STRATEGI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA DIDIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO

SKRIPSI



Oleh:

Nur Khofifah
Nim T20193088

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
2026

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

STRATEGI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA DIDIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO

SKRIPSI

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

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

Oleh:

Nur Khofifah
Nim T20193088

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

STRATEGI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA DIDIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO

SKRIPSI

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

OLEH:

Nur Khofifah
Nim T20193088

DiSetujui Pembimbing:

Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag. M.Pd.I
NIP. 197210161998031003

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id
Dipindai dengan CamScanner

STRATEGI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA DIDIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO

SKRIPSI

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

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Mei 2026

Ketua	Sekretaris
Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I, M.Pd.I.	**Nur Ittihadatul Ummah, S.Sos.I., M.Pd.I.**
NIP.198904172023211022	NIP.198912192023212042

Anggota:

1. Dr. Drs. ABD. Wahib, M.Pd.I ( )
2. Dr. H. Abd. Muhith, M.Pd.I. ( )

Menyetujui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si.
NIP. 197304242000031005

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MOTTO

وَأَحْسِن كَمَآ أَحْسَنَ ٱللَّهُ إِلَيْكَ

Artinya : Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu. (Al-Qashash · Ayat 77.)[1]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

*Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemah*. (Jakarta : Pustaka Al-Mubin,2013), 394.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan syukur Alhamdulillah dengan ridho Allah atas limpahan rahmatnya, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang Tua saya Tercinta yakni Ayahanda saya Bapak Herik dan ibunda saya Ibu Nur Aini yang selalu mendoakan, menasehati, dan memenuhi segala kebutuhan saya. selalu mendukung penuh setiap langkah saya yang tanpa lelah berjuang demi kelancaran pendidikan saya, dan selalu menjadi Motivator bagi saya sehingga saya terdorong dan selalu bersemangat dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
2. Suami dan Anak saya Muhammad Hamdanil Arifin dan Anak saya Yasmin Almakheera Arifin yang selalu menjadi Motivasi saya dan menemani serta membantu saya dalam Mengerjakan Skripsi sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kakak dan adik saya. Kakak Cahyo Lutfian Hadi dan Adik saya Miftahus surur yang selalu memberi semangat, nasehat, serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir saya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada allah karena atas rahmat dan karunianya perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Sholawat serta salam Senantiasa Tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang menderang ini yakni *addinul islam.*

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S.Ag., M.Si., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin dan fasilitas lainnya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Ahmad Royani, M.Pd.I selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendukung dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
4. Bapak Dr. H. Abd. Muhith, S.Ag., M.Pd.I., selaku Dosen pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan bimbingan, arahan dan sarannya kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa selesai.
5. Almarhum Bapak Prof. Dr. H. Suhadi Winoto, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya semasa hidup dari awal semester hingga semester dua belas. Semoga beliau ditempatkan ditempat yang terbaik disisinya amin.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

6. Bapak Dr. Ubaidillah, S.Pd.I, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya dari semester tiga belas hingga semester empat belas.
7. Bapak Santoso, S.Ag., M.Pd. Selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso beserta guru-guru yang telah memberikan izin serta bersedia untuk diwawancarai sehingga saya memperoleh data dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Samsul Arifin, S.KOM. Selaku Kepala Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso yang telah memberikan izin kepada peneliti sekaligus membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Keluarga Besar dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Apabila dikemudian hari ditemukan beberapa kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan Skripsi saya. saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

Semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari allah. Amiiiinnn...

Jember, 13 Mei 2026

Penulis

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Nur khofifah, 2026 : Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.
Kata Kunci : Strategi Tenaga Administrasi, Kualitas Pelayanan Administrasi, Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Strategi Tenaga Administrasi Merupakan upaya para tenaga administrasi dalam menjalankan tugas administrasi Madrasah. Dengan Strategi yang benar maka Pelayanan administrasi dapat berjalan efektif. Kualitas Pelayanan Administrasi sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat melayani sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Fokus dalam Penelitian ini adalah : 1). Bagaimana Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ? 2). Bagaimana Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ? 3). Bagaimana Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?

Tujuan Penelitian ini adalah : 1). Untuk Mendeskripsikan Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peseta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. 2). Untuk Mendeskripsikan Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. 3). Untuk Mendeskripsikan Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. Dengan jenis pendekatan penelitian Studi Kasus. Teknik Penentuan Subjek dalam Penelitian ini menggunakan Purposive Sampling. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan Teknik Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Analisis data dalam Penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana yang meliputi : Kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya Keabsahan data menggunakan triangulasi Sumber dan triangulasi Teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perumusan strategi tenaga administrasi dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas, identifikasi hambatan, dan penerapan kerja tim untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia. Implementasi strategi didukung oleh struktur organisasi yang efektif, motivasi kerja melalui rapat evaluasi, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pemberian reward kepada warga sekolah. Evaluasi strategi dilaksanakan secara berkala melalui rapat pleno bulanan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iii**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 11

C. Tujuan Penelitian 11

D. Manfaat Penelitian 12

E. Definisi Istilah 13

F. Sistematika Pembahasan 15

BAB II KAJIAN PUSTAKA **18**

A. Penelitian Terdahulu 18

B. Kajian Teori 35

BAB III METODE PENELITIAN **68**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 68

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KHIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

B. Lokasi Penelitian 69
C. Subyek Penelitian 70
D. Teknik Pengumpulan Data 70
E. Analisis Data 75
F. Keabsahan Data 77
G. Tahap-tahap Penelitian 78
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 80
A. Gambaran Obyek Penelitian 80
B. Penyajian Data Dan Analisis Data 89
C. Pembahasan Dan Temuan 108
BAB V PENUTUP 121
A. Kesimpulan 121
B. Saran 122
DAFTAR PUSTAKA 124
LAMPIRAN – LAMPIRAN 126

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu 31

Tabel 3.1 Subjek Observasi Awal 70

Table 4.2 Data Guru da Pegawai..... 86

Table 4.2 Jumlah Siswa dan Rombel 86

Table 4.3 Sarana Dan Prasarana..... 89

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Dokumentasi Kegiatan Rapat Perumusan Strategi Tenaga Administrasi di AULA MAN Bondowoso 96

Gambar 4.2 Dokumentasi Kegiatan BIMTEK di AULA MAN Bondowoso..... 96

Gambar 4.3 Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Administrasi di ruang TU MAN Bondowoso 97

Gambar 4.4 Dokumentasi Kegiatan Musyawarah E-KINERJA bagi yang PNS sekaligus mengukur kinerja bagi yang NON PNS di MAN Bondowoso..... 102

Gambar 4.5 Dokumentasi Para Pendidik dan tenaga kependidikan mengikuti Kegiatan Sosialisasi E-kinerja 103

Gambar 4.6 Dokumentasi Sarana dan prasarana pelayanan Administrasi yang ada di Ruang TU MAN Bondowoso 103

Gambar 4.7 Dokumentasi nyantri Para Pendidik dan tenaga kependidikan di MAN Bondowoso..... 104

Gambar 4.8 Dokumentasi kegiatan kumpul bersama pendidik dan tenaga kependidikan..... 105

Gambar 4.9 Dokumentasi Kegiatan Rapat Pleno di AULA MAN Bondowoso..... 108

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KHIACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matrik Penelitian.....127

Lampiran 2 Pedoman Penelitian 130

Lampiran 3 Jurnal Kegiatan Penelitian 153

Lampiran 4 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan 155

Lampiran 5 Hasil Dokumentasi Penelitian 156

Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian 161

Lampiran 7 surat Izin Penelitian 162

Lampiran 8 Biodata Penulis 163

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Penelitian tentang Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah sudah banyak dilakukan oleh Peneliti Terdahulu hanya saja penelitian tentang Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ini mempunyai perbedaan tersendiri.

Dari Hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti kepada Bapak Samsul Arifin selaku Kepala Madrasah di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso beliau mengatakan bahwa :

”Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso berjumlah 18 orang terdiri dari Kepala Tenaga Administrasi satu orang, dibagian Pelaksana Urusan Tenaga Administrasi Kepegawaian satu orang, Persuratan satu orang, Humas satu orang, Sarana dan Prasarana satu orang, Keuangan satu orang, Kurikulum satu orang, dan dibagian Kesiswaan satu orang. Pada bagian Petugas Layanan Khusus yaitu dibagian Tenaga Administrasi Perpustakaan terdiri dari dua orang, Tenaga Kebersihan ada empat orang, Security ada dua orang, dan Penjaga Malam ada dua orang. Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso mempunyai Tugas masing-masing sehingga mereka mempunyai rasa tanggung jawab terhadap tugasnya akan tetapi Para Tenaga Administrasi bisa saling membantu dalam melayani stakeholder Madrasah. Misalnya Tenaga Administrasi Kurikulum tidak bisa hadir dikarenakan sakit atau dinas keluar kota akan tetapi pada waktu itu sangat dibutuhkan pelayanannya maka Tenaga Administrasi dibagian Sarana Prasarana yang menggantikan posisi Tenaga Administrasi Kurikulum untuk melayani stakeholder di hari itu. Semua Para Tenaga Administrasi sudah saling memahami dan mengerti dengan tugas Administrasi yang lain seperti Tenaga Administrasi Kepegawaian, Persuratan, Humas, Sarana dan Prasarana, Kurikulum, dan Kesiswaan. terkecuali Tenaga Administrasi Keuangan, Tenaga Administrasi Keuangan tidak bisa digantikan oleh Tenaga Administrasi

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang lain". [2]

Berdasarkan Hasil Pengamatan Peneliti Dalam prakteknya, laptop sebagai media dan alat untuk Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso bersifat terbuka untuk Tenaga Administrasi. semua laptop yang ada di ruang Ketatausahaan Passwordnya sama sehingga memudahkan Para Tenaga Administrasi untuk mengoperasikannya. Bertujuan agar ketika Tenaga Administrasi tidak bisa hadir maka Tenaga Administrasi yang lain bisa mengoperasikan laptop yang ada di ruang TU sehingga Pelayanan Tenaga Administrasi tetap berjalan efektif.[3]

Tenaga Administrasi sangat berperan penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan Tata Administrasi disuatu Madrasah. Keberadaan Tenaga Administrasi di Dunia Pendidikan dan proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional, pasal 3, Pendidikan berfungsi dan bertujuan sebagai berikut : "Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab".

Agar pendidikan bisa berfungsi dan mencapai tujuan seperti dirumuskan dalam Undang-Undang tersebut, maka Pendidikan harus "diadministrasikan" artinya dikelola sesuai dengan ilmu Administrasi. Administrasi Pendidikan bukanlah hal yang baru . telah dipergunakan

[2] Samsul Arifin, di wawancarai oleh peneliti, Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso, 11 Oktober 2023.

[3] Observasi di MAN Bondowoso. 11 Oktober 2023.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam berbagai jenis dan jenjang Pendidikan, sekalipun masih langka diteliti secara seksama di indonesia. Administrasi Pendidikan yang dimaksud adalah ilmu yang mempelajari Penataan Sumber Daya yaitu Manusia, Kurikulum, atau Sumber Belajar dan Fasilitas untuk mencapai tujuan Pendidikan secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi Manusia yang disepakati.

Administrasi Pendidikan pada Dasarnya adalah suatu Media belaka untuk mencapai tujuan Pendidikan secara Produktif yaitu efektif dan efesien. Oleh karena itu, kriteria atau ukuran keberhasilan Administrasi Pendidikan adalah Produktivitas Pendidikan yang dapat dilihat pada Prestasi atau Efektivitas dan pada proses suasana atau efesiensi. Efektivitas dapat dilihat dari (1) masukan yang merata, (2) keluaran yang banyak dan bermutu tinggi, (3) ilmu dan keluaran yang gayut dengan kebutuhan masyarakat yang sedang membangun, (4) pendapatan tamatan atau luaran yang memadai. Sedangkan efesiensi bisa dilihat dari (1) kegairahan atau motivasi belajar tinggi, (2) semangat bekerja yang besar, (3) kepercayaan berbagai pihak dan (4) pembiayaan waktu dan tenaga yang sekecil mungkin tetapi hasil yang besar. Kriteria keberhasilan itu memerlukan suatu Proses Administrasi Pendidikan minimal meliputi perilaku Manusia berorganisasi dalam kebudayaan yang berlaku sebagai alat Komunikasi. Perilaku Manusia berorganisasi dapat dinyatakan dalam bentuk Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan atau Pembinaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Sumberdaya yaitu meliputi manusia, Program Pendidikan atau Sumber Belajar dan Fasilitas.[4]

Proses Administrasi Pendidikan yang memungkinkan efektivitas dan efesiensi suatu organisasi memerlukan Analisis Kebudayaan atau nilai-nilai dan gagasan Vital yang berlaku untuk kurun waktu tertentu . nilai-nilai mana yang harus dipertahankan (dikonversi), mana yang harus dikreasikan atau diciptakan yang baru, supaya terjadi komunikasi timbal-balik antara Administrator dengan yang diadministrasikan atau dikelola.

Administrasi berasal dari kata latin *ad* berarti intensif, dan *ministrare* yang berarti *toserve* yaitu Melayani, Membantu, atau Mengarahkan. Menurut Fayol , Hoy dan Miskel mengemukakan Administrasi Pendidikan adalah segala usaha bersama untuk mendayahgunakan semua Sumber (Personil maupun Material) secara efektif dan efesien guna menunjang tercapainya tujuan Pendidikan. Administrasi merupakan fungsi organisasi yang terdiri dari atas unsur-unsur Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pemberian Perintah (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), dan Pengawasan (*controlling*). Sedangkan Luther Gulick mengemukakan bahwa Administrasi adalah Sistem Pengetahuan yang memungkinkan Manusia memahami hubungan-hubungan , meramalkan akibat-akibat, dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan

[4] Engkoswara dan Aan Komariyah, Administrasi Pendidikan (Bandung:Alfabeta, 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dimana orang-orang secara teratur bekerjasama untuk suatu tujuan bersama.

Administrasi Pendidikan merupakan keseluruhan Proses kerjasama dengan memanfaatkan dan memberdayakan segala sumber yang tersedia melalui aktivitas Perencanaan, Pengorganiosasian, Penggerakan, Pemotivasian, Pengendalian, Pengawasan, dan Supervisi, serta penilaian untuk mewujudkan Sistem Pendidikan yang efektif, efesien, dan berkualitas. [5]

Kepala Tenaga Administrasi berperan penting dalam mengelola Administrasi Madrasah. Salah satu kompetensi kepala tenaga administrasi adalah memastikan bahwa administrasi madrasah dapat dilaksanakan dengan baik dalam rangka menunjang pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan yang tepat oleh Kepala Madrasah, Penyusunan rencana kerja sekolah, Pelaksanaan Pembelajaran, dan Pelaporan Kinerja madrasah. [6]Tugas-tugas tersebut dapat terlaksana dengan baik apabila Madrasah memiliki Tenaga Administrasi yang memenuhi standar, seperti yang tertuang dalam Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang standar Tenaga Administrasi Madrasah. Kompetensi yang harus dimiliki oleh Tenaga Administrasi sekolah/madrasah yaitu Kompetensi Kepribadian, Sosial, Teknis, dan Manajerial [7]. Kepala Tenaga Administrasi Madrasah

[5]Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2020) , 48-52.

[6]Muhammad Kristiawan, Nova Asvio, "Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah," Jurnal Manajemen Pendidikan, Volume 5, Nomor 1, (Juni 2018),

[7]Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

berkewajiban untuk Membina serta Membimbing Tenaga Administrasi Madrasah secara Profesional.

Dari abu Maryam Al-Azady r.a bahwa Nabi Saw. Bersabda :

وَعَنْ اَبِيْ مَرْيَمَ ألاَزْدِىِّ رَضِىَ اللهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِىِّ صَلىَّ اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَلَ : مَنْ وَلاَّهُ اللهُ شَيْأً مِنْ اُمُوْرِ ٱلْمسْلِمِيْنَ فَا حْتَجَبَ عَنْ حَا جْتِحِمْ، وَفَقِيْرِ هِمْ ا حُتَجَبَ اللهُ دُوْنَ حَا جَتِهِ، اَخْرَجَهُ اَبُوْ دَاوُدَوَالتِّرْ مِذِيُّ.

Dari abu Maryam Al-Azady r.a bahwa Nabi Saw. Bersabda, "Barang siapa diserahi kekuasaan oleh Allah untuk menangani urusan kaum muslimin, namun ia tidak memperhatikan kebutuhan mereka dan kaum kafir, maka allah tidak akan memperhatikan kebutuhanya". (HR. Abu Dawud dan Tirmidzi)[8].

Nawawi mendeskripsikan Tenaga Administrasi yaitu Personal yang tidak langsung bertugas mewujudkan Proses Pembelajaran, antara lain meliputi Tata Usaha, Pegawai Laboratorium, Keuangan, Supir, Pesuruh, Jaga malam, Pegawai Perpustakaan, dan lain-lain. Sedangkan menurut Sagala menyatakan bahwa Tenaga Administrasi atau Ketatausahaan bertugas membantu Kepala Sekolah, Guru dan Tenaga Kependidikan dalam kelancaran Kegiatan Administrasi Ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan dan logistik Sekretariat dan Surat Menyurat, Kepesertadidikan, Transportasi, dan sebagainya yang berhubungan dengan Teknis Administrasi. [9]

Kebutuhan Madrasah terhadap Tenaga Administrasi sangat diutamakan. Karena keseluruhan dari Kegiatan Administrasi Madrasah menjadi Urusan Tenaga Administrasi seperti Kurikulum, Sarana dan

---

Administrasi Sekolah/Madrasah.

[8]Ibnu Hajar Al-Asqalani, Terjemah Bulughul Maram (Jakarta : Pustaka Amani) .

[9]Seftiany Permata Hidayat, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di MAN 1 Kota Mojokerto", Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Volume 4, Nomor 4, (april 2014).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Prasarana, Keuangan, Administrasi Kesiswaan, Administrasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, dan Administrasi Perpustakaan. Seperti yang dijelaskan pada firman allah surat Q.S. An-Naziat (79) : 5

فَا لْمُدَ بِّرَتِ أَمْرًا

"Dan (malaikat) yang mengatur urusan (dunia) ."[10]

Berdasarkan ayat diatas adalah bahwa malaikat yang mengatur urusan dunia, seperti pengisaran angin, turunnya hujan, dan sebagainya. Sebagaimana dalil tersebut maka manusia sebagai wakil allah pun diberikan potensi seperti malaikat untuk mengatur urusan dunia. Dalam konteks Administrasi maka potensi yang diamanahkan oleh allah SWT ialah untuk mengatur urusan-urusan Pelayanan Administrasi dengan sebaik mungkin.

Keprofesionalan Tenaga Administrasi bisa dinilai dari seberapa Kualitas Pelayanan Administrasi yang diberikan kepada seluruh Stakeholder Madrasah. Baik Guru, Peserta Didik, maupun orang tua siswa akan merasa puas apabila Pelayanan yang diterima memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Bowen dan Booms, Kualitas Layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan ekpekstasi maka Kualitas Pelayanan bernilai buruk, dan sebaliknya jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas jasa bernilai baik dan memuaskan. Dengan demikian baik

[10]Q.S. An-Naziat (79)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tidaknya Kualitas jasa yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. [11]Begitu pula pada Pelayanan Administrasi di suatu Madrasah . Tenaga Administrasi harus memiliki kemampuan dan Kompetensi yang berkualitas dalam urusan Administrasi Madrasah. Tenaga Administrasi mempunyai tanggung jawab dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada semua Stakeholder Madrasah yaitu Guru, Murid, dan Kepala Sekolah, serta Orangtua siswa.

Seperti dalam surat Q.S. At-Taubah (9) : 105

وَقُلْ اعْمَلُوْا فَسَيَرَ ى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهٗ وَالْمُؤْ مِنُوْنَ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰى عَلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّاُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

> "Dan katakanlah, Bekerjalah kamu, maka allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga rosul nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada allah yang mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberikan nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan ". [12]

Berdasarkan ayat diatas maka allah memerintahkan umat manusia khususnya seorang Muslim bekerja untuk meraih ridho allah dan untuk kehidupan. Tenaga Administrasi sebagai Pelayan Administrasi atau Administrator adalah sebuah pekerjaan yang berisikan hal-hal baik dan apabila dijalankan dengan mematuhi Prinsip-prinsip Administrasi dan diniatkan untuk ibadah maka

[11]Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang" Jurnal Manajemen Pendidikan islam, Volume 3, Nomor 1, (Mei 2018).

[12]Q.S. At-taubah (9)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

melayani seseorang menjadi jalan menuju ridho allah dan menjadikan Madrasah lebih maju .

Tenaga Administrasi merupakan Tenaga Kependidikan yang tidak bertugas untuk mengajar atau sebagai guru. Tenaga Administrasi adalah Staff non teaching atau sering disebut sebagai TU (Tata Usaha). Akan tetapi Tenaga Kependidikan sangat dibutuhkan dalam proses kelancaran Pembelajaran Madrasah. Tenaga Kependidikan mempunyai peranan penting dalam Dunia Pendidikan. Tenaga Kependidikan juga berpengaruh terhadap kemajuan Lembaga Pendidikan di suatu Madrasah. Tenaga Kependidikan sebagai bagian dari Sumber Daya organisasi. Fungsi utama Tenaga Kependidikan menurut The Lian Gie, yaitu (1) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi , (2) menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan (3) membantu kelancaran perkembangan. Peran Tenaga Administrasi hanya satu yaitu Administrator. ketiga peranan yang diungkapkan di atas yaitu Melayani, Menyediakan, dan Membantu .

Tenaga Kependidikan merupakan jabatan yang diberikan karena tidak menduduki jabatan Struktural. Berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Menteri Agama Nomor 48 Tahun 2014 , tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan Fungsional umum pada Kementrian Agama, Tenaga Kependidikan di tempatkan pada jabatan Fungsional umum,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

disesuaikan dengan Kompetensi, Kualifikasi, dan terpenuhinya syarat jabatan. Hal ini dimaksudkan agar Tenaga Kependidikan dapat lebih Profesional dan Meningkatkan Kinerjanya dalam rangka mendukung tujuan dari Pendidikan.[13]

Pendidikan merupakan Proses Belajar-mengajar yang terjadi disuatu Madrasah/Sekolah. Menurut Ki Hajar Dewantara sebagai Bapak Pendidikan yaitu Pendidikan adalah tuntutan didalam hidup tumbuhnya anak-anak, adapun maksudnya Pendidikan menuntun segala kekuatan kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai Manusia dan sebagai anggota Masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan setinggi-tingginya.

Pendidikan adalah seluruh pengetahuan belajar yang terjadi sepanjang hayat dalam semua tempat serta situasi yang memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan setiap mahluk individu.[14] Jenis pendidikan ada dua yaitu ada Pendidikan Formal dan ada Pendidikan non formal , Pendidikan Formal yaitu suatu pengajaran yang terjadi di Madrasah/Sekolah sedangkan Pendidikan non formal adalah pengajaran yang terjadi diluar ruang lingkup Madrasah/Sekolah.

Dalam Dunia Pendidikan Guru sebagai Pendidik dan Tenaga Administrasi sebagai Tenaga Kependidikan sama-sama berpengaruh besar terhadap kemajuan Madrasah. Tenaga Kependidikan sangat dibutuhkan

[13]Muchammad Fadlan, "Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan IAIN Purwokerto ", Jurnal Kependidikan , Volume 4, Nomor 1, (Mei 2016), 49-50.

[14]Desi Pristiwanti, et al, "Pengertian Pendidikan", Jurnal Pendidikan dan Konseling, Volume 4, Nomor 6, (2022), 1-2.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keberadaannya. tanpa adanya Tenaga Kependidikan di suatu Madrasah maka pembelajaran tidak akan berjalan secara Sistematis dan Terarah.

Berdasarkan pada uraian konteks Penelitian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian terkait dengan " **STRATEGI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PESERTA DIDIK DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO".**

B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?
2. Bagaimana Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?
3. Bagaimana Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk Mendeskripsikan Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peseta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.
2. Untuk Mendeskripsikan Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

3. Untuk Mendeskripsikan Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya Penelitian ini diharapkan dapat menambah Pengetahuan dan Wawasan bagi pembaca terkait dengan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik.

Dan diharapkan juga Penelitian ini dapat menjadi Sarana Pengembangan ilmu Pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi Sarana Pengetahuan dan Wawasan bagi Penulis dalam melakukan Pengembangan ilmu Pengetahuan terkait dengan Strategi Pelayanan Administrasi. Penelitian ini bermanfaat Sebagai Bahan untuk Memperluas Pengetahuan dalam membuat Karya ilmiah dan Metodologi Penelitian. Dan Juga Sebagai

syarat untuk meraih gelar S1 di Universitas islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan dan

Referensi pada Penelitian-Penelitian Selanjutnya yang berhubungan dengan Pelayanan Administrasi di Dunia Pendidikan atau Sekolah. Serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

c. Bagi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Penelitian ini diharapkan dapat Menjadi bahan informasi sekaligus menjadi bahan Evaluasi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi.

d. Bagi Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan Rujukan untuk Seluruh mahasiswa dalam

menggali informasi lebih mendalam terkait dengan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Dunia Pendidikan.

e. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan secara aktual kepada Masyarakat terkait dengan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.

E. DEFINISI ISTILAH

1. Strategi Tenaga Administrasi

Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dibuat oleh seseorang yang mempunyai kewenangan didalam organisasi serta penyusunan suatu cara yang digunakan sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efesien. Tenaga Administrasi madrasah adalah tenaga Kependidikan yang bertugas di dalam Pelayanan Administrasi guna terselenggaranya Proses Pendidikan disekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah non teaching staff atau bagian komponen sekolah yang tidak bertugas untuk mengajar dan sering disebut dengan (TU) Tata usaha.

Strategi Tenaga Administrasi Madrasah adalah penyusunan rencana kerja para Tenaga Administrasi untuk menyelenggarakan proses kegiatan Belajar mengajar yang efektif di Suatu Lembaga Pendidikan.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas adalah suatu pencapaian yang dapat bernilai baik atau buruk suatu hal. Berkualitas berarti sesuatu yang mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Pelayanan Administrasi adalah aktivitas atau kegiatan Tenaga Administrasi sekolah dalam membantu, Melayani, mengarahkan, dan mengatur semua kegiatan sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan. Pelayanan berarti Tenaga Administrasi melayani seluruh Stakeholder sekolah dengan baik.

Pelayanan Administrasi Madrasah yaitu kegiatan yang bertugas Mencatat, Mengurusi Surat Menyurat, Menyusun jadwal Pelajaran, dan sebagainya. Penyelenggaraan Pendidikan disekolah dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dikatakan berhasil atau tidak tergantung dari bagaimana Pelayanan yang diberikan Kepada Warga Madrasah. Pelayanan bisa dikatakan berhasil atau tidak tergantung pada orang yang Melayani, Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi Konsumennya. Maka dari itu Pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Administrasi di Lingkup sekolah harus Berkualitas. Agar tercapai tujuan Pendidikan yang efektif.

Jadi, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi berarti Para Tenaga Administrasi mencari cara untuk Meningkatkan Pelayanan terhadap Stakeholder Madrasah sehingga pada akhirnya tujuan dari Pelaksanaan Pelayanan dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada penerima layanan (Stakeholder).

Berdasarkan uraian Definisi Istilah di atas yang di maksud dengan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso adalah Bahwa Peneliti ingin mengetahui cara atau Strategi yang digunakan oleh Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso dalam melayani Stakeholder Madrasah sehingga memberikan kepuasan tersendiri kepada Stakeholder Madrasah dan menjadikan Madrasah lebih maju dan efektif.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika Pembahasan merupakan gambaran singkat dan urutan antar bab dari skripsi, yang dirumuskan secara berurutan dari bab per bab,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dengan tujuan agar pembaca dapat mudah dan cepat memahami skripsi.

Skripsi ini terdiri dari lima bab dalam pedoman penulisan karya ilmiah. Bagian awal meliputi : halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman persembahan, motto, kata pengantar, abstraksi, daftar isi, daftar tabel, yang dilanjutkan dengan bab I sampai bab V. Secara garis besarnya dapat dilihat sebagai berikut :

Bab satu terdiri dari Bagian pendahuluan, pada bab ini dibahas tentang konteks penelitian kemudian dilanjutkan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan di akhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab Dua terdiri dari bagian Kajian Pustaka, Bab ini berisi tentang Penelitian terdahulu yaitu sebagai perbandingan dengan penelitian yang sekarang kemudian berisi tentang Kajian Teori Sebagai pendukung Karya ilmiah ini dan dilanjutkan pemaparan Kajian Teori.

Bab Tiga terdiri dari Metode Penelitian yang membahas tentang Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, Analisis data, keabsahan data, dan yang terakhir tahap-tahap penelitian.

Bab empat terdiri dari Penyajian data dan analisis data yang berisi tentang Gambaran objek penelitian, serta Pembahasan Temuan.

Bab Lima bagian Penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan saran, Bab ini merupakan Akhir dari penulisan Karya ilmiah dan merupakan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian ini di tutup

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dengan Saran-saran, baik saran-saran yang ditunjukkan kepada kepala sekolah, Ketua Tenaga administrasi, guru dan peseta didik serta dilampirkan beberapa data pendukung untuk memperkuat hasil otentik penelitian.

Bagian akhir Meliputi daftar Pustaka, pernyataan keaslian Tulisan, Lampiran-lampiran, dan Biodata.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini Peneliti mencantumkan berbagai hasil Penelitian Terdahulu yang terkait dengan Penelitian yang hendak dilakukan oleh Peneliti, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan maupun belum terpublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, akan dapat dilihat sampai sejauh mana Orisinalitas dan Posisi Penelitian yang hendak dilakukan. Berikut beberapa Penelitian Terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya :

1. Penelitian ini ditulis Oleh Wan Muhammad Syawaluddin Mahasiswa dari UIN SUSKA RIAU Pekan Baru. Dengan judul Skripsi Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa-siswi di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekan Baru pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. Beberapa hal menjadi Alasan Peneliti dalam Memilih judul Penelitian Skripsi ini diantaranya karena judul yang penulis angkat sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari dijurusans Manajemen Pendidikan islam yang berhubungan dengan mata kuliah keahlian tentang menajemen pendidikan islam, penulis mampu meneliti masalah-masalah yang terdapat dilapangan, lokasi penelitian terjangkau oleh penulis untuk memperoleh data penelitian, persoalan yang menarik untuk diteliti,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan karena belum diteliti oleh mahasiswa Universitas islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau khususnya mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Dari hasil penelitian ini Peran Tenaga Administrasi di SMAN 8 Pekan baru dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Tenaga Administrasi selalu mengikuti arahan dan aturan yang telah dibuatoleh kepala sekolah demi kelancaran Pelayanan Administrasi. Ada sembilan tenaga administrasi disekolah tersebut. semua Tenaga administrasi merasa mempunyai tanggung jawab besar terhadap pelayanan administrasi sehingga tugas tersebut dilaksanakan sebaik mungkin. Tenaga administrasi selalu berdiskusi setiap waktu kepada kepala sekolah tentang hal-hal yang belum ia pahami dan mengerti. Selain itu, tenaga administrasi selalu bersikap ramah dan bertanggung jawab dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya. Tenaga administrasi selalu menjaga kualitas pelayanan administrasi dan selalu berorientasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Tenaga administrasi telah memiliki kehandalan dan daya tanggap yang baik dalam melayani siswa dan orangtua. Tenaga administrasi juga telah memiliki pengetahuan dan kesopanan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan baik kepada kepala tenaga adminstrasi maupun siswa sebagai penerima layanan. Tenaga administrasi selalu bersikap empati dan peduli terhadap siswa dan guru yang ada di

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SMAN 8 Pekan baru ini. Selanjutnya untuk mendukung kinerja yang baik dan pelayanan yang berkualitas di sediakan Ruangan yang nyaman, peralatan yang lengkap, dan media komunikasi yang dilengkapi dengan internet untuk tenaga administrasi agar tenaga administrasi dapat bekerja secara optimal. Akan tetapi ada satu kendala yang dihadapi oleh tenaga administrasi untuk kelancaran administrasi yaitu kurangnya kepedulian siswa terhadap pengumpulan data yang mana data tersebut sangat berguna untuk melengkapi DAPODIK. Padahal tenaga administrasi telah melengkapi dengan membuatkan blanko untuk memudahkan pengisian data namun siswa masih kurang peduli hingga menghambat kinerja dari tenaga administrasi siswa.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus pada kualitas Pelayanan Administrasi. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu terfokus menjaga kualitas pelayanan administrasinya sedangkan pada penelitian ini lebih terfokus bagaimana cara meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah.[15]

2. Penelitian ini ditulis oleh Pahma Linda Rosita Pohan mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Dengan judul Skripsi Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi'ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Baramun Kabupaten Padang Lawas. Pada

[15]Wan Muhammad Syawaluddin, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekan Baru", (Skripsi, UIN SUKA RIAU, 2021).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode penelitianKualitatif. Alasan Peneliti memilih judul Penelitian Skripsi ini diantaranya karena judul yang penulis angkat sesuai dengan bidang ilmu yang penulis pelajari dijurusan Manajemen Pendidikan Islam yang berhubungan dengan mata kuliah Manajemen Perkantoran, penulis mampu meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan, lokasi penelitian terjangkau oleh penulis untuk memperoleh data penelitian, persoalan yang menarik untuk diteliti, belum diteliti oleh mahasiswa atau mahasiswi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan khususnya Mahasiswa Fakultas ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Dari hasil Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi sudah sesuai dengan yang telah dijelaskan pada deskripsi kinerja tenaga administrasi yang telah ditetapkan. Berbagai program yang dilakukan tenaga administrasi dalam meningkatakan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Swasta Robi'ul Islam ini diantaranya ialah memudahkan sistem pembayaran SPP dengan Manual, Program SIMAK yang memudahkan para guru menginput nilai siswa secara online, danmemelihara dan mengelola fasilitas sarana dan prasarana Madrasah. Tenaga administrasi selalu mengikuti arahan dari kepala sekolah demi kelancaran kinerjanya. Namun, ada juga kendala-kendala yang dihadapi oleh tenaga administrasi dalam mengelola pelayanan administrasi yaitu gudang arsip yang masih kurang, sistem database

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

secara komprehensif belum diterapkan, dan penyusunan RAPBS masih terdapat kesulitan terkait SPP yang tidak dinaikkan, fasilitas yang ada masih terdapat keluhan dari pengguna jasa namun keluhan-keluhan tersebut tidak selalu ditangani secara cepat karena terkait jumlah guru dan siswa yang jauh melebihi tenaga administrasi.Ada dua tenaga administrasi dimadrasah tersebut. Faktor pendukung yang dilakukan untuk menangani beberapa kendala tersebut ialah memberikan surat pemberitahuan kepada orangtua siswa agar mengumpulkan berkas dengan segera, menaikkan pembayaran SPP kepada siswa baru untuk menutupi Sistem SPP yang tidak Pad

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus pada bagaimana cara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu lebih terfokus kepada peran Tenaga administrasisedangkan penelitian ini lebih terfokus kepada strateginya. [16]

3. Penelitian ini ditulis oleh Muhammad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, dan Sayan Suryana mahasiswa dari Universitas Singaperbangsa Karawang. Dengan Jurnal Penelitian tentang Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah. Pada tahun 2021. Penelitian ini Menggunakan Metode penelitian kepustakaan.

[16]Pahma Linda Rosita, "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi'ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas", (Skripsi, UIN SUMATERA UTARA, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil penelitian ini penulis menyimpulkan bahwa Aspek paling penting yang menentukan keberhasilan dan tercapainya tujuan pendidikan adalah peran tenaga administrasi. Maka dari itu, tenaga administrasi harus menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara baik. Adapun untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi diantaranya adalah dengan cara analisis Organisasi, analisis tugas, analisis orang, mengidentifikasi semua proses penataan, menetapkan input dan output, menentukan kriteria dan metode, membangun budaya, mengupayakan berbagai pelatihan, dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terfokus terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kepustakaan dan bentuk karya ilmiahnya dijadikan jurnal sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dan bentuk karya ilmiahnya dijadikan Skripsi. [17]

4. penelitian ini ditulis Oleh Abdul Pandi mahasiswa dari STIT Darul Ulum Kubu Raya, Indonesia.. Dengan jurnal Penelitian Tentang Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTS Hidayatul Muhsinin. Pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif.

[17]Muhammad Pandu Maulana, Acep Nurlaeli, dan Sayan Suryana, ”Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah”, Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran, Volume 4, Nomor 2, (2021).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Temuan Hasil Penelitian terdahulu adalah bahwa pengelolaan administrasi di MTS Hidayatul Muhsinin tenaga administrasi mempunyai tiga bidang yang pertama, bidang pendidikan dan pengajaran, yang kedua, bidang keuangan dan kepegawaian, dan yang ketiga, bagian umum. Bidang pendidikan dan pengajaran berperan untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan proses kegiatan belajar mengajar. Bagian keuangan dan kepegawaian menangani hal-hal yang berkaitan dengan pemasukan dan pengeluaran biaya sekolah serta data pegawai, pada bidang umum menangani hal-hal yang berkaitan dengan menjaga, memelihara, dan mengadakan fasilitas, sarana dan prasarana.

Pada bagian pendidikan dan pengajaran tenaga administrasi mengemban tugas dianataranya pembuatan kohor, koordinasi dengan waka kurikulum, menyusun laporan dikjar, pelayanan terhadap masyarakat umum, melayani dan menginformasikan tamu yang sedang studi banding, dan melayani dan meninginformasikan mahasiswa yang melakukan riset. Pada bagian keuangan dan kepegawaian tenaga administrasi mengemban tugas yaitu menyiapkan laporan pertanggung jawaban akhir tahun pelajaran, melakukan pemeriksaan hasil verifikasipembukuan, menerima pengajuan realisasi anggaran, mempersiapkan rincian rencana pengambilan uang di bank dengan melampirkan semua bukti fisik sebagai pendukung, memeriksa uang yang telah dikeluarkan, melakukan verifikasi penerimaan uang,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menyiapkan laporan akuntansi keuangan madrasah, dan realisasi anggaran secara rutin perbulan. Pada bagian umum tenaga dministrasi mengemban tugas sebagai koordinasi pendataan barang-barang yang masih baik atau rusak, mengontrol petugas kebersihan pada saat jam tugas, membantu kepala tata usaha dalam merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana madrasah, mengkoordinir program stock of name sarana dan prasarana madrasah, dan melaksanakan tugas lain yang diperintah oleh kepala tata usaha.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitiannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan fokus terhadap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu karya tulis ilmiahnya berbentuk jurnal sedangkan penelitian iniberbentuk Skripsi.[18]

5. Penelitian ini ditulis Oleh Muthmainnah mahasiswi dari universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dengan Judul Skripsi Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember. Pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kombinasi model sequental axploratory (urutan penemuan) metode kombinasi model sequental exploratory ini merupakan metode penelitian Kombinasi, yaitu metode penelitian dengan menggabungkan dua metode yaitu metode kualitatif

[18]Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin", Jurnal Manajemen Pendidikan, Volume 4, Nomor 1, (Januari 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan metode kuantitatif dengan secara bertahap. Pada tahap pertama menggunakan metode kualitatif dan pada tahap yang kedua menggunakan metode kuantitatif.

Dari temuan hasil penelitian oleh penulis bahwa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember dari segi Peran Tenaga Administrasinya keberadaan tenaga administrasi di MAN 1 Jember sangat penting bagi terselenggaranya proses pendidikan, dan itu dirasakan oleh kepala sekolah, siswa dan semua warga sekolah. Tanpa adanya tenag administrasi yang membantu dalam proses pendidikan maka proses pendidikan di MAN 1 Jember tidak akan berjalan dengan baik. Ada beberapa peran yang harus dimilikioleh tenaga administrasi diantaranya ialah menjadi pelaksana urusan administrasi kesiswaan yang bertugas untuk mengumpulkan data siswa, membuat nomor induk siswa, mengumpulkan leger nilai, dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan kesiswaan. Menjadi pelaksana urusan administrasi kurikulum yang bertugas membuat jadwal kegiatan, membuat program kerja, membuat buku jurnal pembelajaran, membuat buku agenda mengajar, dan berbagai tugas lain yang berkaitan dengan kurikulum. Menjadi pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana yang bertugas membuat catatan penerimaan dan pengeluaran barang inventaris dan non inventaris, mencatat peminjaman dan pengeluaran sarpras, melaksanakan perawatan, pemeliharaan dan penghapusan serta perbaikan sarpras, dan berbagai tugas yang berkaitan dengan sarana

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan prasarana madrasah. Menjadi pelaksana urusan administrasi perpustakaan yang bertugas melakukan pengadaan, perawatan, penomoran, dan penghapusan koleksi perpustakaan. Dan melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan. Menjadi pelaksana urusan administrasi keuangan yang bertugas mengelola keuangan madrasah, membuat buku kas, membuat laporan pemasukan dan pengeluaran dana madrasah.

Hasil penelitian Mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember menyatakan bahwa pelayanan administrasi terhadap siswa efektif yang dibuktikan dengan kebanyakan siswa MAN 1 Jember menyatakan setuju dengan segala upaya yang dilakukan oleh tenaga administrasi untuk proses pengadministrasiannya. Diantara programnya yakni terdapat papan informasi alur pelayanan administrasi bagi siswa disetujui 74persen, disediakan abensi kehadiran bagi siswa siswi (absensi manual atau finger print) disetujui 95persen, disediakan fasilitas internet (wifi kuota belajar siswa) disetujui 85persen, disediakan komputer atau laptop, LCD dan lain-lain untuk mendukung kegiatan pembelajaran disetujui 92persen, ruang pelayanan tertata rapi, dan bersih disetujui 91persen.

Dari tingkat keefesiensiannya hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan administrasi terhadap siswa efesien, yang dibuktikan dengan banyaknya siswa yang setuju dengan pernyataan-pernyataan tenaga administrasi. Pernyataan tersebut diantaranya pelayanan adminstrasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

terkait berkas surat menyurat yang dibutuhkan siswa-siswi tidak berbelit-belit. Disetujui83persen, alur pelayanan administrasi mudah dan cepat, seperti pelayanan SPP, legalisir ijazah, dan lain-lain. Disetujui 80persen, petugas administrasi selalu memberikan informasi terkait beasiswa, tenggat waktu pembayaran SPP, dan lain-lain. Disetujui 63persen, Update informasi selalu tersedia di website atau disampaikan melalui pengumuman. Disetuji 72persen, pelayanan administrasi dilakukan dan di proses oleh petugas administrasi urut sesuai antrian. Disetujui 90persen.

Dari tingkat rasionalitasnya hasil penentuan menyatakan bahwa pelayanan administrasi terhadap siswa rasional, yang dibuktikan banyaknya siswa yang menyetujui terhadap pernyataan tenaga administrasi. Diantara pernyataannya yaitu tenaga administrasi mudah ditemui oleh siswa siswi yang membutuhkan pelayanan administrasi yakni urusan surat izin, beasiswa, dan lain-lain. Disetujui 87persen, tenaga administrasi selalu bersikap ramah saat memberikan pelayanan administrasi menerapkan sistem salam,senyum, dan sapa. Disetujui 70persen, dalam melayani administra si siswa-siswi tenaga administrasi tidak bersikap deskriminatif (tidak membedakan gender, status sosial, dan ekonomi). Disetujui 90persen.

Hasil penelitian Layanan administrasi Guru di MAN 1 Jember dinyatakan efektif namun pada pernyataan terkait keamanan layanan administrasi menunjukkan masih terdapat kelalaian dalam urusan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pelayanan administrasi guru. Diantara pernyataan tenaga administrasi yaitu terdapat papan informasi pelayanan administrasi bagi guru, disetujui 77persen, disediakan absensi kehadiran bagi guru. Disetujui 100persen, absensi untuk guru sudah menggunakan finger print disetujui 100persen, disediakan komputer,laptop dan LCD untuk mendukung kegiatan pembelajaran disetujui 100persen, sedangkan keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh tenaga administrasi agar tidakterjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti berkas terselip atau hilang disetujui 24persen dan tidak disetujui 77persen karena pada pernyataan ini tenaga administrasi kurang optimal dalam hal kemanan berkas-berkas. Ruang pelayanan administrasi tertata rapi, dan bersih disetujui 93persen.

Dari tingkat keefesiensiannya hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi guru di MAN 1 Jember tidak efesien dibuktikan dengan banyaknya guru yang tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan tenaga administrasi. Diantara pernyataannya yaitu pelayanan administrasi terkait berkas yang dibutuhkan guru tidak berbelit-belit disetujui 40persen dan tidak disetujui 60persen, alur pernyataan administrasi mudah dan cepat disetujui 16persen dan tidak disetujui 84persen, sedangkan pada pernyataan petugas administrasi selalu memberikan informasi terkait sertifikasi guru, CPNS, dan lain-lain dengan jelas disetujui 85persen, dan tidak disetujui 15persen, update informasi selalu tersedia diwebsite atau disampaikan melalui

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengumuman disetujui 100persen dan tidak disetujui 0 persen, pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugas administrasi urut sesuai antrian disetujui 31persen dan tidak disetujui 69persen.

Dari tingkat rasionalitasnya hasil penelitian di MAN 1 Jember menunjukkan bahwa pelayanan administrasi guru di MAN 1 Jember tidak rasional dibuktikan dengan banyaknya guru yang tidak setuju terhadap pernyataan tenaga administrasi. Diantara pernyataannya yaitu tenaga administrasi mudah ditemui oleh guru yang membutuhkan pelayanan administrasi disetujui 47persen dan tidak disetujui 53persen, tenaga administrasi selalu bersikap ramah saat memberikan layanan administrasi disetujui 16persen dan tidak disetujui 84persen, sedangkan pada pernyataan dalam melayani administrasi guru, tenaga administrasi tidak bersikap deskriminatif (tidak membedakan gender, status sosial, danekonomi) disetujui 70persen dan tidak disetujui 24persen.

Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah sama-sama tentang pelayanan administrasi Madrasah. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kombinasi yaitu gabungan antara penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif dimana dalam penulisan karya ilmiahnya penelitian ini ditulis secara bertahap penelitian kualitatif di awal skripsi dan metode penelitian kuantitaif dibagian akhir skripsi. Sedangkan penelitian yang sekarang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ini hanya menggunakan satu metode penelitian yaitu penelitian kualitatif. Dan perbedaannya juga terletak pada peran dan strategi dimana penelitian terdahulu lebih fokus terhadap peran tenaga administrasinya saja sedangkan penelitian ini lebih fokus terhadap strategi yang digunakan oleh tenaga administrasi.[19]

Kelima Penelitian Terdahulu selanjutnya diuraikan secara singkat pada tabel berikut :

Table 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Judul dan tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Wan Muhammad Syawaluddin, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekan Baru" pada tahun 2021	Peran Tenaga Administrasi di SMAN 8 Pekan Baru dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Tenaga Administrasi selalu berdiskusi setiap waktu kepada kepala sekolah tentang hal-hal yang belum ia pahami dan mengerti. Sikap yang dimiliki oleh Tenaga Administrasi yang ada di SMAN 8 Pekan Baru yaitu Tenaga Administrasi selalu bersikap ramah dan bertanggung jawab, Tenaga Administrasi memiliki kehandalan dan Daya tanggap yang baik, Tenaga Administrasi telah memiliki Pengetahuan dan Kesopanan, Tenaga Administrasi selalu bersikap empati dan peduli, dan selanjutnya untuk mendukung kinerja yang baik	a. Terfokus pada Kualitas Pelayanan Administrasi b. Pendekatan Penelitian Metode Kualitatif.	a. Penelitian Terdahulu fokus menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Sedangkan Penelitian ini fokus terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi. b. Penelitian Terdahulu menggunakan jenis penelitian field research (penelitian lapangan), sedangkan Penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus.

[19]Muthmainnah, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember", (Skripsi, UIN KHAS JEMBER, 2022).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	Nama, Judul dan tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		dan Pelayanan yang berkualitas disediakan ruangan yang nyaman, peralatan yang lengkap, dan media komunikasi yang dilengkapi dengan internet agar tenaga administrasi dapat bekerja secara optimal. Akan tetapi ada satu kendala yang dihadapi oleh Tenaga Administrasi untuk kelancaran Administrasi yaitu kurangnya kepedulian siswa terhadap pengumpulan data dan data tersebut berguna untuk melengkapi DAPODIK.		
2.	Pahma Linda Rosita Pohan, ”Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi’ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Baramun Kabupaten Padang Lawas” Pada tahun 2022.	Tenaga Administrasi sudah sesuai dengan yang telah dijelaskan pada deskripsi kinerja tenaga administrasi. Berbagai program yang dilakukan tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di madrasah aliyah swasta robi’ul islam ini diantaranya ialah memudahkan sistem pembayaran SPP dengan manual, Program SIMAK yang memudahkan para guru menginput nilai siswa secara online, dan memelihara serta mengelola fasilitas sarana dan prasarana madrasah. Tenaga administrasi selalu mengikuti arahan dari kepala sekolah demi kelancaran kinerjanya. Namun, ada juga kendala-kendala yang dihadapi yaitu gudang arsip yang masih kurang, sistem database secara komprehensif belum diterapkan, dan penyusunan	a. Fokus pada bagaimana cara untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah.	a. Penelitian Terdahulu lebih fokus terhadap Peran Tenaga Administrasinya sedangkan Penelitian ini lebih fokus terhadap Strategi nya.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	Nama, Judul dan tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		RAPBS masih terdapat kesulitan terkait SPP yang tidak dinaikkan.		
3.	Muhammad Pandu Maulana Acep Nurlaeli, dan Sayan Suryana "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah" Pada tahun 2021.	Aspek paling penting yang menentukan keberhasilan dan tercapainya tujuan pendidikan adalah Peran Tenaga Administrasi. Maka dari itu tenaga administrasi harus menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara baik. Adapun untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi diantaranya adalah dengan cara analisis organisasi, analisis tugas, analisis orang, mengidentifikasi semua proses penataan, menetapkan input dan output, menentukan kriteria dan metode, membangun budaya, mengupayakan berbagai pelatihan, dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan.	a. fokus terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi.	a. Penelitian Terdahulu menggunakan Metode Penelitian Kepustakaan. Sedangkan Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif.
4.	Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTS Hidayatul Muhsinin" Pada tahun 2022.	Pengelolaan Administrasi di MTS Hidayatul Muhsinin tenaga administrasinya terbagi dari tiga bidang, yang pertama, bidang pendidikan an pengajaran, yang kedua, bidang keuanagan dan kepegawaian, dan yang ketiga, bagian umum. Pengelolaan administrasi di MTS Hidayatul Muhsinin Tenaga Administrasinya terbagi dari tiga bidang, yang pertama, bidang pendidikan an pengajaran, yang kedua, bidang keuanagan dan kepegawaian, dan yang ketiga, bagian umum. Bidang pendidikan dan pengajaran	a. Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. b. Fokus terhadap Upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.	a. Penelitian Terdahulu karya tulis ilmiahnya berbentuk jurnal sedangkan penelitian ini karya tulis ilmiahnya berbentuk skripsi.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	Nama, Judul dan tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		berperan untuk menangani terkait dengan proses kegiatan belajar mengajar, bagian keuangan dan kepegawaian menangani hal-hal yang berkaitan dengan pemasukan dan pengeluaran biaya sekolah serta data pegawai, dan bagian umum menangani hal-hal yang berkaitan dengan menjaga, memelihara, dan mengadakan fsilitas dan sarana prasarana.		
5.	Muthmainnah,"Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember" Pada tahun 2022.	Keberadaan Tenaga Administrasi di MAN 1 Jember sangat penting bagi terselenggaranya proses Pendidikan, dan itu dirasakan oleh Kepala sekolah, Siswa dan semua Warga Madrasah. Hasil Penelitian Mutu Layanan Administrasi di Madrasah aliyah negeri 1 jember menyatakan bahwa Pelayanan Administrasi terhadap siswa efektif yang dibuktikan dengan kebanyakan siswa MAN 1 jember menyatakan setuju dengan segala upaya yang dilakukan oleh tenaga administrasi. Dari tingkat keefesiennya hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan administrasi terhadap siswa efesien, yang dibuktikan dengan banyaknya siswa yang setuju dengan pernyataan-pernyataan tenaga administrasi. Dari tingkat rasionalitasnya hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan administrasi terhadap siswa rasioanl,	a. Membahas tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi.	a. Penelitian Terdahulu menggunakan Metode Penelitian Kombinasi yaitu gabungan antara Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Sedangkan Penelitian ini hanya menggunakan satu Metode yaitu kualitatif. b. Penelitian Terdahulu fokus terhadap Peran Tenaga Administrasi sedangkan Penelitian ini fokus terhadap Strategi Tenaga Administrasi.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	Nama, Judul dan tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		dengan dibuktikan banyaknya siswa yang menyetujui terhadap pernyataan tenaga administrasi. Hasil penelitian layanan administrasi guru di MAN 1 Jember dinyatakan efektif namun pada pernyataan terkait keamanan layanan administrasi menunjukkan masih terdapat kelalaian dalam urusan pelayanan administrasi guru. Dari tingkat keefesiennya hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi guru di MAN 1 Jember tidak efesien dibuktikan dengan banyaknya guru yang tidak setuju terhadap pernyataan-pernyataan tenaga administrasi. Dari tingkat rasionalitasnya hasil penelitian di MAN 1 Jember tidak rasional dibuktikan dengan banyaknya guru yang tidak setuju terhadap pernyataan tenaga administrasi.		

Berdasarkan uraian tabel Penelitian Tersebut Posisi Penelitian ini berbeda dengan Penelitian Sebelumnya.

B. Kajian Teori

1. Tenaga Administrasi

Tenaga Administrasi Menurut Zulkarnain dan Sumarsono adalah Tenaga Kependidikan yang bertugas memberikan dukungan Layanan Administrasi guna terselenggaranya Proses Pendidikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

disekolah. [20]

Kuncoro menyatakan bahwa Layanan Administrasi sekolah adalah Layanan yang berfungsi meringankan (faciliating function) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif.

Setiap Organisasi apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya. Tenaga administrasi sekolah terdiri dari dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa Administrasi Sekolah. [21]

Dalam Kepmendiknas No.053/U/2001 Tenaga Administrasi Sekolah adalah Sumber daya Manusia disekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan Belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan Administrasi sekolah. [22]

Dari beberapa pengertian Para ahli dan Kepmendiknas diatas maka dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi adalah komponen sekolahyang bertugas untuk membantu,melayani, serta mengarahkan semua stakeholder sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efesien. Tenaga administrasi sekolah adalah bagian staff disekolah yang tidak ditugaskan untuk mengajar atau non teaching staff dan ia sering disebut TU (Tata usaha).

[20]Mohammad Muspawi, Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi sekolah dalam Peningkatan Pelayanan ", Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan, Volume 4, Nomor 3, (juli 2020).

[21]Rufqotuz Zakhiroh, "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non akademik", Jurnal Didaktika, Volume 19, Nomor 2, (Februari 2013).

[22]Kepmendiknas No.053/U/2001 Tentang definisi Tenaga Administrasi Sekolah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Keberhasilan penyelenggaraan Pendidikan ditentukan dari kepuasan pengguna jasa Pendidikan yaitu Peserta didik, Guru, dan Masyarakat. Sehingga Peran Tenaga Administrasi dalam Penyelenggaraan Pendidikan begitu sangat dibutuhkan bagi madrasah. Kepuasan Stakeholder terhadap Pelayanan Administrasi akan membangun tingkat Loyalitas Madrasah.

Demi terwujudnya Madrasah yang Bermutu dan Berkualitas tentu peran tenaga administrasi juga ikut serta dalam mengupayakan keberhasilan penyelenggaraan Pendidikan di Madrasah.

2. Kompetensi Tenaga Administrasi

a. Kompetensi Kepribadian

Menurut Mulyasa Kompetensi yang harus dimiliki oleh Tenaga Administrasi yaitu meliputi : Rendah hati, Jujur, Kreatif, Sopan, Sabar, Apresiatif adil, dan Gigih.

b. Kompetensi Sosial

Mulyasa mengungkapkan bahwa keterampilan sosial terdiri dari sub kemampuan : memahami perbedaan dan mampu mengawasi banyak bentrokan, melaksanakan partisipasi dan keselarasan dengan rekan, administrator, sekolah, dan pertemuan terkait lainnya, membentuk kolaborasi yang minimal, cerdas, dan dinamis, menyelesaikan korepondensi yang sukses dan indah dengan semua individu sekolah, dapat memahami dan menyamarkan perubahan alam yang mempengaruhi iklim yang mempengaruhi kewajiban

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mereka, dapat menempatkan diri sebagai kerangka kerja yang layak dilingkungan setempat, melaksanakan administrasi yang baik misalnya dukungan dan tenaga ahli.

c. Kompetensi Teknis

Pendapat felix A Nigro kegiatan administrasi kepegawaian dapat dirumuskan : (a) pengembangan terhadap struktur organisasi untuk melaksanakan program pada bagian kepegawaian termasuk tugas dan tanggung jawab pada setiap pegawai yang ditentukan dengan jelas dan tegas. (b) penggolongan jabatan yang dilakukan secara sistematis dan diikuti dengan perencanaan gaji yang adil, (c) seleksi pegawai yang menjamin dalam proses pengangkatan calon pegawai yang cakap serta penempatannya tersebut dalam jabatan yang sesuai, (d) perencanaan untuk kenaikan pangkat pegawai yang didasarkan atas kecakapan pegawai dengan adanya sistem jabatan pegawai-pegawai sehingga pegawai tersebut dapat mencapai tingkat jabatan yang paling tinggi, (e) hubungan antar manusia perlu dilakukan pada berbagai kegiatan untuk meningkatkan hubungan baik antar pegawai, (f) moral serta disiplin pegawai pada sebuah organisasi digunakan untuk memelihara dan mempertahankan moril dan disiplin pegawai dalam budaya organisasi.

Dalam administrasi keuangan pengelolaan keuangan harus bersifat transparansi, bertanggung jawab, dan jujur. Pendapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

baharuddin administrasi keuangan merupakan langkah pengelolaan keuangan sekolah/madrasah mulai dari penerimaan sampai dengan bagaimana mempertanggung jawabkan keuangan yang digunakan secara obyektif dan sistematis. Langkah tersebut sangat penting sekali untuk diperhatikan karena masalah pembiayaan adalah masalah yang sangat vital bagi hidup dan matinya suatu madrasah. Melalui latihan organisai keuangan, kebutuhan subsidi madrasah dapat diatur, diamankan, dicatat, secara langsung digunakan untuk mendukung pelaksanaan program madrasah secara memadai dan mahir.

Keterampilan teknis pada administrasi sarana dan prasarana dengan adanya fasilitas yang memadai akan menghasilkan peserta didik yang nyaman belajar. Perlengkapan dalam proses belajar mengajar sangat penting untuk diperhatikan karena dapat memberikan motivasi kepada peserta didik untuk belajar sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Pendapat megasari bahwa lembaga pendidikan seperti sekolah harus ada seseorang yang bertanggung jawab atas administrasi sarana dan prasarana, itu dapat mempengaruhi peserta didik dalam ukuran pengajaran tercapai dengan sukses dan produktif. Administrasi sarana dan prasarana yang mencakup pengaturan, akusisi, pemeliharaan, persediaan, sesuai dengan swasembada provinsi.

Keterampilan Teknis Administrasi Kesiswaan yaitu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memberikan pelayanan kepada peserta didik dengan optimal. Memberikan pelayanan yang baik penerimaan siswa baru, bukan hanya kepada siswa baru tetapi siswa dalam lingkup sekolah dilayani dengan baik pula agar peserta didik tidak bosan dan tidak merasa diabaikan begitupun kepada siswa keluaran, siswa lulusan harus diberikan motivasi untuk terus belajar sampai dengan melanjutkan kesekolah selanjutnya. Pendapat asnawir dalam administrasi kesiswaan meliputi : (1) pupil inventory adalah stok pelajar ini akan dapat diketahui tentang kondisi pelajar yang akan masuk sekolah, keseluruhan informasi dapat diakses oleh kepala sekolah yang dimanfaatkan untuk menyusun rencana jangka panjang menengah dan sesaat. (2) pupil accounting adalah kesiapan tentang perilaku siswa-siswi selama sekolah data tersebut mencakup masalah siswa yang tidak dapat pergi ke kelas untuk dipertimbangkan, (3) pupil personel service administrasi tenaga kerja siswa adalah semua administrasi atas segala usaha yang diperoleh sekolah untuk kemajuan siswa-siswi.

Keterampilan Teknis pada Administrasi Persuratan dan Pengarsipan menurut pendapat sugiharto yaitu setiap kantor atau lembaga pendidikan akan mengikuti suatu prosedur tertentu dan mengawasi surat masuk dan surat keluar. Prosedur ini disebut prosedur pencatatan dan pendistribusian surat. Ada 3 prosedur umum yang digunakan yaitu : 1). Prosedur buku agenda, halaman-

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

halaman buku ini berisi kolom-kolom dari surat yang dicatat. 2) prosedur kartu kendali, yaitu prosedur dengan menggunakan kartu kendali, surat masuk dan surat keluar digolongkan kedalam surat penting, surat biasa, dan surat rahasia. 3). Prosedur tata naskah, yaitu suatu kegiatan administrasi didalam memelihara dan menyusun data-data dari semua tulisan mengenai segi-segi tertentu dari suatu persoalan pokok secara kronologis dalam sebuah berkas.

d. Keterampilan Manajerial

Menurut Danim bahwa kemampuan manajerial itu meliputi technical skill (kemampuan teknik) human skill (kemampuan hubungan kemanusiaan), conceptual skill (kemampuan konseptual), kemampuan teknik adalah kemampuan yang berkaitan dengan penggunaan alat-alat, prosedur, metode dan teknik dalam suatu aktivitas manajemen secara benar[23].

3. Tugas Tenaga Administrasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 24 tahun 2008[24] Tugas Tenaga administrasi yaitu :

a. Kepala Tenaga Administrasi

1) Program Pelayanan Harian

a) Mengisi buku kegiatan harian

b) Membuat surat instruksi kepala sekolah

[23]Suci Rahmawati, Mujiati, Rahmawati. "Kompetensi Tenaga tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan". Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP), no.2 Vol 2. (mei 2021).

[24]PERMENDIKNAS RI, UU No 24 tahun 2008, tentang tugas tenaga administrasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c) Membuat surat kuasa

d) Mengoordinasikan pengadministrasian kepegawaian

e) Mengoordinasikan persuratan dan pengarsipan

f) Mengoordinasi tugas caraka (7)

g) Memberikan pelayanan kepada masyarakat / instansi lain.

2) Program Pelayanan Mingguan

Membuat surat keputusan kepala sekolah.

3) Program Pelayanan Bulanan

a) Mengoordinasi pengadministrasian keuangan sekolah

b) Mengoordinasi pengadministrasian kehumasan

c) Mengoordinasi pengadministrasian kesiswaan

d) Mengoordinasi pengadministrasian kurikulum

e) Mengoordinasi pengadministrasian dapodik

f) Mengoordinasi Pengadministrasian Perpustakaan

g) Mengoordinasi pengadministrasian laboratorium IPA, IPS, dan bahasa.

h) Mengoordinasi pengadministyrasian BK.

4) Program Pelayanan Tri Wulan

Mengoordinasi pengadministrasian sarana dan prasarana

5) Progrgam Pelayanan Semesteran

a) Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan sekolah (MOPDB, US, UN, UTS, UAS, TO, RAKER)

b) Melaksanakan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c) Membina dan mengembangkan karier pegawai.

d) Melaksanakan penilaian dunia usaha dan dunia industri

6) Progrgam Pelayanan Tahunan

a) Membuat program kerja

b) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran sekolah bersama tim

c) Menyusun pembagian tugas pelaksana urusan

d) Peraturan sekolah

e) Mengoordinasi kegiatan penerimaan peserta didik baru

f) Melakukan penilaian kinerja pegawai

g) Membuat laporan.

b. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian

1) Program Pelayanan Harian

a) Mengisi buku kegiatan harian

b) Membuat surat keterangan

2) Program Pelayanan Mingguan

a) Membuat daftar hadir guru dan karyawan

b) Membuat lapor bulan

3) Program Semesteran

Membuat laporan keadaan guru, jabatan disekolah, pengawas dan tenaga kependidikan.

4) Program Pelayanan Tahunan

a) Membuat Program kerja

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b) Mengusulkan kenaikan pangkat

c) Membuat analisis kebutuhan guru dan pegawai.

d) Mengusulkan pensiun guru

e) Mengusulkan pensiun pegawai

f) Mengusulkan pembuatan karpeg, karir, karsu, dan taspen.

g) Mengusulkan asuransi pegawai (BPJS)

h) Membuat penilaian kinerja pegawai

i) Membuat daftar urut kepangkatan.

j) Membuat laporan.

c. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan

1. Program Pelayanan Harian

a) mengisi buku kegiatan harian

b) mengelola keuanagan barang dan jasa

b) mengelola keuangan BOS dan BOP

c) membuat rincian SPPD

2. Program Pelayanan Bulanan

a. membuat buku kas umum

b. membuat buku bantu kas

b) membuat buku bantu bank

c) membuat buku bantu pajak

d) membuat usulan gaji pegawai

e) membuat usulan kenaikan gaji berkala

3. Program Pelayanan Tri Wulan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Membuat laporan penggunaan dan BOS dan BOP.

4. Program Pelayanan Tahunan
   a) Membuat program kerja pengadministrasian keuangan
   b) Menyusun RKAS bersama Tim
   c) Membuat laporan pajak tahunan
   d) Membuat laporan

d. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

1. Program Pelayanan Harian
   a) Mengisi buku kegiatan harian
   b) Membuat buku pencatatan penerimaan dan pengeluaran barang inventaris dan non inventaris.
   c) Membuat buku peminjaman dan pengembalian barang inventaris.
2. Program Pelayanan Mingguan

   Menandatangani semua faktur belanja barang yang diterima dari dana APBD/APBN.
3. Program Pelayanan Bulanan
   a) Mengisi buku induk/ buku golongan barang inventaris
   b) Membuat kartu inventaris barang
   c) Membuat kartu inventaris ruang
   d) Membuat buku pencatatan penerimaan barang inventaris dan non inventaris
   e) Melaksanakan administrasi perawatan dan perbaikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

barang inventaris.

f) Melaksanakan penomoran barang inventaris.

g) Membuat buku barang ATK yang harus ditambah/dibeli.

4. Program Pelayanan Tri Wulan

a) Membuat kartu Stok barang persediaan yang ada digudang.

b) Melaksanakan stok opname barang ATK yang ada.

c) Membuat laporan triwulan dan tahunan barang inventaris dan non inventaris.

5. Program Pelayanan Tahunan

a) Membuat Program Kerja.

b) Mengusulkan kebutuhan barang untuk 1 tahun anggaran.

c) Mengusulkan penghapusan barang inventaris.

d) Membuat laporan.

e. Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat .

1) Program Pelayanan Harian

a) mengisi buku kegiatan harian

b) membuat surat perjanjian kerja sama/MOU.

c) melaksanakan MOU dengan masyarakat.

2) Program Pelayanan Bulanan

a) Membuat Notula

b) Membuat pengumuman

3) Program Pelayanan Tahunan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

a) membuat program kerja Humas

b) membuat daftar hadir DUDI/PRAKERIN

c) membuat laporan.

f. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan.

1) Program Pelayanan Harian

a) Mengisi buku kegiatan harian.

b) Mengagendakan surat masuk dan keluar

c) Meneruskan desposisi surat masuk

d) Membuat surat dinas

e) Membuat surat undangan

f) Membuat surat edaran.

g) Membuat surat tugas

h) Membuat SPPD

i) Membuat surat pengantar

j) Membuat surat keterangan

2) Program Pelayanan Mingguan

a) mengklasifikasi surat dan sifat surat

b) mengarsip surat di file surat sesuai kode

3) Program Pelayanan Bulanan

a) membuat surat pernyataan

b) membuat berita acara

4) Progrgam Pelayanan Tahunan

a) membuat program kerja

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b) membuat laporan.

g. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum

1) Program Pelayanan Harian

a) mengisi buku kegiatan harian

b) menyiapkan dan membuat perangkat guru

2) Program Pelayanan Mingguan

a) menyiapkan dan membuat agenda eskul

b) menyiapkan dan membuat agenda kerja MGMP

c) menyiapkan dan membuat formulir penilaian

3) Program Pelayanan Semesteran

a) membuat jadwal kegiatan

b) menyiapkan perlengkapan tes semesteran

4) Program Pelayanan Tahunan

a) membuat program kerja

b) membuat buku jurnal pembelajaran

c) membuat buku agenda mengajar

d) membuat laporan.

h. Pelaksana Urusan Administrasi Layanan Khusus

1. Penjaga Sekolah

a) program pelayanan harian

(1) Mengisi buku kegiatan harian

(2) Menjaga keamanan dan ketertiban sekolah

(3) Mengawasi keluar masuk siswa, guru, pegawai dan tamu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sekolah.

(4) Mencatat identitas tamu sekolah

(5) Mengatur parkir kendaraan.

(6) Mengontrol keamanan ketertiban

(7) Keliling sekolah secara rutin.

(8) Mengantar tamu sekolah ke tujuan.

(9) Mencatat kejadian gangguan keamanan disekolah dan melaporkannya ke pihak keamanan setempat

(10) Membuat minuman guru dan karyawan.

b) Program Pelayanan Tahunan

1) Membuat program kerja

2) Membuat laporan.

2. Tukang Kebun

a. Program pelayanan harian

1) Mengisi buku kegiatan harian

2) Merawat, memelihara dan menanam palawija dikebun

3) Mempersiapkan peralatan dan bahan kebersihan

4) Membersihkan halaman sekolah dan lingkungan diluar sekolah.

b. Program pelayanan tahunan

1) Membuat program kerja

2) Membuat laporan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Tenaga Kebersihan
    a. Program Pelayanan Harian
        1) Mengisi buku kegiatan harian
        2) Membersihkan halaman lingkungan sekolah sesuai dengan pembagian tugas.
        3) Membersihkan ruang kantor, kelas, laboratorium, dan WC sesuai dengan tugasnya.
        4) Melayani kebutuhan guru, pegawai, siswa, dan tamu sekolah.
        5) Membersihkan halaman, taman, ruang rakil, ruang guru, dan taman air.
    b. Program Pelayanan Mingguan

        Memperbaiki kerusakan ringan sarana sekolah.
    c. Program Bulanan

        Mempersiapkan ruang rapat.
    d. Program Pelayanan Tahunan
        1) Membuat program kerja
        2) Membuat laporan.
4. Pesuruh
    a. Program Pelayanan Harian
        1) Mengisi buku kegiatan harian
        2) Membersihkan halaman lingkungan sekolah sesuai dengan pembagian tugas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3) Membersihkan ruang kantor, kelas, laboratorium, WC, sesuai dengan tugasnya.
4) Melayani kebutuan guru, pegawai, siswa, dan tamu sekolah.
5) Mengantar surat-surat dinas sekolah.

b. Program Pelayanan Mingguan

Memperbaiki kerusakan ringan saran sekolah.

c. Program Pelayanan Bulanan

Mempersiapkan ruang rapat.

d. Program Pelayanan Tahunan

1) Membuat program kerja
2) Membuat laporan.

5. Pengemudi

a. Program Pelayanan Harian

1) Mengisi buku kegiatan harian
2) Mengantar/ jemput siswa, guru, dan pegawai.
3) Mengantar keperluan siswa, guru dan pegawai.
4) Mengisi buku kontrol kerja, mengantar/jemput guru, karyawan, dan siswa.
5) Memelihara dan merawat kendaraan.

b. Program Pelayanan Mingguan

Memperbaiki kerusakan ringan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Program Pelayanan Tahunan

1) Membuat program kerja

2) Membuat laporan.

6. Satpam

a. Program Pelayanan Harian

1) Mengisi buku kegiatan harian

2) Membuka dan menutup pintu gerbang sekolah.

3) Menjaga keamanan selama kegiatan KBM

4) Menerima dan mencatat kedatangan tamu selama KBM.

5) Mencatat identitas tamu sekolah

6) Mengatur kendaraan di depan sekolah waktu siswa datang dan pulang.

7) Menjaga kebersihan lingkungan.

b. Program Pelayanan Tahunan

1) Membuat program kerja

2) Membuat laporan.

7. Operator Dapodik

a. Program Pelayanan Harian

1) Mengisi buku kegiatan harian.

2) Melakukan entri data siswa.

b. Program Pelayanan Bulanan

1) Melakukan pencermatan untuk input data yang berhubungan dengan tunjangan sertifikasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2) Melakukan cek data GTK verifikasi data di laman/website.

c. Program Pelayanan Semesteran

1) Melakukan entri data GTK.

2) Melakukan entri data yang bersumber dari F-SEK.F-PD Dan F-GTK.

3) Melakukan input data sesuai dengan formulir yang diisi.

d. Program Pelayanan Tahunan

1) Membuat program kerja

2) Membuat formulir isian untuk siswa

3) Membuat laporan.

i. Strategi Tenaga Administrasi

Menurut Ngalimun Strategi adalah Suatu pola yang direncanakan dan ditetapkan secara sengaja untuk melakukan kegiatan atau tindakan. Sementara salusu mengemukakan bahwa strategi adalah suatu seni menggunakan kecakapan dan nara sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan. Menurut drucker strategi adalah mengerjakan sesuatu yang benar.

Dari beberapa Pendapat Para ahli tersebut dapat disimpukan bahwa Strategi Tenaga Administrasi adalah suatu cara atau teknik Kepala Tenaga Administrasi dalam menetapkan sasaran dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tujuan. Sehingga mampu mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Teori David Manajemen Strategi ada tiga langkah yaitu Perumusan Strategi, Implementasi Strategi, dan Evaluasi Strategi.

1) Perumusan Strategi

Terdiri dari kegiatan :

a) Mengembangkan visi dan misi

Visi adalah sebuah pernyataan yang akan menjawab pertanyaan. Akan jadi seperti apakah kita nantinya ? mengembangkan sebuah visi merupakan langkah pertama dalam perencanaan strategi.

Sedangkan misi adalah pernyataan tujuan yang membedakan suatu lembaga pendidikan dengan lembaga pendidikan yang lain. Sebuah pernyataan misi mengidentifikasi lingkup operasi madrasah dengan pelayanannya. Pernyataan misi menjawab pertanyaan dasar yang dihadapi oleh setiap strategi yaitu sebuah pernyataan misi yang jelas menggambarkan nilai-nilai dan prioritas – prioritas suatu organisasi.

b) Mengidentifikasi kesempatan dan hambatan eksternal

Kesempatan eksternal dan hambatan eksternal mengacu pada kecenderungan dan kejadian yang berkaitan dengan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ekonomi, sosial, kebudayaan, demografi, lingkungan, politik, pemerintahan, dan teknologi yang dapat secara signifikan menguntungkan maupun merugikan madrasah dimasa yang akan datang.

c) Menentukan kekuatan dan kelemahan internal

Kekuatan dan kelemahan internal adalah aktifitas yang dapat dikendalikan suatau organisasi yang dilakukan secara baik dan buruk. Mengidentifikasi dan mengevaluasi suatu kekuatan dan kelemahan organisasi dalam fungsional suatu madrasah merupakan kegiatan manajemen strategi yang sangat penting. Organisasi berusaha untuk mengejar strategi yang memanfaatkan kekuatan internal dan menghilangkan kelemahan internal.

d) Menetapkan tujuan jangka panjang

Tujuan dapat diartikan sebagai hasil spesifik yang ingin didapatkan oleh suatu organisasi dalam mengejar misi dasar madrasah. Jangka panjang berarti lebih dari satu tahun. Tujuan sangat penting bagi suatu organisasi karena tujuan menentukan arah, solusi dalam mengevaluasi, menciptakan sinergi, menentukan prioritas, koordinasi yang fokus, dan menyediakan dasar untuk perencanaan, penataan, memotivasi, dan pengendalian yang efektif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e) Menghasilkan alternatif strategi

Memilih dan menentukan program alternatif tindakan yang terbaik yang bisa memungkinkan proses disuatu madrasah untuk mencapai misi dan tujuan. Strategi alternatif yang diusulkan oleh para tenaga administrasi harus dipertimbangkan dan dibahas dalam rapat atau serangkaian pertemuan. Strategi yang diusulkan harus tercantum secara tertulis.

f) Menentukan strategi khusus

Memilih strategi utama yang akan dilaksanakan dalam jangka panjang, pilihan strategi utama menjadi strategi prioritas bagi para tenaga administrasi.

2) Implementasi Strategi

Menggerakkan pegawai dan manajer untuk menempatkan rumusan strategi ke dalam suatu tindakan yang mendukung strategi yang telah dirumuskan. Sering dianggap sebagai tahapan paling sulit dalam manajemen strategi. Syarat utama keberhasilan implementasi strategi adalah kemampuan interpersonal.

Terdiri dari kegiatan :

a) Mengembangkan budaya yang mendukung strategi yang telah direncanakan tersebut.

Penyusun strategi harus berusaha untuk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mempertahankan, menegaskan, dan membangun aspek kebudayaan yang mendukung tujuanstrategi baru. Aspek kebudayaan yang berlawanan dengan tujuan strategi harus diidentifikasi dan diubah. Mengubah kebudayaan madrasah untuk menertapkan strategi baru biasanya lebih efektif daripada mengubah strategi untuk menerapkan kebudyaan lama. Beberapa teknik untuk mengubah kebudayaan organisasi adalah recruitmen, training, transfer, promotion, restructuring, reengineering, role modeling, positive reinforcement, mentoring, revising vision, and or mision, redesigning physical spaces, altering reward system, altering organizational plocies/procedur/practtice.

b) Membuat struktur organisasi yang efektif.

Perubahan strategi dalam perubahan struktur organisasi biasanya untuk dua alasan utama, pertama struktur sebagian besar menentukan bagaimana tujuan dan kebijakan dibentuk, kedua, menentukan bagaimana sumberdaya akan dialokasikan.

Struktur organisasi yang tidak efektif meliputi : 1). Terlalu banyak tingkatan manajemen. 2). Terlalu banyak pertemuan yang dihadiri oleh terlalu banyak orang, 3). Terlalu banyak perhatian yang diarahkan menuju pemecahan konflik antar organisasi, 4). Terlalu besar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

rentang kendali, 5). Terlalu banyak tujuan tidak tercapai, 6). Penurunan kinerja, 7). Kehilangan tanah untuk persaingan madrasah, 8). Pendapatan atau gaji lebih rendah dengan dibandingkan lembaga pendidikan yang lain.

c) Mengarahkan usaha dalam pemasaran.

Pemasaran telah menjadi aktivitas yang dilakuakan oleh para tenaga administrasi dengan pelanggan, menginformasikan kepada pelanggan tentang produk atau jasanya. Pelaku pasar sekarang harus lebih kreatif dalam mempromosikan lembaganya misalnya dengan promosi madrasah dalam website. Dengan dilengkapinya profil madrasah dalam website maka masyarakat lebih mengenal secara mendalam madrasah tersebut. Sistem online lebih cepat, mudah, murah, dan efektif dari pada secara langsung. Kepala tenaga administrasi seharusnya memberikan dukungan, kepada para tenaga administrasi untuk mengijinkan pengguna untuk menambahakan, menghapus, dan mengubah isi dengan memperhatikan informasi lewat rangkaian nilai aktivitas madrasah. Suatu madrasah seharusnya menyediakan insentif untuk pelanggan agar membagi kesan, opini, dan pengalaman pada website madrasah. Hal ini menjadi peluang bagi para pelanggan untuk menilai kualitas baik buruknya pelayanan dari para

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tenaga administrasi.

d) Mempersiapkan anggaran

Anggaran keuangan adalah dokumen yang merinci bagaimana dana akan diperoleh dan dihabiskan untuk jangka-waktu tertentu. Anggaran tahunan yang paling umum, meskipun jangka-waktu untuk anggaran dapat berkisar dari satu hari hingga lebih dari 10 tahun. Pada dasarnya anggaran keuangan adalah metode untuk menentukan apa yang harus dilakukan agar implementasi strategi bisa berhasil. Penganggaran seharusnya tidak di anggap sebagai alat untuk membatasi pengeluaran melainkan sebagai metode untuk mendapatkan penggunaan yang paling produktif dan menguntungkan dari sumber daya organisasi. Anggaran keuangan dapat dipandang sebagai rencana alokasi sumberdaya suatau madrasah berdasarkan pada perkiraan masa depan.

e) Mengembangkan dan memanfaatkan sistem informasi.

Sistem informasi adalah untuk meningkatkan kinerja suatu madrasah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Suatau sistem informasi yang efektif harus dapat mengumpulkan, mengkodekan, menyimpan, menyatukan, dan menyajikan informasi secara jelas.

f) Menjembatani antara kompensasi ke karyawan dan kinerja

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

karyawan.

3) Evaluasi Strategi

`Evaluasi strategi harus menginisiasi pertanyaan manajerial tentang ekspektasi dan asumsi, harus memicu tinjauan terhadap sasaran dan nilai, dan harus menstimulus kreativitas dalam menghasilkan alternatif dan memformulasikan kriteria pada evaluasi. Evaluasi strategi juga sebaiknya dilakukan secara berkelanjutan ketimbang melakukan periodikal.

Terdiri dari kegiatan :

a) Mereview faktor eksternal dan internal dan strategi yang dilaksanakan.

b) Mengukur kinerja

Yaitu dengan membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya, menginvestigasi pelencengan dari rencana, diperkirakan kinerja individu, memeriksa kemajuan yang dibuat menuju sasaran yang ditetapkan.

c) Mengambil tindakan korektif.

Aktivitas paling akhir dari rangkaian evaluasi strategi adalah melakukan aksi koreksi, yang mensyaratkan perubahan untuk mereposisi secara kompetitif madrasah dimasa depan. Aksi korektif tidaklah harus menghentikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

strategi yang sekarang digunakan dan memformulasikan strategi baru, tetapi dapat dalam bentuk yang lebih sederhana seperti mengganti satu atau lebih individu, merevisi misi madrasah, dan sebagainya. Aksi korektif dapat memunculkan kekhawatiran pegawai dan manajer. Menurut erez dan kanfer individu menerima perubahan ketika mereka memiliki pemahaman utuh tentang perubahan yang terjadi, perasaan dapat mengontrol situasi dan kesadaran bahwa aksi-aksi yang diperlukan akan diambil untuk mengimplementasikan perubahan[25].

j. Kualitas Pelayanan Administrasi

Menurut KBBI kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf, berkualitas berarti bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik.

Pelayanan administrasi adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (costumer yang dilayani), yang bersifat aktivitas seseorang sekelompok atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan

[25]Fred R.David, Strategic Management, (Francis : New Delhi, 2011). 1.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. [26]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan administrasi adalah nilai tambah, unggul, dan bermutu tenaga administrasi terhadap stakeholder Madrasah dimana tenaga administrasi bertugas dalam melayani setiap kebutuhan pelanggan yaitu stakeholder sekolah (murid, guru, dan kepala sekolah.

k. Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan adalah :

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Oleh karena itu langkah pertama yang perlu dilakukan oleh tenaga administrasi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan yang ditujukan kepada sasaran.

[26]Nurussalami, "Kompetensi Kepala Tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi Penidikan", Jurnal Intelektualita , Volume 8, Nomor 2, (juli - desember 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2) Mengelola harapan pelanggan

Setiap tenaga administrasi hendaknya tidak berusaha lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar jasa yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.

3) Mengelola bukti kualitas pelayanan

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan lama dan sesudah pelayanan diberikan oleh tenaga administrasi.karena pelayanan merupakan kinerja tenaga administrasi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.

4) Mendidik pelanggan tentang pelayanan.

Membantu pelanggan dalam memahami suatau pelayanan merupakan salah-satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan. Pelanggan yang telah terdidik nantinya akan mampu mengambil keputusan cara lebih baik.

5) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan. Agar dapat tercipta budaya kualitas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang baik, dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi. Selain itu, ada pula delapan program pokok yang saling terkait untuk membentuk budaya kualitas yaitu : pengembangan individual, pelatihan manajemen, perencanaan sumber daya manusia, standar kerja, pengembangan karir, survai opini, pelakuan yang adil, dan pembagian laba.

6) Menciptakan automating Quality

Adanya otomatisasi dapat manusia yang variabilitas kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya sumber daya yang dimiliki. Meskipun demikian sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, tenaga administrasi perlu melakukan penelitian untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan bagian yang memerlukan otomatisasi yang mencakup keseluruhan layanan.

7) Menindaklanjuti pelayanan

Menindaklanjuti pelayanan dapat membantu memisahkan aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Tenaga administrasi perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

Suatu sistem yang secara sistematis mengumpulkan dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menyebarluaskan informasi kualitas pelayanan dalam pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek meliputi : data saat ini dan masalalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai tenaga administrasi dan pelanggan[27].

l. Dimensi Kualitas

Menurut Parasuraman, Berry, Zeitham dalam Sulistiyawati terdapat lima dimensi pokok Kualitas Pelayanan yaitu sebagai berikut :

1) Reliabilitas (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat, konsisten dalam mengerjakan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Banyak hasil riset membuktikan bahwa keandalan biasanya merupakan dimennsi paling penting bagi kebanyakan jasa.

Reliability berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

2) Daya tanggap (responsiveness)

Daya tanggap adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera . dalam

[27]Fandi Tjiptono, Manajemen jasa (yogyakarta : andi, 1996).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu atau melayani sesegera mungkin. Dan standart yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tannggapan yang diinginkan konsumen.

Responsiveness berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga administrasi untuk membantu stakeholder madrasah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat.

3) Jaminan (assurance)

Jaminan kepastian yaitu adanya pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanan yang diberikan .

Assurance yaitu perilaku para tenaga administrasi mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pihak yang dilayani terhadap madrasah , dan para tenaga administrasi bisa menciptakan rasa aman bagi para setiap warga madrasah. Jaminan juga berarti bahwa tenaga administrasi selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang dibutuhkan untuk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menangani setiap pertanyaan atau masalah .

4) Kemudahan akses (empathy)

Empaty adalah adanya perhatian yang bersifat pribadi kepada seseorang, melakukan kontak, hubungan dan komunikasi dengan orang yang dilayani serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para stakeholder madrasah. .

Empathy berarti tenaga administrasi memahami masalah yang sedang dihadapi oleh seseorang dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Penampilan fisik (tangibles)

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan peralatan, penampilan personil dan media komunikasi dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang berkualitas.

Tangibles berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan para tenaga administrasi[28]

[28]Wiwik Sulistyowati, *Kualitas Layanan,* (Sidoarjo : UMSIDA Press, 2018).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada Penelitian ini penulis Menggunakan Pendekatan Penelitian Kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif adalah Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana hasil dari penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pengamatan secara mendalam terkait fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Ketajaman Penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Alasan Peneliti Menggunakan Jenis Penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif sebagai sebuah penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata baik tertulis maupun lisan karena penelitian kualitatif ini lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut dalam upaya memahami suatu peristiwa atau fenomena.

Dan penelitian kualitatif ini sangat berkaitan atau signifikan dengan judul Penelitian yang di pilih.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Studi Kasus, studi kasus merupakan penelitian yang mendalam tentang individu, satu kelompok, satu organisasi, satu program kegiatan, dan sebagainya dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh diskripsi yang utuh dan mendalam dari sebuah entitas dengan menghasilkan data yang selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan teori. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ini karena dalam penelitian ini terfokus pada satu kasus atau permasalahan yaitu strategi yang digunakan oleh Teanaga administrasi dalam melayani stakeholder madrasah.

Oleh karena itu Peneliti Menggunakan penelitian pendekatan Kualitatif dan jenis penelitian studi kasus ini untuk dapat mendeskripsikan tentang Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

B. Lokasi Penelitian

Tempat Penelitian ini bertempat di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso yang berlokasi di jl. Khairil Anwar no 278, Desa/Kelurahan : Badean, Kecamatan : Bondowoso, Kabupaten : Bondowoso, jawa timur 68214.

Alasan peneliti memilih Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso sebagai lokasi penelitian adalah pertama, MAN Bondowoso merupakan sekolah negeri dan memiliki akreditasi yang unggul yaitu akreditasi A. kedua, Tenaga Administrasi yang ada di MAN Bondowoso sudah berjalan dengan baik yang dibuktikan dengan banyaknya minat masyarakat terhadap sekolah dan madrasah tersebut menjadi madrasah terfavorit di sekitar wilayah kabupaten Bondowoso. Ketiga, Topik yang penulis angkat sangat cocok dengan Lokasi penelitian. Sehingga Lokasi tersebut mampu memecahkan masalah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Menurut Muhammad Idrus subjek penelitian adalah elemen benda, individu maupun organisme sebagai sumber informasi yang diperlukan peneliti untuk mendapatkan data penelitian.

Teknik Penentuan Subjek dalam Penelitian ini menggunakan Purposive Sampling yaitu memilih subjek dengan tujuan tertentu. Pada penelitian ini memilih subjek yang memahami terkait dengan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Subjek penelitian yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah mereka yang mengetahui, memahami, dan mengalami permasalahan yang di ajukan dalam penelitian ini. Subjek yang diperoleh dari Observasi awal sebagai informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

3.1 Subjek Observasi Awal

No	Identitas	Jabatan
1.	Santoso S.Ag., M.Pd.	Kepala Madrasah
2.	Samsul arifin S.Kom	Tenaga Administrasi
3.	Iwuk masfufah S.Pd	Guru
4.	Andini	Peserta didik

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan pekerjaan yang tidak bisa dihindari dalam proses kegiatan penelitian, hubungan kerja antara peneliti dan subjek penelitian hanya berkisar pada pengumpulan data. Dalam penelitian

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kegiatan yang dilakukan yaitu teknik observasi partisipan, wawancara yang mendalam, dan pengumpulan dokumen dengan menelaah berbagai referensi yang relevan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data secara akurat, valid, dan dapat dipercaya. Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk menemukan informasi dan mengumpulkan data-data dalam sebuah penelitian melalui sumber data. Dalam penelitian ini pengumpulan data di lakukan secara alamiah. Sedangkan sumber data dan pengumpulan data sebagian besar didapat melalui Observasi, wawancara, dan dokumentasi. (sugiono:2008).

1. Observasi

   Teknik Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti terjun langsung kelokasi penelitian, untuk mengamati berbagai hal yang berkaitan dengan pelaku, ruang, waktu, kegiatan, benda, tujuan, peristiwa dan perasaan. Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipatif.

   Beberapa manfaat dalam teknik observasi yaitu lebih memahami data dalam konteks penelitian, memperoleh pengalaman langsung dan dimungkinkan untuk menggunakan pendekatan induktif, menemukan sesuatu yang belum terlihat oleh orang lain, menemukan informasi yang sedianya tidak diperoleh melalui teknik wawancara, karena bersifat rahasia, menemukan data diluar persepsi informan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memperoleh kesan pribadi dan suasana sosial yang diteliti, bukan hanya memperoleh data yang lengkap.

Dalam penelitian ini Teknik Observasi yang digunakan adalah Observasi Partisipasi pasif. Partisipasi pasif yaitu Peneliti hadir melakukan Observasi aktivitas Layanan Tenaga Administrasi tetapi murni sebagai Peneliti. Data yang akan diperoleh dengan teknik observasi yaitu berupa data Narasi. Tenaga administrasi yang ada disana dilakukan secara cepat dan dilakukan segera. Data yang akan diperoleh yaitu :

a. Narasi Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.
b. Narasi Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.
c. Narasi Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik
d. di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sangat menonjolkan wawancara yang mendalam (defth interview), sehingga disebut dengan teknik khas kualitatif.

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

suatu hal . wawancara kualitatif merupakan salah-satu teknik untuk pengumpulan data atau informasi.

Tujuan wawancara adalah untuk mengetahui sesuatu yang diketahui dan dialami oleh subjek penelitian lebih mendalam hingga sesuatu yang tersembunyi , informasi yang diperoleh melalui wawancara dari subjek penelitian dapat mencakup lintas waktu, yang terjadi sudah dan yang sedang terjadi, bahkan apa yang akan dilakukan. Sedangkan manfaat dari wawancara adalah untuk memahami persepsi, perasaan, dan pengetahuan orang yang terkait dengan penelitian.

Dalam Penelitian ini Peneliti Menggunakan jenis Wawancara Semi Terstruktur. Wawancara Semi Terstruktur adalah jenis wawancara dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Dalam hal ini peneliti membawa buku pedoman dan catatan pertanyaan tetapi dikembangkan pertanyaan tersebut setelah sampai dilapangan untuk memperoleh data yang mendalam.

Data yang akan diperoleh yaitu berupa informasi sebagai berikut :

a. informasi perumusan strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kualitas pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

b. informasi implementasi strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi peserta didik di madrasah aliyah negeri bondowoso.
c. informasi evaluasi strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi peserta didik di madrasah aliyah negeri bondowoso.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kumpulan fakta dan data yang tersimpan dalam bentuk teks atau artefak (benda hasil karya manusia), teknik penelusuran dokumen menjadi teknik utama dalam penelitian sejarah, akan tetapi hampir setiap penelitian penelusuran datanya menggunakan teknik dokumen.

Melakukan penelitian kualitatif tidak hanya menggunakan teknik observasi dan wawancara , tetapi juga menggunakan teknik penelusuran terhadap dokumen terkait dengan fokus penelitian, fungsi dokumen dalam penelitian kualitatif sangat mempermudah, karena bahan tersebut sudah ada,tersedia,siap untuk dipergunakan dan tidak banyak menghabiskan banyak biaya, akan tetapi memerlukan waktu untuk mengkajinya, dokumen terkait penelitian akan memiliki daya guna apabila dikaji dengan melakukan pemakna terhadap dokumen tersebut. Dokumen memiliki banyak macam, antara lain

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dokumen pribadi seperti dokumen komprehensif, dokumen asli yang sudah diperbaiki, dokumen tanpa nama, buku harian, surat pribadi, autobiografi. Dokumen resmi, dan film seperti foto temuan dan foto hasil peneliti dan artefak[29]

Data yang akan diperoleh dalam teknik dokumentasi adalah sebagai berikut :

a. Foto Kegiatan Tenaga Administrasi
b. Foto Arsip Berkas
c. Foto kegiatan Belajar Mengajar
d. Foto kegiatan wawancara

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses pengolahan data dengan tujuan menemukan informasi yang jelas dan kemudian dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam memecahkan suatu masalah. Peneliti bisa mengumpulkan hasil data dari wawancara, tulisan, maupun merekam suara. Analisis data ini merupakan langkah yang sangat penting dalam pengolahan data.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif deskriptif model interaktif Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari 3 langkah, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing/verification)[30].

[29]Abd. Muhith et al. Metodologi Penelitian (Yogyakarta : Bildung Nusantara, 2020).

[30]Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman, Analisiss Data Kualitatif: Buku Sumber

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Kondensasi data (data condensation)

Menurut Miles, Huberman dan saldana[31] mengemukakan bahwa dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan menginformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris. Peneliti mencari data dengan mengumpulkan semua catatan dilapangan yaitu di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso, kemudian di analisis dengan cermat dan lugas, kemudian menyisihkan data lapangan yang tidak sesuai dengan fokus penelitian dan berkaitan dengan strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada dilapangan, yang nantinya transkip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan peneliti.

2. Penyajian data (data display)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.

Tentang Model-model Baru, Terj. Tjetcep Rohendi Rohidi, (Jakarta : UI Press, 2014).

[31]Mathew B. Miles dan A. Michael Huberman.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Penarikan Kesimpulan (verification)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awaal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab-akibat. Yang tahap akhirnya disimpulkan kesdeluruhan data yang diperoleh peneliti. Kesimpulan yang ditemukan akan berupa hasil strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa-siswi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah dimana antara data yang diperoleh dengan data yang terjadi sebenarnya pada objek penelitian bernilai sama. Sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan. Keabsahan data ini dilakukan untuk menguji data yang diperoleh oleh peneliti.

Agar data dapat dipertanggung jawabkan oleh peneliti, maka dilakukan uji keabsahan data yang meliputi :

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber ini dilakukan untuk menguji kredibilitas suatu data diperoleh dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data. Seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

Dalam hal ini peneliti bertanya tentang pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi kepada peserta didik, bertanya kepada ketua

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

tenaga administrasi dan staff. Kemudian mengcroscek kebenaran nya kepada peserta didik sebagai penerima layanan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik ini dilakukan untuk menguji kredibilitas suatu data dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari teknik yang berbeda. Misalnya hasil observasi di cek dengan cara wawancara.

G. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menentukan Tempat Penelitian
b. Menentukan Topik Penelitian
c. Menyusun Rencana Penelitian
d. Mengurus Surat Penelitian
e. Menentukan informan
f. Konsultasi dengan Dosen Pembimbing
g. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian
h. Observasi dan Wawancara Awal
i. Membuat Matrik Penelitian
j. Membuat Proposal

2. Tahap Pelaksanaan

a. Turun Langsung ke Lapangan untuk Penelitian
b. Melakukan interaksi dengan informan dengan baik
c. Mulai mencari data melalui Observasi
d. Mulai Mencari data melalui Wawancara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e. Mulai mencari data Melalui Dokumentasi

f. Mengevaluasi

3. Tahap Akhir Penelitian

a. Menganalisis Data

b. Menyusun data hasil Penelitian

c. Menyajikan data dalam bentuk Laporan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah singkat Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso

Madrasah aliyah Negeri Bondowoso berdiri pada tanggal 31 Mei 1980 berdasarkan SK Menteri Agama RI Nomor 17 tahun 1978. Pada masa awal berdirinya Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso belum memiliki gedung sendiri. Untuk kegiatan belajar-mengajar pada waktu itu menempati gedung MTSN Bondowoso II hingga akhirnya pada tahun 1987 mampu membangun gedung sendiri di atas tanah seluas 7, 180 M2 yang terletak dijalan khairil anwar 278 Bondowoso.

Kelahiran Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso adalah semata-mata untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan keberadaan lembaga pendidikan tingkat menengah atas yang berbasis pada pendidikan keagamaan sesuai dengan kultur masyarakat Bondowoso yang agamis dan mayoritas beragama islam. Sebelumnya, telah berdiri MTSN Bondowoso II dengan jumlah murid yang cukup besar dan memerlukan lembaga pendidikan lanjutan tingkat atas yang berbasis pada pendidikan keislaman untuk menyalurkan para lulusannya.

Madrasah Aliyah Bondowoso yang baru berdiri ini dikelola bersama oleh seksi pendidikan agama islam departemen agama kabupaten bondowoso bersama madrasah Tsanawiyah Negeri Bondowoso II. Adapun yang bertindak sebgai kepala Madrasah ini

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sebelum penegrian berturut-turut.

Drs. Moh. Syahrowi, kasi Pendais Depag Kabupaten Bondowoso sebagai Kepala Madrasah Aliyah Bondowoso dan Drs. M. Hilmi Bisri, Guru MTSN Bondowoso II sebagai Kepala Sekolah di MTSN Bondowoso II.

Pada tahun 1979 untuk maksud meningkatkan status Madrasah Aliyah Bondowoso yang masih swasta penuh ini, diusulkan menjadi Madrasah Aliyah Negeri filial Jember di Bondowoso, karena tidak adanya Madrasah Aliyah Negeri di Bondowoso.

Pada tahun 1980 sebelum proses usulan filial tersebut terealisasi, ternyata ada kebijaksanaan departemen agama untuk nmerelokasi Madrasah Negeri yang btelah ada ke daerah lain yang dianggap mampu untuk mengembangkan secara lebih baik. Selanjutnya setelah diadakan study kelayakan oleh Kabid Bin rua islam Depag Propinsi Jawa timur (Bapak Drs. H. Abdul Fatah). Madrasah Aliyah Bondowoso diproses nuntuk menjadi Madrasahb Aliyah Negeri relokasi dari daerah lain.

Pada tahun 1981, secara resmi Madrasah Aliyah Bondowoso berubah status menjadi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Dengan adanya SK relokasi dari Madrasah Aliyah Negeri Rejosari Madiun. Pada tahun ini pula Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso Mengikutkan para siswanya untuk ujian Negara pertama kalinya dengan dasar Kurikulum MAN 1976.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Pada awal Penegrian madrasah ini belum ada satupun tenaga, baik tenaga guru maupun tenaga tata usaha yang statusnya sebagai pegawai negeri di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Berkat pertolongan allah dengan usaha keras dan keuletan warga Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso serta kebijaksanaan Departemen Agama maka dalam perkembangannya Madrasah ini semakin sempurna dengan kelengkapan tenaga-tenaganya, baik guru tetap maupun tata usaha tetap. Disamping itu juga kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap.

Sejak berdirinya Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso untuk seluruh kegiatan belajar mengajar masih menumpang dan meminjam pergedungan pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Bondowoso II. Barulah sejak tahun 1985/1986 Madrasah ini Menerima DIP untuk pembebasan 5000 m2 tanah dan pembangunan lokal belajar. Sehingga pada saat itu sedang dalam penyelesaian enam lokal ruang belajar.

Pada tahun ajaran 1984/2985 Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso mendapatkan filial yang terletak dikabupaten Situbondo. Sehingga saat itu Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso merupakan Madrasah Aliyah induk yang membina kelompok kerja madrasah se wilayah Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Situbondo[32].

[32] "Sejarah MAN Bondowoso", diakses pada tanggal 17 januari 2024 22.00, https://123dok.com/article/gambaran-umum-man-bondowoso-a-profil-man-bondowoso.ynp1x1jz

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

VISI

"UNGGUL DALAM PRESTASI, SIAP BERKOMPETISI, DAN BERJIWA ISLAMI"

MISI

a. Melaksanakan Pendidikan, Pembelajaran dan pelatihan secara efektif dan kreatif.
b. Membangun budaya disiplin, kompetitif dan kebersamaan secara berimbang.
c. Menerapkan prinsip dan nilai-nilai islam di dalam dan diluar madrasah.
d. Mengembangkan potensi dan kreatifitas siswa dalam bidang olahraga dan seni.
e. Mengoptimalkan kompetensi warga madrasah dalam memberikan pelayanan kepada siswa dan masyarakat.

TUJUAN

Tujuan Madrasah sebagaimana uraian visi dan misi di atas dirumuskan dalam tujuan madrasah sebagai berikut :

a. Terlibatnya seluruh komponen madrasah secara aktif dalam pengelolaan madrasah.
b. Terciptanya lingkungan madrasah yang bersih, sehat, indah, rindang dan aman.
c. Meningkatkan pengamalan S3Q (salam, silaturrahim, sholat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

jama'ah, qur'an). Pada seluruh warga madrasah.

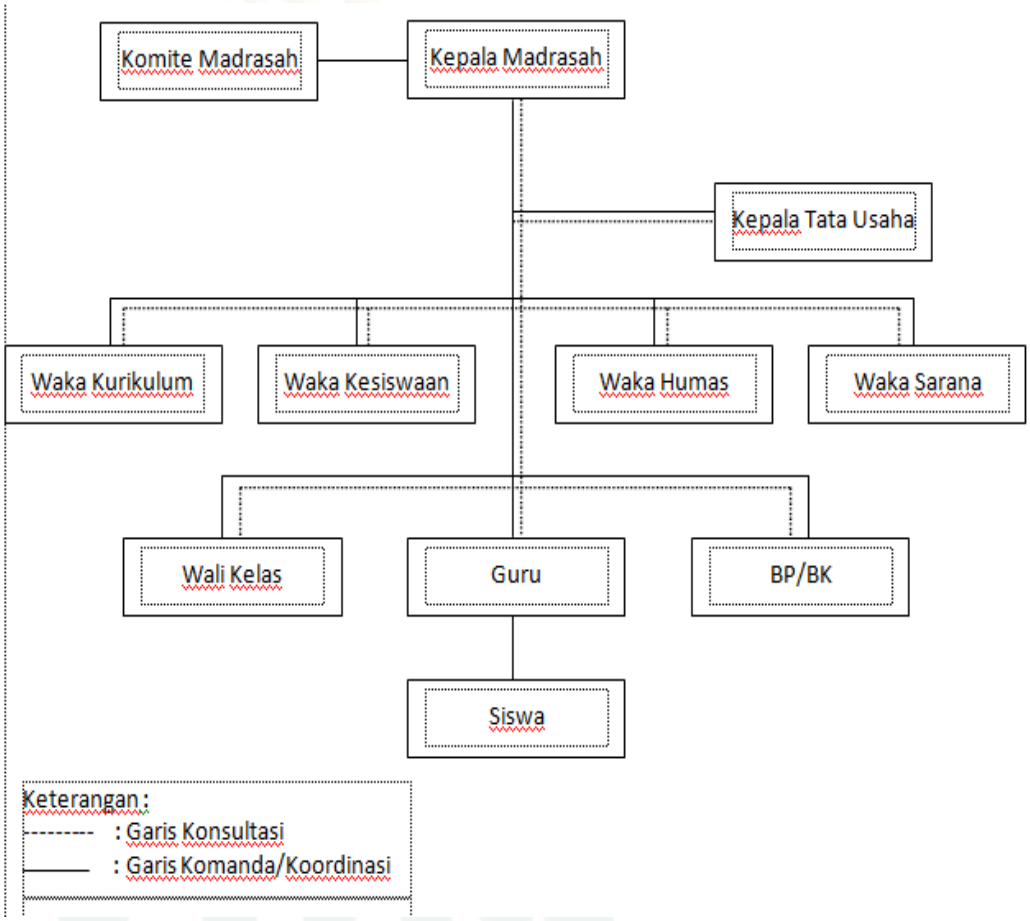
d. Meningkatkan pengamalan shalat berjama'ah dhuhur di madrasah.
e. Meningkatkan kepedulian warga madrasah terhadap kesehatan, kebersihan, dan keindahan lingkungan madrasah.
f. Terciptanya kultur yang islami dalam segala kegiatannya.
g. Menghasilkan mutu lulusan yang berdaya saing tinggi.
h. Mewujudkan tim olimpiade matematika, IPA, dan KIR yang mampu bersaing ditingkat nasional.
i. Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana serta pemberdayaannya yang mendukung peningkatan prestasi akademik dan non akademik.
j. Meningkatkan jumlah peserta didik yang menguasai bahasa arab dan inggris secara aktif.
k. Mewujudkan madrasah sebagai lembaga pendidikan yang diperhitungkan oleh masyarakat kota/kabupaten khususnya dan jawa timur pada umumnya.
l. Mewujudkan madrasah sebagai madrasah rujukan.
m. Diraihnya kejuaraan tingkat regional dan nasional.
n. Terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap madrasah[33].

[33] "Visi dan Misi MAN Bondowoso", diakses pada tanggal 17 januari 2024, 22.10, https://123dok.com/article/gambaran-umum-man-bondowoso-a-profil-man-bondowoso.ynp1x1jz

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.



4. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Sumberdaya manusia merupakan aset terpenting yang dimiliki oleh madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Jawa Timur. Oleh karenab itu, perekrutan dan pengembangan untuk menjadi salah satu kunci keberhasilan di masa depan. Sumber daya manusia di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso Jawa timur terdiri dari : a) Guru, b). Tenaga Administrasi, c). Satpam dan Tenaga Kebersihan.

Guru adalah aset penting yang duimiliki oleh Madrasah Aliyah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Negeri Bondowoso Jawa Timur. Oleh karena itu, perekrutan dan pengembangan akan menjadi salah-satu kunci keberhasilan dimasa depan. Persyaratan ini juga sejalan dengan peningkatan kualitas Guru dan Tenaga Administrasi sehingga dana yang diperlukan untuk studi lanjut. Program peningkatan kualitas staf pendukung dengan penyegaran dan kursus singkat.

Distribusi dan jumlah tenaga pendidik dan Kependidikan tahun akademik 2022/2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Table 4.1 Data Guru dan Pegawai

Tahun Pelajaran	Jumlah	Guru			Pegawai	
		PNS	PPPK	GTT	PNS	PTT
2020/2021	78	44		17	3	14
2021/2022	79	43		17	4	15
2022/2023	86	45	2	19	4	16
2023/2024						

5. Data Siswa

Selama Operasional Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso penerimaan siswa baru dan jumlah rombongan kelas terperinci dalam tabel berikut :

Table 4.2 Jumlah Siswa dan Rombel

No	Tahun Pelajaran	Jumlah Pendaftaran Siswa Baru	Kelas x		Kelas XI		Kelas XII		Jumlah
			Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	Jumlah Siswa	Jumlah Rombel	
1	2018/2019	461	461	11	430	11	357	11	1248
2	2019/2020	402	402	11	441	11	423	11	1266
3	2020/2021	430	430	11	399	11	428	11	1257
4	2021/2022	380	380	11	419	11	390	11	1189
5	2022/2023	356	356	11	370	11	370	11	1096
6	2023/2024								

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

6. Fasilitas

Sarana Pendidikan adalah sarana pendidikan yang bisa digerakkan atau dipindah sesuai dengan kebutuhan pemakaiannya. Lemari arsip sekolah misalnya merupakan salah-satu sarana pendidikan yang bisa digerakkan atau dipindahkan kemana-mana bila diinginkan. Demikian pula bangku sekolah termasuk sarana pendidikan yang bisa digerakkan atau dipindahkan kemana saja.

Prasarana pendidikan dimadrasah aliyah negeri bondowoso bisa diklasifikasikan menjadi dua macam. Pertama, prasarana pendidikan yng secara langsung digunakan untuk proses belajar-mengajar seperti ruang teori, ruang perpustakaan, ruang praktik keterampilan, dan ruang laboratorium. Kedua, prasarana sekolah yang keberadaannya digunkan untuk proses belajar-mengajar, tetapi secara langsung sangat menunjang terjadinya proses belajar-mengajar. Misalnya ruang kantor, musholla, kantin sekolah, tanah dan jalan menuju sekolah, kamar kecil, ruang usaha kesehatan sekolah, ruang guru, ruang kepala sekolah, dan tempat parkir kendaraan.

Secara umum, tujuan sarana dan prasarana madrasah adalah memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana pendidikan dalam rangka terselenggaranya proses pendidikan secara efektif dan efesien. Secara rinci tujuannya adalah sebagai berikut : 1). Untuk mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana pendidikan melalui sistem perencanaan dan pengadaan yang hati-hati dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

seksama. Melalui administrasi sarana prasarana sekolah diharapkan semua perlengkapan yang didapatkan oleh madrasah adalah sarana dan prasarana pendidikan yang berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan madrasah, dan dengan dana yang efesien dan 2). Untuk mengupayakan pemakaian sarana prasarana madrasah secara tepat dan efesien, sehingga keberadaannya selalu dalam kondisi siap pakai dalam setiap diperlukan oleh semua personel madrasah. Sistem itulah yang dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso dibawah kepemimpinan bapak Drs. K. H. Imam Barmawi burhan.

Sarana dan prasarana Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso berada diatas tanah seluas di atas 2,5 Hektar dengan kultur tanah yang turun naik dengan struktur tanah yang demikian itulah kami manfaatkan untuk lebih memperindah penataan lokasi.

Ketersediaan dan Kondisi Sarana dan Prasarana seperti pada lembaga Pendidikan pada umunya yang menyediakan layanan pendidikan kepada masyarakat . Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan sarana dan prasarana . pada saat ini ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana pendidikan pada Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso dapat dilihat pada tabel berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Table 4.3 Sarana Dan Prasarana

Ruang	Jumlah Ruang	Kondisi Baik	Kondisi Rusak	Kategori	Jumlah Ruang Keseluruhan
Ruang Kelas	33	33	-	-	53
Perpustakaan	-	-	-	-	
Aula	2	2	-	400 m2	
Lab IPA	3	3	-	-	
Lab Komputer	4	4	-	-	
Ruang Guru	3	3	-	-	
Ruang Kepala	1	1	-	-	
Ruang TU	1	1	-	-	
Tempat ibadah	1	1	-	Besar	
Multimedia	1	1	-	-	
Kantin	2	2	-	42 m2	
Ruang BK	2	2	-	-	
Kamar mandi siswa	33	33	-	-	
Kamar mandi Guru	3	3	-	-	
Gudang	1	1	-	Kecil	
UKS	2	2	-	Kecil	

B. Penyajian Data Dan Analisis Data

Pada bagian penyajian data ini, peneliti akan memaparkan tentang temuan penelitian di MAN Bondowoso. Data ini diperoleh melalui Observasi dan wawancara dengan kepala Madrasah, Tenaga Administrasi guru dan Peserta didik.

Pada sub bab ini peneliti menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada BAB 1 yaitu tentang Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso, Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso. Data-data hasil Penelitian ini diperoleh dari Teknik pengumpulan data yang saya gunakan yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Berikut Penyajian data-data hasil peneltian :

1. **Perumusan Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.**

   Kepala Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso menerapkan sistem perencanaan Terlebih dahulu dalam menjalankan Strategi nya.

   Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan. Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi peserta didik di MAN Bondowoso dilakukan agar kegiatan administrasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan pendidikan. Bapak Samsul Arifin, S.KOM. selaku Kepala Tenaga administrasi di MAN Bondowoso mengemukakan terkait Strategi yang dilakukan yaitu :

   > "pertama, menyusun job deskripsion supaya masing-masing personil itu memiliki tanggung jawab masing-masing karna setiap orang pekerjaannya kan beda-beda. Kedua, SDM kita banyak yang tidak linier dengan pekerjaan yang dilakukan, namun dipaksa untuk menekuni pekerjaannya, kita memanfaatkan SDM yang kita miliki, sambil lalu untuk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

meningkatkan kompetensinya kita ikutkan BIMTEK"[34]

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Bapak Santoso, S.Ag., M.Pd. selaku kepala Madrasah di MAN Bondowoso , beliau memaparkan bahwa :

> "Setiap Tenaga Administrasi diberikan tugasnya masing-masing dan diwajibkan untuk ditekuni dan diadakan BIMTEK rutin minimal 1 bulan 1 kali agar dapat menambah pengetahuan dan pemahaman Para Tenaga Administrasi tentang Pelayanan Administrasi "[35]

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwa strategi Tenaga Administrasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan tujuan pendidikan. Strategi Tenaga Administrasi dapat menentukan langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang disusun untuk mengarahkan setiap Tenaga Administrasi untuk hasil kinerja yang lebih efektif dan efesien.

Strategi tenaga Administrasi adalah tulang punggung dalam menjalankan lembaga pendidikan . Namun berbagai tantangan dan hambatan muncul dalam merumuskan strategi Administrasi pendidikan. Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso memanfaatkan SDM yang dimiliki dalam menghadapi Hambatan hambatan, sehingga aktivitas Administrasi tetap berjalan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, Kepala tenaga Administrasi di MAN Bondowoso mengungkapkan bahwa :

[34] Samsul Arifin, diwawancara oleh penulis, Bondowoso, 05 Oktober 2023.
[35] Santoso, diwawancara oleh Penulis, Bondowoso, 05 Oktober 2023.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> "walaupun sudah dibagi job deskripsionnya masing-masing personil akan tetapi ada salah satu Tempat yang belum ditempati yaitu di bidang bagian tenaga administrasi Perhumasan. kita menggunakan tenaga administrasi persuratan untuk menempati bidang bagian perhumasan, jadi satu orang memiliki dua pekerjaan yaitu dibagian Perhumasan dan Persuratan. Hambatannya yaitu di bagian Administrasi Persuratan jadi keteteran, ketika Perhumasan dibutuhkan di waktu itu. Karna kan Persuratan dibutuhkan setiap hari, sedangkan Perhumasan hanya sewaktu-waktu saja. Kita memanfaatkan SDM yang kita miliki untuk menutupi kendala tersebut, bertujuan agar Pelayanan tetap berjalan efektif. Saat ini ada regulasi bahwa madrasah tidak memperbolehkan untuk merekrut tenaga administrasi lagi, jadi kita memanfaatkan yang ada dulu "[36]

Pernyataan Serupa juga diungkapkan oleh bapak Santoso, S.Ag, M.Pd. selaku Kepala Madrasah , beliau mengungkapkan bahwa :

> "di MAN Bondowoso ini kita masih kekurangan tenaga administrasi untuk menduduki dibidang bagian Administrasi Perhumasan. Itu yang jadi kendala kita saat ini . sedangkan regulasi dari pemerintah itu sekarang tidak diperbolehkan untuk merekrut anggota tenaga administrasi lagi "[37]

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, Hambatan yang ada tidak menjadi alasan untuk tidak menjalankan aktifitas Pelayanan Administrasi akan tetapi Hambatan merupakan salah-satu pendorong untuk para tenaga administrasi lebih inisiatif dan Inovatif dalam menjalankan Pelayanan Administrasi.

Menghadapi segala Hambatan-hambatan yang muncul , tenaga administrasi di MAN Bondowoso mempunyai Strategi

[36] Samsul Arifin, diwawancara oleh penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.
[37] Santoso, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Alternatif untuk meningkatkan kualitas Pelayanan administrasi.

Strategi Alternatif di MAN Bondowoso menggunakan sistem kerjasama sehingga dapat menjadikan pelayanan administrasi tetap berjalan efektif. Sebagaimana yang di kemukakan oleh kepala tenaga administrasi di MAN Bondowoso yaitu :

> "saya menyampaikan kepada para tenaga administrasi, mereka di berikan job deskripsionnya masing-masing akan tetapi dalam keseharian kita itu TIM. Ketika si A membutuhkan Bantuan maka si B membantu untuk menyelesaikan pekerjaan si A. Itu strategi alternatif yang kita lakukan, supaya pelayanan Administrasi tetap berjalan efektif"[38]

Pernyataan guru dan Peserta didik sebagai penerima layanan terhadap Pelayanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi .

Ibu iwuk Masfufah, S.Pd selaku guru di MAN Bondowoso mengungkapkan bahwa :

> "Pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi di MAN Bondowoso sudah diusahakan semaksimal mungkin, dan saya sebagai penerima layanan sudah merasa cukup puas dengan itu, pelayanannya dilaksanakan cepat dan mudah". [39]

Pernyataan tersebut serupa dengan pernyataan siswa kelas 12 Andini Mengungkapkan bahwa :

> "Pelayanan Tenaga Administrasi di madrasah ini sudah baik. Dibuktikan dengan pembayaran SPP tiap semester dengan menggunakan kartu. Setiap siswa memiliki kartunya masing-masing lalu di input di komputer bagian administrasi keuangan dan itu sangat memudahkan siswa. Kedua, Tata usaha membantu siswa dalam menentukan

[38] Samsul Arifin, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.
[39] Iwuk Masfufah, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

studi lanjutan setelah lulus"[40]

Serupa dengan pernyataan Aminah siswa kelas 11 mengungkapkan bahwa :

> "Pelayananannya cepat yaitu dibuktikan dengan ketika ada salah-satu sarana dan prasarana yang rusak maka tenaga Administrasi cepat menangani dan memperbaiki, seperti kasus waktu itu saya sedang bermain voli kemudian jaring net rusak, keesokan harinya langsung diganti dan jaring net bisa digunakan lagi" [41]

Strategi Alternatif sangat dibutuhkan dalam menjalankan proses Administrasi. Strategi Alternatif dapat meminimalisir terjadinya keterbengkalaian kinerja para Tenaga Administrasi. Dengan adanya Strategi Alternatif di MAN Bondowoso menjadikan Pelayanan Administrasi dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasinya.

Selain wawancara, peneliti juga mendapatkan hasil observasi yang berkaitan dengan Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso. Observasi ini dilakukan pada hari Kamis tanggal 12 Oktober 2023. Peneliti melihat para tenaga administrasi sedang sibuk dengan tugasnya masing-masing. Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso berjumlah 18 orang terdiri dari kepala tenaga administrasi satu orang, dibagian pelaksana urusan tenaga administrasi Kepegawaian satu orang, dibagian persuratan satu orang, sarana dan prasarana satu orang, keuangan satu

[40] Andini, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 Mei 2024.
[41] Aminah, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 17 Mei 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

orang, Kurikulum satu orang, dan dibagian kesiswaan satu orang, tenaga administrasi Perpustakaan terdiri dari tiga orang, Tenaga Kebersihan ada empat orang, security ada dua orang, dan penjaga malam dua orang. [42]

Peneliti juga melihat adanya pertemuan yang diadakan di AULA MAN Bondowoso. Pertemuan tersebut yaitu BIMTEK bagi para tenaga administrasi. BIMTEK Diikuti oleh seluruh Tenaga administrasi terutama Kepala tenaga administrasi. Mereka mendengarkan secara seksama dengan di bimbing oleh tutor yang sudah ahli di bidangnya. [43]

Peneliti juga menemukan tenaga administrasi yang sedang cuti Dinas Keluar kota yaitu dibagian tenaga administrasi Persuratan, sedangkan pada waktu itu dibutuhkan pelayanannya maka tenaga administrasi yang berada disampingnya yaitu dibagian Administrasi Sarana dan prasarana yang menggantikan posisi Administrasi Persuratan sehingga pelayanan administrasi tetap berjalan efektif pada waktu itu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[42] Observasi diruang PTSP/ TU MAN Bondowoso, 12 Oktober 2023.
[43] Observasi di AULA MAN Bondowoso, 17 januari 2024.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil Observasi ini juga dikuatkan dengan Dokumentasi Rapat / Musyawarah Membahas Tentang Perumusan Strategi Tenaga Administrasi.



Gambar 4.1 Dokumentasi Kegiatan Rapat Perumusan Strategi Tenaga Administrasi di AULA MAN Bondowoso.

Dalam gambar tersebut merupakan hasil dokumentasi kegiatan Rapat di MAN Bondowoso. Dari dokumentasi tersebut dapat dilihat bahwa Kepala tenaga administrasi sedang menyampaikan Visi, Misi, dan Tujuan Tenaga Administrasi untuk kedepannya. Kepala Tenaga Administrasi Membagi setiap Tugas masing-masing para tenaga administrasi.



Gambar 4.2 Dokumentasi Kegiatan BIMTEK di AULA MAN Bondowoso .

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Gambar tersebut adalah foto Dokumentasi kegiatan BIMTEK di MAN Bondowoso yang dilaksanakan setiap satu bulan satu kali. Dari dokumentasi tersebut dapat dilihat bahwa para tenaga Administrasi fokus terhadap tugasnya masing-masing. Mereka di dampingi oleh para Tutor-tutor yang profesional. BIMTEK ini dilakukan untuk meningkatkan Kompetensi Para tenaga administrasi.



Gambar 4.3 Dokumentasi Kegiatan Pelayanan Administrasi di ruang TU MAN Bondowoso.

Gambar tersebut adalah foto kegiatan Pelayanan Administrasi , terlihat bahwa siswa-siswi sedang membutuhkan pelayanan tenaga administrasi. Terdapat beberapa stakeholder madrasah sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan cepat dan tidak berbelit-belit.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan hasil wawancara,observasi dan Dokumentasi yang dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Strategi yang digunakan sistematis, walaupun terdapat beberapa kendala dan hambatan akan tetapi para tenaga administrasi bisa menghadapi kendala tersebut.

Meskipun masih ada regulasi dari pemerintah untuk tidak merekrut anggota baru tenaga administrasi, kurangnya tenaga administrasi tidak menghambat berjalannya proses kegiatan Pelayanan administrasi. Dengan adanya strategi alternatif dapat memudahkan pelayanan administrasi sehingga pelayanan administrasi tetap berjalan efektif. Pelayanan tenaga administrasi di MAN Bondowoso dilaksanakan cepat dan tidak berbelit-belit, sehingga mendapat nilai positif dari pihak yang menerima layanan yaitu guru dan peserta didik.

2. Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Setelah melakukan Perumusan Strategi langkah selanjutnya yaitu Implementasi Strategi. Implementasi Strategi Merupakan aktifitas menggerakkan para Tenaga administrasi untuk melaksanakan tugasnya. Pelaksanaannya mengacu kepada Strategi yang telah dirumuskan.

Dalam kegiatan Implementasi Strategi ada salah-satu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Tenaga Administrasi yang bertanggung jawab dalam mengukur kinerja para tenaga administrasi di MAN Bondowoso. agar dapat memperjelas struktur organisasi yang efektif. Kepala Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso menyatakan bahwa :

> ”Yang bertanggung jawab dalam mengukur kinerja para tenaga administrasi saya sendiri, sebagai kepala tenaga administrasi, cuman kan untuk yang non PNS itu tidak ada standarisasinya. Kalo yang PNS sudah ada E-KINERJA untuk yang non PNS saya melihat kesehariannya seperti apa kinerjanya gimana seperti itu. Ketika dilihat kasat mata ada yang kurang ya saya beri motivasi”[44]

Memotivasi para Tenaga administrasi merupakan hal penting yang perlu untuk dilakukan demi berjalannya Pelayanan Administrasi yang Berkualitas. Memotivasi para Tenaga Administrasi adalah memberikan arahan atau saran agar kinerjanya bisa lebih baik lagi . Bapak Kepala Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso Menegaskan bahwa :

> “Upaya yang dilakukan dalam memotivasi para tenaga administrasi supaya bisa melaksanakan tugasnya dengan baik yaitu dengan melalui rapat evaluasi, untuk memantau sejauh mana pekerjaan sudah dilakukan”[45]

Motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja para tenaga Administrasi. Apabila motivasi kerja terus ditingkatkan maka kinerja tenaga Administrasi Madrasah cenderung untuk meningkat. Kinerja itu penting sebab kinerja Tenaga Administrasi yang

[44] Samsul Arifin, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.
[45] Samsul Arifin, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Optimal akan menghasilkan pencapaian tujuan Organisasi.

Bukan hanya Motivasi kerja yang diterapkan di MAN Bondowoso untuk mendorong semangat kerja para Tenaga Administrasi. Akan tetapi Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso juga Memiliki Fasilitas yang lengkap dalam menjalankan Tugasnya.

Sarana dan Prasarana dapat mendukung keberhasilan Pelayanan Administrasi yang baik. Karena dengan adanya fasilitas yang memadai, para tenaga administrasi di MAN Bondowoso tidak kebingungan dalam melaksanakan tugasnya. Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di MAN Bondowoso Kepala Tenaga Administrasi mengungkapkan Bahwa :

> "komputer sudah cukup, masing-masing para tenaga Administrasi sudah memiliki komputer di mejanya masing-masing sesuai dengan jobnya", fasilitas sudah cukup dan para Tenaga Administrasi memiliki Ruangan yang di khususkan untuk aktifitas pelayanan Administrasi ".[46]

Pernyataan Serupa juga diungkapkan Oleh bapak Santoso selaku Kepala Madrasah di MAN Bondowoso , beliau mengungkapkan bahwa :

> "Di MAN Bondowoso ini fasilitasnya sudah bisa dibilang lengkap, Terutama di Bagian Tata usaha . Para Tenaga Administrasi sudah disediakan satu Ruangan yang di khususkan untuk Pelayanan Administrasi. Di dalamnya terdapat banyak Komputer, hardware dan software, meja, kursi Pelayanan, Kursi tempat untuk Tenaga Administrasi,

[46] Samsul Arifin, diwawancara oleh penulis, Bondowoso, 14 Mei 2024.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Rak untuk pengarsipan dan persuratan". [47]

Sarana dan prasarana yang lengkap dapat memudahkan para Tenaga Administrasi dalam melayani stakeholder madrasah dan sebaliknya apabila sarana dan prasarana kurang lengkap maka pekerjaan tenaga administrasi tersebut akan terbengkalai.

Salah-satu cara Memotivasi kinerja para Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso yaitu dengan memberikan *reward* untuk karyawan. Dengan melakukan hal ini karyawan akan semakin merasa dihargai dan diakui oleh Organisasi.

Pentingnya sebuah reward atau hadiah untuk pegawai yang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Bertujuan agar pegawai tersebut lebih bersemangat lagi dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, Kepala Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso mengemukakan bahwa :

> "reward secara formal tidak ada seperti sertifikat, piagam atau piala, Cuma ada semacam TIPS, THR tiap tahun, dan ada program Rekreasi keluarga dan ada program nyantri yaitu seluruh warga sekolah di ajak untuk Liburan". [48]

Selain wawancara, peneliti juga mendapatkan hasil observasi yang berkaitan dengan Implementasi strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso. Peneliti melakukan observasi pada hari

[47] Santoso, diwawancara oleh penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.
[48] Samsul Arifin, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Selasa tanggal 05 Februari 2024. peneliti melihat di AULA di MAN Bondowoso sedang mengadakan pertemuan yaitu Rapat Evaluasi bertujuan untuk memotivasi para tenaga administrasi. [49]Bukan hanya motivasi kerja yang dilakukan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi akan tetapi sarana dan prasarana yang memadai juga dapat mendorong semangat kerja para tenaga administrasi. Dari observasi yang saya lakukan, fasilitas yang ada diruang TU sudah memadai. Semua sudah tersedia dan memudahkan para tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya. [50]

Hasil Observasi ini juga dikuatkan dengan Dokumentasi Implementasi Strategi tenaga administrasi.



Gambar 4.4 Dokumentasi Kegiatan Musyawarah E-KINERJA bagi yang PNS sekaligus mengukur kinerja bagi yang NON PNS di MAN Bondowoso.

Gambar tersebut adalah foto ketika Sosialisasi E-KINERJA bagi yang PNS sekaligus mengukur kinerja bagi yang NON PNS

[49] Observasi di AULA MAN Bondowoso, 05 Februari 2024.
[50] Observasi di Ruang TU MAN Bondowoso, 05 Februari 2024.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

di MAN Bondowoso. Dapat dilihat bahwa para atasan yaitu pihak kemenag menyampaikan tentang E-kinerja dan di perhatikan secara seksama oleh para tenaga administrasi di MAN Bondowoso.



Gambar 4.5 Dokumentasi Para Pendidik dan tenaga kependidikan mengikuti Kegiatan Sosialisasi E-kinerja

Gambar tersebut adalah foto Sosialisasi E-kinerja. Dapat dilihat bahwa yang mengikuti Rapat bukan hanya dari Tenaga Administrasi akan tetapi semua pendidik dan tenaga kependidikan yang ada di MAN Bondowoso. Mereka memperhatikan secara seksama.



Gambar 4.6 Dokumentasi Sarana dan prasarana pelayanan Administrasi yang ada di Ruang TU MAN Bondowoso.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Gambar tersebut adalah foto dokumentasi segala fasilitas yang ada di ruang TU MAN Bondowoso. Terdapat satu Ruangan khusus untuk Pelayanan Administrasi yaitu ruang PTSP. Didalamnya terdapat beberapa komputer, hardware dan software, kursi pelayanan, ruang tamu, rak persuratan dan pengarsipan. Dapat dilihat bahwa fasilitas yang ada diruangan PTSP sudah lengkap.



Gambar 4.7 Dokumentasi nyantri Para Pendidik dan tenaga kependidikan di MAN Bondowoso.

Gambar tersebut adalah foto dokumentasi aktifitas nyantri bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Nyantri ini sebagai reward kepada para tenaga administrasi karna sudah melaksanakan pelayanan dengan baik dan maximal.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id



Gambar 4.8 Dokumentasi kegiatan kumpul bersama pendidik dan tenaga kependidikan.

Gambar tersebut adalah foto dokumentasi kegiatan kumpul bersama tenaga pendidik dan tenaga kependiikan dimana hal ini bertujuan untuk mempererat tali silaturrahmi para pendidik dan tenaga kependidikan. Demi terciptanya sikap dan sifat gotong royong dalam melaksanakan tugas madrasah dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti pada hari Rabu tanggal 22 mei 2024 dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi tenaga administrasi di MAN Bondowoso yaitu memilih penanggung jawab dalam memantau tugas tenaga administrasi, memotivasi para tenaga administrasi, melengkapi sarana dan prasarana, reward atau pemberian hadiah.

Motivasi kerja sangat dibutuhkan bagi para tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya, di MAN Bondowoso program motivasi kerja nya yaitu melalui musyawarah atau rapat . bukan hanya motivasi kerja saja akan tetapi para tenaga administrasi juga membutuhkan

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

fasilitas yang memadai untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi. Sarana dan prasarana yang selalu tersedia akan mendorong semangat kerja para tenaga administrasi. Dan yang dibutuhkan para tenaga administrasi yang terakhir adalah reward. Reward yang diberikan oleh para tenaga administrasi tidak berupa penghargaan akan tetapi hanya sebuah liburan untuk merefresh otak sejenak.

Suatu penghargaan begitu sangat penting diberikan kepada pegawai yang melaksanakan tugasnya dengan baik. Dengan itu mereka akan merasa diakui dan berharga atas hasil kerasnya selama masa tugasnya. Alangkah baiknya untuk memberikan reward khusus untuk tenaga administrasi yang melaksanakan tugasnya dengan baik agar pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi.

3. Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Evaluasi Strategi merupakan langkah Akhir dalam kegiatan Pelayanan Administrasi . Evaluasi Strategi perlu untuk dilakukan karena untuk melihat sejauh mana Tugas Tenaga Administrasi dilaksanakan. Apakah sesuai dengan perumusan dan implementasi Strategi yang telah disusun sebelumnya atau apakah sebaliknya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, Kepala Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso memaparkan bahwa :

‘‘Setiap bulan ada rapat pleno isi rapat tersebut yaitu kepala sekolah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menyampaikan tugas-tugas perorangan dan menyinggung setiap pekerjaan yang telah dilaksanakan ". [51]

Bapak Kepala MAN Bondowoso juga mengungkapakan bahwa

> " saya melaksanakan rapat pleno setiap 1 bulan 1 kali isi rapat tersebut yakni evaluasi terhadap setiap kegiatan-kegiatan di Madrasah . saya menyinggung setiap pekerjaan yang kurang maksimal, lalu saya berikan arahan dan motivasi untuk perbaikan" [52]

Evaluasi Strategi merupakan proses terakhir dalam suatu kegiatan manajemen organisasi. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk menilai dan mencermati apakah strategi yang telah dirumuskan berjalan dengan baik atau tidak.

Selain wawancara , peneliti juga mendapatkan hasil observasi yang berkaitan dengan Evaluasi Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso. Saya melaksanakan observasi pada hari Senin tanggal 03 juni 2024. ketika itu saya melihat sedang ada rapat pleno yang diikuti oleh seluruh pendidik dan tenaga kependidikan yang di koordinasikan oleh Kepala Madrasah MAN Bondowoso sebagai pengisi materi. [53]Rapat tersebut bertujuan agar pekerjaan setiap personil bisa lebih baik lagi. Bapak kepala Madrasah memberikan arahan dan motivasi kepada setiap personil.

Hasil observasi ini juga dikuatkan dengan dokumentasi

[51] Samsul Arifin, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 mei 2024.
[52] Santoso, diwawancara Oleh Penulis, Bondowoso, 14 Mei 2024.
[53] Observasi di MAN Bondowoso, 04 Maret 2024.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kegiatan Evaluasi Berupa Rapat Pleno di MAN Bondowoso.



Gambar 4.9 Dokumentasi Kegiatan Rapat Pleno di AULA MAN Bondowoso.

Dalam gambar tersebut dapat dilihat bapak kepala madrasah menyampaikan isi rapat pleno yang diikuti oleh seluruh warga sekolah.

C. Pembahasan Dan Temuan

Hasil temuan dari Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso mengenai analisis pemahaman tentang Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso dipaparkan dalam tabel Berikut :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO.	FOKUS PENELITIAN	HASIL TEMUAN
1.	Bagaimana Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?	1. Kepala Tenaga Administrasi membagi Job deskripsionnya masing-masing kepada para Tenaga Administrasi.Tenaga Administrasi di MAN Bondowoso berjumlah 18 Tenaga administrasi. 2. Menghadapi kendala dan hambatan yang ada yaitu tenaga administrasi di MAN Bondowoso tenaga administrasinya kurang satu, yaitu dibagian tenaga administrasi perhumasan. Namun, kendala dan hambatan tersebut dapat diatasi oleh tenaga administrasi yaitu tenaga administrasi persuratan sewaktu-waktu dapat menggantikan posisi tenaga administrasi perhumasan apabila dibutuhkan pelayanannya. Jadi, tenaga adminstrasi persuratan memiliki dua pekerjaan yang berbeda. 3. Strategi alternatif yang digunakan oleh tenaga administrasi di MAN Bondowoso adalah menggunakan sistem kerja sama (TIM). Ketika tenaga administrasi sarana dan prasarana tidak hadir pada waktu itu sedangkan dibutuhkan pelayanannya, maka tenaga administrasi keuangan menggantikan posisi tenaga administrasi sarana dan prasarana tersebut. Sehingga pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		administrasi tetap berjalan efektif. 4. Berdasarkan hasil dari pernyataan guru dan peserta didik selaku penerima layanan. Pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso dilakukan secara cepat dan tidak berbelit-belit.
2.	Bagaimana Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?	1. penanggung jawab dalam pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso yaitu Bapak Samsul Arifin S.KOM. selaku Kepala Tenaga Administrasi. 2. Menerapkan Motivasi kerja kepada para tenaga Administrasi melalui Rapat Evaluasi di MAN Bondowoso. 3. Sarana dan Prasarana yang ada di MAN Bondowoso sudah lengkap dan memadai sehingga dapat mengoptimalkan Kualitas Pelayanan Administrasi. 4. akan tetapi kurangnya pemberian reward kepada para pegawai Administrasi. Reward hanya berupa liburan bukan suatu penghargaan yang diberikan kepada personil administrasi. Padahal reward sangat penting untuk diterapkan agar para tenaga administrasi lebih bersemangat lagi dalam menjalankan tugasnya.
3	Bagaimana Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?	1. Penerapan Evaluasi strategi di MAN Bondowoso yaitu berupa Rapat Pleno yang diadakan setiap 1 bulan satu kali oleh Bapak Kepala Madrasah diikuti oleh

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

			seluruh warga Madrasah. Bertujuan untuk memantau sejauh mana pekerjaan para tenaga administrasi dilaksanakan.

Peneliti menyajikan data yang diperoleh dari Hasil penelitian melalui Metode Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian hasil penelitian yang diperoleh dibandingkan dengan teori yang telah dipaparkan pada BAB dua. Berdasarkan hasil penelitian maka berikut ini adalah hasil temuan di lapangan.

1. Perumusan Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari lapangan terdapat beberapa Strategi Tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Namun, dalam fokus pertama peneliti akan membahas Strategi yang pertama yaitu Perumusan Strategi.

Perumusan Strategi Tenaga administrasi di Madrasah aliyah negeri Bondowoso beberapa aktivitas yang dilakukan yakni langkah pertama menyusun job deskripsion, para tenaga administrasi diberikan tugas masing-masing. Tenaga administrasi yang ada di MAN Bondowoso berjumlah 18 orang. Terdiri dari bagian kepala tenaga administrasi 1 orang, dibagian pelaksana urusan tenaga administrasi kepegawaian 1 orang, dibagian tenaga administrasi persuratan 1 orang, dibagian tenaga administrasi sarana dan prasarana 1 orang, dibagian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keuangan 1 orang, dibagian tenaga administrasi kurikulum 1 orang, dan dibagian kesiswaan 1 orang, dibagian tenaga administrasi perpustakaan 3 orang, Tenaga kebersihan 4 orang, security 2 orang, dan penjaga malam 2 orang. Masing-masing tenag administrasi berperan dengan tugasnya, dan mereka mempunyai tanggung jawab masing-masing.

Para tenaga administrasi yang ada di MAN Bondowoso banyak yang tidak linier dengan ijazah mereka. ada yang jurusan pendidikan bhs inggris dan pendidikan keguruan lainnya. Bukan jurusan yang berkaitan dengan administrasi seperti jurusan Manajemen pendidikan. Akan tetapi meskipun tenaga administrasi banyak yang tidak linear, Tenaga administrasi berinisiatif mengadakan BIMTEK yang diadakan setiap 1 bulan 1 kali bertujuan untuk meningkatkan kompetensi para tenaga administrasi yang ada di MAN Bondowoso. Dengan adanya BIMTEK ini Para tenaga administrasi dapat memperdalam ilmu, pengetahuan, dan wawasan tentang administrasi Madrasah.

Kedua, Hambatan yang ada di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso yaitu kurangnya tenaga administrasi di bagian bidang administrasi Perhumasan sehingga tenaga administrasi memanfaatkan personil tenaga administrasi yang ada yaitu tenaga administrasi persuratan. Sehingga tenaga administrasi persuratan memiliki dua pekerjaan yang berbeda dibagian perhumasan dan persuratan. Namun karena hal itu, pelayanan administrasi persuratan jadi keteteran sedangkan pelayanan administrasi persuratan dibutuhkan setiap hari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pelayanannya sedangkan administrasi perhumasan hanya sewaktu-waktu saja dibutuhkan. Saat ini kepala tenaga administrasi Madrasah tidak bisa merekrut anggota baru lagi karena ada regulasi dari pusat untuk tidak memperbolehkan merekrut anggota baru. Inisiatif dari para tenaga administrasi untuk memanfaatkan SDM yang ada agar pelayanan administrasi tetap berjalan efektif.

Ketiga, Strategi Alternatif yang digunakan oleh tenaga administrasi di MAN Bondowoso yaitu dengan sistem Kerja TIM atau saling tolong menolong atau gotong royong. Tenaga administrasi di MAN Bondowoso meskipun mereka sudah mempunyai tanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing akan tetapi mereka dalam kesehariannya itu TIM. Ketika tenaga administrasi A membutuhkan bantuan atau tidak bisa hadir pada waktu itu atau dinas keluar kota sedangkan dibutuhkan pelayanannya waktu itu maka Tenaga administrasi B yang melayani pelanggan waktu itu. Dengan adanya strategi alternatif ini pekerjaan para tenaga administrasi tetap berjalan sehingga tidak menyebabkan keterbengkalaian pekerjaan.

Temuan tersebut sesuai dengan teori David dalam buku Strategic Management bahwa dalam perumusan strategi terdapat beberapa kegiatan yaitu :

a. Mengidentifikasi Kesempatan dan Hambatan eksternal

Kesempatan eksternal dan Hambatan eksternal mengacu pada kecenderungan dan kejadian yang berkaitan dengan ekonomi,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sosial, kebudayaan, dan demografi, lingkungan, politik, pemerintahan, dan teknologi yang dapat secara signifikan menguntungkan maupun merugikan madrasah dimasa yang akan datang.

b. Menentukan kekuatan dan kelemahan internal

Kekuatan dan kelemahan internal adalah aktifitas yang dapat dikendalikan suatu organisasi yang dilakukan secara baik dan buruk. Kekuatan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah tenaga administrasi di MAN Bondowoso bisa mengatasi kendala-kendala yang ada seperti kurangnya personil yang menduduki di bagian tenaga administrasi Perhumasan maka mereka berinisiatif merangkap pekerjaan tenaga administrasi persuratan. Dengan inisiatif seperti ini pelayanan administrasi tetap berjalan efektif.

c. Menghasilkan alternatif strategi

Memilih dan menentukan program alternatif tindakan yang terbaik yang bisa memungkinkan proses disuatu madrasah untuk mencapai misi dan tujuan[54]. Alternatif Strategi yang diperoleh dari hasil penelitian adalah meskipun tenaga administrasi yang ada di MAN Bondowoso memiliki tanggung jawab dan tugasnya masing-masing akan tetapi dalam kesehariannya mereka adalah TIM. Saling tolong menolong antar tenaga administrasi. Ketika tenaga administrasi A tidak bisa hadir pada hari tertentu maka tenaga

[54]Fred R.David, Strategic Management, (Francis : New Delhi, 2011). 20-91

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

administrasi B yang membantu melayani pelanggan pada hari itu.

Guru dan peserta didik sebagai penerima Layanan. penilaian mereka terhadap peLayanan Administrasi di Madrasah Aliyah negeri Bondowoso dilaksanakan secara cepat dan Mudah. Dibuktikan dengan beberapa hal seperti pembayaran SPP dengan kartu tiap masing-masing siswa, membantu siswa dalam menentukan studi lanjutan bagi kelas tiga yang hampir lulus dan ingin melanjutkan ke perguruan tinggi, dan segera menggantikan sarana dan prasarana yang rusak.

Hasil Temuan ini sesuai dengan Teori Parasuraman, Berry, Zeitham dalam jurnal Sulistiyawati Bahwa terdapat Beberapa Dimensi Pokok dalam Kualitas Pelayanan diantaranya sebagai Berikut :

1) Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah kemauan untuk memberikan Pelayanan dan membantu Konsumen dengan Segera. Dalam hal ini mereka memberikan tanggapan terhadap keinginan konsumen dengan kemauan untuk membantu atau melayani sesegera mungkin. Standart yang digunakan harus disesuaikan dengan permintaan kecepatan tanggapan yang diinginkan konsumen. Responsiveness yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah berdasarkan dari pernyataan dan yang dirasakan guru dan peserta didik. Sarana dan Prasarana yang segera di ganti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

apabila mengalami kerusakan seperti jaring net yang rusak dan keesokan harinya langsung diganti. Membuat siswa nyaman dengan fasilitas yang selalu tersedia.

2) Empathy (Kemudahan Akses)

Empathy adalah adanya perhatian yang bersifat pribadi kepada seseorang, melakukan kontak, hubungan dan komunikasi dengan orang yang dilayani serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para stakeholder sekolah. Empathy berarti tenaga administrasi memahami masalah yang sedang dihadapi oleh seseorang dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empathy yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah kemudahan yang dirasakan oleh peserta didik dalam pembayaran SPP dengan diberikan kartu SPP dari tiap-tiap Peserta didik.

3) Tangibles (penampilan fisik)

Penampilan fisik dimaksudkan bahwa penampilan sarana fisik, perlengkapan peralatan, penampilan personil dan media komunikasi dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang berkualitas[55]. Tangibles yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang lengkap dan

[55]Fred R.David, Strategic Management, (Francis : New Delhi, 2011). 20-91

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memadai di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Hasil temuan ini sesuai dengan Teori Pada Bab dua yaitu dalam Buku David dengan Judul Strategic Management tentang Perumusan Strategi diantaranya Mengidentifikasi Kesempatan dan Hambatan eksternal, Menentukan kekuatan dan kelemahan internal, Menghasilkan alternatif strategi.

Selain itu hasil Temuan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi sesuai dengan Teori Parasuraman, Berry, Zeitham, dalam jurnal Sulistiyawati pada bagian Pelayanan yang diberikan Tenaga administrasi di MAN Bondowoso meliputi Beberapa Dimensi diantaranya Responsiveness (Daya Tanggap), Empathy (Kemudahan Akses), Tangibles (Penampilan fisik).

2. Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari lapangan terdapat beberapa Strategi Tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Namun peneliti akan membahas Strategi yang kedua yaitu Implementasi Strategi.

Implementasi strategi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso yaitu membuat struktur organisasi yang efektif, yang bertanggung jawab dalam mengatur tatalaksana tenaga administrasi di MAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Bondowoso yaitu Bapak Samsul Arifin selaku Kepala Tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. Kepala Tenaga administrasi juga bertanggung jawab dalam mengukur kinerja para tenaga administrasi. Apabila ada kinerja tenaga administrasi yang kurang optimal kepala tenaga administrasi memberikan motivasi kerja berupa Rapat Evaluasi bertujuan untuk memantau sejauh mana pekerjaan para tenaga administrasi dilaksanakan. bukan hanya motivasi kerja yang dapat mendorong semangat kerja para tenaga administrasi akan tetapi dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai di Madrasah aliyah negeri Bondowoso membuat para tenaga administrasi tidak kebingungan lagi dalam melaksanakan tugasnya. Peneliti melihat langsung terhadap sarana dan prasarana yang ada di MAN Bondowoso. dalam suatu ruangan penuh yang dikhususkan untuk Para Tenaga administrasi di MAN Bondowoso didalamnya terdapat beberapa sarana dan prasarana yaitu komputer, hardware, software, meja, kursi pelayanan, kursi untuk tenaga administrasi, Ruang Tamu sofa dan mejanya, dan Rak untuk pengarsipan dan persuratan. Sarana dan Prasarana yang memadai ini dapat mendukung tercapainya kinerja yang optimal bagi para tenaga administrasi. Bukan hanya sarana dan prasaran yang memadai yang dapat memberi semangat kerja para tenaga administrasi akan tetapi pemberian reward juga sangat penting untuk diterapkan. Sebuah Reward yang diberikan untuk para tenaga administrasi di MAN Bondowoso hanya sebuah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

liburan untuk semua warga sekolah bukan reward untuk per orangan dan tidak berbentuk penghargaan.

Temuan tersebut sesuai dengan teori David dalam Buku Strategic Management bahwa dalam Implementasi strategi terdapat beberapa kegiatan yaitu :

a. Membuat struktur organisasi yang efektif

Perubahan strategi dalam perubahan struktur organisasi biasanya untuk dua alasan utama, pertama struktur organisasi sebagian besar menentukan bagaimana tujuan dan kebijakan dibentuk, kedua, menentukan bagaimana sumberdaya akan dialokasikan[56]. Kepala Tenaga administrasi yang menjadi koordinasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Berdasarkan data Tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil Temuan ini sesuai dengan teori pada Bab Dua yaitu dalam Buku David dengan judul Strategic Management tentang Implementasi Strategi yaitu Membuat struktur organisasi yang efektif .

3. Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari lapangan terdapat beberapa Strategi Tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. dalam fokus ketiga peneliti akan membahas Strategi

[56]Fred R.David, Strategic Management, (Francis : New Delhi, 2011). 20-91

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang ketiga yaitu Evaluasi Strategi.

Evaluasi Strategi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso yaitu berupa Rapat Pleno yang isinya kepala sekolah menyinggung tiap pekerjaan masing-masing individu dan memberikan arahan kepada individu yang pekerjaannya kurang optimal. Rapat Pleno ini diadakan tiap 1 bulan 1 kali.

Temuan tersebut sesuai dengan teori David dalam Buku Strategic Management bahwa dalam Evaluasi strategi terdapat beberapa kegiatan yaitu :

a. Mereview faktor eksternal dan internal dan strategi yang dilaksanakan.
b. Mengukur kinerja

   Mengukur kinerja yaitu membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya.
c. Mengambil tindakan korektif[57]. Mengambil tindakan korektif melalui Rapat Pleno yang diadakan setiap 1 bulan 1 kali dengan memperbaiki setiap kesalahan yang terjadi.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil temuan ini sesuai dengan teori pada bab dua yaitu dalam buku David yang berjudul Strategic Management tentang Evaluasi Strategi diantaranya Mereview faktor eksternal dan internal dan strategi yang dilaksanakan, Mengukur kinerja, Mengambil tindakan korektif.

[57]Fred R.David, Strategic Management, (Francis : New Delhi, 2011). 20-91

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian sebelumnya pada bab IV yang merupakan paduan antara hasil kajian teoritis dengan hasil penelitian lapangan dan juga mengacu pada Rumusan penelitian Skripsi, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Perumusan Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso :
   a. Menyusun job deskripsion masing-masing tenaga administrasi MAN Bondowoso. sehingga tenaga administrasi merasa memiliki tanggung jawab tersendiri terhadap tugasnya.
   b. Mengidentifikasi suatu Hambatan yaitu kurangnya personil tenaga administrasi di bagian tenaga administrasi perhumasan. Tenaga administrasi perhumasan tidak ada yang menempati maka tenaga administrasi persuratan yang menangani administrasi perhumasan. Dengan adanya regulasi pemerintah untuk tidak merekrut anggota baru lagi maka tenaga administrasi memanfaatkan SDM yang ada.
   c. Strategi alternatif yang digunakan oleh tenaga administrasi di MAN Bondowoso yaitu sistem kerja sama atau kerja TIM. Ketika salah-satu tenaga administrasi tidak bisa hadir maka tenaga administrai yang lain menggantikannya sehingga proses pelayanan administrasi tetap berjalan efektif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. Implementasi Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso :
   a. Kepala Tenaga administrasi yang bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan para tenaga administrasi di MAN Bondowoso.
   b. Motivasi kerja yang dilakukan oleh tenaga administrasi MAN Bondowoso yaitu melalui Rapat Evaluasi dengan memberikan arahan dan saran untuk meningkatkan Pelayanan administrasi agar lebih baik lagi.
   c. Sarana dan Prasarana yang memadai atau lengkap dapat mempengaruhi kualitas kinerja para Tenaga administrasi di MAN Bondowoso.
   d. Reward atau penghargaan kepada para tenaga administrasi berupa bentuk jalan-jalan atau liburan bagi seluruh warga sekolah.
3. Evaluasi Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas Pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.
   a. Mengukur Kinerja dan mengambil tindakan korektif melalui Rapat Pleno yang diadakan setiap satu bulan satu kali bertujuan untuk mengukur sejauh mana pekerjaan telah dilaksanakan.

B. Saran

1. Bagi Kepala Tenaga Administrasi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.
   a. Sebaiknya merekrut anggota baru lagi apabila sudah ada perizinan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dari pemerintah. Supaya pelayanan tenaga administrasi dibagian administrasi persuratan tidak keteteran. Merekrut anggota baru untuk menduduki di bidang bagian administrasi perhumasan agar kualitas pelayanan administrasi tetap efektif.

b. Sebaiknya reward yang diberikan kepada tenaga administrasi berbentuk suatu penghargaan terhadap personil tenaga administrasi yang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik agar dapat mendorong semangat kerja tenaga administrasi yang lainnya.

2. Bagi Tenaga Administrasi Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso
   a. Diharapkan selalu memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas-tugasnya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MAN Bondowoso.
3. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi literature bagi peneliti selanjutnya dan dapat mengembangkan hasil temuan peneliti tentang Strategi Tenaga administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Al-Asqalani Ibnu Hajar , *Terjemah Bulughul Maram*. Jakarta : Pustaka Amani.

David Fred R., *Strategic Management*, Francis : New Delhi, 2011.

Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.Batu Ampar kramat Jati : Al-Mubin.

Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* . Bandung : Alfabeta, 2020.

Fadlan Muchammad, "Analisis Kinerja Tenaga Kependidikan IAIN Purwokerto ", *Jurnal Kependidikan* , Volume 4, Nomor 1, (Mei 2016).

Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta didik di MTs Negeri 1 Model Palembang" *Jurnal Manajemen Pendidikan islam*, Volume 3, Nomor 1, (Mei 2018).

Hidayat Seftiany Permata, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di MAN 1 Kota Mojokerto", *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Volume 4, Nomor 4, (april 2014).

Kepmendiknas No.053/U/2001 Tentang definisi Tenaga Administrasi Sekolah

Kristiawan Muhammad, Nova Asvio, "Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Volume 5, Nomor 1, (Juni 2018), 89-90.

Maulana Muhammad Pandu , Acep Nurlaeli, dan Sayan Suryana, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah", *Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengembangan Pembelajaran*, Volume 4, Nomor 2, (2021).

Miles Mathew B. dan A. Michael Huberman, Analisiss Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Model-model Baru, Terj. Tjetcep Rohendi Rohidi, Jakarta : UI Press, 2014.

Miles Mathew B. dan A. Michael Huberman.

Muhith Abd. et al. *Metodologi Penelitian* , Yogyakarta : Bildung Nusantara, 2020, 58-61.

Muspawi Mohammad, Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Administrasi sekolah dalam Peningkatan Pelayanan “, *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Volume 4, Nomor 3, (juli 2020).

Muthmainnah, “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jember”, Skripsi, UIN KHAS JEMBER, 2022.

Pandi Abdul , “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin”, *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Volume 4, Nomor 1, (Januari 2022).

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

PERMENDIKNAS RI, UU No 24 tahun 2008, tentang tugas tenaga administrasi.

Pristiwanti Desi, et al, “Pengertian Pendidikan”, *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Volume 4, Nomor 6, (2022).

Rahmawati Suci, Mujiati, Rahmawati. “Kompetensi Tenaga tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan”. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran* (JPP), no.2 Vol 2. (mei 2021).

Rosita Pahma Linda, “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di Madrasah Aliyah Swasta Robi’ul Islam Pasar Latong Kecamatan Lubuk Barumun Kabupaten Padang Lawas”, Skripsi, UIN SUMATERA UTARA, 2022.

Salami Nurus, “Kompetensi Kepala Tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi Penidikan”, *Jurnal Intelektualita* , Volume 8, Nomor 2, (juli - desember 2020).

Sulistyowati Wiwik, *Kualitas Layanan*, Sidoarjo : UMSIDA Press, 2018.

Syawaluddin Wan Muhammad, “Peran Tenaga Administrasi Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa di sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekan Baru”, Skripsi, UIN SUKA RIAU, 2021.

Tjiptono Fandi, *Manajemen jasa* , yogyakarta : andi, 1996.

Zakhiroh Rufqotuz , “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi

Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non akademik”, *Jurnal*

Didaktika, Volume 19, Nomor 2, (Februari 2013).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

LAMPIRAN – LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Lampiran 1

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa siswi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso	1. Strategi tenaga administrasi	1. Perumusan Strategi Tenaga Administrasi 2. Implementasi Strategi Tenaga Administrasi	- Menyebarkan visi dan misi - mengidentifikasi peluang dan hambatan eksternal - menentukan kekuatan dan kelemahan - menetapkan tujuan jangka-panjang - strategi alternatif-alternatif - menentukan strategi khusus - menceritakan budaya yang mendukung strategi yang telah direncanakan tersebut . - membuat struktur organisasi yang efektif. - mengarahkan usaha	1. Informan : a. Kepala sekolah b. Tenaga administrasi c. Guru d. Murid 2. Kegiatan observasi : Mengumpulkan Informasi secara detail terkait pelayanan administrasi 3. Dokumentasi a. Foto kegiatan tenaga administrasi b. Foto arsip berkas c. Foto Kegiatan belajar mengajar	1. Pendekatan Penelitian : Kualitatif 2. Jenis Penelitian : Studi Kasus 3. Lokasi Penelitian : Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso 4. Teknik pengumpulan data : a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 5. Teknik analisis data : a. Kondensasi data b. Penyajian data c. penarikan kesimpulan	1. Bagaimana Perumusan Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi siswa siswi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso? 2. Bagaimana Implementasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

			dalam pemasaran - mempersiapkan anggaran - membaca dan memanfaatkan sistem informasi. - menjembatani antara penyelesaian ke karyawan	d. Foto kegiatan wawancara	6. Keabsahan data : a. Triangulasi sumber b. Triangulasi teknik	siswa siswi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso? 3. Bagaimana Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi siswa-siswi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?.
		3. Evaluasi Strategi Tenaga administrasi	-mereview faktor eksternal dan internal dan strategi yang dilaksanakan. - mengukur kinerja - mengambil tindakan korektif.			
	2. Kualitas pelayanan administrasi	1. meningkatkan kualitas Pelayanan	- mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan - mengelola harapan pelanggan.			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

			- mengelola bukti kualitas pelayanan - mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan - mengembangkan budaya kualitas - menciptakan *automating quality* - menindaklanjuti pelayanan - mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.			
		2. Dimensi Kualitas Layanan	- *Reliability* (reliabilitas) - *responsiveness* (daya tanggap) - *assurance* (jaminan) - *empathy* (Empati) - *tangible* (bukti fisik)			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Lampiran 2

PEDOMAN PENELITIAN

INSTRUMENT OBSERVASI

VARIABEL	FOKUS PENELITIAN	INDIKATOR	OBJEK/ KEGIATAN YANG DI AMATI
A. Strategi Tenaga Administrasi	1. Bagaimana Perumusan strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?	1. Menyebarkan visi dan misi 2. Mengidentifikasi peluang dan hambatan eksternal 3. Menentukan kekuatan dan kelemahan 4. Menetapkan tujuan jangka panjang. 5. Strategi alternatif 6. Menentukan strategi khusus	1. Kegiatan Pelayanan administrasi di Ruangan Para Tenaga Administrasi 2. Kegiatan Pertemuan yang diadakan di AULA MAN Bondowoso.
	2. Bagaimana implementasi Strategi Tenaga administrasi dalam meningkatkan Kualitas pelayanan administrasi peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?	1. Menceritakan budaya yang mendukung strategi yang telah direncanakan tersebut. 2. Membuat struktur organisasi yang efektif 3. Mengarahkan usaha dalam pemasaran 4. Mempersiapkan anggaran 5. Membaca dan memanfaatkan sistem informasi. 6. Menjembatani antara penyelesaian ke karyawan.	1. Kegiatan Rapat Evaluasi yang diadakan di AULA MAN Bondowoso 2. Melihat Fasilitas yang ada di Ruang Tata Usaha.
B. Kualitas Pelayanan Administras	3. Bagaimana Evaluasi strategi	1. Mereview faktor eksternal dan internal dan strategi	1. Kegiatan Rapat Pleno yang diadakan di MAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

i	Tenaga Administrasi dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso ?	yang dilaksanakan. 2. Mengukur kinerja. 3. Mengambil tindakan korektif.	Bondowoso.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

INSTRUMENT WAWANCARA

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Informasi yang diharapkan/dituju	Pertanyaan	Keterangan
Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso	Strategi Tenaga Administrasi	1. Perumusan Strategi Tenaga Administrasi	a. Menyebarkan Visi dan Misi	Memberikan gambaran tentang Visi dan Misi yang di aplikasikan oleh Para Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.	1. Apa Langkah-langkah yang diperlukan dalam menyebarkan Visi dan Misi ? 2. Kapan Kepala Tenaga Administrasi Menyebarkan Visi dan Misi tersebut ? 3. Dimana Penyebaran Visi dan Misi itu dilakukan ? 4. Siapa saja	Wawancara dilakukan oleh Peneliti dengan Narasumber yaitu Kepala Madrasah dan Ketua Tenaga Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso . Wawancara dilakukan di Ruang Kepala Madrasah dan Ruang Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					yang Terlibat dalam penyebaran Visi dan Misi ? 5. Mengapa Penyebaran Visi dan Misi itu Penting bagi Para Tenaga Administrasi ? 6. Bagaimana Perumusan dalam Menyebarkan Visi dan Misi ?	
			b. mengidentifikasi peluang dan Hambatan Eksternal	Memberikan Gambaran tentang Peluang dan yang Menjadi Hambatan Eksternal di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.	1. Apa saja yang Menjadi Peluang dan yang menjadi Hambatan Eksternal dalam	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					meningkatkan Pelayanan Administrasi ? 2. Kapan biasanya Peluang dan Hambatan Eksternal itu terjadi ? 3. Dimana Peluang dan Hambatan Eksternal bisa ditemukan ? 4. Siapa saja yang berperan dalam mengidentifikasi Peluang dan Hambatan Eksternal ? 5. Mengapa Peluang dan Hambatan	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					Eksternal Perlu di identifikasi? 6. Bagaimana Cara untuk Memanfaatkan Peluang dan Bagaimana cara untuk Menghadapi Hambatan Eksternal ?	
			c. Menentukan Kekuatan dan Kelemahan	Memberikan informasi terkait dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.	1. Apa yang menjadi Kekuatan dan Kelemahan Para Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi ? 2. Siapa saja	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					yang terlibat dalam Menentukan Kekuatan dan Kelemahan ? 3. Mengapa harus ditentukan Kekuatan dan Kelemahan dalam Strategi Administrasi ? 4. Bagaimana Cara untuk Menentukan Kekuatan dan Kelemahan ?	
			d. Menetapkan tujuan jangka panjang	Kebijakan pengambilan keputusan dalam menetapkan tujuan jangka panjang.	1. Strategi Apa yang dilakukan oleh Para Tenaga Administrasi dalam Menetapkan	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					Tujuan Jangka Panjang ? 2. Kapan waktu ideal dalam Menetapkan Tujuan Jangka Panjang ? 3. Siapa yang Bertanggung Jawab dalam Menetapkan Tujuan Jangka Panjang ? 4. Mengapa perlu ditetapkan Tujuan Jangka Panjang ? 5. Bagaimana Proses dalam Menetapkan Tujuan Jangka Panjang ?	
			e. Strategi alternatif-	Memberikan informasi Strategi	1. Strategi apa yang dijadikan	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

			alternatif	alternatif yang digunakan di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.	sebagai Strategi Alternatif ? 2. Kapan Strategi Alternatif itu dilakukan ? 3. Siapa yang Menentukan Strategi Alternatif ? 4. Mengapa Perlu adanya Strategi Alternatif ? 5. Bagaimana Cara Menentukan Strategi Alternatif ?	
			f. Menentukan Strategi khusus	Memberikan informasi tentang Strategi khusus yang	1. Apa saja Kriteria dalam Menentukan	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

				digunakan.	Strategi Khusus ? 2. Kapan biasanya Strategi Khusus dilakukan ? 3. Siapa yang terlibat dalam Menentukan Startegi Khusus ? 4. Mengapa perlu ditentukan Strategi Khusus ? 5. Bagaimana cara Menentukan Strategi Khusus ?	
		2.Implementasi Strategi Tenaga Administrasi	a. Menceritakan budaya yang mendukung		1. Apa saja budaya yang mendukung	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

			strategi yang telah direncanakan tersebut		Strategi ? 2. Kapan waktu yang tepat untuk Menceritakan budaya yang mendukung Strategi yang telah direncanakan kepada Para Tenaga Administrasi ? 3. Dimana lokasi yang sesuai untuk menceritakan budaya yang mendukung Strategi ? 4. Siapa yang bertanggung jawab untuk menceritakan	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					budaya yang mendukung Strategi yang telah direncanakan ? 5. Mengapa budaya yang mendukung Strategi harus diceritakan ? 6. Bagaiamana Proses Menceritakan budaya yang mendukung Startegi yang telah direncanakan ?	
			b. Membuat struktur organisasi yang efektif		1. Apa langkah-langkah dalam membuat struktur	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					organisasi yang efektif ? 2. Kapan Waktu yang tepat dalam membuat Struktur Organisasi yang efektif ? 3. Dimana membuat Struktur Organisasi yang efektif ? 4. Siapa yang bertanggung jawab dalam membuat Struktur Organisasi yang efektif ? 5. mengapa pembuatan Struktur	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					Organisasi yang efektif harus dilakukan ? 6. Bagaimana Proses Pembuatan Struktur Organisasi yang efektif ?	
			c. Mengarahkan usaha dalam pemasaran		1. Dimana tempat untuk Mengarahkan usaha dalam Pemasaran ? 2. Siapa yang bertanggung jawab untuk mengarahkan usaha dalam Pemasaran ? 3. Mengapa Arahan usaha	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					dalam Pemasaran perlu untuk dilakukan ? 4. Bagaimana cara mengarahkan usaha dalam Pemasaran ?	
			d. Mempersiapkan anggaran		1. Apa saja langkah-langkah untuk mempersiapkan Anggaran ? 2. Kapan waktu yang tepat dalam Mempersiapkan anggaran ? 3. Dimana tempat untuk mempersiapkan Anggaran ? 4. Siapa yang	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					bertanggung jawab dalam mempersiapkan Anggaran ? 5. Mengapa perlu untuk dilakukan Persiapan Anggaran ? 6. Bagaimana proses dalam Mempersiapkan Anggaran ?	
			e. Membaca dan memanfaatkan sistem informasi		1. Apa yang diperoleh para Tenaga Administrasi setelah membaca dan Memanfaatkan sistem informasi ? 2. Kapan waktu ideal untuk	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					membaca dan Memanfaatkan Sistem informasi ? 3. Dimana Para Tenaga Administrasi Memperoleh informasi ? 4. Mengapa Para Tenaga 5. Administrasi perlu untuk membaca dan memanfaatkan sistem informasi ? 6. Bagaimana cara membaca dan memanfaatkan informasi ?	
			f. Menjembatani antara		1. Kapan waktu yang tepat	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

			penyelesaian ke karyawan		dalam Menjembatani antara penyelesaian ke karyawan ? 2. Siapa yang berperan dalam Menjembatani antara penyelesaian ke karyawan ? 3. Mengapa Menjembatani antara penyelesaian ke karyawan penting dilakukan ? 4. Bagaimana cara Menjembatani antara Penyelesaian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					ke karyawan ?	
		3. Evaluasi Strategi Tenaga Administrasi	a. Mereview faktor eksternal dan internal dan strategi yang dilaksanakan		1. Kapan mereview Faktor eksternal dan internal dan Strategi yang dilaksanakan dapat dilakukan ? 2. Siapa yang berhak melakukan review Faktor eksternal dan internal dan Strategi yang dilaksanakan ? 3. Mengapa penting untuk melakukan Review Faktor	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					eksternal dan internal dan Strategiii yang dilaksanakan ? 4. Bagaimana cara Mereview Faktor eksternal dan internal Startegi yang dilaksanakan ?	
			b. Mengukur kinerja		1. Apa saja langkah-langkah dalam Mengukur Kinerja ? 2. Kapan Mengukur Kinerja bisa dilakukan ? 3. Dimana Lokasi yang	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					sesuai dalam Mengukur Kinerja ? 4. Siapa yang bertanggung jawab dalam Mengukur Kinerja ? 5. Mengapa Mengukur kinerja Perlu dilakukan ? 6. Bagaimana Proses Mengukur Kinerja ?	
			c. Mengambil tindakan korektif.		1. Kapan waktu yang Tepat untuk Mengambil tindakan Korektif ? 2. Dimana tindakan	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

					Korektif dilakukan ? 3. Siapa yang Berhak dalam Mengambil Tindakan Korektif ? 4. Mengapa tindakan Korektif Perlu dilakukan ? 5. Bagaimana cara Mengambil tindakan Korektif ?	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

INSTRUMENT DOKUMENTASI

Dokumentasi dibuat peneliti dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang berbentuk dokumen. Data tersebut dapat berupa naskah, surat maupun dokumen lainnya. Adapun dokumen yang dikumpulkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Foto kegiatan pelayanan administrasi
2. Struktur para Tenaga Administrasi
3. Foto Ruangan Tenaga administrasi
4. Foto Wawancara dengan informan
5. Foto Sarana dan Prasarana Tenaga Administrasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Lampiran 3

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

STRATEGI TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH NEGERI BONDOWOSO

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Tanda Tangan
1.	Kamis, 05 Oktober 2023	Wawancara awal dan melihat kondisi lapangan	Kepala Tenaga Administrasi	
2.	Kamis, 05 Oktober 2023	Menyerahkan surat izin penelitian kepada kepala Tenaga administrasi	Bapak Samsul Arifin, S.KOM.	
3.	Kamis, 12 Oktober 2023	Observasi Kegiatan Pelayanan Administrasi oleh para tenaga administrasi	Peneliti	
4	Rabu, 17 Januari 2024	Observasi BIMTEK para Tenaga administrasi	Peneliti	
5	Selasa, 05 Februari	Observasi	Peneliti	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

	2024	Rapat Evaluasi Para tenaga administrasi		
6	Selasa, 05 Februari 2024	Obseravsi Fasilitas yang ada di Ruangan Tenaga administrasi	Peneliti	
7	Senin, 04 Maret 2024	Observasi Rapat Pleno	Peneliti	
8	Selasa, 14 Mei 2024	Wawancara dengan Kepala Tenaga administrasi	Bapak Samsul Arifin, S.KOM.	
9	Selasa, 14 Mei 2024	Wawancara dengan peserta didik.	Andini	
10	Jumat, 17 Mei 2024	Wawancara dengan guru MAN Bondowoso	Ibu iwuk Masfufah, S.Pd	
11	Jumat, 17 Mei 2024	Wawancara dengan Peserta didik.	Aminah	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

155

Lampiran 4

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Nur Khofifah
NIM : T20193088
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan ilmu Keguruan
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul "Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso" secara keseluruhan merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari orang lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai paraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Mei 2026

Yang menyatakan



Nur Khofifah

NIM. T20193088

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Lampiran 5

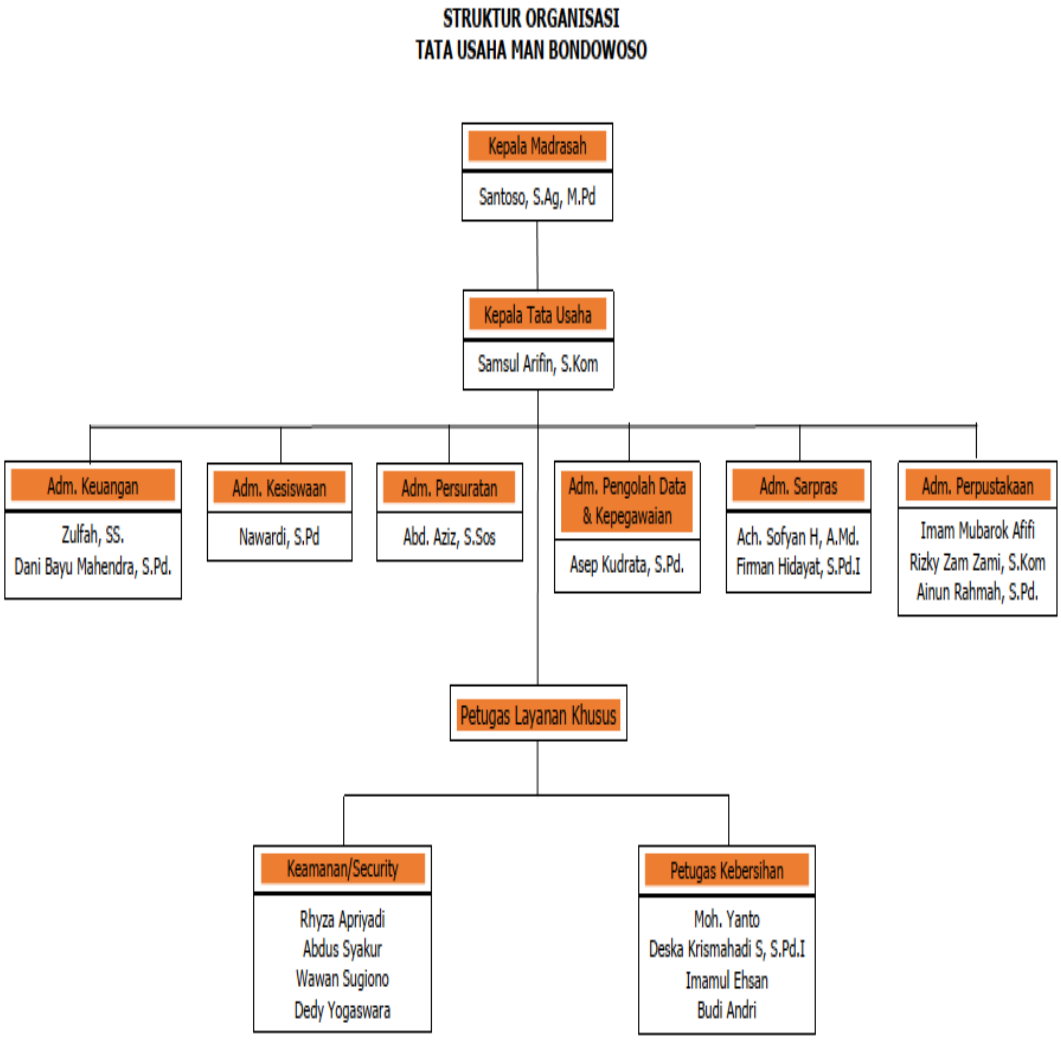
HASIL DOKUMENTASI PENELITIAN



Foto Kegiatan Pelayanan Administrasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id



Struktur Para Tenaga Administrasi

KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id





Foto Ruangan Tenaga Administrasi

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id









Foto Wawancara dengan Informan

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id





Foto Sarana Dan Prasarana Tenaga Administrasi.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Lampiran 6

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BONDOWOSO
MADRASAH ALIYAH NEGERI
Jalan Khairil Anwar Nomor 278 Kel. Badean Kec. Bondowoso Kab. Bondowoso
Telephon 0332-421032 *email : manbondowoso278@gmail.com*

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 464/Ma.13.06.01/11/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso menerangkan bahwa :

Nama	:	NUR KHOFIFAH
NIM	:	T20193088
Fakultas	:	Tarbiyah
Prodi/ Jurusan	:	Manajemen Pendidikan Islam
Asal Kampus	:	Universitas Islam Negeri Kiyai Haji Achmad Siddiq Jember
Judul Penelitian	:	Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Peserta Didik di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso.

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di lembaga kami.
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bondowoso, 4 November 2024

Kepala,

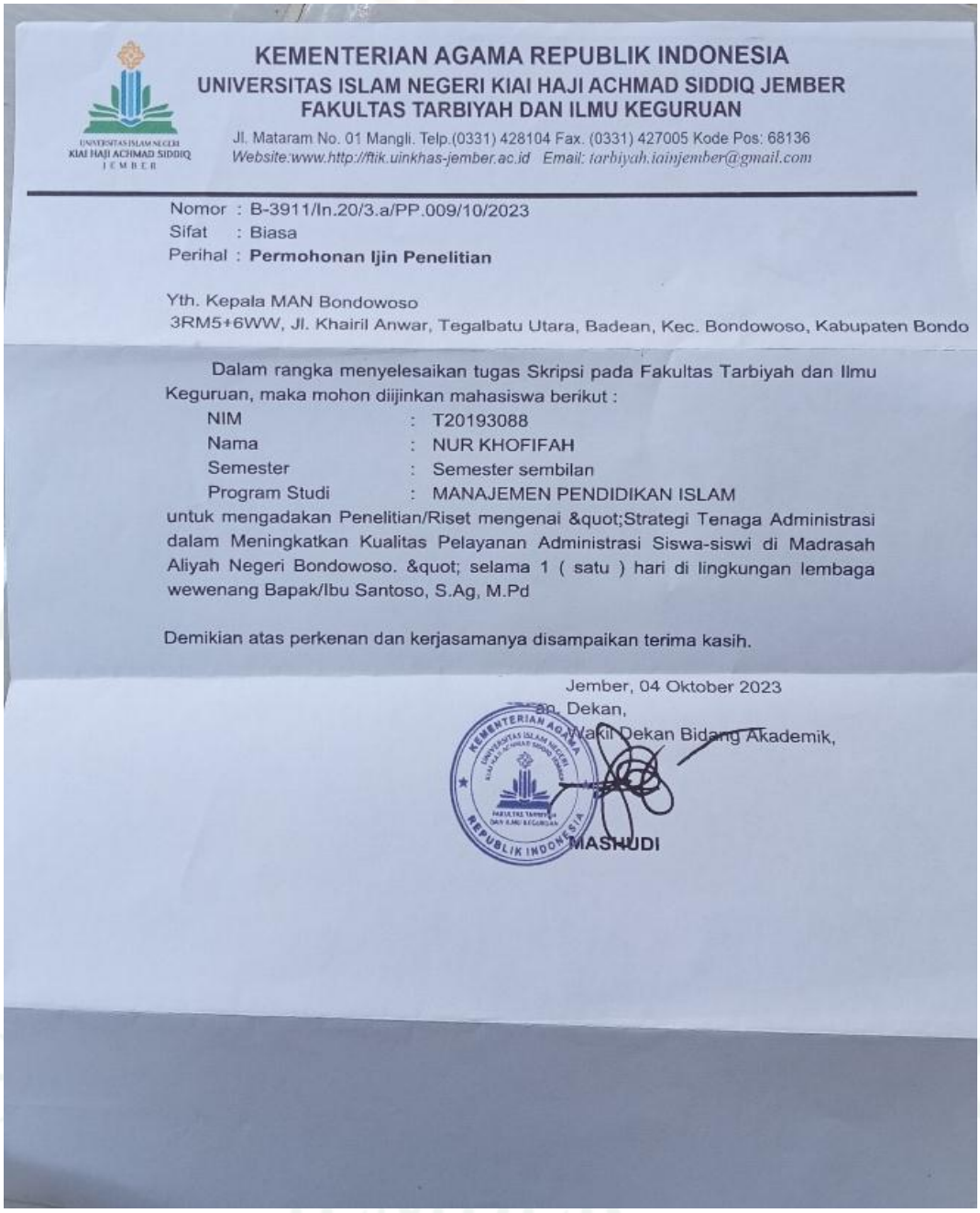
Santoso

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Lampiran 7

SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
Website:www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-3911/In.20/3.a/PP.009/10/2023
Sifat : Biasa
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala MAN Bondowoso
3RM5+6WW, Jl. Khairil Anwar, Tegalbatu Utara, Badean, Kec. Bondowoso, Kabupaten Bondo

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

NIM	:	T20193088
Nama	:	NUR KHOFIFAH
Semester	:	Semester sembilan
Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Strategi Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Siswa-siswi di Madrasah Aliyah Negeri Bondowoso. " selama 1 (satu) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Santoso, S.Ag, M.Pd

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 04 Oktober 2023
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,

MASHUDI

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Lampiran 8

BIODATA PENULIS



Nama : Nur Khofifah

NIM : T20193088

Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 10 Oktober 1998

Jurusan/ Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Alamat : Dusun Pasar, RT/RW : 003/001, Desa Lombok-kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso.

Email : khofifahn105@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

1. TK Darul Ulum (2003 - 2005)
2. MI Darul Ulum (2005 - 2011)
3. Mts Nurul Jadid (2011 - 2014)
4. MA Nahdlatul Ulama (2014 - 2017)
5. UIN KHAS Jember (2019 - 2026)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id