitian di MAN 2 Jember pada tgl.09 Mei sampai dengan 13 Juni 2003 dengan Judul 'Manajemen Tata Usaha Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Jember'.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Juni 2023

Kepala,



Riduwan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik. Silakan cek keaslian dokumen pada tte.kemenag.go.id

Token : Vwn6Cj

DOKUMENTASI



Wawancara Peneliti dengan Kepala Madrasah Bapak Ridwan



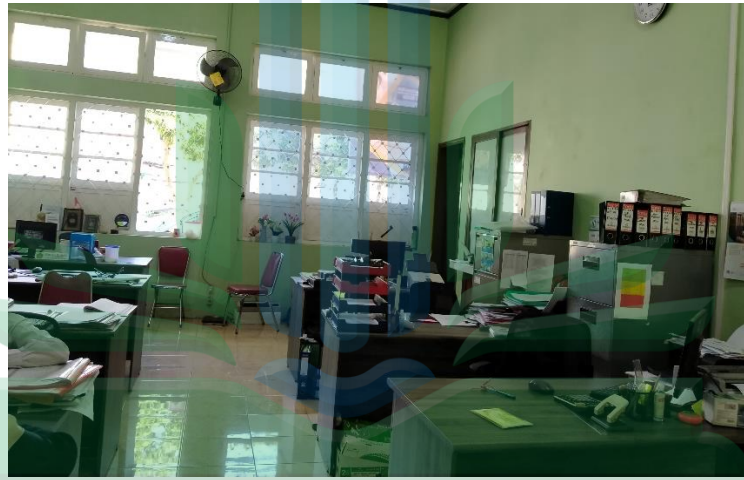
Wawancara Peneliti dengan Kepala Tata Usaha Bapak Mas Udi



Wawancara Peneliti dengan Staf Tata Usaha Ibu Eliana



Wawancara Peneliti dengan Staf Tata Usaha Sekaligus
Petugas PTSP Ibu Reza Alvionita



Ruang Tata Usaha MAN 2 Jember



Lobi PTSP MAN 2 Jember

BIODATA PENULIS



Nama : Salwa Noris Masyithah
NIM : T20193068
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 04 Februari 2001
Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Dusun Krajan RT.09 RW.01 Jenggawah,

Kec. Jenggawah, Kab. Jember

Email : salwanoris42@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

- TK Kurnia : Tahun 2005-2007
- SDN Jenggawah 07 : Tahun 2007-2013
- SMP Plus Darus Sholah Jember : Tahun 2013-2016
- SMA Unggulan BPPT Darus Sholah Jember : Tahun 2016-2019