

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN
PRIMA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ULUL ALBAB
KALIWATES JEMBER TAHUN 2024 - 2025**

TESIS



**Siti Nurul Jennah
NIM: 233206010012**

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UIN KHAS JEMBER
JUNI 2025**

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN
PRIMA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ULUL ALBAB
KALIWATES JEMBER TAHUN 2024 - 2025**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)



Oleh:
Siti Nurul Jennah
NIM: 233206010012

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UIN KHAS JEMBER
JUNI 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis dengan judul “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025” yang ditulis oleh Siti Nurul Jannah, telah dipertahankan di Dewan Penguji Tesis Pascasarjana UIN KHAS Jember pada hari Rabu Tanggal 4 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd).

Jember, 16 Juni 2025

Pembimbing I

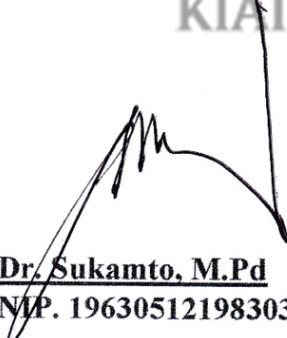


Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M.
NIP. 197107272002121003



Jember, 16 Juni 2025

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



Dr. Sukamto, M.Pd
NIP. 196305121983031009

PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025” yang ditulis oleh Siti Nurul Jannah, telah dipertahankan di Dewan Penguji Tesis Pascasarjana UIN KHAS Jember pada hari Rabu Tanggal 4 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd).

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Penguji : Dr. H. Moh. Anwar, S.Pd., M.Pd.
NIP. 196802251987031002
2. Anggota
 - a. Penguji Utama : Dr. H. Zainuddin Al Haj Zaini, Lc., M.Pd.I
NIP. 197403202007101004
 - b. Penguji I : Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M.
NIP. 197107272002121003
 - c. Penguji II : Dr. Sukanto, M.Pd
NIP. 196305121983031009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJ AGIMAB SIDDIQ

Jember, 16 Juni 2025

Mengesahkan
Pascasarjana UIN KHAS Jember
Direktur

Prof. Dr. H. Mashudi, M.Pd.
NIP. 197209182005011003

ABSTRAK

Siti Nurul Jennah, 2025. Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025. Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Jember Kiai Achmad Siddiq Jember. Pembimbing I : Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M., Pembimbing II : Dr. Sukanto, M.Pd

Kata kunci: Manajemen Tata Usaha, Layanan Prima

Manajemen tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional dan pelayanan di lembaga pendidikan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada proses belajar mengajar, tetapi juga pada sistem administrasi yang tertata rapi, cepat, dan responsif. Oleh karena itu, pengelolaan tata usaha yang baik menjadi kunci dalam mewujudkan layanan prima. Penelitian ini dilakukan untuk menelaah bagaimana manajemen tata usaha dapat dioptimalkan guna meningkatkan mutu layanan di lingkungan pendidikan.

Fokus penelitian: 1) Bagaimana perencanaan Manajemen Tata Usaha sekolah dalam meningkatkan Layanan Prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember? 2) Bagaimana pelaksanaan Manajemen Tata Usaha sekolah dalam meningkatkan Layanan Prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember? 3) Bagaimana evaluasi Manajemen Tata Usaha sekolah dalam meningkatkan Layanan Prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Lokasi penelitian ini bertempat di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini 1) Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab dimulai dari proses rekrutment, pelatihan, pembuatan SOP dan rapat koordinasi 2) Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab terdiri dari dua segmen yakni pelayanan secara luring (lisan) dan pelayanan daring (digital). Adapun beberapa pelayanan yang dilaksanakan secara digital yakni, manajemen kehadiran tenaga pendidik, PPDB, surat menyurat, website dan *call center*, pembayaran SPP menggunakan IDN dan pendaftaran, gaji guru serta buku induk yang terintegrasi dengan teknologi digital. Lalu kesiapan infrastruktur menjadi faktor yang paling diutamakan dan di perbarui dalam menunjang berjalannya proses pelayanan digital. 3) Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab terbagi menjadi tiga segmen, yakni evaluasi dengan yayasan yang adakan seminggu sekali, kedua evaluasi dengan kepala sekolah yang diadakan setiap hari dan setiap minggu serta yang ketiga evaluasi dengan internal tata usaha yang diadakan setiap bulan.

ABSTRACT

Siti Nurul Jennah, 2025. Administrative Management in Enhancing Excellent Service at Ulul Albab Foundation, Kaliwates Jember Academic Year 2024–2025. Thesis. Islamic Education Management Study Program Postgraduate Program, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Supervisor I: Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. Supervisor II: Dr. Sukamto, M.Pd.

Keywords: Administrative Management, Excellent Service

Administrative management plays a strategic role in supporting the operational effectiveness and service quality of educational institutions. High-quality services depend not only on the teaching and learning process but also on a well-organized, efficient, and responsive administrative system. Therefore, effective administration is a key factor in realizing excellent service. This study aims to examine how school administrative management can be optimized to improve service quality within an educational setting.

The study focused on: 1) How is the planning of administrative management carried out to improve excellent service at the Ulul Albab Islamic Educational Foundation, Kaliwates Jember? 2) How is administrative management implemented to improve excellent service at the Ulul Albab Islamic Educational Foundation, Kaliwates Jember? 3) How is administrative management evaluated in improving excellent service at the Ulul Albab Islamic Educational Foundation, Kaliwates Jember?

This study used a qualitative approach with a case study design. The research site is the Ulul Albab Islamic Educational Foundation, Kaliwates Jember. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis involved data condensation, data display, and drawing conclusions.

The results of this study revealed that: 1) Planning: Administrative management planning to enhance excellent service includes recruitment processes, staff training, the development of Standard Operating Procedures (SOPs), and regular coordination meetings. 2) Implementation of Administrative Management in Improving Excellent Service at the Ulul Albab Islamic Education Foundation consists of two segments, namely offline (verbal) services and online (digital) services. Some of the services that are carried out digitally are, management of teacher attendance, PPDB, correspondence, website and call center, payment of SPP using IDN and registration, teacher salaries and master books integrated with digital technology. Then the readiness of the infrastructure is the most important factor and is updated in supporting the implementation of the digital service process. 3) Evaluation of Administrative Management in Improving Excellent Services at the Ulul Albab Islamic Education Foundation is divided into three segments, first, evaluation with the foundation which is held once a week, secondly, evaluation with the principal which is held every day and every week and thirdly evaluation with internal administration which is held every month.

ملخص البحث

سيأتي نور اللجنة، ٢٠٢٥. إدارة الأعمال الإدارية في تحسين الخدمة المتميزة في مؤسسة أولو الألباب الإسلامية كاليواتس جمبر للعام الدراسي ٢٠٢٤-٢٠٢٥. رسالة الماجستير بقسم إدارة التربية الإسلامية برنامج الدراسات العليا جامعة كياهي حاج أحمد صديق الاسلامية الحكومية جمبر. تحت الاشراف: (١) الاستاذ الدكتور الحاج محمد خطيب الماجستير، و(٢) الدكتور سوكامتو الماجستير..

الكلمات الرئيسية: إدارة الأعمال الإدارية، والخدمة المتميزة

إن إدارة الأعمال الإدارية لها دور استراتيجي في دعم فعالية العمليات وجودة الخدمة في المؤسسات التعليمية. فإن الجودة العالية في الخدمة لا تعتمد فقط على عملية التعلم والتعليم، بل تعتمد أيضا على النظام الإداري المنظم، الفعال، ويستجيب للاحتياجات. لذلك، فإن الإدارة الفعالة تعد عاملاً رئيسياً في تحقيق الخدمة المتميزة. ويهدف هذا البحث إلى دراسة كيفية تحسين الإدارة الإدارية لرفع جودة الخدمة في البيئة التعليمية.

محور هذا البحث هو: (١) كيف تخطيط إدارة الأعمال الإدارية لتحسين الخدمة المتميزة في مؤسسة أولو الألباب الإسلامية؟ و(٢) كيف تنفيذ إدارة الأعمال الإدارية في تحسين الخدمة المتميزة في مؤسسة أولو الألباب الإسلامية كاليواتس جمبر؟ و(٣) كيف تقويم إدارة الأعمال الإدارية في تحسين الخدمة المتميزة في مؤسسة أولو الألباب الإسلامية كاليواتس جمبر؟

استخدمت الباحثة هذا البحث المنهج الكيفي بتصميم دراسة الحالة. أما موقع البحث فهو مؤسسة أولو الألباب الإسلامية كاليواتس جمبر. وجمع البيانات من خلال الملاحظة، والمقابلة الشخصية، والمراقبة، والوثائقية. ويشتمل تحليل البيانات على تكثيف البيانات، وعرضها، واستنتاج.

أما نتائج البحث التي حصلت عليها الباحثة فهي: (١) أن تخطيط إدارة الأعمال الإدارية لتحسين الخدمة المتميزة عملية هو توظيف العاملين، وتدريبهم، ووضع إجراءات التشغيلية المنتظمة، وعقد الاجتماعات التنسيقية الدورية. و(٢) أن التنفيذ هو الخدمات الإدارية من خلال خدمات حضورية أثناء ساعات الدراسة وخدمات رقمية على الإنترنت، ومنها: تنظيم الحضور للمعلمين، وقبول الطلاب الجدد، والمراسلات، وخدمة مركز الاتصال، ودفع الرسوم التعليمية، وتسجيل الطلاب، ومعالجة الرواتب، وتوثيق بيانات الطلاب بواسطة التقنيات الرقمية. و(٣) أن التقويم يتكون من ثلاثة مراحل: التقويم الأسبوعي مع المؤسسة، والتقويم اليومي مع المدير، والتقويم الشهري داخل فريق الإدارة.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan limpahan nikmat-Nya sehingga proposal tesis dengan judul “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025” ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju agama Allah sehingga tercerahkanlah kehidupan saat ini.

Dalam penyusunan proposal tesis ini, banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaiannya. Oleh karena itu patut diucapkan terima kasih teriring doa jazakumullahu ahsanal jaza kepada mereka yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan dukungan demi penulisan tesis ini.

1. Prof. Dr. Hepni, S. Ag., MM. Selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan izin dan bimbingan yang bermanfaat.
2. Prof. Dr. H. Mashudi M.Pd. selaku direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan izin dan bimbingan yang bermanfaat.
3. Dr. H. Moh. Anwar, S. Pd., M. Pd. Selaku ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Pascasarjana Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan banyak ilmu bimbingan.

4. Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M.selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan motivasi, sekaligus memberikan banyak ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran, petunjuk dan arahan dalam penyusunan tesis.
5. Dr. Sukanto, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi, sekaligus memberikan banyak ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran, petunjuk dan arahan dalam penyusunan tesis.
6. Dr. H. Zainuddin Al Haj Zaini, Lc., M.Pd.I selaku penguji utama dalam tesis ini yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis sehingga penulisan tesis ini jauh lebih baik dari sebelumnya.
7. Dr. Nuruddin M. Pd selaku ketua Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
8. Siti Maisaroh S.H, MPd selaku kepala sekolah Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
9. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a serta yang selalu berjuang untuk memberikan pendidikan yang terbaik untuk anaknya. Juga kepada kerabat serta teman teman yang memberikan support dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, semoga penyusunan Tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis serta umumnya bagi pembaca.

Jember, 16 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Istilah.....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	16
G. Sistematika Pembahasan	16
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori.....	33
C. Kerangka Konseptual	52
 BAB III METODE PENELITIAN	 53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	53
C. Kehadiran Peneliti	54
D. Subyek Penelitian	54
E. Sumber Data	57

F. Teknik Pengumpulan Data	58
G. Analisis Data	60
H. Keabsahan Data.....	62
I. Tahap-Tahap Penelitian.....	64
BAB IV PAPARAN DATA DAN ANALISIS	66
A. Paparan data dan analisis	66
B. Temuan Penelitian	111
BAB V PEMBAHASAN	120
A. Perencanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima	121
B. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima	126
C. Evaluasi Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima	131
BAB VI PENUTUP.....	136
A. Kesimpulan	136
B. Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	138
Pernyataan keaslian tulisan	
Lampiran Lampiran	
Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Orisinilitas Penelitian	28
Tabel 3.1 Subek Penelitian	55
Tabel 4.1 Infrastruktur layanan digital	102
Tabel 4.2 Hasil Temuan	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3 Analisis Model interaksi Miles & Huberman	62
Gambar 4.1 Flyer rekrutment tata usaha (Tim Media)	69
Gambar 4.2 Pelatihan tenaga kependidikan 2024/2025	71
Gambar 4.3 SOP Sekolah	73
Gambar 4.4 Rapat Koordinasi	75
Gambar 4.5 Pelayanan Luring	78
Gambar 4.6 Website presensi RA Ulul Albab	88
Gambar 4.7 portal tampilan awal Aplikasi IDN RA Ulul Albab.....	90
Gambar 4.8 Pengelompokan kelas dalam Aplikasi IDN RA Ulul Albab.....	91
Gambar 4.9 Dashbord tagihan Aplikasi IDN RA Ulul Albab	92
Gambar 4.10 Tampilan dashbord Aplikasi IDN RA Ulul Albab.....	93
Gambar 4.11 Portal PPDB RA Ulul Albab.....	95
Gambar 4.12 Fitur PPDB RA Ulul Albab.....	96
Gambar 4.13 Website Resmi RA Ulul Albab	98
Gambar 4.14 Auto cract	100
Gambar 4.15 Rapat evaluasi ketua Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab	106
Gambar 4.16 Rapat evaluasi kepala sekolah	108
Gambar 4.17 Rapat internal stakeholder yayasan pendidikan islam Ulul Albab.....	109

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan merupakan bisnis yang menarik beberapa hal tentang manusia sebagai upaya untuk memberikan pengalaman belajar yang terstruktur di sekolah maupun di luar sekolah dengan kegiatan formal, informal maupun nonformal yang bertujuan untuk mengoptimalkan kemampuan seseorang agar dapat berperan secara mandiri di masa yang akan datang.

Pendidikan sebagai usaha dalam mengembangkan pengalaman dan pengetahuan di dalam lingkungan agar individu menjadi seorang yang berakarakter, berakhlak, berbudi luhur serta bertanggung jawab. Oleh karena itu, pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Persaingan dalam dunia pendidikan salah satunya dengan memberikan pelayanan yang baik bagi warga sekolah, maka dari itu pihak sekolah harus memberikan pelayanan yang prima agar pelayanan yang diberikan mendapatkan kepuasan. Kepuasan pelanggan berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengelola. Keterlibatan dalam bimbingan ataupun pengarahan dari suatu kelompok ke arah tujuan organisasional melalui proses juga kerangka kerja termasuk dalam manajemen. Pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah/organisasi di antaranya manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran serta

dilakukan secara sistematis dalam suatu proses termasuk juga ke dalam manajemen Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa seorang kepala tata usaha harus mempunyai kompetensi manajerial. Manajer harus mampu mempengaruhi, mengarahkan, membimbing dan mengendalikan para tenaga kependidikan yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan agar mereka mau dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih profesional sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Tata usaha lembaga pendidikan merupakan pemeran penting dalam terlaksananya pelayanan administrasi dan pelayanan lain yang ada dilembaga. tata usaha memiliki peran yang menyeluruh untuk perkembangan organisasi dalam mencapai tujuannya, salah satu ciri dari tata usaha yakni bersifat pelayanan yang perlu diterapkan secara prima. Kualitas layanan yang diberikan oleh tata usaha itu dinilai dari bagaimana pelayanan prima yang mereka implementasikan di lembaga. Layanan sekolah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga para pelanggan merasa puas. Kualitas layanan dijelaskan dalam AlQur'an :

يَتَائِبُهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا
فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٧﴾

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa

yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S Al Baqarah [2] : 267)¹

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk kepada orang lain atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas yang diberikan kepada orang lain. Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan pelayanan yang sebuah berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik dalam Sri Handayani menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga memahami, Dengan demikian mengerti, merasakan.² Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas pelanggan semakin kokoh pula. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.

Manajemen Tata Usaha di sekolah tidak hanya terkait dengan aspek administratif, tetapi juga harus berlandaskan pada peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Di Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional memberikan dasar hukum yang kuat mengenai pengelolaan pendidikan, termasuk pengelolaan administrasi sekolah. Pasal 4 menyatakan bahwa

¹ Departemen Agama Republic Indonesia, Al Quran Dan Terjemahan, (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006), 45

² Angel, P. B. (2024). *Pelayanan Prima Staf Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik Di Sd Muhammadiyah 1 Bandar Lampung* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung) 6.

pendidikan harus dilakukan secara terencana dan sistematis, yang menekankan pentingnya manajemen yang efektif, termasuk ketatausahaan.³

Selain itu, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Standar Pengelolaan Sekolah juga memberikan panduan tentang manajemen dan administrasi sekolah. Peraturan ini menekankan pentingnya pengelolaan data dan informasi yang akurat serta penggunaan teknologi dalam administrasi untuk meningkatkan layanan kepada siswa dan orang tua.⁴ Dengan demikian, Manajemen Tata Usaha harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh peraturan ini untuk mencapai layanan pendidikan yang prima.

Selanjutnya, dalam konteks manajemen layanan prima, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menekankan pentingnya kualitas layanan publik, termasuk dalam pengelolaan administrasi pendidikan.⁵ Hal ini menuntut sekolah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem administrasi mereka untuk mencapai layanan yang optimal.

³ Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta: Sekretariat Negara, 2003), Pasal 4.

⁴ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 *tentang Standar Pengelolaan Sekolah* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2018).

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 *tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan* (Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Manajemen Tata Usaha di sekolah berperan penting dalam meningkatkan layanan prima, dengan bukti empiris yang menunjukkan dampaknya terhadap kualitas layanan pendidikan. Penelitian oleh Ningsih menunjukkan bahwa penerapan sistem Manajemen Tata Usaha yang baik di sekolah berkontribusi signifikan terhadap kepuasan siswa dan orang tua.⁶ Sistem ini memastikan bahwa semua data dan informasi dikelola dengan efektif, yang pada gilirannya mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi. Hal ini sejalan dengan teory dari Matthias Gouthier dan Kolaborator: Gouthier dan rekan-rekannya mengembangkan perbandingan beberapa model layanan prima, yakni model EFQM (*European Foundation for Quality Management*), yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan Ombudsman RI (2023) terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota dan 415 pemerintah kabupaten, pada tahun 2022 diperoleh hasil bahwa jumlah instansi yang masuk zonasi hijau sebesar 52,96%. Adapun jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai antara lain dari 586 instansi, namun yang masuk ke zona hijau sebanyak 272 instansi (46,42%), zona kuning sebanyak 250 instansi (42,66%), dan zona merah sebanyak 64 instansi (10,92%). Ombudsman RI memiliki kategori penilaian seperti zonasi hijau yang berarti pelayanan yang di berikan sudah masuk kategori baik, zonasi kuning yang berarti termasuk kategori pelayanan yang kurang baik dan

⁶ Ningsih, "Pengaruh Manajemen Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa dan Orang Tua," Jurnal Manajemen Pendidikan 5, no. 2 (2021): 134-145.

zonasi merah berkategori termasuk kepada pelayanan tidak baik dan harus di perhatikan.⁷ Manajemen pelayanan bisa dikatakan partisipatif itu apabila pihak lembaga dan pihak konsumen itu menunjukkan interaksi sebagai pihak yang melayani dan pihak yang dilayani.⁸

Pelayanan prima adalah konsep yang berkaitan dengan prinsip pertama ISO 9001:2008, yaitu Fokus pada Pelanggan (Customer Focus). Pelayanan prima dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan kualitas dan memastikan bahwa seluruh proses pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi ISO 9001:2008 di lembaga pendidikan dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dengan memastikan bahwa seluruh proses pendidikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan prima dapat diimplementasikan dalam lembaga pendidikan dengan menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dan menerapkan pelayanan prima untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pemustakanya.⁹

Dalam studi yang dilakukan oleh Rahmawati, dijelaskan bahwa pengelolaan administratif yang efisien dapat mengurangi waktu tunggu dalam pelayanan, yang berpengaruh positif terhadap pengalaman siswa dan orang

⁷ Ombudsem. R. Indonesia, (2022). *Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Vol. 12920, Issue 021). https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf

⁸ Chotib, M. 2020 *Model Manajemen Pengelolaan Dan Pelayanan Zakat Partisipatif*, 82

⁹ Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). *Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan*. Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia, 10(1), 308-321. <https://doi.org/10.29210/1202424233>, 305.

tua.¹⁰ Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa peningkatan dalam Manajemen Tata Usaha berkorelasi dengan peningkatan kinerja akademik siswa, yang menunjukkan bahwa layanan yang baik dapat berdampak langsung pada hasil belajar.

Penelitian lainnya oleh Puspitawati dan Murniati mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa institusi pendidikan yang menerapkan Manajemen Tata Usaha yang sistematis dan berbasis data mengalami perbaikan dalam tingkat kepuasan layanan yang dirasakan oleh stakeholders.¹¹ Hal ini menunjukkan bahwa Manajemen Tata Usaha tidak hanya berfungsi sebagai fungsi administratif, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam meningkatkan kualitas layanan di sekolah.

Penelitian Ini Dilakukan Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Yayasan ini terdiri dari sekolah dengan berbagai tingkat mulai dari KB, RA dan SD. Dengan adanya beberapa tingkatan menjadikan pekerjaan tenaga tata usaha dalam mengelola bagian administrasi semakin kompleks ditambah dengan administrasi kepegawaian. Pelayanan administrasi didalam sekolah diharapkan dapat mempermudah warga sekolah maupun wali murid dalam pengurusan administrasi. Selain itu, data administrasi berperan penting dalam mempertimbangkan pengambilan kebijakan di sekolah.¹² Aspek dalam ketatausahaan seperti surat menyurat, pengarsipan, pelaksanaan organisasi dan

¹⁰ Rahmawati, "Peran Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan," Jurnal Edukasi 4, no. 1 (2022): 50-60.

¹¹ Puspitawati, E., and Murniati. "The Impact of Systematic Administrative Management on Service Quality in Schools." Jurnal Manajemen Pendidikan 5, no. 1 (2022): 121-133.

¹² Ramadhan, L. N., & Safitri, N. (2022). *Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Layanan Pendidikan*. Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 1(7), 897–901. <https://doi.org/10.32670/ht.v1i7.1663>.

struktur pegawai, serta keuangan dan anggaran belanja sekolah memiliki peranan penting terhadap perkembangan pendidikan di sekolah.¹³ Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menunjukkan bagaimana bentuk pelayanan dan kepuasan pelanggan. Profesionalisme suatu organisasi dapat dilihat dari pelayanan yang ditunjukkan dalam organisasi atau lembaga tersebut.

Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab merupakan lembaga pendidikan yang berdiri sejak tahun 2008, telah menunjukkan perkembangan yang baik, terutama dalam hal peningkatan kualitas dan kuantitas siswa. Dengan jumlah siswa pada tahun ini, KB 72 siswa, RA 187 siswa dan SD 392 siswa. Dalam skala pendidikan dasar Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab ini menduduki skala yang tinggi dalam hal kuantitas siswanya, terutama dalam satu wilayah kalitawes. Lembaga pendidikannya pun di nahkodai oleh para pimpinan berprestasi ditingkat kabupaten maupun tingkat nasional. Pelayan prima yang diberikan oleh lembaga ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat. Karna dengan adanya pelayanan yang mekanismenya lebih akurat dan cepat bisa memberikan kemudahan bagi wali murid dalam mengakses administratif lembaga. sebelum terdapat pelayanan digital yayasan menggunakan system pelayanan secara manual, namun pelayaan tersebut kurang efektif karna bertentangan dengan kebutuhan wali murid yang membutuhkan pelayanan yang cepat, sehingga yayasan ini mulai menerapkan pelayanan secara digital untuk memberikan kepuasan pada wali murid.

¹³ Fajar, M., & Iskandar, F. I. (2023). *Manajemen Administrasi Ketatausahaan di SMKN 1 Cijulang*. *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 1(1), 50–55. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.106>.

Mutu pelayanan di sekolah sangat penting terutama di bagian administrasi.¹⁴ Bidang administrasi ini berkaitan juga dengan pelayanan sekolah yang di berikan kepada pihak eksternal maupun internal sekolah. Bidang administrasi harus memberikan layanan yang baik agar memberikan suatu kepuasan seluruh masyarakat sekolah. Salah satu indikator keberhasilan sekolah itu dilihat dari kemampuannya untuk memberikan keuntungan bagi pemilik, menjamin stabilitas pekerjaan bagi staff, dan memastikan kepuasan pelanggan yakni wali murid.¹⁵ Keberhasilan ini tentu dipengaruhi oleh berbagai faktor, dengan salah satu faktor yang paling berperan adalah sistem manajemen yang diterapkan. Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab merupakan yayasan yang terdiri dari suatu pendidikan formal yang menuntut tenaga tata usaha untuk melaksanakan ketatausahaan dengan berbekal kompetensi dan keterampilan. Hal ini dikarenakan di yayasan ulul abab memiliki peserta didik diberbagai tingkat pendidikan. Maka dari itu Manajemen Tata Usaha perlu pengelolaan layanan administrasi yang baik agar dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan dengan hasil wawancara dengan salah satu tata usaha RA Ulul Albab, Ibu Khoirotun Nisak, S.Pd pada 1 oktober 2024, beliau menjelaskan bahwa Manajemen Tata Usaha di RA Ulul Albab ini memiliki peran yang penting dalam berjalannya proses proses pembelajaran dan administratif sekolah. Pelayanan yang diterapkan itu yakni terdapat pelayanan

¹⁴ Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK*. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.

¹⁵ Zaini, Z. A. H. (2021). *Strategi Kepala Madrasah dalam Membangun Budaya Mutu*, 35.

langsung (berupa pelayanan lisan) dan pelayanan tidak langsung (pelayanan berbasis digital).¹⁶

Selain itu hasil wawancara dengan kepala KB Ulul Albab Ibu Ainul Magfiroh, M.Pd pada 10 Oktober 2024, beliau mengatakan bahwa dengan kuantitas siswa yang melampaui jumlah maksimal ini menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga pendidikan, terutama dalam hal administratif siswa. Dalam hal ini tentunya lembaga perlu memiliki alternatif yang lebih mudah, akurat dan terjangkau, sehingga memudahkan pihak sekolah dan wali murid dalam mengakses pelayanan di sekolah. Alternatif tersebut yakni dengan mengakan pelayanan yang berbasis digital.¹⁷

Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali pada tanggal 15 Oktober 2024 kepada salah satu wali murid ibu sari waluyo djati, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak tata usaha. Berdasarkan dengan observasi tersebut dapat saya simpulkan bahwa dengan adanya pelayanan yang cepat tepat dan akurat itu memberikan kemudahan terhadap wali murid dalam mengakses data. Sehingga pengguna layanan ini bisa mengakses data dengan mudah dan cepat. Selain itu lembaga tetap menjaga konsistensinya untuk memberikan layanan secara lngsung untuk mengantisipasi pelayanan yang mendesak.¹⁸

Dari hasil diatas dapat kita lihat bahwa Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab memberikan pelayanan dengan dua mekanisme yang berbeda, yakni menerapkan pelayanan secara langsung dan tidak langsung. Dengan hal

¹⁶ Wawancara, khoirotun nisak, jember, 1 oktober 2024

¹⁷ Wawancara, Ainul Maghfiroh, Jember, 10 oktober 2024

¹⁸ Wawancara, sari waluyo djati, Jember, 15 oktober 2024

demikian untuk mengikuti arus globalisasi zaman yang menjadi serba digital ini Ulul Albab mampu memberikan pelayanan yang berbasis digital yang dapat memudahkan konsumen dalam bertransaksi dan menggunakan jasa, yang mana dengan adanya pelayanan ini juga bisa membuat lebih mudah dan elastis. Lembaga yang memiliki variasi berbeda bisa memberikan daya tarik yang kuat terhadap masyarakat. Dengan adanya digitalisasi itu juga dapat menyimpan data yang terjamin aman. Salah satu pelayanan yang diberikan secara tidak langsung seperti penggunaan system yang berbasis website dalam hal surat menyurat, pembayaran spp dan pendaftaran sekolah yang menggunakan aplikasi IDN (jaringan infra digital), pelayanan informasi terkait kegiatan lembaga yang setiap hari update di sosial media, sehingga wali murid bisa mendapat informasi terkait kegiatan yang dilakukan disekolah.

Pelayanan di berbagai lembaga yang ada di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab sudah memberikan mutu pelayanan yang basicnya berbeda dengan sekolah lain. Pelayanan digital ini sangat membantu dalam manajemen tata usaha. Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab seperti halnya RA dan KB itu menjadi acuan bagi lembaga lain dalam proses administratifnya bahkan bagian tata usaha di lembaga RA menjadi narasumber dalam agenda kegiatan yang diadakan setiap bulan dilingkungan IGRA tingkat Kecamatan. Dari hal tersebut dapat kita lihat bahwa pelayanan administratif yang diberikan relative bagus. Mayoritas usia wali murid yang berada di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab ini terdiri dari Gen Z dan milenial menjadi hal yang diperhatikan oleh tata usaha lembaga. Karena mereka lebih sering mengakses setiap

kebutuhan dengan teknologi digital karna hal itu dapat meringankan beban mereka, maka dari itu dengan adanya system pelayanan secara online pastinya menjadi daya Tarik tersendiri bagi mereka untuk mengakses pelayanan secara mudah dan efisien. Pelayanan online ini hadir agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan yang seperti ini dapat menunjang eksistensi di bidang pendidikan.

Dalam mewujudkan mutu pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan, sekolah perlu memperhatikan hal-hal yang terkait di dalam sekolah. Hal ini meliputi unsur-unsur manajerial diantaranya yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana, finansial, kurikulum, hubungan masyarakat dan informasi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024 - 2025”

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk memperjelas arah dan batasan kajian sehingga penelitian ini menjadi lebih terarah sesuai dengan permasalahan yang hendak diselesaikan. Berdasarkan uraian konteks penelitian diatas, timbul beberapa pokok permasalahan yang dikaji dan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025?

2. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025?
3. Bagaimana Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025?

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang memungkinkan penggalian mendalam mengenai fenomena tersebut. Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan, penelitian ini memiliki beberapa tujuan spesifik yang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Untuk Mendeskripsikan Dan Menganalisa Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima
2. Untuk Mendeskripsikan Dan Menganalisa Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima
3. Untuk Mendeskripsikan Dan Menganalisa Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik itu secara langsung ataupun tidak langsung. Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti yakni

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaaat bagi perkembangan pendidikan, khususnya kepada lembaga pendidikan terkait dengan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai calon tenaga kependidikan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana dalam Manajemen Tata Usaha sekolah dalam meningkatkan mutu layanan prima.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan tambahan sumber informasi mengenai cara tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan prima di lembaga pendidikan

c. Bagi Tata Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam meningkatkan mutu layanan prima di lembaga pendidikan

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi pengertian dari istilah istilah penting yang mnejadi titik perhatian dalam penelitian ini. Tujuannya agar tidak ada kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti. Berikut ini penjelasan mengenai istilah istilah tersebut:

1. Manajemen Tata Usaha

Manajemen tata usaha adalah rangkaian kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap tugas-tugas administrasi yang mendukung kelancaran operasional suatu organisasi. Dalam konteks sekolah, manajemen tata usaha mencakup pengelolaan dokumen, pencatatan data siswa, keuangan, pengarsipan, serta penyediaan layanan informasi yang efisien dan akurat bagi seluruh pihak terkait.

2. Layanan Prima

Layanan Prima ini adalah bentuk pelayanan yang diberikan dengan kualitas terbaik dan berorientasi pada kebutuhan penerima layanan untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

Maka yang dimaksud dengan manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Prima ini mengacu pada pengelolaan yang mencakup, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi tata usaha (administrasi) sekolah secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan terbaik kepada semua pihak terkait, termasuk siswa, guru, orang tua, dan masyarakat. Dalam konteks ini, Manajemen Tata Usaha berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan data, dokumen, keuangan, serta koordinasi yang tepat antara bagian administrasi dan divisi lain di sekolah. Tujuannya adalah menciptakan lingkungan yang tertib, cepat, dan akurat dalam menangani kebutuhan administrasi, sehingga segala aktivitas sekolah berjalan lancar. Dengan mengoptimalkan kinerja administrasi, sekolah dapat memberikan pelayanan yang ramah, responsif,

dan terpercaya, yang pada akhirnya mendukung terciptanya pengalaman positif bagi para siswa dan pihak terkait, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat citra sekolah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup analisis manajemen tata usaha dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albabyang meliputi pelayanan yang tepat, cepat dan akurat serta pengelolaan ketatausahaan. Penelitian ini berfokus pada perencanaan pelaksanaan dan evaluasi Manajemen Tata Usaha dalam memberikan pelayanan yang prima.

Selain itu layanan prima ini memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan daya tarik masyarakat terhadap lembaga, karena dengan adanya pelayanan yang mudah bisa memberikan nilai positif masyarakat terhadap mutu lembaga. hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan tata usaha dalam memberikan layanan itu memiliki peran yang sangat penting.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan tesis ini secara keseluruhan terdiri dari enam bab yang masing-masing bab disusun secara sistematis dan terperinci.

Bab Satu adalah pendahuluan. Pada bab ini, berisi tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

Bab Dua merupakan Kajian Pustaka, Pada bab ini menguraikan penelitian terdahulu dengan maksud untuk mengetahui perbedaan penelitian

terdahulu sehingga tidak terjadi penjiplakkan (plagiasi), kajian teori, dan kerangka konseptual.

Bab Tiga adalah Metode Penelitian, Pada bab metode penelitian ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab Empat adalah Pemaparan Data dan Temuan Penelitian, Pada bab pemaparan data dan temuan penelitian, membahas tentang deskripsi fokus penelitian dari hasil penelitian

Bab Lima adalah Pembahasan Hasil Penelitian. Pada bab ini, merupakan pembahasan tentang hasil penelitian, pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang berisi diskusi hasil penelitian. Bahasan hasil penelitian ini digunakan untuk membandingkan dengan teori-teori yang sudah dibahas.

Bab Enam adalah Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan Saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Berdasarkan eksplorasi peneliti, terdapat beberapa hasil penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini ditemukan beberapa penelitian sebagai berikut:

Pertama, Salah Satu Penelitian Tesis Oleh Khairun Nizam Pada Tahun 2021. Penelitian ini berasal dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasyim Riau. Yang berjudul Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Manajemen Kesiswaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri Se-Kecamatan Bengkalis. Fokus dari penelitian ini yakni : 1) Bagaimana Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri SMAN Se-Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis? 2) Bagaimana Kinerja Manajemen Kesiswaan di Sekolah Menengah Atas Negeri SMAN Kecamatan Bengkalis Kabupten Bengkalis? 3) Seberapa besar pengaruh signifikan antara kinerja tenaga administrasi sekolah dan kinerja manajemen kesiswaan di Sekolah Menengah Atas Negeri SMAN Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis?. Hasil dari Penelitian ini membahas terkait keterkaitan antara kinerja tenaga administrasi sekolah dan kinerja manajemen kesiswaan di Sekolah. Adapun hasil dari fokus yang *pertama* yakni tugas tenaga Administrasi sekolah dalam Manajemen kesiswaan sudah melaksanakan tugas nya dengan baik seperti mencatat ketidakhadiran tenaga pendidik dan kependidikan, mencatat buku induk

siswa, mengatur dan mengelola kegiatan ekstrakurikuler, buku prestasi siswa dan rapor siswa. Fokus *kedua* Kinerja tenaga administrasi sekolah dalam manajemen kesiswaan belum maksimal serta kendala berfokus pada tenaga administrasi keuangan yang merupakan bukan lulusan yang linier dengan bidang yang diampunya sehingga kinerja yang dilakukan tidak maksimal, sarana prasarana yang minim yang membuat tenaga administrasi sekolah mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan tugas. Fokus *ketiga* faktor yang mempengaruhi tenaga administrasi sekolah dalam manajemen kesiswaan yaitu Kurangnya pelatihan yang diberikan dari pihak sekolah untuk tenaga administrasi khususnya dalam menguasai Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, serta kurangnya motivasi dari kepala sekolah dan motivasi dalam diri tenaga administrasi itu sendiri terhadap pekerjaannya.

Kedua, Dari Jurnal Ali Mustopa Yakub Simbolon, Ahmad Sabri Dan Sermal Dalam Jurnalnya Tahun 2022. Penelitian ini berasal dari jurnal Manajemen Pendidikan Islam UIN Imam Bonjol Padang yang Berjudul “Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang”. Fokus dari penelitian ini yakni 1) bagaimana pelaksanaan layanan prima? 2) apa faktor pendukung dan penghambat layanan prima. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil Penelitian dari fokus *Pertama*, pihak sekolah menggunakan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan sebagai rujukan dan meminimalisir kekeliruan (kesalahan) dalam mengambil

keputusan. Pelaksanaan pelayanan prima diterapkan dengan memberikan pelayanan yang religius dan kekeluargaan, pelayanan tersebut diberikan kepada guru, siswa dan para stakeholder yang ada di internal sekolah. Serta pihak sekolah juga memberikan motivasi dengan cara memberikan reward and punishment kepada pegawai untuk menciptakan iklim organisasi yang bergairah. Pelayanan yang diberikan cukup baik karena para pegawai memberikan sikap sepenuh hati dan loyalitas yang tinggi dalam melayani pelanggan. Dari fokus *kedua* faktor pendukung pelayanan prima di sekolah yaitu terpenuhinya kelengkapan sarana dan prasarana, memiliki pegawai tata usaha yang cukup. Dan faktor penghambat pelayanan prima di sekolah ini yaitu kurangnya pelatihan atau pendidikan karir terhadap pegawai.

Ketiga, Jurnal Dari EE, Junaedi Sastradiharja Dan Daningsih Kurniasari Pada Tahun 2022. Penelitian ini berasal dari jurnal pendidikan islam STAI Al Hidayah Bogor. Dengan Judul Implementasi *Layanan Prima* Di Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan Di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif Di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor) Implementasi pelayanan prima (*Layanan Prima*) di sekolah SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong telah mampu meningkatkan kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di era pandemi covid 19. Penelitian ini menggunakan metode survey melalui wawanara, dokumentasi dan observasi. Fokus dari peneliti ini yakni bagaimana

implementasi layanan prima dalam meningkatkan kepuasan orang tua murid?. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah merasa puas dengan pelayanan terbaik yang dilakukan kepala sekolah, guru maupun tata usaha sekolah. Penerapan Layanan Prima di sekolah memberikan dampak positif terhadap kepuasan orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah di era pandemic covid 19.

Keempat, sebuah jurnal oleh Zahrotun Ni'mah Afif dan Ulil Albab Suamong pada tahun 2024. Penelitian ini berasal dari jurnal Urwatul Wutsqo jurnal studi kependidikan dan keislaman yang berjudul Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah. Fokus dalam penelitian ini yakni a) bagaimana perencanaan dan pelaksanaan implementasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi? b) apa faktor penghambat dan pendukung implementasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi ?. Hasil dari penelitian dari fokus *pertama* ditemukan bahwa proses perencanaan yang matang, pelaksanaan yang terstruktur, dan evaluasi yang sistematis menunjukkan bahwa MTs N 15 Jombang berkomitmen untuk menjalankan manajemen yang profesional dan berorientasi pada hasil. Penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten, pembagian tugas yang jelas, serta pengawasan yang ketat memastikan setiap aspek administrasi berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

fokus kedua Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di MTsN 15 Jombang. Hasil dari fokus *kedua* yakni faktor pendukung meliputi pemberian tugas sesuai dengan kemampuan, motivasi, lingkungan kerja yang nyaman, komunikasi yang harmonis, dan sarana prasarana yang memadai. Faktor-faktor ini sesuai dengan teori-teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara dan Purnama.

Kelima, Jurnal dari Hermansyah dan Desy Eka Citra pada tahun 2024. Penelitian ini berasal dari jurnal innovative: Journal Of Sosial Science Research Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai yang berjudul Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik. Fokus dari penelitian ini yakni 1) Bagaimana peran tata usaha di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik; 2) Bagaimana pelayanan administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik; dan 3) Bagaimana Peran Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas layanan di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yakni hasil dari fokus *pertama* Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Berdasarkan uraian diatas, dapat kita simpulkan bahwa tata usaha adalah

segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi. Fokus *kedua* layanan administrasi di MI Miftahul Huda Penarik terbagi atas tiga jenis pelayanan yaitu layanan administrasi bagian kurikulum, layanan administrasi bagian sarana dan prasarana, dan layanan administrasi bagian kesiswaan. Hasil fokus *ketiga* tata kelola atau tata usaha di MI Miftahul Huda sudah melaksanakan layanan administrasi dengan baik seperti layanan administrasi sarana dan prasaran, layanan administrasi kesiswaan, serta administrasi kurikulum. dalam hal ini tata kelola berperan penting dalam melaksanakan dan turut andil dalam melakukan pelayanan administrasi yang dapat di lihat dari pelaksanaan dan penyelesaian tugasnya.

Keenam, Jurnal Muhammad Fauzi dan Fatimah Ahmad tahun 2023. Penelitian ini berasal dari Jurnal idarah al ta'lim yang berjudul Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu. Fokus dari penelitian ini yakni 1) bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu, 2) bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu, 3) bagaimana evaluasi tatusaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mendapatkan hasil dari fokus *pertama*

Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan pelaksanaan administrasi sekolah di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu yaitu mencakup;

a). Melakukan perekrutan pegawai tata usaha, b). Merumuskan pembagian tugas dan kewajiban, c). Adanya pelibatan dari berbagai warga sekolah, d). Merumuskan strategi yang akan dilaksanakan pada proses pelaksanaan nantinya, e). Memperhatikan keperluan yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan.

Hasil fokus *kedua* Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah;

a). Dilaksanakan sesuai dengan bentuk pelayanan administrasi, b). Adanya peran dan strategi pemimpin dalam hal menggerakkan anggotanya, c). Memenuhi dan melaksanakan apa saja yang diperlukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah, d). Strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah, e). Mengidentifikasi adanya faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah.

Fokus *ketiga* Mengidentifikasi adanya faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah.

Hasil fokus *ketiga* Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu;

a). Proses evaluasi dilakukan dengan cara mereview ulang seluruh program kerja serta melihat kendala selama proses pelaksanaan, b). Adanya solusi dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah, c). Hasil dari proses evaluasi yang diperoleh bahwa bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan sudah

dilaksanakan dengan baik, adanya bentuk tindaklanjut yaitu mengidentifikasi peluang serta meminimalisir kelemahan dan kekurangan.

Ketujuh, Sebuah Disertasi Oleh Wahyu Tri Astuti Pada Tahun 2019. Penelitian ini berasal dari Universitas Negeri Semarang. Dengan judul Faktor-Faktor Strategik Kepuasan Kerja, Pelayanan Prima, Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Guru Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Salatiga. Fokus dari penelitian ini 1) Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional, sarana prasarana, dan etos keguruan terhadap kepuasan kerja? 2) Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional, sarana prasarana, etos keguruan, dan kepuasan kerja terhadap pelayanan prima? 3) Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional, sarana prasarana, etos keguruan, kepuasan kerja, dan pelayanan prima terhadap komitmen guru?. Penelitian ini dilaksanakan dengan desain kausal dengan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasil dari penelitian ini berimplikasi pada kajian atas perilaku individu dan kelompok dalam sebuah organisasi yang dipengaruhi oleh faktor-faktor komitmen guru dalam organisasi di sekolah.

Kedelapan, Sebuah Jurnal Dari Wiji Fitri Astutik, Burhanuddin, Dan Ali Imron Pada Tahun 2022. Penelitian ini berasal dari Jurnal Pembelajaran, Bimbingan Dan Pengelolaan Pendidikan yang berjudul Hubungan Kausal Antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi Dan Kepuasan Siswa SMA Negeri Se Kota Madiun. Fokus dari penelitian ini yakni bagaimana hubungan kausal antara pelayanan prima

ketatausahaan, citra organisasi, dan kepuasan siswa. Penelitian ini bersifat deskriptif korelasional. Hasilnya Pelayanan prima ketatausahaan SMA Negeri se-Kota Madiun termasuk dalam kategori tinggi, epuasan siswa SMA Negeri se-Kota Madiun berada pada kategori sedang dan terdapat hubungan kausal positif dan signifikan pelayanan prima keandalan ketatausahaan terhadap kepuasan siswa mengenai kemampuan staf .

Kesembilan, sebuah jurnal oleh Awaluddinsyah Siregar, Yusuf Hadijaya dan Neliwati Neliwati pada tahun 2024. Penelitian ini berasal dari Jurnal pendidikan Indonesia dengan judul Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Fokusnya yaitu mengidentifikasi praktik-praktik dan strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekolah. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa Kepala Sekolah memainkan peran krusial dalam memotivasi dan mengarahkan staf untuk meningkatkan profesionalisme serta pelayanan kepada siswa, orang tua, dan stakeholder sekolah lainnya. Langkah-langkahnya termasuk merancang rencana kerja terstruktur dan menerapkan manajemen berbasis data untuk keputusan yang lebih objektif. Tenaga kependidikan di sekolah ini, seperti tenaga administrasi, laboratorium, dan petugas keamanan, juga terlibat aktif dalam menjamin pelayanan yang merata dan berkualitas, dari administrasi yang efisien hingga keamanan lingkungan yang proaktif.

Kesepuluh, Tesis Oleh Rohma Setya Dewi Pada Tahun 2021.

Penelitian ini berasal dari Universitas Gersik yang berjudul Pengelolaan Administrasi Sekolah Yang Efektif Sebagai Langkah Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi (Studi Multi Situs Di Sma Negeri 1 Kebomas Dan Sma Negeri 1 Cerme) Kabupaten Gresik. Fokus dalam penelitian ini yakni 1) Bagaimana pengelolaan administrasi sekolah yang efektif di SMA Negeri 1 Kebomas dan SMA Negeri 1 Cerme Kabupaten Gresik? 2) Bagaimana cara kepala sekolah meningkatkan kinerja tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Kebomas dan SMA Negeri 1 Cerme Kabupaten Gresik? 3) Bagaimana kinerja tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Kebomas dan SMA Negeri 1 Cerme Kabupaten Gresik?. Dengan metode kualitatif deskriptif Dalam penelitian ini menemukan hasil bahwa Pengelolaan administrasi sekolah yang efektif selalu memberikan pelayanan prima dan beretika dengan prinsip responivitas, responsibilitas dan akuntabilitas kinerja. Cara kepala sekolah meningkatkan kinerja tenaga administrasi yaitu dengan cara mengevaluasi hasil pekerjaan, mengadakan pembinaan dan memberikan pelayanan prima. Adapun sikap pegawai tenaga administrasi terhadap kepala sekolah yaitu menerima arahan menindaklanjuti dan kerjasama masing-masing.

Tabel 2.1
Orisinilitas Penelitian

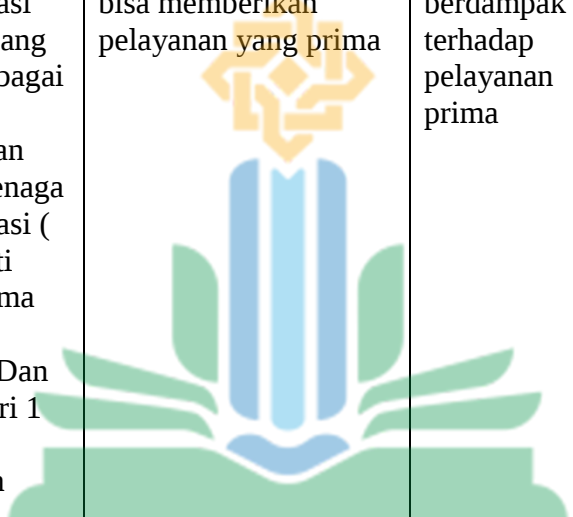
NO	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Khairun Nizam. (2021) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasyim Riau. Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Manajemen Kesiswaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri Se-Kecamatan Bengkalis	kinerja tenaga administrasi sekolah dalam manajemen kesiswaan sudah berjalan dengan baik dan belum maksimal karena belum ada pengawasan dari kepala sekolah dan juga sarana yang belum mendukung untuk kelancaran tugas tenaga administrasi sekolah, tugas tenaga administrasi sekolah dalam manajemen kesiswaan di SMA Negeri se Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis. yakni pencatatan dan pelaporan melalui buku induk siswa, buku presensi, dan juga lapor siswa SMA Negeri se Kecamatan Bengkalis, dan adapun yang akan mempengaruhi kinerja tenaga administrasi sekolah dalam manajemen kesiswaann di SMA Negeri se kecamatan Bengkalis adalah adanya motivasi dari kepala sekolah untuk Tenaga Administrasi Sekolah seperti memberikan reward kepada staff	Penelitian ini sama sama membahas terkait tenaga administrasi atau yang di sebut dengan tata usaha	Perbedaanya penelitian ini berfokus pada kinerjanya dan variabelnya juga berbeda, dalam penelitian ini variable keduanya yaitu manajemen kesiswaan

		yang disiplin dan berprestasi di bidangnya dan pelatihan kerja yang pernah di ikuti oleh Tenaga Administrasi Sekolah dalam pelatihan (workshop) data kelola administrasi sekolah untuk meningkatkan kompetensi teknis.		
2.	Ali Mustopa Dkk (2022) UIN Imam Bonjol Padang. Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang	Pelayanan prima yang diterapkan adalah dengan memberikan pelayanan religious dan kekeluargaan	Sama sama membahas terkait layanan prima di sekolah	Perbedaannya yakni tidak berkaitan dengan manajemen tata usaha
3.	Junaedi S. Dan Daningsih K (2022) STAI Al Hidayah Bogor. Implementasi Layanan Prima Di Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan Di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif Di SMP Al Azhar Syifa Budi	Hasil dari penelitian ini yakni antara pihak lembaga dan pengguna jasa atau pelanggan (wali murid) sama sama mendapatkan timbal baliknya.	Sama sama meneliti terkait Layanan Prima di lembaga	Perbedaannya yakni orientasi dari pelayanannya itu pada saat covid 19

	Cibinong Bogor)			
4.	Zahrotun dan Ulil Albab (2024) Urwatul Wutsqo jurnal studi kependidikan dan keislaman . Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah,	Hasil dari penelitian ini yakni lembaga sudah menjalankan sop yang telah ditetapkan secara konsisten	Sama sama membahas terkait Manajemen Tata Usaha dan layanan di sekolah	Perbedaannya dalam penelitian ini hanya berorientasi pada pelayanan administrasi saja
5.	Hermansyah dan Desy (2024) Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik	Hasl dari penelitian ini yakni layanan administrasinya berorientasi pada laynan kurikulum, sarana prasarana dan kesiswaan	Sama sama membahas terkait tata usaha dalm meningkatkan layanan administrasi	Perbedaannya dalm penelitian ini vaariabel yang digunakan adalah peran tata usahanya
6.	M. Fauzi dan Fatimah (2023) Jurnal idarah al ta'lim. Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 03	Hasil dari penelitian ini yakni tahapan dalam manajemen tata usaha sudah diterapkan secara maksimal	Sama sama membahas terkait manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan	Perbedaannya dalam penelitian ini varibel keduanya menggunakan pelayanan administrasi saja

	Satu Atap Pangkalan Susu			
7.	Wahyu Tri (2019) Universitas Negeri Semarang . Faktor-Faktor Strategik Kepuasan Kerja, Pelayanan Prima, Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Guru Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Salatiga	Hasil dar penelitian ini bahwa perilaku individu atau kelompk itu dipengaruhi oleh komitmen guru, jadi layanan prima yang diberikan oleh lembaga bisa berdampak terhadap perilaku siswa dan wali murid	Sama sama membahas terkait layanan prima lembaga pendidikan	Perbedaanya yakni pembahasan dalam penelitian ini lebih luas, variabelnya banyak dan tidak berorientasi pada manajemen tata usaha
8.	Wiji Dkk. (2022) Jurnal Pembelajaran, Bimbingan Dan Pengelolaan Pendidikan, Hubungan Kausal Antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi Dan Kepuasan Siswa SMA Negeri Se Kota Madiun	Hasil dari penelitian ini yakni kepuasan siswa terhadap layanan prima itu berasal dari kemampuan stafnya	Penelitian ini sama sama membahas terkait layanan prima dan tata usaha	Perbedaannya penelitian ni sifatnya kuantitatif, kepuasan dan citra lembaga menjadi topic intinya dan berorientasi pada siswanya saja
9.	Awaluddinsyah S (2024) Jurnal pendidikan Indonesia. Manajemen tenaga kependidikan	Hasil dari penelitia ini menyatakan bahwa kepala sekolah yang memiliki peran penting dalam terlaksananya pelayanan prima yang	Sama sama membahas terkait strategi meningkatkan layanan prima	Perbedaanya dalam penelitian ini berorientasi pada kepala sekolah bukan pada Manajemen Tata

	dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan	optimal		Usahanya
10.	Oleh Rohma Setya (2021) Universitas Gersik. Pengelolaan Administrasi Sekolah Yang Efektif Sebagai Langkah Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi (Studi Multi Situs Di Sma Negeri 1 Kebomas Dan Sma Negeri 1 Cerme) Kabupaten Gresik.	Hasil dari penelitian ini menghasilakn bahwa pengelolaan administrasi sekolah yang efektif itu apabila bisa memberikan pelayanan yang prima	Sama sama membahas pengelolaan administrasi yang berdampak terhadap pelayanan prima	Perbedaannya dalal penelitian ini hanya berorientasi padapengelolaan administrasinya saja


 Sepuluh penelitian sebelumnya telah mengulas beragam aspek inovasi yang tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing masing. Kelemahan dalam penelitian terdahulu ini meliputi keterbatasan dalam generalisasi temuan, dan kesulitan dalam mengukur mutu layanan prima. Oleh karena itu penelitian Manajemen Ketatatusahaan Dalam Meningkatkan *Layanan Prima* Di Yayasan Lembaga Pendidikan Ulul Albabini akan membahas aspek lebih kompleks terkait inovasi inovasi pelayanan yang dapat diterapkan. Inovasi itu sendiri merupakan bagian penting dari manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan

kontribusi dengan memperhatikan manajemen tata usaha sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, penelitian ini akan mengeksplorasi *Layanan Prima* yang lebih inovatif lagi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan praktis dalam penyempurnaan pendidikan Islam di tingkat lokal.

B. Kajian Teori

Grand theory yang digunakan adalah Model Layanan Prima oleh Matthias Gouthier dan Kolaborator: Gouthier dan rekan-rekannya mengembangkan perbandingan beberapa model layanan prima, termasuk model layanan dari Johnston dan model EFQM (European Foundation for Quality Management). Model ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengutamakan keandalan, jaminan, dan pemberdayaan pelanggan. Penelitian mereka menunjukkan bahwa menggabungkan berbagai model layanan ini dapat memberikan pendekatan komprehensif dalam mencapai loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.¹⁹ Lalu theory Layanan Prima oleh Leonard Berry: Menurut Berry, layanan prima melibatkan pendekatan yang berpusat pada pelanggan, di mana organisasi tidak hanya memberikan layanan yang diharapkan, tetapi juga memberikan pengalaman yang mengesankan dan bermakna. Berry menekankan pentingnya unsur kejutan dalam layanan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang. Berry

¹⁹ Gouthier, M., Giese, A., & Bartl, C. (2012). *Service Excellence Models: A Critical Discussion and Comparison*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5), 447-464.

juga menyatakan bahwa kualitas layanan tergantung pada responsivitas, keadilan, dan pemahaman mendalam terhadap ekspektasi pelanggan.²⁰

1. Manajemen Tata Usaha

a. Pengertian manajemen

Definisi Manajemen menurut Mary Parker Follet, manajemen merupakan seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara, Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.²¹

Manajemen berfokus pada beberapa pendekatan utama yang telah dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam organisasi, termasuk pada institusi pendidikan. Salah satu teori dasar adalah teori manajemen klasik oleh Henri Fayol, yang memuat lima fungsi utama manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan. Dalam konteks sekolah, teori ini sangat relevan karena membantu mengatur tata kelola sekolah dengan lebih baik, termasuk dalam mengelola ketatausahaan untuk mendukung

²⁰ Berry, L. L. (1995). *On Great Service: A Framework for Action*. Free Press.

²¹ Satispi, Evi, and S. P. M. Si. "teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik." (2018). 1 https://www.researchgate.net/profile/TaufiqurokhmanTaufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf

pelayanan prima di sekolah. Perencanaan yang matang, organisasi yang efisien, dan pengawasan berkelanjutan diperlukan untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh siswa, guru, dan orang tua. Hal ini penting dalam upaya menjaga kualitas pendidikan yang diberikan oleh sekolah.²²

Selain itu, manajemen mutu total (Total Quality Management - TQM) juga berperan penting dalam sektor pendidikan. Pendekatan ini menekankan pada keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan. Dengan menerapkan TQM, sekolah dapat meningkatkan kualitas ketatausahaan melalui peningkatan kompetensi staf, penggunaan teknologi yang efektif, dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan.²³ Teori ini relevan karena di dunia pendidikan, kepuasan siswa dan orang tua sebagai “pelanggan” menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sekolah. Penerapan prinsip-prinsip TQM dapat membantu sekolah meningkatkan layanan administrasi yang lebih responsif dan terstruktur.²⁴

Manajemen merupakan proses yang kompleks yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

²² Santika, "Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 101-113.

²³ Sellang, et al., "Peran Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan," *Jurnal Idaara*, 2022.

²⁴ Simbolon, et al., "Implementasi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan Prima di Sekolah," *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2022.
<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/produ/article/download/5322/2985>

pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Salah satu pendekatan klasik yang sering dibahas adalah teori manajemen klasik oleh Henri Fayol, yang mengidentifikasi lima fungsi utama manajemen: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan pengawasan. Fayol berpendapat bahwa setiap fungsi ini penting untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.²⁵

manajemen modern menekankan pentingnya adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi. Menurut Kotter, dalam dunia yang terus berubah, pemimpin organisasi perlu menjadi agen perubahan yang mampu mendorong dan mengelola transisi.²⁶ Hal ini menegaskan pentingnya fleksibilitas dan responsivitas dalam manajemen, terutama di tengah tantangan yang dihadapi oleh organisasi saat ini.

Teori manajemen sumber daya manusia (SDM) juga menjadi perhatian penting dalam kajian manajemen. Menurut Ulrich dan Dulebohn, manajemen SDM yang efektif dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dengan mengelola dan mengembangkan bakat karyawan.²⁷ Pendekatan ini menekankan perlunya strategi dalam rekrutmen, pengembangan,

²⁵ fayol, Henri, *General and Industrial Management* (New York: Pitman Publishing, 2020), 15.

²⁶ Kotter, John P., *Leading Change* (Boston: Harvard Business Review Press, 2021), 45.

²⁷ Ulrich, Dave, and Dulebohn, James H., "Are We There Yet? What's Next for HR?" *Human Resource Management* 60, no. 2 (2021): 205-223.

dan retensi karyawan untuk mencapai keberhasilan organisasi jangka panjang.

Dalam konteks pendidikan, penerapan manajemen yang baik di sekolah sangat penting untuk memastikan kualitas layanan pendidikan. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip manajemen yang efektif di sekolah dapat meningkatkan kinerja akademik siswa dan kepuasan orang tua. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen yang baik tidak hanya berdampak pada organisasi itu sendiri, tetapi juga pada komunitas yang dilayaninya.

b. Pengertian Tata usaha

Menurut The Liang Gie, administrasi ketatausahaan merupakan segenap proses kegiatan yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, tata laksana juga sering disebut dengan administrasi tata usaha, yaitu segenap proses kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.²⁸

²⁸ Siti Maisaroh, dan Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Palembang: Percetakan Tunas Gemilang, 2020.

c. Fungsi Manajemen Tata Usaha

Dari pengertian manajemen tata usaha yang dibahas diatas adapun fungsi dan tahapan-tahapan dalam manajemen meliputi :

- 1) Perencanaan (planning) merupakan proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa adanya perencanaan fungsi-fungsi lain tidak akan bisa berjalan.
- 2) Pengorganisasian (organizing) merupakan proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.
- 3) Pengarahan (actuating/directing) merupakan proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.
- 4) Pengawasan (controlling) merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah

direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.²⁹

Adapun tata usaha adalah suatu alternatif untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif dengan mendayagunakan segala tenaga, sarana, dan dana secara optimal, teratur, dan relevan. Manajemen administrasi tata usaha adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, serta penilaian usaha pendidikan agar mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.

d. Tugas pokok dan fungsi tata usaha

Salah satu tenaga administrasi sekolah yang memiliki peran penting dalam administrasi sekolah adalah tata usaha. Berdasarkan keputusan Dirjen Dikdasmen No. 260 dan 261 Tahun 1996, tata usaha sekolah mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggung jawab kepada kepala sekolah dalam kegiatan-kegiatan sebagai berikut³⁰:

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

²⁹ Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan* (Bogor: Guepedia, 2020), 26.

³⁰ Taopik Hidayat, *Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran*, *Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol 6, No 3 (2019), 165.

- 4) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai serta tata usaha sekolah
- 5) Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
- 6) Penyusunan dan penyajian data atau statistik sekolah
- 7) Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K
- 8) Penyusunan laporan pelaksanaan pengurusan ketatausahaan secara berkala.

Selain itu, tata usaha juga diperlukan untuk membantu pimpinan dalam menyediakan segala keterangan yang diperlukan untuk tindakan pengawasan dan pengambilan keputusan. Akhirnya tata usaha dapat digunakan sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen yang lebih dipercaya. Menurut Daryanto, tata usaha memiliki tiga peranan pokok antara lain:

- a) Pemberian pelayanan yang berkaitan dengan pekerjaan operasional untuk mencapai tujuan organisasi.
- b) Memberikan informasi yang dibutuhkan pemimpin organisasi untuk membuat keputusan dan tindakan yang tepat.
- c) Dukungan pengembangan organisasi secara keseluruhan.

Manajemen/administrasi sekolah mencakup seperangkat fungsi (fungsi) yaitu: mengumpulkan, menyimpan, mengelola,

memperbanyak, mengirim dan menyimpan informasi yang diperlukan dalam setiap kerjasama.³¹

2. *Layanan Prima (Layanan Prima)*

a. Pengertian *Layanan Prima*

Menurut Sutopo Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *Layanan Prima* yang bermakna pelayanan yang sangat baik, pelayanan tersebut dikatakan terbaik karna sesuai dengan standar yang berlaku dalam instansi yang memberikan pelayanan, pelayanan prima ini adalah pelayanan yang sesuai harapan pelanggan.³²

Layanan prima adalah konsep yang menekankan pentingnya kualitas layanan yang disediakan kepada pelanggan, baik di sektor publik maupun swasta. Menurut Zeithaml, layanan prima mencakup beberapa dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.³³ Dimensi-dimensi ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, terutama dalam konteks pendidikan di mana siswa dan orang tua mengharapkan layanan yang memuaskan.

Jantunen menekankan bahwa pengalaman pelanggan dalam layanan pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan

³¹ Amelia, Yuli, and Yusuf Hadijaya. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 11, no. 1 (March 31, 2024): 711-724. Accessed October 21, 2024. <https://www.jurnal.stitnualhikmah.ac.id/index.php/modeling/article/view/2344>.

³² Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana, 2018. 174-175

³³ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 2020.

loyalitas.³⁴ Pengalaman ini bukan hanya berkaitan dengan aspek akademis, tetapi juga interaksi emosional dan sosial yang terjadi di lingkungan sekolah. Menurutnya, menciptakan lingkungan yang mendukung dan responsif adalah kunci untuk memberikan layanan prima.

b. Dimensi dimensi Layanan Prima

Menurut Vincent Gaspersz dalam Nurlia menyebutkan kualitas pelayanan dalam proses implementasi *Layanan Prima* di sekolah memiliki dimensi-dimensi seperti:

- 1) Kecepatan waktu pelayanan; kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah dalam melayani orang murid sebagai pelanggan harus memberikan waktu yang lebih cepat agar dapat memberikan kepuasan kepada orang tua murid, misalnya orang tua murid meminta data tertentu maka tata usaha dengan cepat melayaninya.
- 2) Akurasi/ketepatan pelayanan; ini berkaitan dengan presisi/pas dalam memberikan pelayanan, data apa saja yang diharapkan orang tua murid, kepala sekolah, guru atau tata usaha sekolah pas memberikannya sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan; kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah hendaknya bersikap sopan dan ramah serta menunjukkan perangai yang baik dalam

³⁴ Jantunen, A. "The Importance of Customer Experience in Educational Institutions." *International Journal of Educational Management* 35, no. 4 (2021): 555-567.

memberikan pelayanan kepada orang tua murid sebagai pelanggan

- 4) Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan; setiap komplain dari orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan terhadap sekolah, maka harus didengarkan dengan baik dan diperbaiki secepat mungkin agar komplain yang disampaikan dapat diatasi dengan memberikan solusi yang memuaskan.
- 5) jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya; untuk memberikan pelayanan prima kepada orang tua murid sebagai pelanggan jasa pendidikan di sekolah,
- 6) pihak sekolah harus menyediakan petugas dengan jumlah yang cukup dan fasilitas pendukung yang memadai.
- 7) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan, petunjuk/panduan lainnya; sebuah keniscayaan bagi sekolah yang ingin memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya harus menyediakan lokasi dan tempat pelayanan yang strategis mudah diakses, nyaman dikunjungi dan memberikan kemudahan dalam menjangkaunya, tersedia informasi dan petunjuk yang jelas dengan menggunakan bagan prosedur pelayanan yang dapat dibaca oleh para pelanggan sekolah.

8) Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, kenyamanan orang tua murid sebagai pelanggan harus menjadi bagian penting dan mendapat perhatian kepala sekolah, guru dan tata usaha sekolah, tersedia fasilitas dan teknologi informasi yang dapat membantu kenyamanan akses bagi orang tua murid adalah sebuah keniscayaan untuk diusahakan oleh pemberi pelayanan yaitu kepala sekolah, guru dan tata usaha.

c. Bentuk bentuk *Layanan Prima*

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan, 3) layanan dengan perbuatan.

1) Layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- (1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya, jika ia menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang ia harus

menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja.

(2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi tercapai cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan bagi mereka.

(3) Meski dalam keadaan sepi, tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas, tamu menjadi segan untuk bertanya dengan memutuskan keasikan cerita

2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penanda tanganan dan Pengiriman kepada yang bersangkutan).³⁵

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan lisan dan layanan perbuatan sering bergabung. Faktor keberhasilan dalam

³⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Pt.Bumi Aksara, 2006), 190-191.

pelayanan perbuatan ini yaitu: yang pertama Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu iklas karena Allah semata-mata kedua adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang dusyaratkan atau jika belum memiliki harus. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaraskan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/pelatihan .

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus dapat menemui 4 persyaratan pokok, ialah:

- (1) Tingkah laku yang sopan
- (2) Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- (3) Waktu penyampaian yang tepat
- (4) Keramah tamahan³⁶

d. Bentuk bentuk *Layanan Prima*

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya konsep layanan prima berdasarkan faktor-faktor sikap attitude, perhatian (*attention*), tindakan (*action*),

³⁶ Moenir, 195 – 197

kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

1) Sikap (*attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai. Beberapa sikap yang diharapkan seperti sikap yang memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan, mengabdikan kepada pekerjaan yang dilakukan, selalu menjaga citra baik sekolah dan lain-lain. Tentunya pada konsep sikap ini pegawai pelayanan harus memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaannya, memiliki kemampuan atau keterampilan yang sesuai dengan pekerjaannya, dan bisa berkomunikasi dengan baik. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan yang telah ditetapkan di sekolah.³⁷

2) Perhatian (*attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan yang meliputi mendengarkan dan memahami

³⁷ Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 132-134.

dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan pelanggan, memahami keinginan pelanggan, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan pelanggan menjadi yang paling utama.

3) Tindakan (*action*)

Perhatian (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatut kebutuhan para pelanggan. Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan pelanggan. Jika pelanggan sudah menunjukkan minatnya maka segera layani pelanggan tersebut bantuan yang mungkin dia butuhkan supaya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat dalam pembuatan surat kurang mampu siswa yang diinginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan tugas

pelanggan, dan bisanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja diketahui melaksanakan komunikasi yang efektif. Kemampuan *abilities* seseorang akan turun menentukan perilaku dan hasinya. Yang dimaksud kemampuan atau *abilities* ialah melekat pada diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik maupun mental yang ia peroleh lahir dan batin. Menurut Robert Kreiter (2005:185) kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik jasa maupun non fisik maupun merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan sangat di perlukan untuk melakukan pelayanan prima kepada para pelanggan, karena dengan penampilan yang baik dapat meyakinkan pelanggan saat memberikan pelayanan.

Misalnya sebagai resepsionis maka harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain-lain.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap berpihak kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan para pelanggan. Dan ketepatan waktu para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib, dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja yang baik. Dan bertanggung jawab dalam menggunakan peralatan kantor dengan baik. Sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan di kantor dapat mengwujudkan bahwa seseorang memiliki kerja yang baik dalam sebuah perkantoran.

7) Kesopanan dan ramah

Pegawai yang melayani masyarakat atau pelanggan maka memerlukan sikap sopan-santun, sabar, dan tidak egois karena masyarakat pengguna jasa pelayanan berasal dari berbagai kalangan baik dari perbedaan tingkat ekonomi maupun tingkat status sosial.

8) Tepat Waktu dan Janji

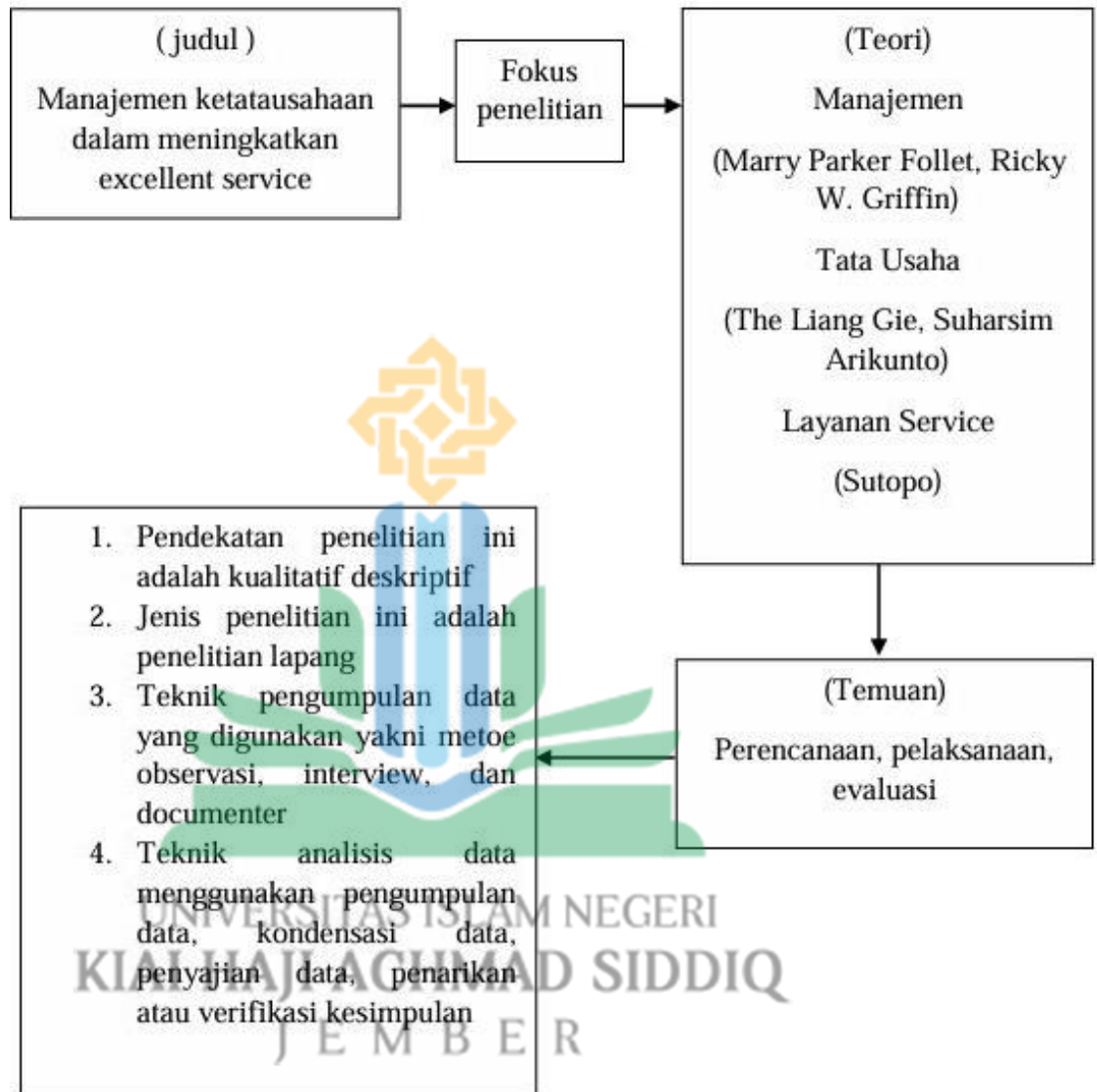
Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di

perhitungan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati, misalnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.

9) Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat di percaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

C. Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, hasil penelitian kualitatif ini tidak di tekankan pada geralisasinya aka tetapi lebih menekankan pada maknanya.³⁸ Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan dari penelitian ini menggambarkan reality secara rinci dari fenomena yang terjadi.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif jenis studi kasus. Adapun bentuk penelitian yang digunakan yaitu *field research* (penelitian lapangan), karena penelitian ini meneliti suatu kejadian yang terjadi di lokasi/tempat tertentu. Sehingga dari penelitian ini dapat menjelaskan bagaimana dalam meningkatkan *Layanan Prima* melalui manajemen tata usaha di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi dimana penelitin itu dilakukan.³⁹ Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yakni berada di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember (KB, RA, SD).

Alasan peneliti melakukan penelitian di lembaga tersebut karena Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab merupakan yayasan pendidikan yang system pelayanannya sudah upgrade di kaliwates. Selain itu yayasan

³⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 1.

³⁹ Penyusun Tim, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember*, (Jember, 2021).

ini memiliki kualitas pendidikan dan pelayanan pendidikan yang optimal. yang mana kualitas pendidikan yang diberikan dapat dilihat dari berbagai prestasi kejuaran yang diraih oleh siswanya. Dalam hal pelayanan yayasan ini juga memiliki pelayanan yang berbeda dari lembaga lainnya.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini bertindak sebagai perencana, pelaksana, penggali dan pengumpul data, penganalisis, penafsir data sekaligus sebagai pelapor data penelitian. Salah satu keunikan dalam penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen utama (key instrument). Dalam penelitian kualitatif, peneliti wajib hadir di lapangan, karena peneliti merupakan instrumen penelitian yang utama untuk mengumpulkan data.⁴⁰ Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan selama penelitian tersebut, maka peneliti perlu memperhatikan etika dalam penelitian.

D. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah orang yang terlibat dalam penelitian dan keberadaannya sebagai sumber data peneliti. yang dimaksud subyek dalam penelitian ini adalah orang yang dapat dijadikan narasumber dalam mencari informasi lebih lanjut terkait penelitian dan juga informasi yang didapatkan dapat dijamin kevalidannya dan juga dapat dipertanggungjawabkan. Adapun narasumber yang diambil dalam penelitian ini adalah individu yang dianggap relevan dengan judul

⁴⁰ Rochiati Wiriattmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 96.

penelitian meningkatkan kinerja tenaga kependidikan melalui komunikasi interpersonal kepala sekolah.⁴¹ Subyek yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Ketua Yayasan
2. Kepala sekolah
3. Tata Usaha
4. Tenaga Pendidik
5. Wali Murid

Tabel 3.1
Subek Penelitian

NO	NAMA	JABATAN	ALASAN
1	Dr. Nuruddin M.Pd	Ketua Yayasan	Sebagai pemangku kebijakan
2	Siti Maisaroh, SH.I MPd.I	Kepala Sekolah RA dan SD	Sebagai penanggung jawab mutu layanan pendidikan
3	Ainul Maghfiroh, MPd	Kepala Sekolah KB	Sebagai penanggung jawab mutu layanan pendidikan
4	Muhamad Shohibul Aqli S.Pd	Operator	Sebagai pelaksana layanan administrasi
5	Khoirotun Nisak S.Pd	Tata Usaha RA	Sebagai pelaksana layanan administrasi
6	Rista Fauziah	Tata Usaha RA	Sebagai pelaksana layanan administrasi

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: alfabeta, 2008), 85.

7	Qurrotul Ainiyah S.Akun	Tata Usaha KB	Sebagai pelaksana layanan administrasi
8	Miftahul Ulum Syafii	Tata Usaha SD	Sebagai pelaksana layanan administrasi
9	Siti Junita	Tata Usaha SD	Sebagai pelaksana layanan administrasi
10	Dr. Mukaffan, MPd	Wali Murid SD	Pengguna layanan
11	Sari Waluyojati	Wali Murid RA	Pengguna layanan
12	Oni Suryo Nugroho	Wali Murid KB	Pengguna layanan
13	Lutfiatun Naimah	Tenaga Pendidik RA	Pengguna layanan
14	Iana Rosyidatul Mukarromah	Tenaga Pendidik SD	Pengguna layanan
15	Ika Ana Lestari	Tenaga Pendidik KB	Pengguna layanan

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa kriteria, diantaranya : (1)

1. Subjek cukup lama dan intensif menyatu dengan medan aktifitas yang menjadi sasaran penelitian
2. Subjek masih aktif terlibat dalam lingkungan aktifitas yang menjadi sasaran penelitian.
3. Subjek masih mempunyai waktu untuk dimintai informasi oleh peneliti.

4. Subjek di- yakini dapat memberikan informasi yang sebenarnya dan apa adanya.⁴²

E. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data diperoleh. Data merupakan informasi atau fakta yang diperoleh melalui pengamatan atau penelitian di lapangan yang dapat dianalisis dalam rangka memahami sebuah fenomena atau untuk mendukung sebuah teori.⁴³

Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.⁴⁴ Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan terhadap perilaku dari subjek penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, foto, dan benda-benda yang berhubungan dengan proses ataupun aktivitas yang berkenaan dengan hal-hal yang diteliti.

Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi proses Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab.

Data sekunder merupakan data yang berupa dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. a ini meliputi informasi pendukung di lokasi yang diteliti dengan menggali dokumen-dokumen yang bisa didapatkan seperti dokumen Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab.

⁴² Chotib, M. (2015). *Potensi Pengembangan Wisata Religi Di Kabupaten Jember*. Chotib, 43.

⁴³ Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis & Praktis* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 112.

⁴⁴ Prastowo, 113.

F. Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yakni wawancara (*interview*), observasi (*observation*) dan dokumentasi (*documentation*). Penulisan yang lebih detail dapat peneliti uraikan sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan komunikasi, yakni melalui percakapan diantara pewawancara atau yang mengajukan pertanyaan (interviewer) dengan terwawancara atau yang memberikan jawaban (interviewee).⁴⁵ dalam wawancara ini peneliti melakukan percakapan dengan system Tanya jawab antara peneliti dengan ketua yayasan, kepala sekolah, tata usaha tenaga pendidik dan wali murid terkait manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di sekolah.

Metode ini ditujukan untuk mendeteksi lebih jauh dan lebih dalam mengenai fokus penelitian. Dengan metode ini mungkin diperoleh data yang lebih lengkap, lebih dalam dan lebih dapat dipercaya. Menurut Lofland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan.⁴⁶ Wawancara ini bertujuan untuk mengungkapkan data oleh narasumber terkait dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan

⁴⁵ Murdiyanto Eko, *Metode Penelitian Kualitatif*, 1st ed. (yogyakarta: lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat UPN "veteran," 2020), 59.

⁴⁶ Chotib, M. 45.

mutu *Layanan Prima* di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab.

Adapun data yang ingin diperoleh dari wawancara ini yaitu :

- a. Untuk mendeskripsikan perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan *Layanan Prima*
- b. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan *Layanan Prima*
- c. Untuk mendeskripsikan evaluasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan *Layanan Prima*

2. Observasi

Pengamatan atau observasi memiliki makna melihat, dalam suatu penelitian observasi adalah cara dalam mengadakan pencatatan yang sistematis terkait tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.⁴⁷ Adapun informan dari penelitian ini adalah ketua yayasan, kepala sekolah dan tata usaha SD, Kepala sekolah dan tata usaha RA dan kepala sekolah dan tata usaha KB.

Pengamatan ini dilakukan peneliti untuk melihat seluruh aspek yang berhubungan dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu *Layanan Prima* di yayasan pendidikan islam Ulul Albab. Adapun data yang ingin diperoleh yakni yang berkaitan dengan :

- a. Proses Manajemen Tata Usaha
- b. *Layanan Prima* tata usaha

⁴⁷ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (kalimantan selatan, 2011), 80.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Menurut Arikunto yang dikutip oleh mengatakan bahwa dokumentasi adalah mencari data mengenai variasi berupa transkrip, majalah, buku, surat kabar, notulen, rapor dan legger. Dokumentasi ini bisa berupa gambar, tulisan atau karya – karya monumental dari seseorang.⁴⁸ Data yang hendak peneliti peroleh dari dokumentasi ini yakni :

- a. Dokumen Manajemen Tata Usaha
- b. Proses Layanan Prima tata usaha

G. Analisis Data

Analisis data terbagi menjadi tiga kegiatan yang dilakukan secara bersamaan yakni reduksi data dan penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan data (*Data collection*)

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data terkait fokus penelitian dengan berbagai cara seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikembangkan melalui pencarian data. Kemudian setelah data terkumpul dilakukan kondensasi data.

2. Kondensasi Data (*Data condensation*)

Kondensasi data ini merujuk pada proses menyeleksi, menfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun

⁴⁸ Abdussamad Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021, 149–150.

transkrip.⁴⁹ Pada tahap ini peneliti mengkondensasikan data dengan meringkas hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh. Dengan meringkas dan mengaitkan hasil data data diatas untuk menguatkan masing masing data yang didapatkan sehingga membuat peneliti paham ketika hendak menganalisis data.

3. Penyajian Data

Setelah data berhasil dikondensasi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif proses penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, huubungan antar kategori, flowcharti, dan sebagainya. Tetapi yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵⁰ kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan awal didukung oleh bukti- bukti kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan

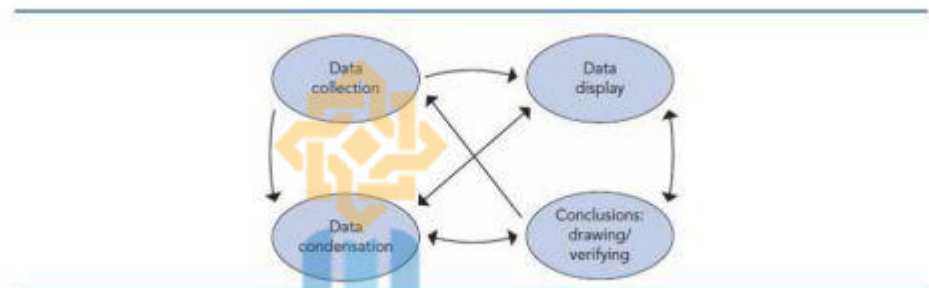
⁴⁹ Huberman miles Saldana, *Qualitative Data Analysis* (America: SAGE Publication, 2014), 12.

⁵⁰ Eko, *Metode Penelitian Kualitatif*, 48–51.

saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel.

Model interaksi menurut Miles & Huberman tersebut tergambar sebagai berikut.

Gambar 1.3
Analisis Model interaksi Miles & Huberman



Dari uraian di atas, maka langkah-langkah yang akan dilakukan peneliti ialah sebagai berikut⁵¹:

- 1) Mengidentifikasi data yang memiliki keterkaitan dengan fokus dan masalah penelitian.
- 2) Membuat ringkasan data yang sudah ditemukan.
- 3) Mengkode data yang sudah ada.
- 4) Menggolongkan data.
- 5) Membuat catatan-catatan.
- 6) Menyusun pertanyaan sesuai dengan pokok permasalahan.

H. Keabsahan Data

Penelitian ini akan menggunakan pengecekan keabsahan data atau pemeriksaan keabsahan data didasarkan atas kriteria tertentu. Kriteria

⁵¹ Matthew B Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative data analysis A Methods Sourcebook* (Los Angeles: Sage, 2014), 33.

tersebut terdiri atas derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), kebergantungan (dependability), dan kepastian (confirmability).⁵² Untuk mengecek atau memeriksa keabsahan data mengenai Manajemen Inovasi Metode Tartila menggunakan teknik derajat keterpercayaan.

Menurut Lincoln dan Guba, maka untuk mencari taraf keterpercayaan dapat ditempuh dengan cara memperpanjang keikutsertaan, pembahasan teman sejawat, pengecekan anggota (member check) dan triangulasi.⁵³ Dalam penelitian ini pengujian derajat kepercayaan menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, serta menggunakan member check. Teknik triangulasi dibagi menjadi empat macam yaitu triangulasi sumber, teknik, waktu, dan teori.⁷⁹ Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dengan pertanyaan (informasi yang dicari) yang sama dan metode yang sama. Sedangkan triangulasi teknik dilaksanakan dengan memanfaatkan penggunaan beberapa teknik/metode yang berbeda untuk mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh.⁵⁴

Misalnya hasil observasi dibandingkan atau dicek dengan interview,

⁵² Y.S. Lincoln dan Guba E.G, *Naturalistic Inquiry* (Beverli Hills: Sage Publication, 2005), 301.

⁵³ Lincoln dan Guba E.G, 306.

⁵⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D) (Bandung: Alfabeta, t.t.), 301

kemudian dicek lagi melalui dokumen yang relevan. Member check (pemeriksaan anggota) dilakukan dengan membawa kembali laporan akhir atau deksripsi spesifik terhadap informan untuk mengecek kembali apakah laporan/deskripsi tersebut sudah akurat.⁵⁵

I. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, peneliti melalui tahapan-tahapan yang meliputi tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data, hingga sampai pada laporan hasil penelitian.

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra Pada tahap pra-lapangan ini, peneliti mulai dari mengajukan proposal penelitian kepada ketua Program Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada tanggal 20 Agustus 2024, kemudian peneliti melakukan ujian proposal penelitian. Peneliti mempersiapkan surat-surat izin penelitian dan pedoman pengumpulan data yang diperlukan ketika berada dilapangan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah mendapat izin dari masing-masing lembaga tersebut, maka tahapan selanjutnya yaitu:

- 1) melakukan pengumpulan data di lokasi penelitian;
- 2) mentranskrip data wawancara dan observasi;

⁵⁵ John W Cresswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, & Mixed Methods Approaches* (California: Sage Publication, 2014), 289.

- 3) mengadakan analisis data untuk setiap situs/lembaga yang diteliti;
dan
- 4) melakukan analisis data lintas situs serta menarik kesimpulan akhir.

3. Tahap pelaporan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari tahapan penelitian yang peneliti lakukan. Tahap ini dilakukan dengan membuat laporan tertulis dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Laporan ini akan ditulis dalam bentuk tesis. Kegiatan yang harus dilakukan pada tahap ini adalah:

- 1) Menyusun kerangka laporan hasil penelitian
- 2) Menyusun laporan akhir penelitian
- 3) Ujian pertanggungjawaban hasil penelitian dengan dewan penguji
- 4) Penggandaan dan mendistribusikan laporan hasil penelitian kepada pihak yang berwenang dan berkepentingan.

BAB IV

PEYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Peyajian Dan Analisis Data

Berikut adalah uraian pemaparan data dan analisa yang peneliti peroleh selama penelitian mengenai Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024 - 2025. Kemudian akan diinput ke dalam bagian yang menjadi konteks penelitian lalu dijelaskan secara rinci sesuai dengan temuan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dan sumber data yang diperoleh berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember

Proses perencanaan dalam manajemen tata usaha di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab memiliki peranan krusial dalam meningkatkan layanan prima, karena perencanaan yang matang menjadi landasan bagi terciptanya sistem administrasi yang tertib, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan civitas yayasan. Melalui perencanaan yang terstruktur, setiap program kerja tata usaha dapat diselaraskan dengan visi keislaman dan misi pendidikan Ulul Albab, sehingga pelayanan administrasi yang diberikan tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai integritas. Perencanaan yang disusun ini meliputi perekrutan tata usaha, pelatihan pelatian terkait

pelayanan penyusunan SOP dan rapat koordinasi persiapan. Seperti yang dijelaskan oleh Siti Maisaroh bahwa :

Tahapan tahapan perencanaan yang kami siapkan ini yakni recruitment anggota baru, mengikutsertakan tata usaha diberbagai pelatihan bahkan kami adakan adakan pelatihan sendiri, penyusunan SOP dan rapat koordinasi. Perencanaan ini menjadi langkah awal yang sangat menentukan arah kerja tata usaha kami. Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab , kami menyadari bahwa tanpa perencanaan yang matang, pekerjaan administrasi akan berjalan tidak efektif. Perencanaan membantu kami menyusun jadwal kerja, pembagian tugas, serta pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi kepada siswa, guru, dan wali murid secara tertib dan terarah. Biasanya tahap perencanaan ini kami siapkan mulai dari sebelum tahun ajaran baru, ada juga yang kami lakukan secara re continue ketika itu dibutuhkan, seperti halnya dalam perekrutan anggota tata usha, itu selalu menyesuaikan jika dirasa dibutuhkan kami langsung membuat rekrutiment.⁵⁶

Senada dengan yang di sampaikan oleh miftahul ulum syafii selaku tata usaha bahwa :

Tahapan-tahapan perencanaan yang kita siapkan dalam manajemen tata usaha di ini meliputi beberapa aspek penting. Pertama, kami melakukan recruitment anggota baru apabila dibutuhkan untuk memperkuat tim kerja. Kedua, kita ini diikutsertakan dalam berbagai pelatihan, baik yang diselenggarakan oleh pihak eksternal maupun yang kita pribadi adakan secara internal. Ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme semua staf. Lalu perencanaan selanjutnya kita itu menyusun SOP untuk diterapkan di sekolah, dan yang paling penting adalah mengadakan rapat kooridnasi guna menyusun perencanaan yang akan kita siapkan mbak.⁵⁷

Dalam suatu manajemen tentunya diperlukan perencanaan agar terlaksanannya suatu program, seperti halnya di sekolah. Bentuk bentuk perencanaan yang diterapkan sebelum mengarah pada pelaksanaan pemberian layanan sekolah terlebih dahulu mempersiapkan SDM yang

⁵⁶ Siti Maisaroh, wawancara, jember, 20 Februari 2025

⁵⁷ Miftahul ulum syafii, wawancara, jember, 28 Februari 2025

mumpuni dilembaga, yakni dengan melakukan rekrutment yang sesuai dengan potensi yang diperlukan di tata usaha.⁵⁸ Seperti hasil wawancara yang disampaikan oleh Nuruddin selaku ketua yayasan :

Proses rekrutmen tim tata usaha di sekolah kami dilakukan secara selektif dan mempertimbangkan kebutuhan serta kualifikasi yang sesuai. Biasanya kami memulai dengan mengidentifikasi posisi yang dibutuhkan, kemudian menyusun kriteria rekrutmen berdasarkan kompetensi teknis, administrasi, dan juga sikap profesional calon pegawai, dan dalam kriteri pemilihan ini yang paling utama tentu kompetensi administrasi, seperti kemampuan pengarsipan, penggunaan perangkat lunak perkantoran, dan pemahaman terhadap regulasi administrasi sekolah. Selain itu, sikap disiplin, kerjasama tim, dan pelayanan yang baik terhadap warga sekolah juga menjadi aspek penting dalam pertimbangan kami.⁵⁹

Senada dengan itu siti maisaroh selaku kepala sekolah RA menyampaikan bahwa

Dari awal dalam merekrut tata usaha kami ada keriteria, misal kalau bendahara itu yang faham tentang manajemen, ketelitian kesabaran seperti itu kejujuran, operator paham it, exel, tim kreatif harus faham media sosial. Jadi kalau dari awal kita ada seleksi awal yg sesuai dengan profesionalnya maka kita tinggal memberi bimbingan dan motivasi. Dan kita tidak akan ada kesulitan kalau dari awal itu sudah ada rekrutmen yang tepat. proses recruitment ini dimulai dengan pengadaan flayer, lalu para pendaftar dipilih sesuai dengan potensi yang dibutuhkan di sekolah kemudian terdapat penyaringan melalui tes wawancara da praktek.⁶⁰

Hal diatas juga sesuai dengan yang disampaikan oleh ainul maghfiroh selaku kepala sekolah menyampaikan bahwa

Dalam memberikan pelayanan yang prima, tentunya tokoh dari yang menjalankan layanan ini harus memiliki potensi yang sesuai dengan jobdesknya, maka dari itu kami melakukan proses rekrutment terebih dahulu, dalam proses ini kami memberikan beberapa ketentuan terhadap calon tata usaha, lalu setelah itu kami melakukan seleksi tes potensi yang dimiliki, dan kami juga

⁵⁸ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 20 Februari 2025

⁵⁹ Nuruddin, wawancara, Jember, 20 Februari 2025

⁶⁰ Siti Maisaroh, wawancara, Jember, 20 Februari 2025

mengutamakan para pendaftar yang memiliki potensi besar di bidang IT dan desain.⁶¹



Gambar 4.1
Flayer rekrutment tata usaha (Tim Media)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan manajemen tata usaha di sekolah dilakukan secara sistematis untuk mendukung peningkatan layanan prima. Perencanaan tersebut diawali dengan identifikasi kebutuhan sumber daya manusia di bidang tata usaha, yang

⁶¹ Ainul Maghfiroh, wawancara, Jember, 20 Februari 2025

didasarkan pada analisis beban kerja, jumlah peserta didik, dan kebutuhan pelayanan administrasi pendidikan, dapat disimpulkan juga bahwa proses rekrutmen dimulai dengan pembuatan dan penyebaran flyer, kemudian dilanjutkan dengan seleksi pendaftar berdasarkan potensi yang sesuai dengan kebutuhan sekolah, serta dilakukan penyaringan lebih lanjut melalui tes wawancara dan praktik.

Setelah proses rekrutment sekolah juga mengikutsertakan bagian tata usaha dalam berbagai pelatihan untuk mengasah potensi yang mereka miliki agar bisa memberikan pelayanan yang prima. Lembaga pendidikan saat ini sudah seharusnya mengikuti arus zaman yang mana saat ini semua system sudah berbasis digital. Maka dirasa perlu adanya pelatihan bagi SDM bagian tata usaha.⁶² Seperti yang disampaikan oleh siti maisaroh kepala sekolah SD

Setelah melakukan proses rekrutment tata usaha sudah sesuai dengan kompetensi, dengan melihat kesesuaian itu maka kami mengadakan pembinaan, seperti operator itu biasanya ada rapat continue dengan tim operator yang lain, ada kalanya kita libatkan pembinaan diluar dan ada kalanya kita mendatangkan narasumber dari luar ke sekolah, supaya mereka ada perkembangan kemampuan mengingat bahwa tata usaha yang meliputi bendahara operator tim kreatif ini merupakan wajah sekolah karena setiap wali murid dan masyarakat meminta informasi itu pasti menemui tata usaha. Tata usaha harus siap memberikan layanan prima. Jadi proses pembinaan ini merupakan bagian penting dalam perencanaan layanan yang baik.⁶³

Senada dengan yang disampaikan Ainul Maghfiroh oleh kepala sekolah KB

⁶² Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 21 Februari 2025

⁶³ Siti Maisaroh, wawancara, Jember, 15 Maret 2025

kami sangat menyadari pentingnya peningkatan kapasitas bagi tim tata usaha. Oleh karena itu, secara berkala kami mengadakan pelatihan internal maupun mengikutsertakan mereka dalam pelatihan eksternal yang diselenggarakan oleh dinas pendidikan atau lembaga profesional. Tujuannya adalah agar mereka selalu siap memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh warga sekolah. Kami ingin tim tata usaha tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan interpersonal yang baik. Kami⁶⁴



Gambar 4.2
Pelatihan tenaga kependidikan 2024/2025

Selain itu sekolah harus menyusun standarisasi prosedur. Yang mana dalam hal ini SOP (Standard Operating Procedure) ini diterapkan dalam berbagai jenis layanan yang ada disekolah. Tujuan dari adanya SOP ini untk meminimalisir kesalahan dan agar dapat meningkatkan konsistensi layanan.⁶⁵ Seperti yang disampaikan oleh siti maisaroh kepala sekolah SD

⁶⁴ Ainul Maghfiroh, wawancara, Jember 10 Maret 2025

⁶⁵ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 1 maret 2025

Dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan tertib kami saya selaku kepala sekolah selalu memberikan pengarahan tentang sop di sekolah, seperti apa saja yang perlu dikerjakan, tanggung jawabnya apa saja, kewajibannya apa saja, karna kalau dari awal sudah ditraining baru nanti ada evaluasi, misal bagian operator perlu mengecek data, tim kreatif perlu membuat video tiap hari, bendahara perlu ada penyampaian keuangan yang masuk perlu memasukkan data, penerapan SOP menjadi salah satu prioritas utama bagi kami, terutama dalam mendukung pelayanan yang sistematis dan profesional. SOP kami terapkan dalam berbagai jenis layanan, mulai dari layanan administrasi peserta didik, layanan kepegawaian, layanan keuangan, hingga layanan umum seperti surat-menyurat dan pengarsipan.⁶⁶

Senada dengan yang disampaikan oleh Nuruddin selaku ketua yayasan bahwa

Tujuan utama penerapan SOP ini untuk meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tugas serta meningkatkan konsistensi layanan. Dengan adanya SOP, setiap staf tata usaha maupun tenaga pendukung lainnya memiliki pedoman yang jelas tentang apa yang harus dilakukan, langkah-langkah kerja, hingga standar waktu dan kualitas pelayanan yang harus dicapai. Hal ini juga mencegah terjadinya perbedaan perlakuan atau prosedur dalam menangani kasus yang sama.⁶⁷

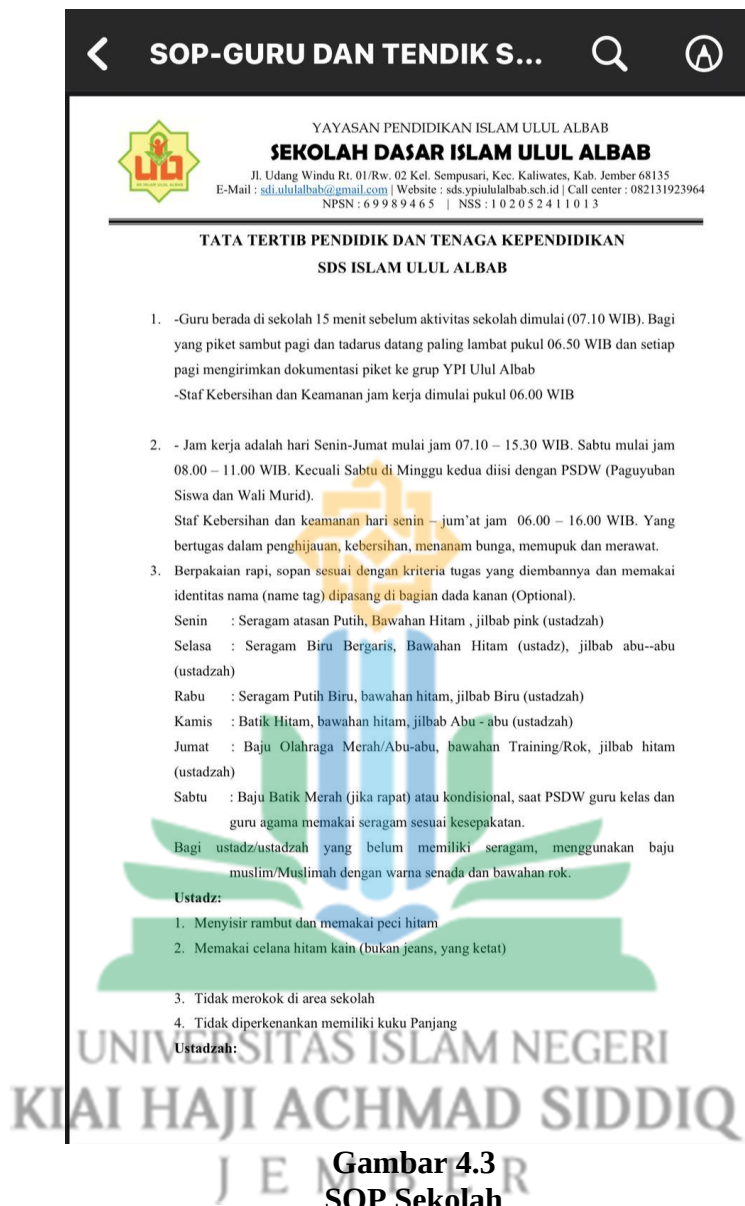
Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh khoirotun nisak selaku tata usaha RA bahwa

penerapan SOP ini juga berpengaruh terhadap kepuasan warga sekolah terhadap layanan. Warga sekolah, baik guru, siswa, maupun orang tua, merasakan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional. Tidak ada lagi proses yang berbelit-belit atau informasi yang simpang siur, karena semua sudah jelas tertulis dalam SOP. Hal ini tentu meningkatkan kepercayaan terhadap manajemen sekolah. Pada awalnya tentu butuh proses adaptasi, namun seiring waktu, mereka justru merasa terbantu karena pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan mudah dipertanggungjawabkan. SOP juga membantu mereka dalam mengambil keputusan cepat tanpa ragu, karena semua sudah diatur secara sistematis.⁶⁸

⁶⁶ Siti Maisaroh, Wawancara, Jember, 20 Maret 2025

⁶⁷ Nuruddin, wawancara, Jember, 20 Februari 2025

⁶⁸ Khoirotun Nisak, wawancara, 11 April 2025



Gambar 4.3
SOP Sekolah

Dalam proses perencanaan yang berkaitan dengan sekolah utamanya pelayanan itu perlu untuk melibatkan seluruh warga sekolah yakni ketua yayasan, kepala sekolah, kepala tata usaha dan staf staf lainnya. hal ini sesuai dengan pernyataan dari Miftahul Ulum Syafii selaku Tata Usaha SD

Dalam kaitannya dengan perencanaan, kami selalu melibatkan semua warga yang ada di sekolah, yakni melalui rapat koordinasi

bersama, semisal sebelu pengadaan PPDB, kami melakukan rapat bersama terlebih dahulu lalu hasil musyawarah ymag kami lakukan kami sampaikan kepada ketua yayasan, dan pihak pihak sekolah lainnya, jika persiapan ang sudah kami susun disetujui maka hasil musyawarah tersebut bisa langsung kami terapkan.⁶⁹

Senada dengan yang disampaikan oleh mukaffan selaku ketua wali murid bahwa

Setiap perencanaan terkait proses belajar mengajar itu selalu di sampaikan pada wali kami, kami juga selalu dilibatkan dalam setiap perencanaan yang disusun di wal pekan, biasanya dalam proses ini dilakukan pada saat rapat dengan wali murd, sehingga kami bisa menyampaikan pendapat pendapat kami untuk kemajuan pendidikan di yayasan ini.

Yayasan yang terdiri dari 3 lembaga pendidikan tentunya harus memiliki system koordinasi yang konsisten, setiap upaya pelayanan yang mereka rancang itu selalu sama dan beriringan, system yang mereka buat dalam memberikan kemudahan bagi pihak penggna layanan itu diselaraskan baik itu di KB, RA maupun SD.⁷⁰ Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Nuruddin selaku ketua yayasan bahwa :

Koordinasi diantara semua lembaga itu menjadi jembatan yang utama dalam suatu program yang kita miliki, jadi jika ketiga lembaga ini tidak diselaraskan maka kami akan mengalami kesulitan, namun jika program yang dimiliki antar lembag itu diselaraskan maka akan memudahkan tata usaha dalam menjalankan programnya, mereka juga bisa saling sharing jika sedang mengalami kendala, bisa saling membantu dan saling meringankan beban di masing masing lembaga karna segala sesuatu yang dijalani bersama sama itu akan lebih mudah dan lebih indah.⁷¹

Senada dengan yang disampan oleh ainul magfiroh selaku kepala sekoah KB bahwa

⁶⁹ Miftahul Ulum Syafii, wawancara, jember, 14 April 2025

⁷⁰ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 1 maret 2025

⁷¹ Nuruddin, wawancara, jember, 20 Februari 2025

Kami di bawah naungan yayasan terdapat tiga lembaga pendidikan, yang masing-masing memiliki karakteristik dan jenjang yang berbeda. Untuk itu, yayasan menekankan pentingnya sistem koordinasi yang konsisten agar tidak terjadi perbedaan arah dalam pengelolaan, khususnya dalam hal pelayanan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Koordinasi dilakukan secara rutin melalui rapat gabungan antar kepala lembaga, sekretaris yayasan, dan divisi-divisi terkait. Selain itu, yayasan juga memiliki pedoman kerja dan standar pelayanan yang harus dijalankan oleh setiap lembaga, sehingga setiap upaya pelayanan yang dilakukan selalu sejalan, tidak tumpang tindih, dan tetap dalam koridor visi-misi yayasan.⁷²



Gambar 4.4
Rapat koordinasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima ini perlu mempersiapkan SDM yang mumpuni di bidang pelayanan administrasi terlebih dahulu, yang dimulai dengan merekrut tenaga kependidikan yang sesuai dengan

⁷² Ainul Magfiroh, wawancara, jember, 20 maret 2025

kualifikasinya yakni ahli dibidang administrasi dan teknologi digital. Kemudian setelah itu untuk memaksimalkan kinerja dari tata usaha maka yayasan mengadakan pelatihan yang dikhususkan untuk tenaga kependidikan yang ada di lembaga agar kinerja dari mereka lebih optimal. setelah itu sekolah menyusun SOP yang digunakan sebagai pedoman dan rujukan dalam mengambil keputusan dan yang terakhir yayasan mengadakan rapat koordinasi dalam menyusun strategi awal pelayanan di masing masing lembaga.

2. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember

Pelaksanaan manajemen tata usaha yang efektif sangat penting untuk meningkatkan layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab . Hal ini melibatkan pengelolaan SDM, fasilitas, dan proses administrasi secara efisien dan terstruktur, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan stakeholder. Dengan manajemen tata usaha yang baik, yayasan dapat memberikan layanan yang berkualitas, efisien, dan memuaskan. Dalam pelaksanaan pelayanan ini terdapat 2 jenis pelayanan yakni pelayanan secara luring dan daring. Pelayanan prima di sekolah bukan hanya ditunjukkan dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari sikap profesional, penggunaan teknologi informasi, serta sistem kerja yang terstruktur dan konsisten. Keberhasilan pelayanan prima sangat bergantung pada perencanaan manajemen tata usaha yang

matang, pelaksanaan SOP yang disiplin, serta komitmen seluruh tenaga kependidikan untuk mengutamakan kepuasan pengguna layanan.

a. Pelayanan Luring (pelayanan secara lisan)

Pelayanan secara langsung di sekolah relatif minim digunakan karena sebagian besar sistem administrasi telah terintegrasi dengan platform digital. Prosedur dan tata cara administrasi pun telah disediakan melalui media video, yang memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Fenomena ini dipengaruhi oleh fakta bahwa mayoritas wali murid di yayasan ini berasal dari generasi milenial dan Gen Z, yang sudah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital. Meskipun demikian, terdapat sejumlah wali murid yang masih memilih untuk datang langsung ke sekolah. Untuk mengakomodasi hal tersebut, pihak tata usaha telah menyediakan ruang dan waktu pelayanan tertentu di sekolah.⁷³ Seperti yang di jelaskan oleh khoitrotun nisak selaku tata usaha RA, bahwa:

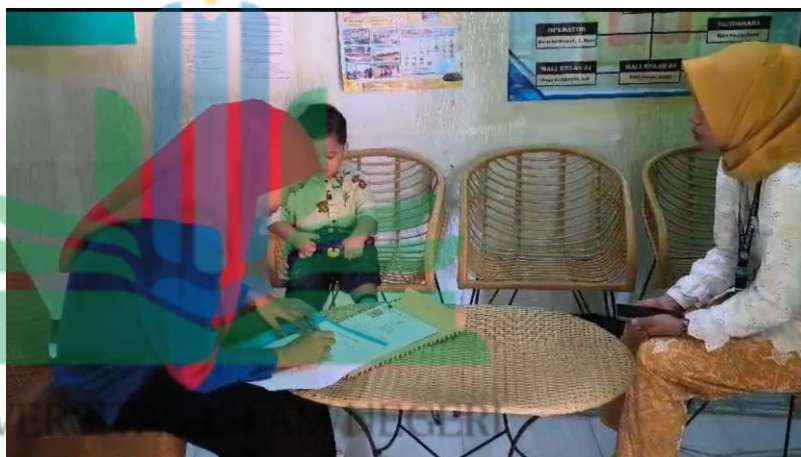
Secara keseluruhan, sistem pelayanan digital ini sangat efektif, terutama karena mayoritas wali murid kami berasal dari generasi milenial dan Gen Z, yang sudah sangat familiar dengan teknologi digital. Mereka sangat nyaman menggunakan sistem online ini. Namun, kami tetap menyediakan ruang dan jam pelayanan tertentu di sekolah untuk wali murid yang lebih memilih untuk datang langsung. Kami memahami bahwa tidak semua orang tua terbiasa atau nyaman menggunakan platform digital. Dalam hal pelayanan secara langsung ini biasanya terkait pembayaran saja, karna juga ada beberapa wali murid yang kurang nyaman bahkan kurang mengerti terkait system

⁷³ Observasi, di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates jember, 15 Maret 2025

pembayaran online. Biasanya wali murid datang ke sekolah ini ketan hendak mengurus terkait pendaftaran dan jika ada yang trouble dari aplikasi IDN.⁷⁴

Senada dengan yang disampaikan oleh sri waluyo djati selaku wali murid menegaskan bahwa :

Saya pribadi lebih memilih menggunakan sistem digital, namun saya paham ada wali murid lain yang lebih nyaman datang langsung, terutama mereka yang mungkin tidak terlalu familiar dengan teknologi. Saya rasa, bagus sekali jika pihak sekolah tetap menyediakan waktu dan ruang pelayanan untuk mereka yang memilih cara konvensional. Itu menunjukkan bahwa pihak sekolah memahami kebutuhan semua orang tua.⁷⁵



Gambar 4.5
Pelayanan luring di sekolah

Pelayanan kepada wali murid tetap diselenggarakan selama jam operasional sekolah. Namun, ada beberapa pelayanan yang hanya bisa diakses di melalui online sesuai dengan kebijakan yang berlaku, seperti proses pendaftaran siswa wajib dilakukan secara daring melalui website resmi yang telah disediakan oleh pihak

⁷⁴ Khoirotun nisak, wawancara, jember, 19 maret 2025

⁷⁵ Sari waluyo djati, wawancara, Jember, 15 maret 2025

sekolah. Apabila terdapat ketidakpahaman atau kendala dalam proses pendaftaran, wali murid diperkenankan datang langsung ke sekolah untuk mendapatkan bimbingan dan pendampingan dari pihak tata usaha.

1) Bentuk bentuk pelayanan prima

Dalam memberikan pelayanan secara lisan tentunya ada beberapa hal yang perlu menjadi titik perhatian tata usaha ketika memberikan pelayanan secara lisan, yakni sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), kesopanan dan ramah dan tepat waktu.

a) Sikap (*attitude*)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwa dalam penerapan sikap ini tata usaha menunjukkan sikap yang menghargai, menjaga citra baik sekolah dan dapat berkata dengan baik.⁷⁶ Hal ini ditunjukkan ketika berada didalam maupun diluar sekolah terutama ketika hendak memberikan pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Rista Fauziah selaku bendahara sekolah, bahwa :

Dalam memberikan pelayanan tentunya hal pertama saya menunjukkan sikap yang baik sebagai seorang bendahara, seperti ketika terdapat wali murid yang hendak mengurus terkait pembayaran siswa, terutama ketika terdapat keterlambatan itu saya sampaikan menggunakan kata kata yang baik dan disertai dengan ekspresi wajah yang tenang dan tersenyum, biasanya tagihan ini sudah muncul secara otomatis dari system IDN ke kontak masing masing wali murid, hanya saja ketika datang ke

⁷⁶ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 12 Mei 2025

sekolah saya sampaikan lagi tetpi dengan bahasa yang lebih sopan, hal itu untuk menunjukkan bahwa kami dilembaga ini harus menonjolkan sikap yang baik terhadap pelanggan.⁷⁷

Senada dengan yang disampaikan oleh sari waluyo

djati bahwa :

Saya pernah datang ke sekolah ketika hendak mengurus pembayaran siswa, waktu itu IDN saya bermasalah dan dari itu saya langsung datang ke sekolah untuk menemui bendahara sekolah, nah karna memang saya jarang datang ke sekolah saya agak bingung bagaimana caranya namun bendahara sekolah dari jauh sudah menunjukkan senyumnya, hal itu membuat saya lebih nyaman, lalu setelah itu saya sampaikan keperluan saya terkait pembayaran, dan yang saya lihat itu bendahara dalam berbicara itu dengan dana yang sangatb lembut dan pelan namun mudah di fahami, beliau benar benar mennjukkan sikapnya yang menghargai saya sebagai wali murid.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diata dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara lisan haris ditunjukkan dengan bagaimana tata usaha dalam menerapkan sikap yang baik sehingga pengguna layanan seperti wali murid merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

b) Perhatian (*attention*)

Kepedulian terhadap pelanggan baik yang ada kaitannya dengan pelayanan maupun tidak itu merupakan hal penting yang harus diperhatikan. Bentuk perhatian ini di

⁷⁷ Rista Fauziah, wawancara, Jember 12 Mei 2025

⁷⁸ Sari waluyo djati, wawancara, Jember 12 Mei 2025

tunjukkan dengan bagaimana seorang tata usaha dapat mendengarkan keluhan kesah dari pengguna layanan dengan baik, memahami keinginan bahkan mendengarkan kritik pelanggan terhadap tata usaha, dan tata usaha juga menunjukkan sikap perhatiannya dengan mengucapkan salam sebelum memulai pembicaraan.⁷⁹ Seperti yang disampaikan

Iana Rosyidatul Mukarromah selaku guru bahwa :

Seperti yang saya perhatikan di sekolah, saya melihat tata usaha sering menunjukkan bukti perhatian dan empatinya ketika hendak memberikan pelayanan, seperti salah satu contoh yang pernah saya lihat itu biasanya ketika terdapat wali murid datang dan tata usaha dengan mengerjakan tugas lain waktu itu yang saya lihat ketika mbak nisa sedang mengerjakan desain, dia lnsung meninggalkan pekerjaanya yang belum selesai itu untuk mendatangi wali murid yang hendak mengurus administrasi, hal itu menurut saya merupakan bentuk rasa perhatian pihak tata usaha.⁸⁰

Senada dengan yang disampaikan oleh Sari Wluyo

Djati bahwa :

Bentuk perhatian yang mereka berikan menurut saya ini, mereka biasanya mendahulukan keperluan wali murid ketika datang ke sekolah, lalu setelah itu mereka langsung memberikan senyuman dan mengucapkan salam, kemudian setelah itu mereka salim dan cipika cikipi dululah yaa, karna kebetulan ini pihak TU yang perempuan, baru setelah itu mereka menanyakan terkait keperluan kami datang ke sekolah, biasanya juga ketika saya complain terkait IDN mereka selalu memberikan tanggapan dengan baik.⁸¹

⁷⁹ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 12 Mei 2025

⁸⁰ Iana Rosyidatul Mukarromah , wawancara, Jember 12 Mei 2025

⁸¹ Sari Waluyo Djati, wawancara, Jember 11 Mei 2025

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa perhatian ang diberikan oleh tata usaha bisa sangat berkesan bagi pengguna layanan. Rasa tanggung jawab yang besar itu menjadi hal yang sangat perlu untuk diterapkan oleh tata usaha.

c) Kesopanan dan ramah

Sebagai tata usaha tentunya harus memiliki sikap ramah dan sopan, karna pekerjaan mereka itu kaitannya dengan pelayanan terhadap orang lain. Dengan banyaknya perbedaan yang kompleks dari wali murid, itu menjadi tantangan bagi tata usaha untuk pandai pandai dalam memberikan sikap yang ramah.⁸² Seperti yang dijelaskan oleh Qurrotul Ainiyah Selaku Tata Usaha :

Dalam setiap pelayanan saya selalu berusaha untuk selalu menyapa terlebih dahulu dengan ucapan yang sopan dan bahasa yang ramah. Karna bagi saya keramahan dapat menciptakan suasana yang yaman bagi tamu.biasanya uga saya menggunakan kata silahkan agar percakapan dapat berjalan dengan baik. Selain it sekolah juga memberikan pembinaan bagi kami baik untuk tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan biasanya dalam kegiatan parenting yang diadakan oleh sekolah. Dalam kegiatan tersebut kita tidak hanya diajarkan bagaimana dalam menerapkan system parenting di sekolah tetapi kita diajarkan terkait bagaimana kami agar dapat bersikap ramah dan sopan terhadap siswa maupun wali murid agar mereka dapat meniru sikap yang kami terapkan ini.⁸³

⁸² Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 12 Mei 2025

⁸³ Qurrotul Ainiyah, wawancara, Jember 12 Mei 2025

Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh
ikadari selaku tenaga pendidik bahwa :

Saya menilai staff tata usaha disini selalu bersikap profesional meskipun mereka masih baru disini, mereka juga sopan sopan terhadap kami dan selalu memberikan sikap yang terbuka antar sesama pegawai disekolah ini, terkadang ketika saya bertanya terkait hal administratif mereka selalu menjawab dengan ramah dan sopan bahkan mereka membantu kami ketika kami mengalami kesulitan. Seperti contoh lain ketika kami memberikan keluhan terkait system digital yang baru diterapkan mereka dengan sabar mengajari kami gar dapat terintegrasi dengan system digital sekolah.⁸⁴

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa sikap sopan dan ramah akan menciptakan lingkungan yang bahagia.

d) Tepat waktu

Dalam sebuah pelayanan tata usaha harus bisa menempatkan waktu dengan baik. Di yayasan pendidikan islam Ulul Albab tentunya memiliki system tagihan dalam pembayaran siswa. Sisem pertama yang diterpkan yani system tagihan yang disediakan lewat aplikasi IDN yang terotomtisasi dengan SMS dan what app wali murid. Namun untuk pembayaran yang dilaksanakan dengan system manual atau luring bendahara tetap menyampaikan tagigan secara langsung akan tetapi tetap memperhatikan waktu yang sesuai dengan waktu dimana wali murid

⁸⁴ Ikadari, wawancara, Jember 12 Mei 2025

memiliki dana.⁸⁵ Seperti yang dijelaskan oleh Siti junita selaku bendahara sekolah :

Untuk ketepatan waktu disini yang terdapat kaitannya dengan pembayaran siswa terutama terkait tagihan pembayaran, ketika terdapat siswa yang belum melunasi pembayaran kami biasanya menunggu waktu dimana wali murid itu biasanya membayar, jika sudah sampai waktunya akan tetapi belum membayar saya identifikasi terlebih dahulu latar belakang dari wali murid tersebut, jika sudah saya ketahui waktu yang pas dalam menyampaikan tagihan, saya langsung menyampaikan tagihan yang belum dibayarkan oleh wali murid tersebut.⁸⁶

Senada dengan yang disampaikan oleh Oni suryo nugroho selaku wali murid bahwa :

Biasanya bendahar sekolah ini menyampaikan estimasi pembayaran sesuai dengan tenggat waktu kami melakukan pembayaran, seperti saya yang seorang ASN biasanya gaji di awal bulan, ketika sudah memauki akhir bulan saya terdapat keterlambatan pembayaran, bendahara sekolah tidak menghubungi saya diwaktu itu akan tetapi beliau menyampaikan tagihan ini tepat di awal bulan, agar kami tidak merasa terbebani, dan ketika saya tidak dapat melunasi diwaktu tersebut bendahara tetap memberikan waktu tambahan untuk melunasi pembayaran tersebut.⁸⁷

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai pemberi layanan tata usaha harus tahu kapan dan bagaimana waktu yang tepat dalam menyampaikan informasi.

⁸⁵ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 12 Mei 2025

⁸⁶ Siti Junita, wawancara, Jember 12 Mei 2025

⁸⁷ Oni Suryo Nugroho, wawancara, Jember 12 Mei 2025

b. Pelayanan Daring (pelayanan yang berbasis digital)

Di era yang serba digital ini sekolah harus melakukan inovasi inovasi baru yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam system pelayanan, seperti halnya ketersediaan pelayanan secara digital.⁸⁸ Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab pelayanan lebih ditekankan dengan pelayanan digital karna menyesuaikan dengan kebutuhan wali murid dan juga dengan pertimbangan bahwa lembaga pendidikan harus ikut andil dalam arus digitalisasi global. Dengan pelayanan yang disediakan secara digital ini membuat lembaga memiliki pelayanan yang bisa memeberikan kepuasan baik itu bagi wali murid maupun pihak internal sekolah. Mereka merasa bahwa kebutuhan terhadap sekolah lebih mudah diakses. Pelaksanaan pria yang di terapkan dalam pelayanan sekolah ini yakni pelayanan digital. Seperti yang disapaikan oleh Mukaffan selaku wali murid bahwa :

Pelayanan digital inklusif yang diberikan di sekolah ini memberikan dampak positif bagi kami, yang menjadi pelayanna prima di lembaga kami ini yaa ini pelayanan secara digital ini karna dengan adanya akses yang mudah dijangkau dapat memberikan pelayanan yang flekibel dan tidak ribet, sehingga memdahkan kami yang setiap harinya dengan mudah. Sangat bermanfaat. Banyak wali murid, termasuk saya sendiri, bekerja dari pagi sampai sore. Dengan adanya layanan digital, kami bisa akses dokumen atau info sekolah di luar jam kerja sekolah. Bahkan untuk orang tua yang merantau atau tinggal di luar kota, ini jadi solusi yang sangat membantu. Dulu, jujur saja, untuk urusan seperti ambil surat keterangan atau cek data pembayaran, saya harus

⁸⁸ Observasi, di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates jember, 12 Maret 2025

izin kerja, datang langsung ke sekolah. Sekarang? Cukup lewat HP. Semua bisa diurus dari mana saja.⁸⁹

Senada dengan yang disampaikan oleh Sari waluyo jati selaku wali murid RA beliau menjelaskan bahwa:

Dalam suatu yayasan yang terbilang besar itu banyak diminat oleh masyarakat yang menengah keatas yang mana kami itu memiliki kesibukan dalm hal pekerjaan sehingga tidak memungkinkan bagi kami untuk bisa hadir di sekolah ketika hendak mengakses admnistrasi ang ada di sekolah, sehingga dengan adanya layanan digital di lembaga ini sangat membantu kami dalm mengakses kebutuhan kebutuhan kami di sekolah, jadi kami bisa melakukan transaksi dengan jarak jauh. Selain itu kami melakukan kami juga dapat melakukan komunikasi jauh lebih cepat dan langsung. Sekarang setiap pengumuman, jadwal pembayaran, atau perubahan kegiatan sekolah langsung dikirim ke grup WhatsApp atau aplikasi yang telah disediakan. Jadi kami tidak ketinggalan informasi. Ini juga mengurangi miskomunikasi antar orang tua, karena info dari sekolah jadi lebih seragam.⁹⁰

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas dapat kita lihat bahwa, pelayanan digital dapat membantu wali murid maupun tata usaha dalam memberikan pelayanan.

Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab telah mengadopsi inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam manajemen administrasi sekolah. Sistem digital yang diterapkan mencakup manajemen kehadiran, pembayaran SPP dan daftar ulang, platform komunikasi digital,, gaji pegawai serta aksesibilitas surat menurut digital. Penerapan sistem ini memberikan berbagai manfaat bagi lembaga, terutama bagi pengguna layanan. Dengan adanya

⁸⁹ Mukaffan, wawancara, jember, 25 Maret 2025

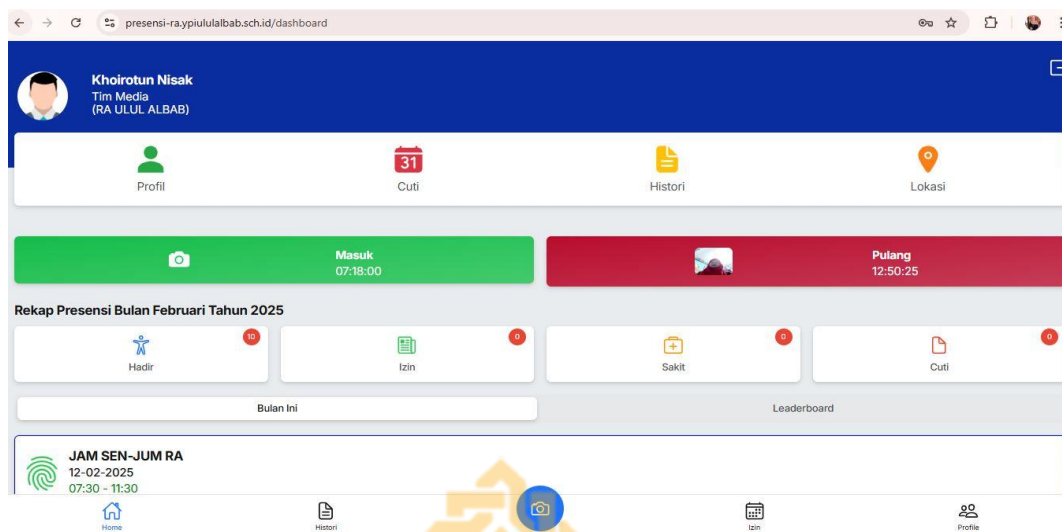
⁹⁰ Sari waluyo jati wawancara, jember, 1 maret 2025

sistem digital, seluruh layanan administrasi dapat diakses secara lebih efektif dan efisien.⁹¹

Adapun beberapa sistem yang diterapkan dalam administrasi sekolah yakni *pertama sistem manajemen kehadiran*. Dalam implementasinya, sekolah menggunakan *website presensi digital* sebagai alat pemantauan kehadiran (<https://presensi-ra.ypiululalbab.sch.id/>). Sistem ini menyediakan berbagai fitur, seperti profil pengguna, pencatatan cuti, absensi jam masuk dan jam pulang, serta menu izin, sakit, dan cuti. Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan sistematisasi dalam pengelolaan kehadiran, sehingga dapat mendukung pelayanan administrasi yang lebih efektif. Sebelum implementasi website Ulul Albab, sistem absensi digital di lembaga ini menggunakan teknologi fingerprint. Namun, untuk meningkatkan efisiensi waktu dan akurasi dalam proses rekapitulasi data, sistem absensi kemudian dikembangkan dalam bentuk berbasis website, sehingga mendukung efektivitas dan optimalisasi administrasi secara lebih sistematis.⁹²

⁹¹ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam kaliwates jember, 1 Maret 2025

⁹² Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 11 maret 2025



Gambr 4.6
Website presensi RA Ulul Albab
<https://presensi-ra.ypiululalbab.sch.id/>

Berdasarkan gambar di atas, dapat diamati bahwa website yang ditampilkan merupakan sistem manajemen kehadiran yang digunakan oleh RA Ulul Albab. Website ini memiliki berbagai fitur yang mencakup pengelolaan kehadiran serta rekapitulasi kehadiran tenaga kependidikan, yang secara otomatis dapat tersimpan dalam sistem. Penggunaan website ini memberikan kemudahan bagi guru maupun tenaga administrasi dalam mengelola data kehadiran secara lebih efektif dan efisien. Namun, sistem absensi ini hanya diterapkan bagi tenaga kependidikan, sedangkan siswa masih menggunakan metode absensi manual. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan akses terhadap perangkat digital yang diperlukan untuk menggunakan

website tersebut.⁹³ Seperti yang dijelaskan oleh khoirotun nisak selaku tata usaha RA bahwa :

Sebelum adanya presensi digital ini masih menggunakan prsesn manual yang mana dirasa kurang efektif, karna tidak terdeteksi terkait kehadiran, maka dari itu dengan adanya presensi digital ini bertujuan agar lebih tertib, karna sudah terdata dengan system, jika tenaga pendidik mengisi presensi tidak sesuai jam maka akan terdeteksi oleh system. Dengan presensi ini juga dapat memberikan kemudahan dalam merekap data, presensi ini juga sudah terintegrasi dengan gaji kita terdapat keterlambatan dari karyawan maka akan terkena charge atau potongan gaji.⁹⁴

Senada dengan yang disampaikan oleh qurrotul ainiyah selaku tata usaha KB bahwa:

System presensi digital ini memberikan kemudahan bagi kami, tidak hanya berguna bagi tata usaha yang merekap data tapi juga memberikan kemudahan bagi tenaga pendidik lainnya saat mengakses presensi, seperti saat hendak izin itu sudah bisa lnsung diakses di aplikasi presensi ini, dan sudah dapat kita rasakan sendiri bahwa system ini sangat membantu pekerjaan kantor, mungkin setelah ini siswa juga akan menggunakan presensi digital ini jika memungkinkan.⁹⁵

Kedua, Pembayaran SPP dan pembayaran daftar ulang, sekolah menggunakan aplikasi IDN (infradigital nusantara)

https://panduan.infradigital.io/wiki/Log_In_di_Aplikasi_Pelajar

dalam pembayaran spp maupun biaya daftar ulang siswa baru.

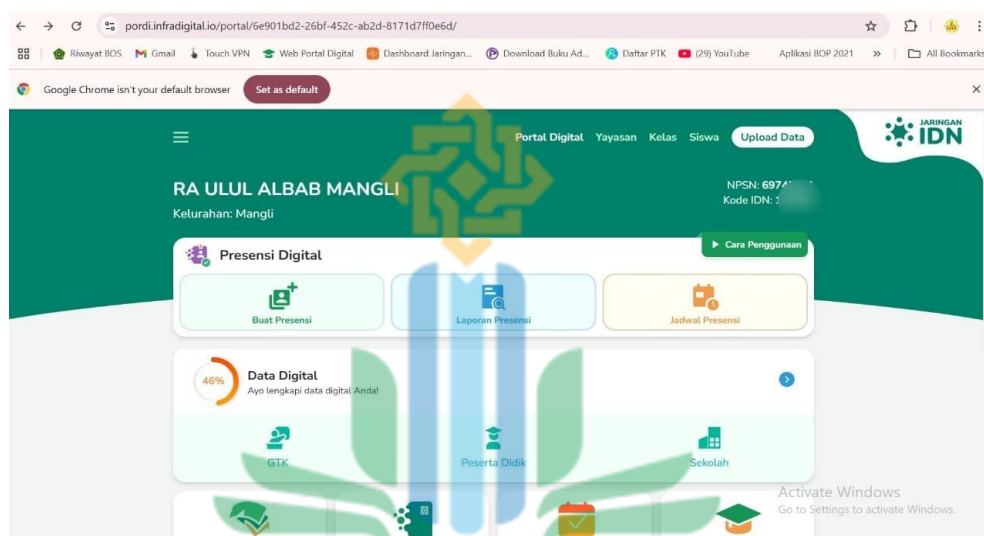
InfraDigital.io adalah platform digital milik PT Infra Digital Nusantara (IDN), perusahaan financial technology yang berfokus pada institusi pendidikan. Didirikan pada September 2017, IDN telah

⁹³ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 1 maret 2025

⁹⁴ Khoirotun nisak, wawancara, jember 25 Maret 2025

⁹⁵ Qurrotul ainiyah, wawancara, jember, 16 Maret 2025

terdaftar sebagai penyelenggara teknologi finansial di Bank Indonesia.⁹⁶ Sebagai portal digitalisasi untuk edukasi dan inklusi keuangan, IDN berkomitmen melindungi privasi pengguna serta menghadirkan ekosistem pembayaran digital bagi seluruh institusi pendidikan di Indonesia.



Gambar 4.7
portal tampilan awal Aplikasi IDN RA Ulul Albab
[https://panduan.infradigital.io/wiki/Log In di Aplikasi Pelajar](https://panduan.infradigital.io/wiki/Log%20In%20di%20Aplikasi%20Pelajar)

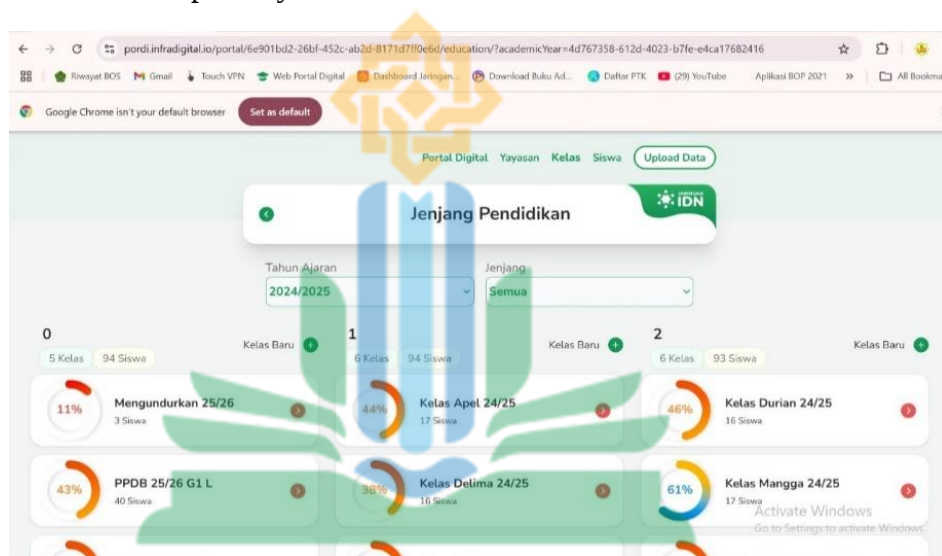
Berdasarkan gambar diatas terdapat salah satu fitur utama dari aplikasi IDN yakni pembayaran digital, yang memungkinkan orang tua dan siswa melakukan transaksi dengan mudah melalui transfer bank, e-wallet, atau gerai ritel. Selain itu, IDN juga menyediakan manajemen keuangan sekolah yang membantu dalam pencatatan pemasukan dan pengeluaran secara real-time,

⁹⁶ Winnie Stevani and Lu Sudirman, “Urgensi Perlindungan Data Pengguna Financial Technology Terhadap Aksi Kejahatan Online Di Indonesia,” *Journal of Judicial Review* 23, no. 2 (2021): 197.

memastikan transparansi dalam setiap transaksi.⁹⁷ Rista Fauzia

Amali selaku bendahara RA menuturkan bahwa:

IDN ini merupakan aplikasi yang memuat terkait pembayaran siswa, adanya aplikasi IDN ini tentunya dapat memberikan kemudahan bagi pihak TU maupun wali murid. Jadi saya hanya membuat tagihannya saja yang mana nanti tagihan itu langsung masuk ke aplikasi IDN masing masing wali murid, begitupun ketika pembayaran wali murid tinggal mentransfer melalui rekening masing masing, nantinya data pembayaran SPP itu sudah tercatat di IDN.⁹⁸



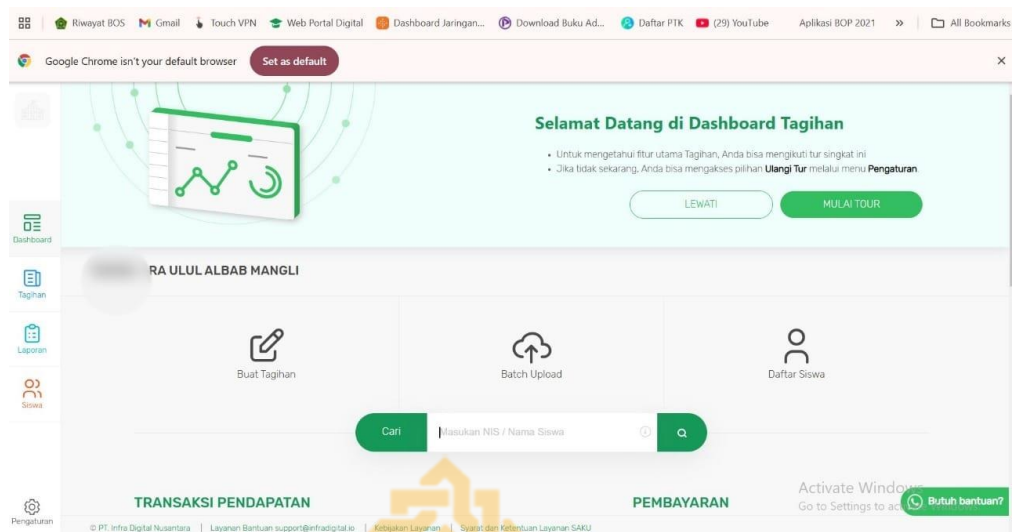
Gambar 4.8
Pengelompokan kelas dalam Aplikasi IDN RA Ulul Albab

Pengelompokan kelas seperti gambar diatas ditujukan untuk mempermudah pembayaran daftar ulang siswa baru. Data siswa baru di masukan ke dalam portal lalu di kelompokkan dalam beberapa kelas yang ada di RA Ulul Albab. Data ini harus diunggah terlebih dahulu ke dalam portal IDN dengan tujuan agar tagihan dapat diakses berdasarkan data yang telah terintegrasi dalam sistem.⁹⁹

⁹⁷ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 3 maret 2025

⁹⁸ Rista Fauzia Amali, Wawancara, jember, 25 Maret 2025

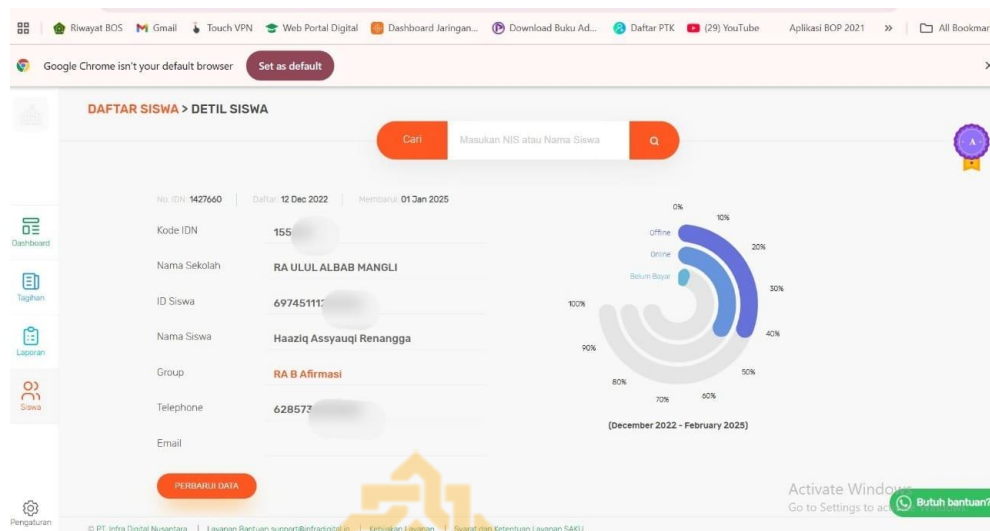
⁹⁹ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 11 maret 2025



Gambar 4.9
Dashbord tagihan Aplikasi IDN RA Ulul Albab

Untuk mendukung administrasi sekolah, IDN menawarkan integrasi dengan sistem akademik, memungkinkan sekolah mengelola data siswa dan pembayaran dalam satu platform. Tidak hanya itu, fitur tagihan dan notifikasi seperti diatas otomatis mempermudah komunikasi antara sekolah dan orang tua dengan pengingat pembayaran melalui SMS, email, atau aplikasi.¹⁰⁰

¹⁰⁰ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 11 maret 2025



Gambar 4.10
Tampilan dashbord Aplikasi IDN RA Ulul Albab

Tampilan di atas merupakan dashboard sistem informasi keuangan yang dirancang untuk memantau tagihan setiap siswa. Dashboard ini memuat data lengkap siswa, termasuk riwayat pembayaran serta daftar tagihan yang telah maupun belum diselesaikan. Dengan penyajian data yang terstruktur dan terperinci, sistem ini mempermudah pihak sekolah dan orang tua dalam melakukan monitoring serta verifikasi status keuangan siswa secara efektif.¹⁰¹

Menurut wawancara dengan rista fauzia amali bendahara sekolah beliau menyatakan bahwa :

IDN juga dilengkapi dengan laporan keuangan real-time, yang memberikan akses cepat bagi pihak sekolah untuk memantau kondisi keuangan dan mengambil keputusan

¹⁰¹ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 1 maret 2025

strategis, sistem multi-cabang memudahkan pengelolaan keuangan secara terpusat.¹⁰²

Senada dengan yang disampaikan oleh Siti Junita selaku bendahara SD bahwa:

Aplikasi IDN ini menjadi ikon dari pelayanan yang kami terapkan, karena dengan adanya pelayanan yang digital ini dapat memberikan kerjasama yang mudah diantara pihak sekolah dengan wali murid, maka dari itu pelayanan prima yang kami berikan ini juga menjadi daya Tarik tersendiri di Yayasan kami, sehingga pelayanan prima ini dapat meningkatkan citra baik sekolah di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab.¹⁰³

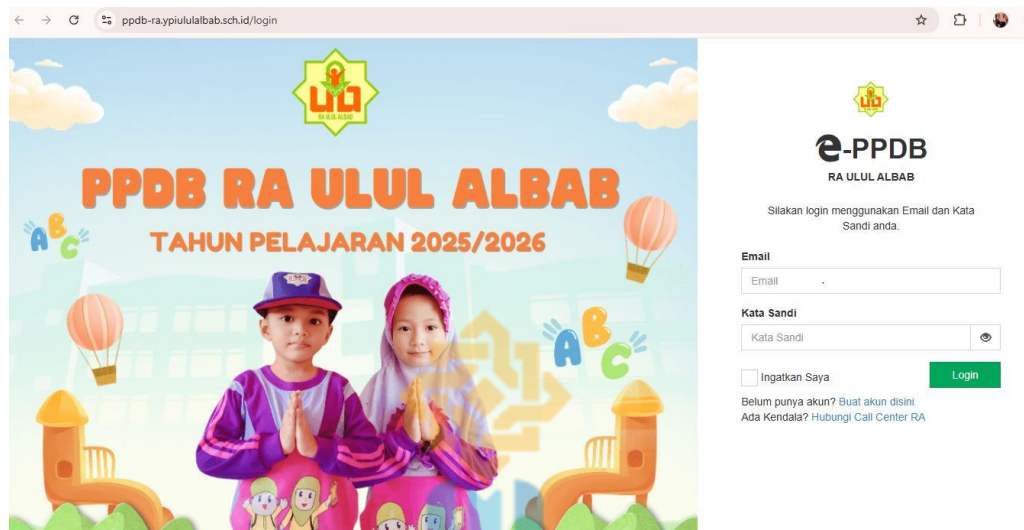
Aplikasi IDN ini dapat membantu pihak sekolah terutama bagian bendahara sekolah. Kemudahan pembayaran bagi orang tua atau wali murid juga menjadi salah satu aspek yang mendukung kinerja bendahara. Dengan berbagai kanal pembayaran yang disediakan, seperti dompet digital dan aplikasi perbankan, orang tua dapat melakukan pembayaran biaya pendidikan dengan lebih fleksibel. Sistem ini tidak hanya mengurangi keterlambatan pembayaran tetapi juga membantu bendahara dalam memantau arus kas dengan lebih efektif.

Ketiga dalam proses penerimaan peserta didik baru (PPDB), sekolah menyediakan website khusus yang memungkinkan calon siswa dan orang tua untuk melakukan pendaftaran secara daring. Dengan adanya sistem ini, orang tua tidak perlu datang langsung ke

¹⁰² Rista Fauzia Amali, Wawancara, Jember, 25 Maret 2025

¹⁰³ Siti Junita, wawancara, jember, 23 Maret 2025

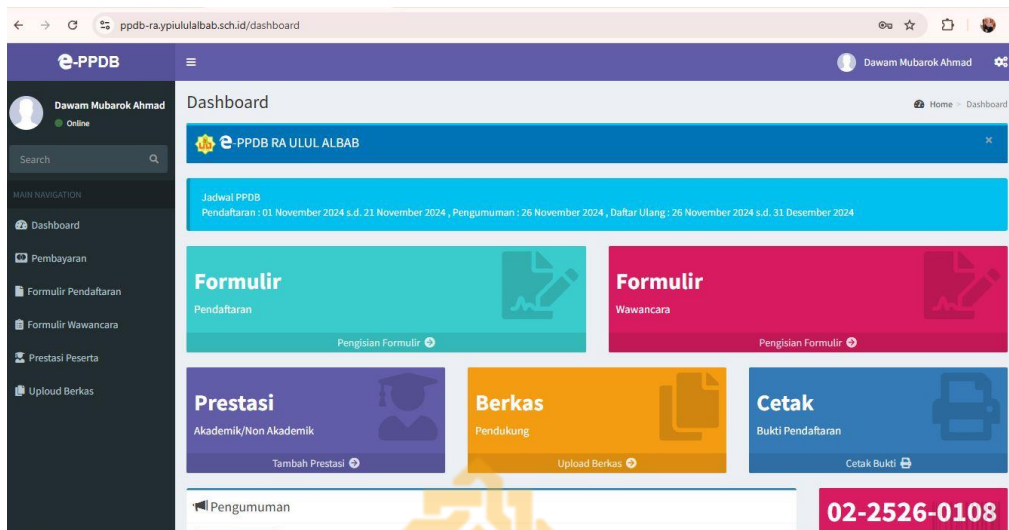
sekolah, sehingga proses pendaftaran menjadi lebih efisien, fleksibel, dan mudah diakses dari jarak jauh.



Gambar 4.11
Portal PPDB RA Ulul Albab
<https://ppdb.kb.ypiululalbab.sch.id/>

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di yayasan pendidikan islam Ulul Albab dapat diakses melalui portal yang terintegrasi dengan website resmi KB : <https://ppdb.kb.ypiululalbab.sch.id/> RA: <https://ppdb.ra.ypiululalbab.sch.id/> SD: <https://ppdb.sd.ypiululalbab.sch.id/>. Meskipun seperti RA maupun KB umumnya tidak memerlukan sistem digital yang kompleks, Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab menerapkan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi administrasi. Sistem ini tidak diterapkan langsung kepada siswa, tetapi dioptimalkan untuk mempermudah layanan bagi orang tua dan tenaga pendidik. Dengan mayoritas wali murid berasal dari generasi milenial dan Gen Z yang akrab dengan teknologi, digitalisasi ini menjadi solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 11 Maret 2025



Gambar 4.12
Fitur PPDB RA Ulul Albab

Website diatas merupakan tampilan dari website yang diakses oleh wali murid, Berdasarkan gambar di atas, terdapat beberapa fitur yang diintegrasikan dalam sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), antara lain formulir pendaftaran, formulir wawancara, dan data prestasi siswa. Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab, terdapat batas kuota peserta didik yang tidak dapat dilampaui. Oleh karena itu, diterapkan tes wawancara sebagai salah satu mekanisme seleksi untuk menentukan calon peserta didik yang memenuhi kriteria sekolah. Selain itu, fitur prestasi siswa juga disediakan sebagai salah satu pertimbangan dalam proses seleksi penerimaan peserta didik baru. Muhammad Shohibul Aqli selaku Operator sekolah menjelaskan bahwa:

Untuk pendaftaran siswa baru di yayasan ini semua menggunakan website, tidak ada pendaftaran offline, hal ini bertujuan agar lebih efisien, sekalipun terdapat wali murid yang datang mendaftar langsung ke sekolah kami tetap layani

namun dengan menggunakan website, kami selaku tim TU itu selalu stand by untuk memberikan pelayanan offline meskipun sudah berbasis online, karna di khawatirkan masih terdapat wali murid yang gaptek, namun sejauh ini kami kalkulasikan terdapat 70 % wali murid yang terdiri dari gen dan milenial yang mana mereka sudah beradaptasi dengan gadget, jadi itu cukup menjadi acuan bagi kami untuk dijadikan pertimbangan pendaftaran secara online.¹⁰⁵

Senada dengan yang disampaikan oleh ibu sari waluyo jati, selaku wali murid RA bahwa:

Dengan adanya pendaftaran daring ini menjadi daya Tarik tersendiri bagi saya kebetulan juga saya memiliki pekerjaan yang tidak memungkinkan kita bisa sering datang ke sekolah, sehingga bagi saya dengan adanya system yang terintegrasi dengan teknologi ini dapat membantu memudahkan saya dalam mendaftar di lembaga Ulul Albab, mungkin memang ada sedikit kendala dalam mengakses websitenya, namun di Ulul Albabselalu on time melayani lewat pesan what app jika terdapat kendala jadi kami bisa menghubungi melalui jarak jauh juga.¹⁰⁶

Keempat platform komunikasi digital sekolah menyediakan website <https://www.ypiululalbab.sch.id/> yang dilengkapi dengan *call center* sebagai media komunikasi antara institusi pendidikan dan pengguna layanan. *Call center* berperan sebagai pusat informasi yang memfasilitasi interaksi antara sekolah, siswa, orang tua, serta pihak terkait guna mendukung efektivitas layanan administrasi dan akademik.¹⁰⁷

¹⁰⁵ Muhammad Shohibul Aqli, wawancara, Jember, 25 Maret 2025

¹⁰⁶ Sari waluyojati, wawancara, jember, 10 April 2025

¹⁰⁷ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 16 maret 2025



Welcome To Website RA Ulul Albab

Multiple Intelligence School

RA ULUL ALBAB adalah sebuah sekolah pendidikan anak usia dini yang memikirkan kemajuan suatu bangsa serta berkualitas dalam berpendidikan dengan mengimplementasikan Multiple Intelligence School.

Mulai Jelajahi



Prestasi

Kumpulan Prestasi

Gambar 4.13

Website Resmi RA Ulul Albab

<https://www.ypiululalbab.sch.id/>

Website diatas berfungsi sebagai sarana informasi yang menampilkan berbagai jurnal, berita, serta pengumuman yang dapat diakses secara langsung oleh orang tua siswa. Selain itu, website ini juga menyediakan layanan call center yang bertujuan untuk mempermudah penyampaian informasi serta meningkatkan aksesibilitas komunikasi antara sekolah dan pihak orang tua. Berdasarkan wawancara dengan lutfiatun naimah selaku wali murid, beliau menyatakan bahwa:

Adanya strategi digital yang inovatif ini benar-benar membantu kami dalam melakukan transaksi dengan sekolah. Di sekolah RA Ulul Albab, mayoritas wali murid memiliki kesibukan bekerja, banyak di antaranya yang bekerja di institusi lain, sehingga kesulitan untuk datang ke sekolah. call center digunakan untuk kebutuhan komunikasi terkait kebutuhan siswa, jadi dengna call center pelayanan serta informasi bisa terkonsep menjadi satu pintu. Lalu terkait kegunaan dari website sendiri sebagai papan informasi dan berita secara online, Oleh karena itu, kami merasa sangat

terbantu dengan pelayanan prima yang diterapkan di sekolah ini.¹⁰⁸

Senada dengan yang disampaikan oleh Siti Junita selaku tata usaha SD, bahwa:

Persediaan call center dan website ini menjadi dua hal yang penting, call center berfungsi untuk menjembatani komunikasi terkait kebutuhan siswa, jadi dengan call center pelayanan serta informasi bisa terkonsep menjadi satu pintu. Lalu terkait kegunaan dari website sendiri sebagai papan informasi dan berita secara online, sehingga segala akses pengumuman dan informasi dapat diakses disana, hal ini tentunya sangat bermanfaat bagi wali murid yang selalu mencari informasi lewat internet ini tentunya sangat memberikan kemudahan.¹⁰⁹

Kelima pembuatan surat digital

<https://www.ra.ypiululalbab.sch.id/form-surat-selesai-penelitian-dan-observasi>, dalam hal ini segala bentuk administrasi terkait surat keluar itu menggunakan website jadi sudah tidak lagi perlu datang ke sekolah. Dan untuk back up data lembaga Ulul Albab menggunakan system auto cract yang digunakan untuk memindah data secara otomatis.¹¹⁰ Ekstensi Google sheet Autocrat ini digunakan dalam pengarsipan buku induk, surat, dan gaji karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Muhammad Shohibul Aqli selaku operator sekolah menjelaskan:

Autocrat itu bagian dari ekstensi atau add-on di Google Sheets yang sangat membantu dalam menggabungkan data dari spreadsheet ke dalam dokumen secara otomatis. Saya sering menggunakannya untuk membuat surat, sertifikat, atau laporan keuangan, juga gaji beserta slipnya berdasarkan data siswa yang kami miliki di spreadsheet. fungsi utamanya

¹⁰⁸ Lutfiatun Naimah, Wawancara, jember, 26 Maret 2025

¹⁰⁹ Siti Junita, wawancara, jember, 20 Maret 2025

¹¹⁰ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 16 April 2025

adalah untuk mempermudah pembuatan dokumen massal. Misalnya, saat membagikan nilai ujian kepada siswa, saya tinggal membuat template surat di Google Docs dengan tag. lalu Autocrat akan secara otomatis menggantinya dengan data dari spreadsheet dan membuat dokumen untuk masing-masing siswa.¹¹¹

Senada dengan yang disampaikan oleh Qurrotul Ainayah selaku Tata usaha KB, bahwa :

System autorat ini merupakan system yang terintegritas dengan data masal. Jadi system ini memudahkan kami dalam menyusun data yang banyak, sehingga kami tidak memerlukan waktu yang banyak. Biasanya system ini kami gunakan dalam emmbuat slip gaji surat menyurat dan data masal lainnya.¹¹²



Gambar 4.14
Auto cract

Beberapa pelayanan yang telah dipaparkan diatas merupakan bagian dari pelayanan prima yang diberikan oleh yayasan, mulai dari website, aplikasi, absensi digital, PPDB online, pembayaran SPP

¹¹¹ Muhammad Shohibul Aqli, wawancara, jember, 26 Maret 2025

¹¹² Qurrotul ainayah, 19 April 2025

serta daftar ulang secara online, system gaji yang berbasis digital. Dengan adanya pelayanan ini tidak hanya membantu dalam mempermudah pelayanan akan tetapi juga dapat meningkatkan citra baik lembaga. Tingkat kemudahan dan efisiensi yang dihadirkan melalui sistem pelayanan tersebut berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk memilih Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab sebagai lembaga pendidikan bagi putra-putri mereka.

c. Kesiapan infrastruktur dan pengelolaan system administrasi digital

Ekosistem administrasi digital yang telah dipaparkan diatas membawa berbagai manfaat dalam pengelolaan data dan proses administrasi di Ulul Albab. Terutama bagi wali murid yang memiliki keterbatasan waktu untuk hadir ke sekolah. Beberapa system yang telah dipaparkan dapat diakses dengan mudah. Dengan sistem yang terintegrasi secara digital seperti diatas, berbagai aktivitas administrasi dapat dilakukan dengan lebih efisien.

Penerapan sistem layanan digital memerlukan infrastruktur yang memadai serta sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. sistem digital ini telah diintegrasikan dengan tingkat literasi digital wali murid agar dapat berjalan secara efektif. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas wali murid di yayasan ini berasal dari generasi milenial, yang umumnya telah memiliki pemahaman tentang

teknologi digital. Penerapan digitalisasi dalam administrasi sekolah tidak hanya harus disesuaikan dengan kebutuhan institusi.¹¹³

Penerapan system pelayanan digital memerlukan infrastruktur yang memadai. System pelayanan tidak akan dapat berjalan apabila infrastrukturnya tidak lengkap. Adapun beberapa infrastruktur yang ada di setiap lembaga di yayasan ini yakni seperti, laptop, computer, Handphone, Wifi, smart TV, printer, scanner. Semua infrastruktur ini memiliki fungsi yang integral dalam digitalisasi sekolah.

Tabel 4.1
Infrastruktur layanan digital

No	Kategori	Infrastruktur	Jumlah	Fungsi
1.	Jaringan & Konektivitas	Internet berkecepatan tinggi	2 wifi	Memastikan konektivitas bagi siswa dan guru di berbagai lokasi sekolah.
2.	Perangkat Keras	Komputer/Laptop untuk guru & staf	2 komputer dan 1 laptop	Memfasilitasi pembuatan materi ajar dan administrasi sekolah berbasis digital.
		Smart TV	1 unit	Membantu interaksi dalam proses pembelajaran dan presentasi digital.
		Printer dan Scanner	2 unit	Mendukung kebutuhan

¹¹³ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 22 April 2025

				cetak dan digitalisasi dokumen sekolah.
		Aplikasi komunikasi (WhatsApp, Email, Portal Sekolah)	1 unit	Memfasilitasi komunikasi antara sekolah, siswa, orang tua, dan guru.
3.	Keamanan & Pemeliharaan	CCTV & Sistem Keamanan Digital	4 unit CCTV	Memantau keamanan lingkungan sekolah.

Seperti yang dijelaskan oleh Muhammad Shohibul Aqli Tata usaha dari RA Ulul Albab bahwa:

Tabel diatas merupakan contoh infrastruktur yang ada di RA saja ,umgkin hampir sama dengan yang SD dan KB, hanya saja di SD hanya berbeda jumlahnya saja namun jenisnya sama. Infrastruktur yang ada disekolah ini sebagai penunjang utama dalam memberikan layanan di sekolah, seperti CCTV, jaringan internet, hp, laptop computer, print dan scanner. Perangkat diatas merupakan bagian penting dalam administrasi sekolah terutama pelayanan digital, tanpa adanya infrastruktur diatas maka pelayanan yang diberikan sekolah tidak bisa optimal, dan alhamdulillah semua sudah kami punya, namun tetap seiring berjalannya waktu ada yang perlu terus kami upgrade.¹¹⁴

Senada dengan yang disampaikan oleh Miftahul Ulum Syafii selaku Tata Usaha SD, bahwa:

Beberapa infrastruktur dalam memberikan pelayanan yang optimal itu terdapat wifi, print scanner, dan CCTV. Semua memiliki fungsi tersendiri seperti wifi sebagai aksesibilitas jaringan internet disekolah yang berfungsi sebagai alat nektifitas administrasi sekkolah, tedapat juga perangkat lunak yang menunjang administrasi seekolah dan alat keamanan yang trdapat di sekolah yakni CCTV untuk memantau kegiatan anak di sekolah yang nanti menjadi bukti ketika orang tua ingin mengakses kegiatan anak disekolah.

¹¹⁴ Muhammad Shohibul aqli, wawancara, jember, 20 Februari 2025

Infrastruktur diatas merupakan bagian penting bagi kami dalam memberikan layanan yang prima.¹¹⁵

Beberapa infrastruktur dalam tabel diatas memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses digitalisasi di sekolah. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan sistem pendidikan, sekolah terus berupaya untuk menambah, memperbarui, dan mengoptimalkan infrastruktur yang ada. Pembaruan ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa seluruh kebutuhan pembelajaran digital, administrasi, serta layanan akademik dapat berjalan secara efisien dan efektif. Selain itu, peningkatan infrastruktur juga bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, mempercepat proses komunikasi, serta memperbaiki sistem manajemen sekolah agar lebih modern dan terintegrasi. Dengan demikian, digitalisasi di sekolah dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan tantangan yang ada.¹¹⁶

Ketika sumber daya manusia dan infrastruktur telah disiapkan secara optimal, transformasi digital dapat berjalan dengan lebih efektif. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan dalam implementasinya, sekolah tetap melakukan perencanaan dan evaluasi secara berkala untuk mengembangkan inovasi dalam sistem administrasi digital. Proses penerapan strategi ini memerlukan waktu

¹¹⁵ Miftahul Ulum Syafii, wawancara, jembar, 26 maret 2025

¹¹⁶ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 22 April 2025

dan tidak dapat dilakukan secara instan. Akan tetapi sekolah terus mengupayakan pelayanan yang terbaik.

3. Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember

Sebuah manajemen dapat berjalan dengan baik apabila dalam perencanaan pelaksanaan dan evaluasi berjalan dengan baik dan konsisten. Dalam evaluasi layanan dan kinerja yayasan ini terdapat beberapa tahap, yakni ada evaluasi dengan ketua yayasan, kepala sekolah dan antar sesama tata usaha KB, RA dan SD.

a. Evaluasi yayasan

Evaluasi yang diadakan bersama yayasan ini diadakan setiap minggu dihari jumat, yang meliputi tata usaha, humas, kepala sekolah bendahara dan operator baik itu terkait kinerja administrasi maupun keuangan tiap lembaga. sistematis evaluasi ini diadakan setiap bulan bersama dengan ketua yayasan langsung. evaluasi ini membahas terkait administrasi yang perlu dilakukan perbaikan, pengelolaan spp, dana boss dan sumber keuangan lainnya. dan juga evaluasi inti yang hanya dikhususkan membahas terkait pelaporan keuangan yakni evaluasi yang diadakan pada hari jumat saja. Evaluasi terkait kinerja itu disesuaikan dengan jobdesknya masing masing.¹¹⁷

¹¹⁷ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 15 April 2025



Gambar 4.15
Rapat evaluasi ketua Yayasan Pendidikan Islam Ulul
Albab

Seperti yang dijelaskan oleh Nuruddin selaku ketua Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab bahwa:

Bagian TU itu merupakan bagian penting dalam suatu lembaga. Mereka yang pegang data administrasi dan laporan keuangan harian. Kita minta laporan dari TU secara berkala, dan kalau ada hal yang janggal atau nggak sinkron, biasanya kita klarifikasi langsung. Jadi nggak cuma kepala sekolah atau bendahara aja yang dimintai pertanggungjawaban. Kegiatan evaluasi ini kita adakan setiap bulan. Di situ kita cek laporan pemasukan dan pengeluaran, apakah sesuai rencana anggaran yang udah disusun di awal tahun. Kalau ada pengeluaran yang nggak sesuai, pasti kita tanyakan alasannya. Kita juga lihat efisiensi—misalnya, apakah anggaran ATK kepaake efektif, atau justru banyak mubazir. Terkait dengan kinerja Secara umum bagus. Mereka cukup teliti dan cepat tanggap. Dengan adanya mereka saya bisa sangat terbantu sekali, mereka sudah memiliki kemampuan IT sehingga di yayasan inis udah bisa mengimplementasikan manajemen tata usaha yang berbasis digital. Tapi, ya wajar kalau ada kekurangan. Kadang masih kurang rapi dalam pengarsipan digital, atau ada keterlambatan dalam laporan bulanan. Tapi sejauh ini masih bisa ditoleransi

karena semangat kerja mereka tinggi dan mau belajar. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali.¹¹⁸

Senada dengan yang disampaikan oleh Qurrotul Ainiah

Tata Usaha KB menyampaikan bahwa :

Karna pelayanan digital sudah berjalan cukup baik jadi evluasinya lebih ditekankan pada keuangan saja.sebenarnya terkait keuangan itu sebagian sudah bisa di akses di aplikasi IDN sudah tertera terkait spp yang masuk, namun kita juga perlu melakukan pelaporan terkait keuangan setiap harinya, berapa uang yang keluar dan digunakan untuk apa. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali dihari jumat. Sekalian itu kami juga dievaluasi terkait bagaimana kinerja selama disekolah, adakah yang perlu diperbaiki atau yang perlu ditingkatkan, karna pelayanan disekolah inis sifatnya penting dan ada sangkutannya dengan wali murid juga.¹¹⁹

b. Evaluasi kepala sekolah

Evaluasi yang diadakan oleh kepala sekolah itu diadakan bisa setiap hari maupun setiap minggu sekali. Evaluasi harian terhadap kinerja tata usaha di sekolah menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi. pemantauan terhadap staf tata usaha dilakukan setiap hari secara informal namun konsisten. Meskipun tidak selalu dalam bentuk evaluasi tertulis, kepala sekolah rutin memeriksa laporan harian, absensi, serta hasil pekerjaan staf tata usaha setiap harinya. Evaluasi dilakukan melalui observasi langsung maupun interaksi ringan, seperti kunjungan ke ruang TU untuk memantau aktivitas sekaligus memberikan arahan jika diperlukan.¹²⁰

¹¹⁸ Nuruddin, wawancara, jember, 15 maret 2025

¹¹⁹ Qurrotul ainiah, wawancara, jember, 19 maret 2025

¹²⁰ Observasi di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember, 15 April 2025



Gambar 4.16
Rapat evaluasi kepala sekolah

Seperti yang dijelaskan oleh Siti Maisaroh selaku kepala sekolah SD bahwa:

Setiap hari saya selalu memantau kinerja TU, walaupun tidak dalam bentuk evaluasi resmi. Biasanya saya lihat dari laporan harian yang mereka kirim, absensi, dan hasil pekerjaan hari itu. Saya juga sering mampir langsung ke ruang TU untuk ngobrol dan cek aktivitas mereka. Untuk bentuk evaluasinya biasanya saya sederhana saja. Misalnya, hari itu ada surat masuk atau keluar, saya pastikan arsipnya langsung diinput ke sistem. Kalau ada layanan untuk guru atau orang tua murid, saya lihat apakah mereka cepat tanggap dan ramah. Kalau ada yang kurang, saya langsung kasih masukan secara personal, biar nggak ada yang merasa ditegur di depan umum.¹²¹

Senada dengan yang disampaikan oleh Ainul Maghfiroh selaku kepala sekolah KB menyatakan bahwa:

Dengan pemantauan rutin, kita bisa langsung tahu kalau ada yang perlu diperbaiki. Nggak nunggu sampai rapat bulanan baru dibahas. Dan yang paling penting, staf TU jadi merasa diperhatikan, bukan diawasi. Mereka lebih semangat dan sadar kalau kerja mereka itu penting.¹²²

¹²¹ Siti Maisaroh, wawancara, Jember, 20 Maret 2025

¹²² Ainul Maghfiroh, wawancara, Jember, 20 Maret 2025

c. Evaluasi bersama Tata Usaha Yayasan

Dengan adanya kolaborasi antara setiap komponen tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, sekolah akan lebih mudah dalam mengoptimalkan strategi yang dirancang. Inovasi-inovasi yang dikembangkan pun akan lebih mudah diterapkan apabila seluruh pihak dapat saling mendukung dan tetap konsisten dalam setiap proses pelaksanaannya. Evaluasi ini dilaksanakan setiap bulan secara konsisten.



Gambar 4.17
Rapat internal stakeholder Yayasan Pendidikan Islam
Ulul Albab

Seperti yang dijelaskan oleh Muhammad Shohibul Aqli selaku operator RA bahwa:

Evaluasi yang dilaksanakan bersama sesama TU ini untuk memudahkan kami dalam memberikan layanan. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali. Karna system kami ini berbasis digital kami biasanya melakukan sharing antar tata usaha disetiap lembaga, semisal tata usaha dari lembaga RA memiliki inovasi terbaru itu biasanya kami juga ikut menerapkan inovasinya begitupun sebaliknya semisal kami dari tata usaha KB memiliki kesulitan maka tata usaha dari SD dan RA juga ikut membantu. selain itu biasanya

terkait tahun awal ajaran masuk biasanya kami juga melakukan rapat evaluasi sekaligus mengatur perencanaan terkait strategi yang akan diterapkan di tahun ajaran baru, sambil lalu mengecek ulang terkait program kerja tahun kemaren sudah baik atau tidak itu kami lakukan evaluasi secara bersama.¹²³

Senada dengan yang disampaikan oleh Siti Junita selaku tata usaha SD bahwa:

Evaluasi yang dilakukan oleh tata usah sendiri ini adalah evaluasi yang lebih santai dan terbuka, biasanya kami membahas terkait apa saja kendala yang sudah kami lalui, lalu secara bersama kami mencari solusinya, kami juga selalu bersah melakukan upgrade terkait layanan, biasanya kami juga sharing terkait inovasi apa yang bisa kami integrasikan di lembaga kami masing masing. Jadi dengan adanya evaluasi ini dapat sangat membantu meringankan masing masing pekerjaan kami. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali¹²⁴

Dari pemaparan diatas dapat kita simpulkan bahwa evaluasi yang diimplementasikan di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab ini terdiri dari tiga segmen, yakni evaluasi bulanan, mingguan dan juga harian. Dari hal tersebut bisa kita ketahui bahwa evaluasi itu penting untuk dilakukan secara berkelanjutan untuk meminimalisir kesalahan dan untuk memperbaiki kekurangan dari manajemen tata usaha dalam memberikan pelayanan yang prima di sekolah.

¹²³ Muhammad Shohibul Aqli, Wawancara, Jember, 15 April 2025

¹²⁴ Siti Junita, wawancara, jember, 15 april 2025

B. Temuan Penelitian

Pada bab ini peneliti membahas mengenai temuan penelitian yang mengarah kepada pembacaan teoritis, artinya pembahasan ini bersifat grand theory. Penjelasannya memadukan paparan dan teori, dalam hal ini ialah teori manajemen tata usaha yang perencanaan pelaksanaan dan evaluasi. Selain itu tujuan fokus penelitiannya masih butuh dipaparkan selain karena didasarkan kepada pedoman karya tulis ilmiah yang berlaku juga untuk mengklasifikasikan serta mempermudah kajian pembahasan pada bab berikutnya.

Berdasarkan deskripsi dari paparan data yang diuraikan di atas, Manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab menggunakan teori yang dikembangkan oleh Hermawan Kartajaya. Dari penelitian dan analisis mendalam dapat ditemukan:

1. Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Adapun beberapa tahap perencanaan yang di siapkan dalam memberikan layanan prima yakni melalui beberapa tahapan yang pertama yakni dengan melengkapi SDM yang dibutuhkan dibidang manajemen tata usaha, seperti yang di sampaikan oleh bapak Nuruddin selaku ketua yayasan bahwa dalam merekrut anggota tata usaha ini di sesuaikan dengan kualifikasi yang dibutuhkan di sekolah. Tahap seleksi yang dilakukan itu dengan memilih SDM yang paham akan IT, media sosial dan administrasi sekolah. Setelah

itu yayasan juga mengadakan pelatihan dan mengikutsertakan pelatihan agar mereka dapat mengembangkan potensi yang mereka miliki untuk menciptakan system layanan yang berkualitas, cepat tanggap dan mudah. Setiap peraturan itu perlu adanya pedoman yang jelas terkait pelayanan, maka dari itu SOP ini berpengaruh terhadap berjalannya pelayanan lembaga. Penyelarasan kebijakan operasional dapat meningkatkan efektivitas layanan. Tata usaha yang efektif harus punya prosedur baku (SOP) yang seragam di semua unit. Rapat koordinasi rutin mempercepat penyamaan SOP, sehingga setiap pengguna layanan mendapat perlakuan yang setara dan profesional di semua lembaga. Yayasan yang terdiri dari 3 lembaga pendidikan tentunya harus memiliki system koordinasi yang konsisten, setiap upaya pelayanan yang mereka rancang itu selalu sama dan beriringan, Dalam manajemen tata usaha, salah satu kunci utama adalah menyusun rencana kerja administrasi yang terkoordinasi antar unit. Rapat rutin memastikan semua lembaga punya visi, program, dan standar pelayanan yang sejalan, sehingga tidak ada kebijakan atau pelayanan yang tumpang tindih atau bertentangan. Dengan menyelaraskan program tahunan KB, RA, dan SD, yayasan membangun sistem pelayanan yang berkesinambungan dan konsisten sejak pendidikan usia dini hingga pendidikan dasar. Ini membuat pengguna layanan merasa nyaman dan percaya karena standar pelayanannya jelas dan terjaga.

2. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Sistem pelayanan prima yang diterapkan di sekolah berfokus pada pengembangan layanan berbasis digital, meskipun tetap menyediakan opsi pelayanan secara langsung di kantor sekolah. Untuk pelayanan luring di lembaga Ulul Albab, prosedur yang diterapkan adalah pengguna layanan wajib mengisi buku tamu sebagai tahap awal, kemudian menyampaikan keperluan kepada pihak sekolah. Selanjutnya, unit tata usaha akan menindaklanjuti dan menyelesaikan kebutuhan administrasi yang disampaikan. Sementara itu, pelayanan administrasi berbasis digital telah berjalan secara optimal, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis yang wajar terjadi, seperti gangguan pada server, jaringan internet, maupun sistem aplikasi yang digunakan, tahapan yang diterapkan dalam pelayanan lisan agar dapat memuaskan wali murid yakni dengan sikap yang baik, memberikan perhatian sopan dan ramah serta ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi. Adapun jenis-jenis layanan administrasi daring yang telah diterapkan meliputi sistem manajemen kehadiran, penerimaan peserta didik baru (PPDB) online, pembayaran daftar ulang dan SPP secara daring, pengelolaan website informasi sekolah, serta layanan pembuatan surat-menyurat. Implementasi layanan administrasi digital ini merupakan bagian integral dari manajemen ketatausahaan dalam rangka memberikan pelayanan prima. Strategi pelayanan digital yang disusun oleh tata usaha di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab ini bertujuan untuk meningkatkan

kemudahan, efisiensi waktu, serta fleksibilitas bagi seluruh pengguna layanan, hal ini juga sejalan dengan tuntutan perkembangan teknologi informasi di bidang pendidikan, lembaga pendidikan perlu mengikuti arus globalisasi agar dapat mengimbangi perkembangan zaman saat ini.

3. Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Evaluasi merupakan bagian penting dalam suatu manajemen, dengan evaluasi ini semua program yang diterapkan bisa mendapat penilaian untuk melakukan perbaikan agar dapat terus upgrade memberikan pelayanan yang bermutu. System evaluasi ini tidak hanya dilakukan sekali saja di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab yang terdiri dari tiga lembaga ini perlu mengadakan system evaluasi secara keseluruhan, agar program yang diterapkan dalam tiga lembaga itu selaras. Ada tiga tahapan evaluasi yakni evaluasi dengan yayasan, kedua evaluasi kepala sekolah dan evaluasi internal tata usaha yayasan. Evaluasi yang dilakukan yayasan itu berkaitan dengan perbaikan program program yang sudah terlaksana seperti perbaikan system pembayaran digital dengan aplikasi IDN serta pengelolaan terkait keuangan disetiap lembaga seperti ketetapan dan kenaikan gaji, keluar masuknya system keuangan, evaluasi ini dilaksanakan seminggu sekali. Kedua evaluasi yang dilaksanakan oleh kepala sekolah yang membahas terkait pelayanan yang diberikan oleh tata usaha terhadap wali murid, evaluasi ini biasanya bersifat perorangan (face to face) yang dilaksanakan setiap hari dan juga bermusyawarah bersama. Dan yang ketiga evaluasi internal stakeholder yayasan yang terdiri dari

tata usaha, operator tim media, humas dan bendahara tiap unit lembaga, dalam evaluasi ini mengulik terkait keselrasan system yang dijalankan, terait tantangan dan hambatannya, karna dengan evaluasi internal yang sifatnya sharing section ini pihak tata usaha dapat menemukan solusi permasalahan dengan mudah. Evaluasi ini dilaksanakan setiap bulan.

Tabel 4.2
Hasil Temuan

NO	FOKUS PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Bagaimana Perencanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025?	Berdasarkan hasil wawancara observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwasannya a. Recruitment anggota, Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab merasa perlu mempersiapkan SDM yang mumpuni di bidang pelayanan administrasi terlebih dahulu, yang dimulai dengan merekrut tenaga kependidikan yang sesuai dengan kualifikasinya yakni ahli dibidang administrasi dan teknologi digital. b. Pelatihan, untuk memksimalkan kinerja dari tata usaha maka yayasan mengadakan pelatihan yang dikhususkan untuk tenaga kependidikan yang ada di lembaga agar kinerja dari mereka lebih optimal. c. Menyusun SOP, yang digunakan sebagai pedoman dan rujukan dalam mengambil keputusan d. Rapat koordinasi secara konsisten dalam menyusun strategi awal pelayanan di masing masing lembaga.
2.	Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan	Dalam pelaksanaan pelayanan ini terdapat 2 jenis pelayanan yakni pelayanan secara luring dan daring. Pelayanan prima di sekolah bukan hanya ditunjukkan dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari sikap

NO	FOKUS PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
	Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025?	profesional, penggunaan teknologi informasi, serta sistem kerja yang terstruktur dan konsisten. a. Pelayanan luring, Pelayanan secara langsung di sekolah relatif minim digunakan karena sebagian besar sistem administrasi telah terintegrasi dengan platform digital. Prosedur dan tata cara administrasi pun telah disediakan melalui media video, yang memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Fenomena ini dipengaruhi oleh fakta bahwa mayoritas wali murid di yayasan ini berasal dari generasi milenial dan Gen Z, Pelayanan kepada wali murid tetap diselenggarakan selama jam operasional sekolah. Namun, ada beberapa pelayanan yang hanya bisa diakses di melui online sesuai dengan kebijakan yang berlaku, seperti proses pendaftaran siswa wajib dilakukan secara daring melalui website resmi yang telah disediakan oleh pihak sekolah. Tahapan yang diterpkan dalam pelayanan lisan agar dapat memuaskan wali murid yakni dengan Sikap yang baik, mmeberikan perhatian sopan dan ramah serta ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi. b. Pelayanan daring, Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab pelayanan lebih ditekankan dengan pelayanan digital karna menyesuaikan dengan kebutuhan wali murid dan juga dengan pertimbangan bahwa lembaga pendidikan harus ikut andil dalam arus digitalisasi global. Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab telah mengadopsi inovasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

NO	FOKUS PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
		dalam manajemen administrasi sekolah. Sistem digital yang diterapkan mencakup manajemen kehadiran, pembayaran SPP dan daftar ulang, platform komunikasi digital,, gaji pegawai serta akseibilitas surat menyurat digital. 1) <i>pertama sistem manajemen kehadiran.</i> Dalam implementasinya, sekolah menggunakan <i>website presensi digital</i> sebagai alat pemantauan kehadiran (https://presensi-ra.ypiululalbab.sch.id/). Sistem ini menyediakan berbagai fitur, seperti profil pengguna, pencatatan cuti, absensi jam masuk dan jam pulang, serta menu izin, sakit, dan cuti. 2) <i>Pembayaran SPP dan pembayaran daftar ulang, sekolah menggunakan aplikasi IDN (infradigital nusantara)</i> (https://panduan.infradigital.io/wiki/Log In di Aplikasi Pelajar dalam pembayaran SPP maupun biaya daftar ulang siswa baru. aplikasi IDN yakni pembayaran digital, yang memungkinkan orang melakukan transaksi dengan mudah melalui transfer bank, e-wallet, atau gerai ritel. Selain itu, IDN juga menyediakan manajemen keuangan sekolah yang membantu dalam pencatatan pemasukan dan pengeluaran secara real-time, memastikan transparansi dalam setiap transaksi. 3) <i>Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di yayasan pendidikan islam Ulul Albab dapat diakses melalui portal yang terintegrasi dengan website resmi KB :</i> https://ppdb.kb.ypiululalbab.sch.id/ RA: https://ppdb.ra.ypiululalbab.sch.id/

NO	FOKUS PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
		SD: https://ppdb.sd.ypiululalbab.sch.id/ . Meskipun seperti RA maupun KB umumnya tidak memerlukan sistem digital yang kompleks, Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab menerapkan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi administrasi. 4) Platform komunikasi digital sekolah menyediakan <i>website</i> https://www.ypiululalbab.sch.id/ yang dilengkapi dengan <i>call center</i> sebagai media komunikasi antara institusi pendidikan dan pengguna layanan. 5) Sistem pembuatan surat digital https://www.ra.ypiululalbab.sch.id/form-surat-selesai-penelitian-dan-observasi, dalam hal ini segala bentuk administrasi terkait surat keluar itu menggunakan <i>website</i> jadi sudah tidak lagi perlu datang ke sekolah. Dan untuk back up data lembaga Ulul Albab menggunakan system auto cract ang digunakan untuk memindah data secara otomatis. c. Kesiapan Infrastruktur, Penerapan system pelayanan digital memerlukan infrastruktur yang memadai. System pelayanan tidak dapat berjalan apabila infrastrukturnya tidak lengkap. Adapun beberpa infrastruktur yang ada di setiap lembaga di yayasan ini yakni seperti, laptop, computer, Handphone, Wifi, smart TV, printer, scanner.
3.	Bagaimana Evaluasi Manajemen Tata Usaha	Sebuah manajemen dapat berjalan dengan baik apabila dalam perencanaan

NO	FOKUS PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
	Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025?	pelaksanaan dan evaluasi berjalan dengan baik dan konsisten. Dalam evaluasi layanan dan kinerja yayasan ini terdapat beberapa tahap, yakni ada evaluasi dengan ketua yayasan, kepala sekolah dan antar sesama tata usaha KB, RA dan SD. evaluasi yang diimplementasikan di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab ini terdiri dari tiga segmen, yakni evaluasi bulanan, mingguan dan juga harian. a. Evaluasi yayasan. Evaluasi yang diadakan bersama yayasan ini diadakan setiap minggu, yang meliputi tata usaha, humas, kepala sekolah bendahara dan operator baik itu terkait kinerja administrasi maupun keuangan tiap lembaga. b. Evaluasi kepala sekolah. Evaluasi yang diadakan oleh kepala sekolah itu diadakan bisa setiap hari maupun setiap minggu sekali. Evaluasi harian terhadap kinerja tata usaha di sekolah menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi. pemantauan terhadap staf tata usaha dilakukan setiap hari secara informal namun konsisten c. Evaluasi internal tata usaha yayasan. Evaluasi internal ini dilaksanakan setiap bulan, tujuannya untuk saling memberikan output dalam setiap program di lembaga masing masing. Dalam evaluasi ini tiap tata usaha lembaga itu sharing terkait apa yang menjadi kendala di setiap program yang diterapkan.

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah data terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya hasil temuan penelitian disangkutkan dengan teori-teori yang ada, hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan disajikan dan di analisis dengan teori yang sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Maka bagian ini membahas mengenai perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember.

Adapun teori yang digunakan dalam pemilihan fokus ini yakni teori dari George R. Terry yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Dalam konteks penelitian mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima, penggunaan teori manajemen George R. Terry difokuskan pada tiga fungsi utama karena ketiganya langsung berkaitan dengan siklus kerja administratif yang bersifat operasional hasil pelayanan. Adapun fungsi organizing tidak diangkat secara eksplisit karena struktur organisasi tata usaha biasanya sudah baku dan ditetapkan oleh yayasan atau kepala sekolah. Penggunaan ketiga fokus ini dikuatkan dengan teory dari W. Edwards Deming yang menggunakan prinsip PDCA Cycle (Plan, Do, Check) yang menjadi fondasi utama dalam manajemen mutu.

A. Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember.

Berdasarkan hasil temuan yang sudah dibahas diatas perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah dilakukan secara sistematis dan terencana. Langkah pertama dalam perencanaan adalah mengidentifikasi kebutuhan sumber daya manusia di bidang tata usaha dengan mempertimbangkan beban kerja, jumlah peserta didik, serta kebutuhan administrasi pendidikan. Untuk langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melaksanakan rekrutment anggota tata usaha yang ahli dibidang admnistrasi dan teknologi digital. Temuan ini sesuai dengan temuan penelitian dari Muhammad fauzi dan Fatimah ahmad, dari hasil penelitian yang ditemukan keduanya yakni dalam proses perencanaan sekolah melakukan perekrutan pegawai tata usaha. Hasil ini menunjukkan ada titik kesamaan dari hasil temuan diatas.¹²⁵

Hal ini sesuai dengan teory dari George R. Terry tentang Perencanaan Manajemen. Menurut Terry, perencanaan adalah proses menentukan tujuan dan memilih tindakan terbaik untuk mencapainya dengan memperhitungkan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks tata usaha sekolah, ini berarti mengidentifikasi kebutuhan seperti SDM, beban kerja, dan administrasi untuk mencapai pelayanan prima. Dalam pandangan George R. Terry, perencanaan merupakan *"the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation of*

¹²⁵ Simbolan, Ali Mustopa Yakub; SABRI, Ahmad; SERMAL, Sermal. *Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang*. PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2022, 4.2.

proposed activities believed necessary to achieve desired results." Ini sejalan dengan kebutuhan sekolah untuk merencanakan manajemen tata usaha secara sistematis dan terstruktur dalam meningkatkan pelayanan prima.¹²⁶

Teori diatas sesuai dengan yang diterapkan di sekolah. Sekolah telah menyusun strategi strategi untuk mempersiapkan pelaksanaan pelayanan prima di sekolah. Sekolah fokus terhadap peningkatan mutu SDM. Ketika SDM sekolah sudah memiliki bekal dalam memberikan pelayanan maka sekolah dapat menyusun system pelayanan yang lebih inovatif guna memberikan kepuasan bagi pengguna layanan di sekolah. Adapun beberapa strategi yang diterapkan yakni proses recruitment.

Menurut Suwatno, strategi rekrutmen tenaga kependidikan merupakan suatu pendekatan sistematis yang diterapkan oleh lembaga pendidikan untuk menjaring dan menarik sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kebutuhan institusi, khususnya dalam bidang tenaga kependidikan. Strategi ini disusun dengan tujuan untuk memastikan keterpaduan antara kompetensi individu dengan tuntutan organisasi, sehingga tenaga kependidikan yang direkrut mampu mengemban misi lembaga secara optimal dalam rangka mewujudkan visi dan tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini juga memperhatikan aspek pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab berdasarkan pengalaman, bakat, minat, pengetahuan, dan karakteristik

¹²⁶ George R. Terry, *Principles of Management*, (Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc., 1960), 81.

kepribadian masing-masing calon tenaga kependidikan.¹²⁷ Hal ini sesuai dengan yang diterapkan di sekolah.

Proses rekrutmen tenaga tata usaha dilakukan melalui tahapan seleksi yang ketat, mulai dari penyebaran flyer rekrutmen, seleksi berkas, wawancara, hingga praktik keterampilan. Kriteria utama yang menjadi fokus dalam rekrutmen meliputi kompetensi administrasi (pengarsipan, penggunaan perangkat lunak perkantoran, pemahaman regulasi), ketelitian, kejujuran, kedisiplinan, penguasaan IT, kreativitas dalam media sosial, dan kemampuan desain. Melalui perencanaan dan seleksi yang tepat, sekolah dapat memastikan tersedianya tenaga tata usaha yang profesional, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan prima di lingkungan sekolah.

Setelah proses rekrutmen, sekolah juga melakukan pembinaan secara berkelanjutan untuk mengembangkan potensi dan meningkatkan kompetensi tenaga tata usaha. Bentuk pembinaan meliputi pelatihan internal melalui rapat rutin, serta mendatangkan narasumber dari luar. Kepala sekolah memiliki tanggung jawab penuh dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di lingkungan sekolah, termasuk guru, tenaga kependidikan, dan peserta didik.¹²⁸

Pelatihan ini tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga untuk memperkuat keterampilan interpersonal, mengingat peran strategis tenaga tata usaha sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi di sekolah.

¹²⁷ Suwatno dan Doni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 62.

¹²⁸ Anwar, Moh. "Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran Guru di Madrasah Aliyah Negeri Buleleng Bali." *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam* 14.2 (2021): 281-290.

Temuan diatas juga sesuai dengan teori dari Raymond A. Noe menjelaskan bahwa pelatihan adalah usaha sistematis yang dilakukan organisasi untuk mengajarkan karyawan keterampilan dan perilaku yang dibutuhkan agar mereka dapat melakukan pekerjaannya secara efektif. Pelatihan tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga mengembangkan perilaku dan sikap kerja yang mendukung produktivitas organisasi.¹²⁹

Dalam upaya meningkatkan pelayanan prima, perencanaan manajemen tata usaha di sekolah tidak hanya fokus pada rekrutmen dan pembinaan, tetapi juga pada penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan sistematis. Temuan ini juga sesuai dengan temuan penelitian dari Ali Mustopa Yakub Simbolan Dkk dalam temuan penelitiannya sekolah menggunakan standar operasional prosedur (SOP) layanan sebagai pedoman dan untuk meminimalisir kesalahan dalam pengambilan keputusan.¹³⁰

Menurut Nurabadi et al. (2020), SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang membantu sekolah menjalankan operasional secara efektif dan efisien. Dengan adanya SOP, setiap anggota sekolah memahami tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mendukung pencapaian visi dan misi institusi.¹³¹

Penyusunan SOP dilakukan untuk meminimalisir kesalahan, meningkatkan

¹²⁹ Raymond A. Noe, *Employee Training and Development*, 8th ed. (New York: McGraw-Hill Education, 2020), 5.

¹³⁰ Fauzi, M., & Ahmad, F. (2023). *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu*. *Journal Idarah At-Ta'lim*, 2(1), 85-95.

¹³¹ Ahmad Nurabadi, Triyanto, Nur Hidayah, and Badrun Kartono, *Preparation and Implementation of Standard Operational Procedures as An Effort to Improve Leadership of Schools as Learning Leaders, Proceedings of the 1st International Conference on Information Technology and Education (ICITE 2020)*, Atlantis Press, 2020, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201214.204>

konsistensi layanan, dan memperjelas tanggung jawab serta alur kerja bagi setiap bagian tata usaha. SOP diterapkan di berbagai jenis layanan administrasi, seperti layanan peserta didik, kepegawaian, keuangan, surat-menyurat, dan pengarsipan. Dengan adanya SOP, setiap staf tata usaha memiliki pedoman kerja yang terstandar, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, serta mudah dipertanggungjawabkan.

Seperti teori dari Arini T. Seomohadiwidjojo, menjelaskan bahwa SOP adalah dokumen yang menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dalam suatu organisasi. Dokumen ini berfungsi sebagai pedoman yang lebih jelas dan rinci untuk memastikan bahwa setiap aktivitas operasional berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.¹³² Jadi dengan adanya SOP yang ditetapkan oleh sekolah maka dapat mempermudah sekolah dalam mengambil keputusan karena telah ada pedoman yang jelas yang digunakan sebagai acuan.

Penerapan SOP ini juga berkontribusi besar terhadap meningkatnya kepuasan warga sekolah, menghilangkan prosedur yang berbelit-belit, mempercepat proses pelayanan, dan membangun kepercayaan terhadap manajemen sekolah. Walaupun pada awal penerapannya membutuhkan proses adaptasi, dalam jangka panjang SOP terbukti mampu membuat pekerjaan lebih terstruktur dan mendukung pelayanan prima secara berkelanjutan.

Dalam perencanaan manajemen tata usaha untuk meningkatkan pelayanan prima, penting diterapkan sistem koordinasi yang konsisten antar

¹³² Arini T. Seomohadiwidjojo, *Standar Operasional Prosedur: Panduan Implementasi Kebijakan Organisasi*, (Jakarta: BSI Press, 2015), 90.

lembaga di bawah satu yayasan. Hal ini sesuai dengan teori dari Mary Parker Follett menyatakan bahwa koordinasi adalah penyatuan berbagai aktivitas organisasi agar berjalan harmonis. Ia menekankan pentingnya koordinasi dalam semua tahap manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian) untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.¹³³

Yayasan yang membawahi tiga lembaga pendidikan (KB, RA, dan SD) memastikan bahwa seluruh program pelayanan dirancang secara selaras dan beriringan, guna menghindari perbedaan arah pengelolaan serta memudahkan pelaksanaan tugas tata usaha. Koordinasi dilakukan secara rutin melalui rapat gabungan antara kepala lembaga dan divisi-divisi terkait. Dengan adanya sistem koordinasi yang baik, tata usaha di masing-masing lembaga dapat saling berbagi pengalaman, mengatasi kendala bersama, mempercepat proses pelayanan, dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan visi dan misi yayasan.

B. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember.

Saat ini, setiap institusi pendidikan berkompetisi untuk menerapkan sistem atau teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan, terutama dalam menyediakan layanan pendidikan kepada peserta didik. Menurut Arifudin (2021), efisiensi dan efektivitas dalam layanan jasa dianggap sebagai bagian integral dari strategi untuk memberikan layanan

¹³³ Mary Parker Follett, *Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett*, ed. by Henry C. Metcalf and L. Urwick (New York: Harper & Brothers, 1940), 49.

terbaik kepada pelanggan. Penerapan sistem teknologi informasi di lembaga pendidikan akan memberikan manfaat yang optimal ketika dilakukan sesuai dengan tujuan, visi, dan misi lembaga.¹³⁴

Pelaksanaan manajemen tata usaha yang efektif di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab terbukti berperan penting dalam meningkatkan layanan prima kepada stakeholder, khususnya orang tua siswa. Yayasan ini menerapkan dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan luring (lisan) dan daring (digital), yang keduanya saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan luring masih disediakan untuk mengakomodasi wali murid yang kurang terbiasa dengan teknologi, sementara pelayanan daring menjadi pilihan utama bagi mayoritas wali murid yang berasal dari generasi milenial dan Gen Z.

Temuan diatas sesuai dengan teori dari Gronroos menurutnya pelayanan prima menuntut adanya kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan kemudahan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Gronroos dalam teori Service Management menekankan bahwa pelayanan berkualitas melibatkan dimensi technical quality (apa yang diberikan) dan functional quality (bagaimana pelayanan itu diberikan).¹³⁵ Jadi sesuai dengan teori diatas sesuai dengan pelaksanaan yang diterapkan di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab yang mana pelayanan primanya berfokus pada bagaimana pelayanan itu

¹³⁴ Annisa Mayasari, Yull Supriani, and Opan Arifudin. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4.5 (2021): 340-345 Accessed April 1, 2024. View of Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK stkipyapisdompu.ac.id

¹³⁵ Christian Grönroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition* (Lexington, MA: Lexington Books, 1990), 36.

diberikan, sekolah harus memberikan pelayanan yang mudah dan cepat bagi pengguna layanannya. Dilembaga Ulul Albab pelayanan secara digital ini merupakan bagian dari pelayanan prima yang bisa dirasakan oleh seluruh wali murid. Pelayanan secara daring ini merupakan bentuk dari pelayanan yang menekankan pada kecepatan dan kemudahan, sehingga pihak pihak pengguna layanan di sekolah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Di dalam perspektif Islam, pelayanan yang memudahkan urusan orang merupakan aspek yang sangat ditekankan dalam proses bermuamalah. Rasulullah bersabda, "*Berilah kabar yang gembira dan jangan membuat orang lari, berilah kemudahan jangan mempersulit* [HR. Muslim). Menurut Imron Fauzi (2019) pendidikan Islam seharusnya memberikan pelayanan bagi pertumbuhan manusia dalam segala aspeknya yang meliputi aspek spiritual, intelektual, imajinasi, fisik, ilmiah, linguistik, baik secara individu, maupun secara kolektif dan memotivasi semua aspek tersebut kepada kebaikan dan pencapaian kesempurnaan.¹³⁶ Semua ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen yang memberikan kemudahan dan efisiensi dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta didik sangatlah sesuai dengan ajaran Islam.

Adapun beberapa Inovasi dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pelayanan online atau daring yang diterapkan di sekolah , seperti sistem presensi digital, aplikasi pembayaran SPP (IDN), pendaftaran PPDB online, serta website resmi sekolah yang dilengkapi call center, berhasil

¹³⁶ Imron Fauzi. *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2018

meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan fleksibilitas layanan administrasi. Sistem digital ini tidak hanya mempercepat akses informasi dan transaksi keuangan, tetapi juga mendukung transparansi, kemudahan monitoring, serta membangun citra positif lembaga di mata masyarakat.

Temuan diatas sesuai dengan teori dari Menurut Siagian, dalam era digital, manajemen administrasi pendidikan harus memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, yang mencakup pengelolaan kehadiran, pembayaran, pendaftaran, dan komunikasi institusi.¹³⁷ Dalam pengelolaan system kehadiran lembaga di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab sudah menerapkan system kehadiran digital yang sudah bisa diakses melalui gadget masing masing. Namun digitalisasi system ini dikhususkan untuk tenaga kependidikan dan tenaga pendidik saja, siswa siswinya maing menggunakan system presensi manual karna mengingat bahwa lembaga di bawah aungan Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab ini merupakan lembaga usia dini yakni KB RA SD yang tidak memungkinkan untuk diterapkan system presensi digital.

Rogers dalam Diffusion of Innovations (2003) menjelaskan bahwa adopsi teknologi di institusi pendidikan harus mempertimbangkan kemudahan penggunaan (ease of use) dan manfaat yang dirasakan (perceived usefulness) untuk mencapai adopsi maksimal di kalangan stakeholder.¹³⁸ Teori ini sesuai dengan pelaksanaan manajemen tat usaha dalam meningkatkan layanan prima

¹³⁷ P. Siagian, *Manajemen Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 115.

¹³⁸ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003), 12.

di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. System pembayaran SPP maupun pendaftaran sudah terntegrasi dengan teknologi dan dapat diakses secara online. Wali murid tidak perlu datang kesekolah untuk melakukan pembayaran, karna system pembayaran sudah bisa dilakuan secara oline, selain itu juga system pendaftaran siswa juga bisa diakses secara online selagi kuota siswa masih tersedia, maka dengan pelaksanaan digitalisasi ini dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan sekolah.

Keberhasilan implementasi pelayanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab didukung oleh perencanaan manajemen yang matang, kedisiplinan dalam pelaksanaan SOP, penggunaan teknologi yang optimal, infrastruktur yang memadai serta komitmen seluruh tenaga kependidikan dalam mengutamakan kepuasan pengguna layanan. Menurut Martin (1999) dalam Aziz (2012), teknologi informasi merupakan teknologi komputer yang terdiri dari dua jenis yaitu perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang difungsikan baik untuk menyimpan maupun untuk mengedit informasi. Dalam konteks implementasi sistem informasi manajemen (SIM), konsep ini menyoroti peran penting perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung pengelolaan dan analisis data yang relevan bagi kebutuhan implementasi SIM yang lebih efisien.¹³⁹ Hal ini sesuai dengan kelengkapan infrastruktur di yayasan, semua teknologi informasi telah disiapkan mulai dari hardware maupun shofwhere guna berjalannay system informasi yang baik.

¹³⁹ Arwar Aziz. "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis For Buletin Pos dan Telekomunikasi 10.1 (2012): 35-50. Accessed April 1, 2024 //opostel.kominfo.go.id/index.php/bpostel/article/view/100104.

Menurut Haag dan Keen (1996) dalam Sangapan (2022) teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu kita bekerja dengan informasi serta juga melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi, Artinya, teknologi informasi bertujuan untuk mengatasi tantangan, memperkaya proses kreatif, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam optimalisasi penerapan sistem informasi manajemen.¹⁴⁰ Secara keseluruhan, inovasi pelayanan berbasis digital di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan yang prima, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan menjadikan yayasan sebagai pilihan utama dalam dunia pendidikan.

C. Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember.

Secara keseluruhan, sistem evaluasi berlapis yang diterapkan di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab mampu memperkuat efektivitas manajemen tata usaha melalui kombinasi pendekatan formal dan informal, evaluasi kinerja berbasis job description, serta integrasi inovasi digital dalam pelayanan administrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pengelolaan administrasi tidak hanya bertumpu pada ketepatan prosedural, tetapi juga pada pembentukan budaya evaluasi yang adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

¹⁴⁰ Lukman Hakim Sangapan, et al. "Pengaruh Sumberdaya yang Unik, Pemakaian Teknologi, Kepemimpinan dan Penerapan Efisiensi Terhadap Peningkatan Kinerja yang Dimoderasi oleh Umur Pegawai pada Perusahaan." Jurnal Ilmu Manajemen Terapan 4.2 0027) 163-175 mur pegawai papril 1, 2024, <https://dinastirev.org/JIMT/article/Few/1218/758>.

Evaluasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti diskusi dan kelompok interviu perorangan dan observasi mengenai perilaku.¹⁴¹ Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan manajemen tata usaha di lingkungan Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab sangat ditentukan oleh adanya proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang dilakukan secara terstruktur, sistematis, dan berkesinambungan. Evaluasi terhadap layanan administrasi tidak hanya menjadi bagian dari prosedur formalitas, melainkan telah menjadi budaya kerja yang melekat di setiap lini, mulai dari yayasan, kepala sekolah, hingga sesama staf tata usaha.

Sesuai dengan teori dari Edward Sallis, penerapan prinsip Total Quality Management di bidang pendidikan mencakup komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan, partisipasi semua pihak, serta evaluasi rutin terhadap seluruh proses manajemen dan layanan pendidikan untuk memastikan mutu layanan tetap terjaga dan terus berkembang. Dengan adanya evaluasi secara rutin maka sekolah dapat mengidentifikasi kesalahan, menemukan kelebihan dan dapat memperbaiki kekurangan dengan identifikasi tersebut kita dapat menciptakan suatu pelayanan yang bermutu.¹⁴²

Evaluasi yang dilaksanakan oleh yayasan setiap bulan mencerminkan upaya konkret dalam menjaga kualitas administrasi dan akuntabilitas keuangan lembaga. Dengan melibatkan berbagai unsur seperti kepala sekolah, bendahara, humas, dan operator, evaluasi ini tidak hanya membahas kinerja administratif

¹⁴¹ Sukamto, *Media Dan Teknologi Pembelajaran*, BILDING Yogyakarta: 2022, 102.

¹⁴² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, 3rd ed. (London: Routledge, 2002), 28.

dan keuangan, tetapi juga menegaskan pentingnya ketelitian, kecepatan, serta integritas dalam pengelolaan data dan dana lembaga.

Menurut Ordway Tead (1929), kepemimpinan adalah penggabungan perangai yang membuat seseorang mungkin dapat mendorong beberapa pihak lain untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Dengan kata lain, dorongan yang kuat dari pimpinan lembaga pendidikan dapat secara signifikan memperkuat pelaksanaan sistem informasi manajemen di lembaga pendidikan, sehingga mencapai tingkat optimalisasi yang diharapkan.¹⁴³ Ketua yayasan secara tegas menempatkan bagian tata usaha sebagai elemen sentral dalam menjaga kelangsungan sistem administrasi digital, meskipun diakui bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam aspek kerapihan pengarsipan dan ketepatan penyampaian laporan.

Di sisi lain, evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah lebih bersifat harian dan informal, namun tetap konsisten dan berorientasi pada peningkatan layanan. Melalui pendekatan observasi langsung dan komunikasi interpersonal, kepala sekolah mampu membangun iklim kerja yang suportif, di mana staf tata usaha tidak merasa diawasi secara represif, melainkan didorong untuk lebih sadar akan pentingnya peran mereka dalam menunjang mutu layanan pendidikan.

Seperti teori yang dijelaskan Sondang P. Siagian (1991) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu keterampilan dan kemampuan dari seseorang yang telah menduduki jabatan menjadi pimpinan dalam sebuah

¹⁴³ HM Samsul Arifien. *Kepemimpinan Syariah*, Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021

pekerjaan dalam mempengaruhi tindakan orang lain, terutama kepada bawahannya agar berpikir dan bertindak laku sedemikian rupa sehingga melalui tingkah laku positif ini dapat memberikan sumbangan yang nyata di dalam pencapaian tujuan organisasi, Pendekatan ini terbukti efektif dalam menjaga motivasi kerja dan mempercepat respon terhadap potensi permasalahan yang muncul.¹⁴⁴

Evaluasi merupakan tahap akhir yang dilakukan setelah proses perencanaan dan pelaksanaan terlaksana. Sesuai dengan teori Rogers dan Badham dalam karya mereka *Monitoring dan Evaluasi* mengemukakan bahwa evaluasi adalah suatu proses pengumpulan serta analisis informasi secara sistematis yang bertujuan untuk memberikan pertimbangan berdasarkan bukti-bukti yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Pertimbangan tersebut berkaitan dengan tingkat pencapaian target suatu program, sehingga hasil evaluasi dapat dijadikan acuan dalam proses pengambilan keputusan yang strategis untuk pengembangan organisasi maupun program.¹⁴⁵

Selain evaluasi dari pihak struktural, evaluasi internal antar sesama staf tata usaha juga menunjukkan peranan penting dalam memperkuat sinergi antar unit. Evaluasi ini dilakukan dalam suasana yang lebih santai dan terbuka, sehingga mendorong lahirnya berbagai inovasi pelayanan berbasis digital serta upaya-upaya adaptif dalam mengatasi kendala operasional. Praktik kolaboratif ini memperlihatkan bahwa semangat saling mendukung dan berbagi solusi

¹⁴⁴ Wendy Sepmady Hutahaeen. *Teori Kepemimpinan*. Malang: Ahlimedia Book, 2021. 109
Sondang P Siagian. *"Teori dan praktek kepemimpinan."* Jakarta: Rineka Cipta, 1991.

¹⁴⁵ M Luthfi Mustofa, *Monitoring dan Evaluasi* (Malang: UIN-Maliki Press, 2012), 10.

menjadi modal utama dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di masing-masing unit.

Temuan diatas juga sejalan dengan temuan dalam penelitian dari Rahma setya dewi yang menunjukkan bahwa dalam proses pengelolaan administrasi sekolah memerlukan evaluasi hasil kerja dan mengadakan pembinaan untuk memberikan layanan yang prima.¹⁴⁶ Dari perbandingan dalam kesamaan temuan diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi menjadi bagian integral dalam pengelolaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan di sekolah.



¹⁴⁶ Dewi, Rohma Setya. *Pengelolaan Administrasi Sekolah Yang Efektif Sebagai Langkah Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi* (Studi Multi Situs Di SMA Negeri 1 Kebomas Dan SMA Negeri 1 Cerme) Kabupaten Gresik. Diss. UNIVERSITAS GRESIK, 2021.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan kajian yang telah dilakukan terkait Manajemen Tata Usaha sekolah dalam meningkatkan Layanan Prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Adapun beberapa tahap perencanaan yang di siapkan dalam memberikan layanan prima yakni melalui beberapa tahapan yang pertama yakni dengan melengkapi SDM yang dibutuhkan dibidang manajemen tata usaha. Kedua, yayasan mengadakan pelatihan dan mengikutsertakan pelatihan. Ketiga, penyusunan SOP (*Standar Operasional Prosedur*). Dan yang keempat mengadakan rapat koordinasi rutin.
2. Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Sistem pelayanan prima yang diterapkan di sekolah terdapat dua elayanan yakni secara langsung berupa lisan (luring) dan secara digital (daring). Pelayanan secara luring ini dilaksanakan dengan menyediakan opsi pelayanan secara langsung di kantor sekolah. Sedangkan pelayanan luring atau digital ini meliputi sistem manajemen kehadiran, penerimaan peserta didik baru (PPDB)

online, pembayaran daftar ulang dan SPP secara daring, pengelolaan website informasi sekolah, serta layanan pembuatan surat-menyurat.

3. Evaluasi Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab. Ada tiga tahapan evaluasi yang diterapkan yakni evaluasi dengan yayasan, kedua evaluasi kepala sekolah dan evaluasi internal tata usaha yayasan.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan dan paparan penelitian dari lapangan terkait perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi manajemen tata usaha, terdapat beberapa sedikit kekurangan terkaait proses pelayanan, maka disampaikan saran terhadap hasil penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Kepala Sekolah di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab untuk terus memberikan dukungan dalam peningkatan kualitas layanan tata usaha baik dari segi fasilitas, anggaran maupun kebijakan lembaga.
2. Bagi Tata usaha di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab agar terus meningkatkan profesionalitas dalam bekerja serta terus mengembangkan kemampuan administrasi, komunikasi, dan teknologi agar pelayanan semakin cepat, tepat, dan akurat.
3. Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini terbatas pada satuan pendidikan tertentu. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan jumlah sekolah yang diteliti agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasi ke konteks yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Z. N., & Suamong, U. A. . (2024). *Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah*. *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 10(2), 260-277. <https://doi.org/10.54437/urwatulwutsqo.v10i2.1759>
- Amelia, Yuli, and Yusuf Hadijaya. MODELING: Jurnal Program Studi PGMI 11, no. 1 (March 31, 2024): 711-724. Accessed October 21, 2024. <https://www.jurnal.stitnualhikmah.ac.id/index.php/modeling/article/view/2344>.
- Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis & Praktis* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011).
- Angel, P. B. (2024). *Pelayanan Prima Staf Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik Di Sd Muhammadiyah 1 Bandar Lampung* (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Arifien, Ir HM Samsul. *Kepemimpinan Syariah*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.
- Astutik, W. F., Burhanuddin, B., & Imron, A. (2022). *Hubungan Kausal antara Pelayanan Prima Ketatausahaan, Citra Organisasi dan Kepuasan Siswa SMA Negeri*. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 2(4), 343–353. <https://doi.org/10.17977/um065v2i42022p343-353>.
- Aziz. Azwar. *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis Pos.* *Buletin Pos Telekomunikasi* 10.1 (2012): 35-50. <https://doi.org/10.17bpostel.2012.100104>
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo, 2003.
- Berry, L. L. (1995). *On Great Service: A Framework for Action*. Free Press.
- Buseri, Kamrani. *Administrasi dan manajemen pendidikan Islam: paradigma, teori dan aplikasi*. Aswaja Pressindo, 2017.
- Departemen Agama Republic Indonesia, *Al Quran Dan Terjemahan*, (Jakarta Timur: Maghfirah Pustaka, 2006).
- Dewi, R. S. (2021). *Pengelolaan Administrasi Sekolah Yang Efektif Sebagai Langkah Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi* (Studi Multi Situs di SMA Negeri 1 Kebomas dan SMA Negeri 1 Cerme) Kabupaten Gresik (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS GRESIK).

- Dinta Hafidzi, dkk, “*Manajemen Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah*”, Jurnal Al Misbah Islamic Studies (Vol. 7, No. 2, tahun 2019), hlm. 64.
- Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, 3rd ed. (London: Routledge, 2002).
- Eko, Budiyanto. *Kinerja Karyawan*. 1st ed. Banten: Tim kreatif AA rizky, 2020.
- Eko, Murdiyanto. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1st ed. Yogyakarta: lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat UPN “veteran,” 2020.
- Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations*, 5th ed. (New York: Free Press, 2003).
- Fajar, M., & Iskandar, F. I. (2023). *Manajemen Administrasi Ketatausahaan di SMKN 1 Cijulang*. *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multi disiplin*, 1(1), 50–55. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v1i1.106>.
- Fauzi, Imron. *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2019.
- Fauzi, M., & Ahmad, F. (2023). *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu*. *Journal Idarah At-Ta’lim*, 2(1).
- Fayol, Henri. *General and Industrial Management*. New York: Pitman Publishing, 2020.
- Gouthier, M., Giese, A., & Bartl, C. (2012). *Service Excellence Models: A Critical Discussion and Comparison*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 22(5).
- Grönroos Christian, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition* (Lexington, MA: Lexington Books, 1990).
- Hadi, Mukhtar. “*Administrasi dan Manajemen Pendidikan*.” (2023).
- Haryanti, A. T., Suryani, N., & Rozi, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Sekolah dan Emosional Terhadap Kepuasan Peserta Didik*. *Economic Education Analysis Journal*, 8(3). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34955>.
- Hermansyah, H., & Citra Dewi, D. E. (2024). *Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik*. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 8331–8338. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8826>

- Hidayat, M., Rozak, R. W. A., Hakam, K. A., Kembara, M. D., & Parhan, M. (2022). *Character Education in Indonesia: How is it Internalized and Implemented in Virtual Learning?*. *Cakrawala Pendidikan*, 41(1), 186–198. <https://doi.org/10.21831/cp.v41i1.45920>
- Indonesia, O. R.. *Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Vol. 12920, Issue 021). (2022) https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf
- Jantunen, A. "The Importance of Customer Experience in Educational Institutions." *International Journal of Educational Management* 35, no. 4, 2021.
- John W Cresswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, & Mixed Methods Approaches* (California: Sage Publication, 2014), 289.
- Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*. 1st ed. Jakarta, 2017.
- Kotter, John P. *Leading Change*. Boston: Harvard Business Review Press, 2021.
- Lisa Septia Dewi, *Pengelolaan Pendidikan* (Bogor: Guepedia, 2020)
- M, Chotib. *Potensi Pengembangan Wisata Religi Di Kabupaten Jember*. 2015.
- M. Chotib, *Model Manajemen Pengelolaan Dan Pelayanan Zakat Partisipatif*. 2020.
- Maisaroh, Siti dan Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Palembang: Percetakan Tunas Gemilang, 2020.
- Matthew B Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana *Qualitative data analysis A Methods Sourcebook* (Los Angeles: Sage, 2014).
- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK*. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.277>.
- Mayasari, Annisa, Yuli Supriani, and Opan Arifudin. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK." *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4.5 (2021): 340-345. <https://doi.org/10.54371/jip.v4i5.277>
- Mustofa M Luthfi, *Monitoring dan Evaluasi* (Malang: UIN-Maliki Press, 2012).
- Mustari, Mohamad. *Administrasi dan manajemen pendidikan sekolah*. Prodi S2 Studi Agama-Agama UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2022.

- Moh. Anwar *Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kualitas Pembelajaran Guru di Madrasah Aliyah Negeri Buleleng Bali*. Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam, 2021.
- Ningsih, "Pengaruh Manajemen Tata Usaha terhadap Kepuasan Siswa dan Orang Tua," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 5, no. 2. 2021.
- Nizam, K. (2021). *Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Manajemen Kesiswaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri Se-Kecamatan Bengkalis (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)*.
- Nurabadi Ahmad , Triyanto, Nur Hidayah, and Badrun Kartono, *Preparation and Implementation of Standard Operational Procedures as An Effort to Improve Leadership of Schools as Learning Leaders, Proceedings of the 1st International Conference on Information Technology and Education (ICITE 2020)*, Atlantis Press, 2020, <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201214.204>
- Borchert, Patricia, and Duluth Mary Zellmer-Bruhn. "Reproduced with Permission of the Copyright Owner . Further Reproduction Prohibited Without. " *Journal of Allergy and Clinical Immunology* 130, no. 2 (2010): 556. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050>.
- Eko, Murdiyanto. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1st ed. yogyakarta: lembaga penelitain dan pengabdian masyarakat UPN "veteran," 2020.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. kalimantan selatan, 2011.
- Saldana, huberman miles. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publication, 2014.
- Sangapan, Lukman Hakim, et al. "Pengaruh Sumberdaya yang Unik, Pemakaian Teknologi, Kepemimpinan dan Penerapan Efisiensi Terhadap Peningkatan Kinerja yang Dimoderasi oleh Umur Pegawai pada Perusahaan." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 4.2 (2022): 163-175 <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i2.1218>
- Siagian, Sondang P. "Teori dan praktek kepemimpinan" Jakarta Rineka Cipta, 1991.
- Seomohadiwidjojo, Arini T. *Standar Operasional Prosedur: Panduan Implementasi Kebijakan Organisasi*, (Jakarta: BSI Press, 2015).
- Suwatno dan Doni Juni Priansa 2013, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis Bandung*: Alfabeta.

Stevani, Winnie, and Lu Sudirman. "Urgensi Perlindungan Data Pengguna Financial Technology Terhadap Aksi Kejahatan Online Di Indonesia." *Journal of Judicial Review* 23, no. 2 (2021): 197.

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: alfabeta, 2008.

Sukamto, *Media Dan Teknologi Pembelajaran*, BILDING Yogyakarta: 2022.

P. Siagian, *Manajemen Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 115.

Parker Follett Mary, *Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett*, ed. by Henry C. Metcalf and L. Urwick (New York: Harper & Brothers, 1940).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Umum Penyusunan Standar Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2018 tentang Standar Pengelolaan Sekolah. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2018.

Puspitawati, E., and Murniati. "The Impact of Systematic Administrative Management on Service Quality in Schools." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 5, no. 1 2022.

Rahma, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana, 2018.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. kalimantan selatan, 2011.

Rahmawati, "Peran Ketatausahaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan," *Jurnal Edukasi* 4, no. 1. 2022.

Ramadhan, L. N., & Safitri, N. (2022). *Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Layanan Pendidikan*. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(7), 897–901. <https://doi.org/10.32670/ht.v1i7.1663>.

Rochiati Wiriattmaja, *Metode Penelitian Tindakan Kelas* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 96.

Rohiat. (2012). *Manajemen Sekolah: Teori dan Praktek*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Saldana, huberman miles. *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publication, 2014.
- Santika, "Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Prima di Sekolah," Jurnal EDUCATIO, 2023.
- Santika. "Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan." Jurnal Manajemen Pendidikan 4, no. 1 (2022): 101-113.
- Sastradiharja, E. J., & Kurniasari, D. (2022). *Implementasi Layanan Prima di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor*. Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam. <https://doi.org/10.30868/ei.v11i01.2269>
- Satispi, Evi, and S. P. M. Si. "Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik." (2018).
- Sellang, et al., "Peran Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pendidikan," Jurnal Idaara, 2022.
- Simbolon, A. M. Y., Sabri, A., & Sermal, S. (2022). Implementasi Manajemen Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 13 Padang. PRODU: Prokurasi Edukasi Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 4(2).
- Simbolon, et al., "Implementasi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan Prima di Sekolah," Jurnal Pendidikan Indonesia, 2022.
- Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). *Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan*. Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia, 10(1), 308-321. <https://doi.org/10.29210/1202424233>
- Siregar, A., Hadijaya, Y., & Neliwati, N. (2024). *Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan*. Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia, 10(1), 308-321. <https://doi.org/10.29210/1202424233>
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, t.t.), 301
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: alfabeta, 2008.

Taopik Hidayat, *Kompetensi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di SMPN 2 Parigi Kabupaten Pangandaran*”, Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, Vol6, No 3 (2019).

Tim, Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember*, 2021.

Terry George R., *Principles of Management*, (Homewood, Illinois: Richard D. Irwin, Inc., 1960).

Tri Astuti, Wahyu (2019) *Faktor-Faktor Strategik Kepuasan Kerja, Pelayanan Prima, Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Guru Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Salatiga*, Universitas negeri semarang.

Triyanto, T. (2014). *Pengantar Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Ulrich, Dave, and James H. Dulebohn. “Are We There Yet? What’s Next for HR?” *Human Resource Management* 60, no. 2 (2021): 205-223.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara, 2003.

Y.S. Lincoln dan Guban E.G, *Naturalistic Inquiry* (Beverli Hills: Sage Publication, 2005), 301.

Yani, Juli, and Fitri Endang Srimulat. *Administrasi pendidikan*. CV. Tatakata Grafika, 2023.

Z. A. H Zaini, *Strategi Kepala Madrasah dalam Membangun Budaya Mutu*. 2021.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 2020.

Zuchri, Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siti Nurul Jennah

NIM : 233206010012

Program : Magister

Institusi : Pascasarjana UIN KHAS Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025” secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.



Jember, 20 Mei 2025
Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

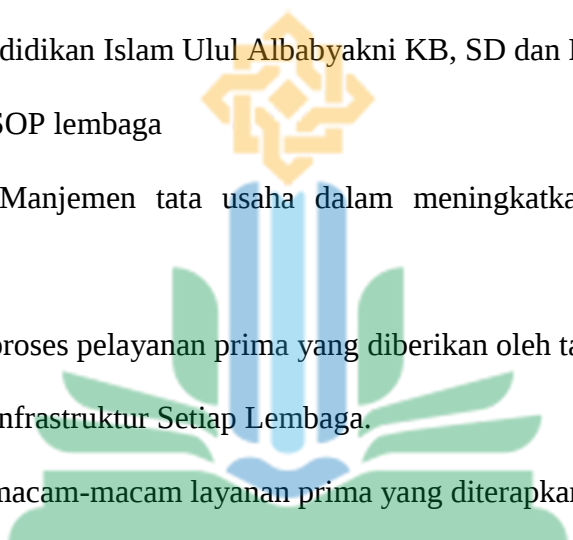


Siti Nurul Jennah
NIM 233206010012

PEDOMAN OBSERVASI

Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti dalam rangka mencocokkan hasil wawancara dan dokumentasi dengan keadaan yang sebenarnya untuk menguatkan data guna menjawab fokus penelitian. Berikut adalah pedoman observasi yang peneliti gunakan.

1. Meninjau secara langsung lokasi penelitian serta keadaan sekitar lingkungan Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albabyakni KB, SD dan RA
2. Mengamati SOP lembaga
3. Mengamati Manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di sekolah
4. Mengamati proses pelayanan prima yang diberikan oleh tata usaha
5. Mengamati Infrastruktur Setiap Lembaga.
6. Mengamati macam-macam layanan prima yang diterapkan di setiap lembaga.



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

PEDOMAN INTERVIEW

MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ULUL ALBAB KALIWATES JEMBER TAHUN 2024-2025

Kegiatan wawancara ini merupakan wawancara semi struktur sehingga lebih fleksibel dalam menggali data dengan mengajukan pertanyaan tertulis kepada informan kemudian dilanjutkan dengan pertanyaan-pertanyaan tidak tertulis guna menggali data lebih dalam untuk menjawab latar belakang berdirinya Lembaga, berikut adalah pedoman wawancara yang peneliti gunakan:

1. Bagaimana Perencanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul AlbabKaliwates Jember Tahun 2024-2025?
2. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul AlbabKaliwates Jember Tahun 2024-2025?
3. Bagaimana Evaluasi Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul AlbabKaliwates Jember Tahun 2024-2025?

TRANSKIP INTERVIEW

MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ULUL ALBAB KALIWATES JEMBER TAHUN 2024-2025

Informan: Ketua yayasan, kepala sekolah KB RA SD, Tata Usaha KB RA SD, Wali murid.

Fokus: Bagaimana Perencanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul AlbabKaliwates Jember Tahun 2024-2025,

No	Hari, Tanggal	Peneliti	Informan
1	20 Feberuari 2025	Bagaimana proses perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab?	Tahapan tahapan perencanaan yang kami siapkan ini yakni recruitment anggota baru, mengikutsertakan tata usaha diberbagai pelatihan bahkan kami adakan adakan pelatihan sendiri, penyusunan SOP dan kapat koordinasi. Perencanaan ini menjadi langkah awal yang sangat menentukan arah kerja tata usaha kami. Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab , kami menyadari bahwa tanpa perencanaan yang matang, pekerjaan administrasi akan berjalan tidak efektif. Perencanaan membantu kami menyusun jadwal kerja, pembagian tugas, serta pengelolaan arsip dan pelayanan administrasi kepada siswa, guru, dan wali murid secara tertib dan terarah. Biasanya tahap perencanaan ini kami siapkan mulai dari sebelum tahun ajaran baru, ada juga yang kami lakukan secara re continue ketika itu dibutuhkan, seperti halnya dalam perekrutan anggota tata usha, itu selalu menyesuaikan jika dirasa dibutuhkan kami langsung membuat rekrutiment.
2	20 Februari	Bagaimana proses	Proses rekrutmen tim tata usaha

	2025	perencanaan recruitment manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab?	di sekolah kami dilakukan secara selektif dan mempertimbangkan kebutuhan serta kualifikasi yang sesuai. Biasanya kami memulai dengan mengidentifikasi posisi yang dibutuhkan, kemudian menyusun kriteria rekrutmen berdasarkan kompetensi teknis, administrasi, dan juga sikap profesional calon pegawai, dan dalam kriteria pemilihan ini yang paling utama tentu kompetensi administrasi, seperti kemampuan pengarsipan, penggunaan perangkat lunak perkantoran, dan pemahaman terhadap regulasi administrasi sekolah. Selain itu, sikap disiplin, kerjasama tim, dan pelayanan yang baik terhadap warga sekolah juga menjadi aspek penting dalam pertimbangan kami.
3	15 Maret 2025	Bagaimana proses perencanaan dalam memberikan pelatihan bagi tata usahadalam menngkatkan layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab?	Setelah melakukan proses rekrutment tata usaha sudah sesuai dengan kompetensi, dengan melihat kesesuaian itu maka kami mengadakan pembinaan, seperti operator itu biasanya ada rapat continue dengan tim operator yang lain, ada kalanya kita libatkan pembinaan diluar dan ada kalanya kita mendatangkan narasumber dari luar ke sekolah, supaya mereka ada perkembangan kemampuan mengingat bahwa tata usaha yang meliputi bendahara operator tim kreatif ini merupakan wajah sekolah karena setiap wali murid dan masyarakat meminta informasi itu pasti menemui tata usaha. Tata usaha harus siap memberikan layanan prima. Jadi

			proses pembinaan ini merupakan bagian penting dalam perencanaan layanan yang baik
4	20 Maret 2025	Bagaimana sekolah dalam menyusun SOP sebagai acuan layanan yang prima dan pengambilan keputusan?	Dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan tertib kami saya selaku kepala sekolah selalu memberikan pengarahan tentang sop di sekolah, seperti apa saja yang perlu dikerjakan, tanggung jawabnya apa saja, kewajibannya apa saja, karna kalau dari awal sudah ditraining baru nanti ada evaluasi, misal bagian operator perlu mengecek data, tim kreatif perlu membuat video tiap hari, bendahara perlu ada penyampaian keuangan yang masuk perlu memasukkan data, penerapan SOP menjadi salah satu prioritas utama bagi kami, terutama dalam mendukung pelayanan yang sistematis dan profesional. SOP kami terapkan dalam berbagai jenis layanan, mulai dari layanan administrasi peserta didik, layanan kepegawaian, layanan keuangan, hingga layanan umum seperti surat-menyurat dan pengarsipan.
5	14 April 2025	Bagaimana perencanaan yang disusun agar program pelayannya prima yang diterapkan disetiap lembaga bisa berjalan dengan baik?	Dalam kaitannya dengan perencanaan, kami selalu melibatkan semua warga yang ada di sekolah, yakni melalui rapat koordinasi bersama, semisal sebelum pengadaan PPDB, kami melakukan rapat bersama terlebih dahulu lalu hasil musyawarah yang kami lakukan kami sampaikan kepada ketua yayasan, dan pihak pihak sekolah lainnya, jika persiapan ang sudah kami susun disetujui maka hasil musyawarah tersebut bisa langsung kami terapkan

TRANSKIP INTERVIEW

MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ULUL ALBAB KALIWATES JEMBER TAHUN 2024-2025

Informan: Ketua yayasan, kepala sekolah KB RA SD, Tata Usaha KB RA SD, Wali murid.

Fokus: Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025.

No	Hari, Tanggal	Peneliti	Informan
1	19 Maret 2025	Bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di sekolah?	Secara keseluruhan, sistem pelayanan digital ini sangat efektif, terutama karena mayoritas wali murid kami berasal dari generasi milenial dan Gen Z, yang sudah sangat familiar dengan teknologi digital. Mereka sangat nyaman menggunakan sistem online ini. Namun, kami tetap menyediakan ruang dan jam pelayanan tertentu di sekolah untuk wali murid yang lebih memilih untuk datang langsung. Kami memahami bahwa tidak semua orang tua terbiasa atau nyaman menggunakan platform digital. Dalam hal pelayanan secara langsung ini biasanya terkait pembayaran saja, karna juga ada beberapa wali murid yang kurang nyaman bahkan kurang mengerti terkait system pembayaran online. Biasanya wali murid datang ke sekolah ini ketkan hendak mengurus terkait pendaftaran dan jika ada yang trouble dari aplikasi IDN
2	25 Maret 2025	Bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan	pelayanan digital inklusif yang diberikan di sekolah ini memberikan dampak positif bagi kami, yang menjadi pelayannya

		layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab?	prima di lembaga kami ini yaa ini pelayanan secara digital ini karna dengan adanya akses yang mudah dijangkau dapat memberikan pelayanan yang fleksibel dan tidak ribet, sehingga memudahkan kami yang setiap harinya dengan mudah. Sangat bermanfaat. Banyak wali murid, termasuk saya sendiri, bekerja dari pagi sampai sore. Dengan adanya layanan digital, kami bisa akses dokumen atau info sekolah di luar jam kerja sekolah. Bahkan untuk orang tua yang merantau atau tinggal di luar kota, ini jadi solusi yang sangat membantu. Dulu, jujur saja, untuk urusan seperti ambil surat keterangan atau cek data pembayaran, saya harus izin kerja, datang langsung ke sekolah. Sekarang? Cukup lewat HP. Semua bisa diurus dari mana saja.
3	25 Maret 2025	Bagaimana system pelayanan digital yang diterapkan dalam manajemen kehadiran?	Sebelum adanya presensi digital ini masih menggunakan presensi manual yang mana dirasa kurang efektif, karna tidak terdeteksi terkait kehadiran, maka dari itu dengan adanya presensi digital ini bertujuan agar lebih tertib, karna sudah terdata dengan system, jika tenaga pendidik mengisi presensi tidak sesuai jam maka akan terdeteksi oleh system. Dengan presensi ini juga dapat memberikan kemudahan dalam merekap data, presensi ini juga sudah terintegrasi dengan gaji kita terdapat keterlambatan dari karyawan maka akan terkena charge atau potongan gaji.
4	25 Maret 2025	Bagaimana system IDN yang diterapkan	IDN ini merupakan aplikasi yang memuat terkait

		dalam layanan prima di sekolah?	pembayaran siswa, adanya aplikasi IDN ini tentunya dapat memberikan kemudahan bagi pihak TU maupun wali murid. Jadi saya hanya membuat tagihannya saja yang mana nanti tagihan itu langsung masuk ke aplikasi IDN masing masing wali murid, begitupn ketika pembayaran wali murid tinggal mentransfer melalui rekening masing masing, nantinya data pembayaran SPP itu sudah tercatat di IDN.
5	25 Maret 2025	Aoa manfaat dari adanya system IDN yang diterapkan?	IDN juga dilengkapi dengan laporan keuangan real-time, yang memberikan akses cepat bagi pihak sekolah untuk memantau kondisi keuangan dan mengambil keputusan strategis, sistem multi-cabang memudahkan pengelolaan keuangan secara terpusat
6	25 Maret 2025	Bagaimana system pendaftaran online atau PPDB yang diterapkan?	Untuk pendaftaran siswa baru baru di yayasan ini semua menggunakan website, tidak ada pendaftaran offline, hal ini berjuan agar lebih efisien, sekalipun terdapat wali murid yang datang mendaftar langsung ke sekolah kami tetap layani namun dengan menggunakan website, kami selaku tim TU itu selalu stand by untuk memberikan pelayanan offline meskipun sudah berbasis online, karna di khawatirkan masih terdapat wali murid yang gaptek, namun sejauh ini kami kalkulasikan terdapat 70 % wali murid yang terdiri dari gen dan milenial yang mana mereka sudah berdaptasi dengan gadget, jadi itu cukup menjadi acuan bagi kami untuk dijadikan pertimbangan pendaftaran secara

			online.
7	26 Maret 2025	Apa manfaat dari adanya website dan system komunikasi yang diterapkan di sekolah?	Adanya strategi digital yang inovatif ini benar-benar membantu kami dalam melakukan transaksi dengan sekolah. Di sekolah RA Ulul Albab, mayoritas wali murid memiliki kesibukan bekerja, banyak di antaranya yang bekerja di institusi lain, sehingga kesulitan untuk datang ke sekolah. Oleh karena itu, kami merasa sangat terbantu dengan pelayanan prima yang diterapkan di sekolah ini
8	26 Maret 2025	Bagaimana System autocrat yang digunakan dalam merekap dan membuat administrasi surat menyurat di sekolah?	Autocrat itu bagian dari ekstensi atau add-on di Google Sheets yang sangat membantu dalam menggabungkan data dari spreadsheet ke dalam dokumen secara otomatis. Saya sering menggunakannya untuk membuat surat, sertifikat, atau laporan keuangan, juga gaji beserta slipnya berdasarkan data siswa yang kami miliki di spreadsheet. fungsi utamanya adalah untuk mempermudah pembuatan dokumen massal. Misalnya, saat membagikan nilai ujian kepada siswa, saya tinggal membuat template surat di Google Docs dengan tag. lalu Autocrat akan secara otomatis menggantinya dengan data dari spreadsheet dan membuat dokumen untuk masing-masing siswa.
9	26 maret 2025	Apa saja infrastruktur yang dapat menunjang pelayanan prima di sekolah ?	Beberapa infrastruktur dalam memberikan pelayanan yang optimal itu terdapat wifi, print scanner, dan CCTV. Semua memiliki fungsi tersendiri seperti wifi sebagai aksesibilitas jaringan internet di sekolah yang berfungsi sebagai alat nektifitas

			administrasi sekkolah, tedapat juga perangkat lunak yang menunjang admnistrasi seekolah dan alat keamanan yang trdapat di sekolah yakni CCTV untuk memantau kegiatan anak di sekolah yang nanti menjadi bukti ketika orang tua ingin mengakses kegiatan anak disekolah. Infrastruktur diatas merupakan bagian penting bagi kami dalam memberikan layanan yang prima
--	--	--	--



TRANSKIP INTERVIEW

MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM ULUL ALBAB KALIWATES JEMBER TAHUN 2024-2025

Informan: Ketua yayasan, kepala sekolah KB RA SD, Tata Usaha KB RA SD, Wali murid.

Fokus: Bagaimana Evaluasi Manajemen Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab Kaliwates Jember Tahun 2024-2025.

No	Hari, Tanggal	Peneliti	Informan
1	15 maret 2025	Bagaimana system evaluasi yang diterapkan dalam manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di Yayasan Pendidikan Islam Ulul Albab?	Bagian TU itu merupakan bagian penting dalam suatu lembaga. Mereka yang pegang data administrasi dan laporan keuangan harian. Kita minta laporan dari TU secara berkala, dan kalau ada hal yang janggal atau nggak sinkron, biasanya kita klarifikasi langsung. Jadi nggak cuma kepala sekolah atau bendahara aja yang dimintai pertanggungjawaban. Kegiatan evaluasi ini kita adakan setiap bulan. Di situ kita cek laporan pemasukan dan pengeluaran, apakah sesuai rencana anggaran yang udah disusun di awal tahun. Kalau ada pengeluaran yang nggak sesuai, pasti kita tanyakan alasannya. Kita juga lihat efisiensi—misalnya, apakah anggaran ATK kepake efektif, atau justru banyak mubazir. Terkait dengan kinerja Secara umum bagus. Mereka cukup teliti dan cepat tanggap. Dengan adanya mereka saya bisa sangat terbantu sekali, mereka sudah memiliki kemampuan IT sehingga di yayasan inis udah bisa mengimplementasikan manajemen tata usaha yang berbasis digital. Tapi, ya wajar

			kalau ada kekurangan. Kadang masih kurang rapi dalam pengarsipan digital, atau ada keterlambatan dalam laporan bulanan. Tapi sejauh ini masih bisa ditoleransi karena semangat kerja mereka tinggi dan mau belajar. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali.
2	19 Maret 2025	Bagaimana system evaluasi yayasan dalam meningkatkan layanan prima di sekolah?  UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER	Karna pelayanan digital sudah berjalan cukup baik jadi evluasinya lebih ditekankan pada keuangan saja.sebenarnya terkait keuangan itu sebagian sudah bisa di akses di aplikasi IDN sudah tertera terkait spp yang masuk, namun kita juga perlu melakukan pelaporan terkait keuangan setiap harinya, berapa uang yang keluar dan digunakan untuk apa. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali dihari jumat. Sekalian itu kami juga dievaluasi terkait bagaimana kinerja selama disekolah, adakah yang perlu diperbaiki atau yang perlu ditingkatkan, karna pelayanan disekolah inis sifatnya penting dan ada sangkutannya dengan wali murid juga
3	20 maret 2025	Bagaimana system evaluasi yayasan dalam meningkatkan layanan prima di sekolah?	Setiap hari saya selalu memantau kinerja TU, walaupun tidak dalam bentuk evaluasi resmi. Biasanya saya lihat dari laporan harian yang mereka kirim, absensi, dan hasil pekerjaan hari itu. Saya juga sering mampir langsung ke ruang TU untuk ngobrol dan cek aktivitas mereka. untuk bentu evaluasinya biasanya saya Sederhana saja. Misalnya, hari itu ada surat masuk atau keluar, saya pastikan arsipnya langsung diinput ke sistem. Kalau ada layanan untuk guru atau orang tua murid, saya lihat

			apakah mereka cepat tanggap dan ramah. Kalau ada yang kurang, saya langsung kasih masukan secara personal, biar nggak ada yang merasa ditegur di depan umum.
4	15 April 2025	Bagaimana system evaluasi internal tata usaha dalam meningkatkan layanan prima di sekolah? 	Evaluasi yang dilaksanakan bersama sesama TU ini untuk memudahkan kami dalam memberikan layanan. Evaluasi ini rutin diadakan seminggu sekali. Karna system kami ini berbasis digital kami biasanya melakukan sharing antar tata usaha disetiap lembaga, semisal tata usaha dari lembaga RA memiliki inovasi terbaru itu biasanya kami juga ikut menerapkan inovasinya begitupun sebaliknya semisal kami dari tata usaha KB memiliki kesulitan maka tata usaha dari SD dan RA juga ikut membantu. selain itu biasanya terkait tahun awal ajaran masuk biasanya kami juga melakukan rapat evaluasi sekaligus mengatur perencanaan terkait strategi yang akan diterapkan di tahun ajaran baru, sambil lalu mengecek ulang terkait program kerja tahun kemaren sudah baik atau tidak itu kami lakukan evaluasi secara bersama.

DOKUMENTASI



Rekrutment SD



Rekrutment RA



Pelatihan Eksternal



Pelatihan Internal



Rapat koordinasi KB



Rapat Koordinasi RA



Pelayanan luring



Pelayanan Daring



Rapat Evaluasi Yayasan



Rapat Evaluasi Kepala Sekolah



Rapat Evaluasi Internal



Pelatihan KB

BIODATA PENULIS



Siti Nurul Jannah, lahir di Lumajang tanggal 3 Juni 2001 anak tunggal dari pasangan bapak Abdur Rahman dan ibu Buna. Alamat Dsn. Karanglo Ds. Gedangmas Kec. Randuagung Lumajang Jawa Timur, email: jnurul262@gmail.com HP: 085859518534. Pendidikan dasar ditempuh di halamannya Gedangmas Lumajang. Tamat Madrasah tahun 2013, MTs tahun 2016 dan MA tahun 2019. Pendidikan berikutnya ditempuh di UIN KHAS Jember program studi Manajemen Pendidikan Islam lulus pada tahun 15 September 2023. Setelah itu melanjutkan studi S2 di Pascasarjana UIN KHAS Jember.



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