

**PENERAPAN MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENDUKUNG
LAYANAN AKADEMIK SISWA DI MAN 1 MALANG**

SKRIPSI

Oleh:

RICHLAH FAIZAH

NIM 17170039



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2021

PENERAPAN MANAJEMEN TATA USAHA DALAM
MENDUKUNG LAYANAN AKADEMIK SISWA DI MAN 1
MALANG

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu
Sarjana Pendidikan (S.Pd)*

Diajukan Oleh :

Richlah Faizah

NIM.17170039



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG

2021

LEMBAR PERSETUJUAN
MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENDUKUNG
LAYANAN AKADEMIK SISWA DI MAN 1 MALANG

Oleh :

Richlah Faizah

NIM.17170039

Telah disetujui dan disahkan,
Pada tanggal, ... 23 Maret 2021 ...

Oleh :

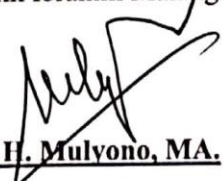
Dosen Pembimbing


Dr. H. Al Nasith M.Si., M.Pd.I

NIP. 19640705 198603 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang


Dr. H. Mulyono, MA.

NIP. 19660626 200501 1 00

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua yaitu Bapak Fakhur Rozi dan Ibu Astutik, yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk moril dan materiil, yang juga selalu mendoakan yang terbaik untukku. Kepada kakakku Akhmad Robirt Rizali S.Pd yang selalu memberi motivasi dan mengantarkan kemanapun. Seluruh keluarga besarku dan sahabat yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi.

MOTTO

“Tidak akan ada yang sia-sia selama selalu berusaha”

“Dan Bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(QS Al-Anfal ayat 46)



Dr. H. Ali Nasith M.Si., M.Pd.I
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Richlah Faizah Malang, 2021
Lamp : 5 (lima) Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang
Di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Richlah Faizah
NIM : 17170039
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : *Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang*

Maka selaku Pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Dr. H. Ali Nasith M.Si., M.Pd.I


NIP. 19640705 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Richlah Faizah
NIM : 17170039
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 2021

Richlah Faizah
17170039

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT pencipta alam semesta dan seisinya. Karena rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah-Nya penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi dengan baik. Sholawat serta salam kita haturkan kepada suri tauladan umat Islam yakni Nabi Muhammad SAW. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang berpartisipasi secara langsung maupun tidak dalam penelitian ini. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Prof. Dr. H. Abdul Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Agus Maimun selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Mulyono, MA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. H Ali Nasith M.Si., M.Pd.I , selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan semua pikiran dan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan, do'a dan motivasinya untuk penulis.
7. Segenap teman-teman MPI A yang selama ini berjuang bersama.
8. Segenap teman-teman UIN Malang dari berbagai fakultas yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan

dukungannya kepada penulis sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, April 2021

Penulis

Richlah Faizah

NIM 17170039



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ظ	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokalpanjang

Vokal(a) panjang = â

Vokal(i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. VokalDiftong

او = aw

أي = ay

او = u

أي = i

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK INDONESIA.....	xvii
ABSTRAK INGGRIS	xviii
ABSTRAK ARAB	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5

C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Originalitas Penelitian	7
F. Definisi Istilah	15
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Manajemen Tata Usaha	18
1. Manajemen Tata Usaha	18
2. Fungsi Tata Usaha	24
3. Ruang Lingkup Administrasi Tata Usaha	25
4. Tugas Pelayanan Tata Usaha	29
B. Layanan Akademik Siswa	31
1. Pengertian Layanan Akademik Siswa	31
2. Kualitas Layanan Akademik	32
C. Kerangka Berfikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Data dan Sumber Data	37
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	41
F. Keabsahan Data	41
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	43
B. Paparan Data	47
1. Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang	48
2. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang	57
BAB V PEMBAHASAN	
A. Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang	62
B. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang	69
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1: Jumlah Siswa 3 Tahun Terakhir	44
Tabel 4.2: Identitas Informan.....	45



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1: Kerangka Berfikir	35
Bagan 5.1: Proses Pengadaan Raport.....	66
Bagan 5.2: Proses Legalisir Ijazah	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi MAN 1 Malang43



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Bukti Konsultasi

LAMPIRAN 2: Surat Izin Penelitian Fakultas Ilmu Taebiyah dan Keguruan UIN

Maulana Malik Ibrahim Malang

LAMPIRAN 3: Surat Keterangan Penelitian dari MAN 1 Malang

LAMPIRAN 4: Pedoman Wawancara

LAMPIRAN 5: Nama Guru dan Karyawan

LAMPIRAN 6: Sarana dan Prasarana MAN 1 Malang

LAMPIRAN 7: Keputusan Menteri Agama Tentang Pelayanan Terpadu Satu

Pintu

LAMPIRAN 8: Dokumentasi

ABSTRAK

Faizah, Richlah. 2021. *Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang*, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing Skripsi : Dr. H. Ali Nasith M.Si., M.Pd.I

Kata Kunci : Manajemen Tata Usaha, Layanan Akademik Siswa

Manajemen tata usaha merupakan proses pendayagunaan sumber daya manusia yang ada di suatu sekolah dengan menerapkan fungsi manajemen melalui koordinasi antara kepala sekolah, kepala tata usaha, dan para staff tata usaha. Dengan adanya manajemen tata usaha akan menunjang proses berkembangnya suatu sekolah atau madrasah. Karena segala proses administrasi yang diperlukan di sekolah diatur oleh tata usaha. Hal lain yang juga berkaitan dengan tata usaha adalah proses pelayanan kepada seluruh pihak yang berkaitan dengan sekolah.

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendeskripsikan beberapa hal sebagai berikut: (1) Bagaimana penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang? (2) Apa saja dampak penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang?. Permasalahan yang dibahas pada penelitian ini dilaksanakan di MAN 1 Malang dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengambilan data dilaksanakan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan tata usaha dan pelayanan siswa. Untuk memperlengkap data agar lebih akurat, maka dilaksanakan proses observasi dan dokumentasi. Seluruh data yang sudah terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan menuliskan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang sudah dilaksanakan menunjukkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Proses manajemen tata usaha di MAN 1 Malang diawali dengan kegiatan perencanaan yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha yang sebelumnya berkoordinasi dengan Kepala Madrasah. Setelah seluruh program dan kegiatan direncanakan dilakukan pengorganisasian dengan pembagian tugas dan pengklasifikasian kegiatan. Agar staff dan karyawan bisa bekerja dengan baik maka harus ada motivasi dan pelatihan, dalam hal ini dilakukan pada proses penggerakan. Segala proses ini bisa lebih baik dengan adanya evaluasi yang dilakukan perbulan dengan melihat dari hasil pekerjaan yang dilakukan selama 1 bulan dan dikumpulkan pada setiap koordinator. (2) Dampak dari penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang adalah pelayanan yang lebih cepat dan mudah dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

ABSTRACT

Faizah, Richlah. 2021. *Implementation Administrative Management in Supporting Student Academic Service at Senior High School Islamic state 1 Malang*, Department of Islamic Education Management, Faculty of Education and learning Training, University Maulana Malik Ibrahim Islamic State Malang, Advisor: Dr. H. Ali Nasith M.Si., M.Pd.I

Keywords: Administrative Management, Student Academic Service

Administrative management is the process utilizing human resources in a school by implementing management functions through coordination between the principal, head of administration, and administrative staff. The existence of administrative management will support the development process of a school or madrasah. Because all administrative processes needed in schools are regulated by the administration. Another thing that is also related to administration is the service process to all parties related to the school.

This research done by the purpose describing several things as follows: (1) How is the application of administrative management in supporting student academic service at Senior High School Islamic state 1 Malang? (2) What are the impacts of the application of administrative management in supporting student academic service at Senior High School Islamic state 1 Malang? The problems discussed in this study were carried out at Senior High School Islamic state 1 Malang using qualitative research. Data collection was carried out through interviews with parties related to administration and student services. To complete the data to make it more accurate, a process of observation and documentation was carried out. All data that has been collected were analyzed descriptively by writing down the results of interviews, observations and documentation.

The results of research have been carried out show the following conclusions: (1) The process of administrative management at Senior High School Islamic state 1 Malang begins with planning activities carried out by the Head of Administration who previously coordinated with the Headmaster. After all programs and activities are planned, organizing is carried out by dividing the tasks and classifying activities. So for staff and employees to work well, there must be motivation and training, in this case it is carried out in the mobilization process. All these processes can be better with an evaluation that is carried out per month by looking at the results of the work carried out for 1 month and collected by each coordinator. (2) The impact in the application of administrative management in supporting student academic service at Senior High School Islamic state 1 Malang is a faster and easier service with the One Stop Integrated Service .

فإيزة, ربحلة. 2021. تنفيذ إدارة الإدارة في دعم الخدمات الأكاديمية الطلابية في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية
1مالانج, قسم إدارة التعليم الإسلامية, كلية التربية والعلوم التعليمية, الجامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك
إبراهيم, مشرف البحث العلمي: الدكتور الحاج علي نشيط الماجستير النفس الماجستير الدين.

الكلمة الأساسية: إدارة الإدارة, الخدمات الأكاديمية الطلابية

إدارة الإدارة هي عملية استخدام الموارد البشرية في المدرسة من خلال تنفيذ وظائف الإدارة من خلال التنسيق بين
الرئيس المدرسة ورئيس الإدارة والموظفين الإداريين. بوجود إدارة إدارية ستدعم عملية تطوير المدرسة. لأن جميع العمليات الإدارية
المطلوبة في المدارس تنظمها الإدارة. الشيء الآخر الذي يرتبط أيضًا بالإدارة هو عملية الخدمة لجميع الأطراف ذات الصلة
بالمدرسة.

إجراء البحث بهدف لوصف عدة أشياء على النحو التالي: (1) كيف تطبيق إدارة الإدارة في دعم الخدمات
الأكاديمية للطلاب في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية 1مالانج؟ (2) ما تأثير تطبيق الإدارة الإدارية في دعم الخدمات
الأكاديمية للطلاب في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية 1مالانج؟. تنفيذ المشكلات تمت مناقشتها في هذه الدراسة في
المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية 1مالانج باستخدام هذا النوع من البحث الكيفي. جمع البيانات من خلال مقابلة مع جهات
علاقة بالإدارة والخدمات الطلابية. لاستكمال البيانات لجعلها أكثر دقة, تنفيذ عملية المراقبة والتوثيق. تحليل جميع البيانات
بجمعها وصفياً عن طريق تدوين نتائج المقابلة والملاحظة والتوثيق.

نتائج البحث الذي إجراؤه الاستنتاجات التالية: (1) تبدأ عملية إدارة الإدارة في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية
1مالانج بأنشطة التخطيط التي ينفذها رئيس الإدارة الذي نسق سابقاً مع رئيس المدرسة. بعد تخطيط جميع البرامج والأنشطة,
التنظيم من خلال تقسيم المهام وتصنيف الأنشطة. لكي يعمل الموظفون بشكل جيد, يجب أن يكون هناك دافع وتدريب, وفي
هذه الحالة يتم تنفيذه في عملية التعبئة. يمكن أن تكون كل هذه العمليات أفضل من خلال التقييم الذي يتم إجراؤه شهرياً من
خلال النظر في نتائج العمل المنفذ لمدة شهر واحد والتي جمعها من قبل كل منسق. (2) إن تأثير تطبيق الإدارة الإدارية في دعم
الخدمات الأكاديمية للطلاب في المدرسة الثانوية الإسلامية الحكومية 1مالانج هو خدمة أسرع وأسهل مع خدمة متكاملة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang dan masih perlu meningkatkan berbagai sektor yang menunjang kemajuan negara. Pendidikan merupakan salah satu sektor yang mampu membuat suatu Negara berkembang, hal ini berkaitan dengan wawasan dan kesiapan sumber daya manusianya dalam mengembangkan berbagai sektor lainnya. Pada UU No. 20 Tahun 2003 dijelaskan tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan 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. Dengan demikian pendidikan merupakan satu hal penting yang harus diperhatikan.

Dalam proses pelaksanaan pendidikan diperlukan adanya pengaturan dalam segala hal yang efektif dan efisien. Proses ini perlu diperhatikan agar tujuan pendidikan mampu tercapai sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, pengaturan pendidikan juga berpengaruh terhadap kepuasan yang didapat oleh siswa. Hal ini nantinya mampu membuat sumber daya manusia menjadi berkembang. Indonesia merupakan Negara dengan mayoritas warga yang menganut agama islam, hal ini berdampak pada banyaknya lembaga pendidikan yang berbasis islam. Qomar berpendapat bahwa terdapat 3 kunci yang mampu membuat pendidikan islam maju, bermutu atau berkualitas secara realistis. Tiga kunci tersebut diantaranya adalah epistemologi pendidikan islam, manajemen pendidikan islam dan kesadaran pendidikan. Disebutkan bahwa manajemen

adalah salah satu hal yang berpengaruh terhadap kualitas pendidikan islam, menurut Qomar dengan adanya manajemen pendidikan islam lembaga mampu memajukan dengan menjalankan tugas dalam proses penyelenggaraan, dan penerapan. Segala kegiatan bisa diatur secara sistematis melalui beberapa tahapan-tahapan. Hal ini memudahkan proses menuju tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹

Manajemen sendiri berasal dari kata *to manage* yang mempunyai arti mengelola. Menurut Rohiat manajemen adalah proses pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah atau sebuah organisasi yang meliputi manusia , uang, metode, materiil, mesin dan proses pemasaran yang dilakukan secara sistematis. Definisi lain yang dikemukakan oleh Mulyani A. Nurhadi adalah manajemen merupakan rangkaian proses mengelola suatu usaha kerja sama dengan sekelompok manusia yang tergabung dalam organisasi pendidikan yang bertujuan mencapai pendidikan yang ditetapkan sebelumnya agar efektif dan efisien. Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ada 3 hal yang berkaitan dengan manajemen yaitu usaha kerja sama, oleh dua orang atau lebih, dan mencapai tujuan yang ditetapkan.²

Ada berbagai hal yang diatur dalam manajemen lembaga pendidikan, tidak hanya yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, tetapi juga yang berkaitan dengan pelayanan. Proses pelayanan pada pendidikan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan. Karena pendidikan sendiri merupakan suatu sektor yang berkaitan dengan pemberian jasa. Selain itu faktor persaingan yang

¹ Rahendra Maya dan Iko Lesmana, “Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag. Tentang Manajemen Pendidikan Islam”, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.I, No.2, Juli 2018, hlm.294

² Mohamad Mustari, “Manajemen Pendidikan”, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014), hlm.2-5

meningkat, mengharuskan suatu lembaga pendidikan mampu bersaing dalam memberikan pelayanannya. Pada beberapa sekolah atau madrasah masih belum mengadakan pelayanan terpadu yang bisa diakses pada satu tempat saja, hal ini membuat proses pelayanan dilakukan secara terpisah dan memakan waktu yang lebih lama.

Hal yang berkaitan dengan proses pelayanan terdapat pada kegiatan tata usaha. Kegiatan tata usaha merupakan bagian keseluruhan dari proses administrasi. Anwar dan Sagala berpendapat bahwa administrasi pendidikan merupakan penerapan dari ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktik-praktik pendidikan.³ Menurut Djam'an Satori, administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai seluruh proses kerja sama dengan memanfaatkan sumber personil dan materiil yang tersedia dan sesuai untuk mencapai tujuan pendidikan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.⁴ Penerapan administrasi ketatausahaan bisa terlaksana secara maksimal apabila sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada mampu menunjang segala aktifitas yang dilaksanakan oleh bagian Tata Usaha. Sumber daya yang berkompeten dan bertanggung jawab mampu memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga para pencari informasi mampu mendapat informasi yang jelas. Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan. Yang dimaksud dengan pelanggan disini adalah siswa sebagai pihak yang menerima jasa dari suatu sekolah/madrasah.

³ Nasir Usman dan Murniati, "*Pengantar Manajemen Pendidikan*", (Jakarta: AnImage, 2009), hlm.2-3

⁴ Hilal Mahmud, "*Adminisrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*", (Sulawesi Selatan: Aksara Timur,2015), hlm.6

Pada manajemen tata usaha terdapat ruang lingkup yang berkaitan dengan segala administrasi tata usaha yang meliputi urusan organisasi dan kepegawaian, keuangan, data dan informasi, surat menyurat dan arsip.⁵ Dari ruang lingkup tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan tata usaha berperan penting terhadap informasi yang diperlukan oleh seluruh pihak termasuk siswa. Siswa merupakan komponen utama yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi ketatausahaan yang ada di sekolah/madrasah. Oleh karena itu pelayanan kepada siswa akan berpengaruh terhadap *output* siswa nantinya.

Dalam proses pelaksanaan manajemen tata usaha pada sekolah/madrasah masih ditemukan beberapa kendala. Salah satunya yaitu dengan mengartikan secara sempit bahwa tugas ketatausahaan hanya sebagai pelengkap dalam mendukung tugas utama yang ada di sekolah. Dengan demikian, tata usaha sebagai sarana pelayanan yang ada di sekolah tidak bisa memberikan pelayanannya secara maksimal karena kurangnya perhatian. Hal ini berdampak pada menurunnya kepercayaan pelanggan pendidikan pada suatu sekolah/madrasah.

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan melaksanakan penelitian lebih jauh mengenai penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa. Penelitian ini akan dilaksanakan di MAN 1 Malang. Pemilihan tempat didasarkan pada pengalaman peneliti ketika masih bersekolah. Pada awal masuk MAN 1 Malang pada tahun 2014 kondisi sekolah sedang berada pada masa transisi pergantian kepala sekolah, sehingga pada saat itu terjadi kekosongan jabatan selama beberapa bulan. Kekosongan jabatan tersebut

⁵ Ibid., hlm.16

menyebabkan proses ketatausahaan tidak berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari ruang tata usaha yang beberapa kali berpindah dan berkas-berkas yang berserakan di ruang tata usaha. Selain itu, proses pencatatan dan penghimpunan data masih banyak dilakukan secara manual. Setelah kepala sekolah yang baru dilantik terdapat beberapa hal yang berubah secara signifikan. Mulai dari kedisiplinan yang semakin bertambah dan pelayanan yang lebih baik dan mudah. Selain itu, pada 3 tahun terakhir MAN 1 Malang juga mampu bersaing dengan sekolah menengah negeri maupun madrasah aliyah lainnya yang terdapat di Kabupaten Malang. Hal ini bisa dilihat dari semakin banyaknya siswa lulusan SMP/MTs yang mendaftarkan diri ke MAN 1 Malang. Tingkat kepercayaan siswa bisa meningkat akibat proses pelayanan yang semakin baik dan mudah diakses. Hal yang menunjang proses pelayanan tersebut adalah tenaga administrasi yang sudah sesuai dengan standart kompetensi yang dibutuhkan dan berbagai program yang memudahkan, sehingga mampu memberi pelayanan yang efektif dan efisien. Dari uraian diatas maka peneliti akan melakukan penelitian lebih jauh terkait dengan penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang .

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa MAN 1 Malang?
2. Apa saja dampak dari manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa MAN 1 Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa MAN 1 Malang
2. Untuk menjelaskan dampak dari manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa MAN 1 Malang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan menemukan suatu masalah yang nantinya diuji kebenarannya melalui pengetahuan yang sudah ada. Dari pernyataan tersebut, manfaat dari penelitian ini dapat dikategorikan menjadi beberapa macam, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam menambah ilmu dan bisa dijadikan sebagai contoh maupun acuan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan Manajemen Tata Usaha. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi praktisi pendidikan di sebuah sekolah. Dan juga bisa bermanfaat untuk memberikan masukan dan sumbangan pemikiran tentang manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik.

2. Secara Praktis

- a. Sekolah: penelitian ini dijadikan sebagai sarana pemberian saran yang bisa menjadikan MAN 1 Malang berkembang dan lebih baik lagi kedepannya terutama dengan hal yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan siswa di MAN 1 Malang.

- b. Siswa: bermanfaat untuk mengetahui bagaimana layanan yang baik yang seharusnya didapatkan.
- c. Penulis: berguna untuk memahami masalah yang berkaitan dengan penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan Akademik Siswa MAN 1 Malang.
- d. Peneliti lain: sebagai acuan dan contoh tambahan untuk mengadakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

E. Originalitas Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan orisinil, maka peneliti mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang membahas hal yang sama. Hal ini untuk mengetahui persamaan dan perbedaan kajian yang dibahas dalam penelitian terdahulu. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin pada tahun 2015 dengan judul “Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak” dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Skripsi ini membahas tentang tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Latar belakang penelitian ini didasarkan oleh semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian, apabila diabaikan bisa berdampak pada urunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab permasalahan sebagai berikut: (1) bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban

Sayung Demak? (2) bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak? dan (3) bagaimana evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak?. Permasalahan tersebut dibahas melalui studi lapangan yang dilaksanakan di sekolah MTs Nahdalatusy Syubban Kec. Sayung Kab. Demak. Lokasi tersebut dijadikan sebagai sumber data untuk mendapatkan deskripsi mengenai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Proses pengumpulan data dilaksanakan dengan cara wawancara terstruktur, observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, (1) Proses perencanaan yang sistematis dilaksanakan oleh tata usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak dengan cara para guru dan staff untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah, (2) Proses pelaksanaan tata usaha dalam meiningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak dilakukan dengan cara memilih pegawai yang professional dan sesuai dengan *job description*, hal ini bisa dilihat dari 3 tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat menyurat (berkas/dokumen), pelayanan kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana (3) Evaluasi dilaksanakan minimal 2 kali dalam kurun waktu 6 bulan dengan melibatkan para guru dan staf untuk memberi laporan yang berkaitan dengan pelayanan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru, dan wali murid.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Rahmati pada tahun 2017 dengan judul “Manajemen Tata Usaha di SMP Negeri 14 Banda Aceh” dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Skripsi ini membahas tentang kurangnya perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam bidang manajemen tata usaha. Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan yang dilaksanakan di SMP Negeri 14 Banda Aceh, dan untuk mengetahui pelaksanaan yang dilaksanakan di SMP Negeri 14 Banda Aceh serta untuk mengetahui pengawasan yang dilaksanakan di SMP Negeri 14 Banda Aceh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil pengumpulan data tersebut selanjutnya dianalisis melalui tahap reduksi data, kemudian data disajikan dan ditarik kesimpulan. Subjek dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, satu orang staf tata usaha. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil sebagai berikut: (1) Perencanaan dilakukan dengan cara kerjasama antara tim operator TU, selain itu Kepala Sekolah juga ikut berperan sebagai pemberi saran dan membangun kedisiplinan kerja terhadap operator TU, (2) Pelaksanaan program dilaksanakan oleh staff TU yang diawasi oleh Kepala Sekolah dengan memberikan penilaian terhadap kinerja staff TU yang perlu ditingkatkan lagi, (3) Proses pengawasan diawali dengan penetapan standart kinerja untuk mengukur seberapa baik dan sesuai staff TU dalam melaksanakan pekerjaannya, selain itu juga dilihat dari kedisiplinan dan hasil kerja yang diperoleh.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Devi Triana pada tahun 2014 dengan judul “Implementasi Pengembangan Manajemen Tata Usaha Sekolah di SMA Negeri 1 Salo Kecamatan Salo” dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini membahas tentang Tenaga administrasi sekolah yang bertugas sebagai staff administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan. Seiring dengan hal tersebut, maka pengembangan tenaga administrasi sekolah harus diperhatikan demi kelancaran kegiatan administrasi sekolah. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) mengetahui bagaimana implementasi manajemen pengembangan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Salo, dan (2) mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terlaksananya pengembangan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Salo. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Subyek penelitian ini adalah Kepala Sekolah dan 2 orang tenaga administrasi SMA Negeri 1 Salo sebagai subjek pendukung, sedangkan obyek penelitian ini berupa implementasi manajemen pengembangan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Salo. Proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Implementasi manajemen pengembangan tenaga administrasi dilaksanakan dengan baik karena kepala sekolah sudah melaksanakan fungsi-fungsi manajemen terhadap program pengembangan tenaga administrasi sekolah, (2) faktor yang mendukung pengembangan tenaga administrasi sekolah di SMAN 1 Salo adalah adanya administrasi yang baik dari awal berdirinya sekolah,

perekrutan alumni yang berkompetensi dalam bidang administrasi sekolah, pengembangan tenaga administrasi melalui pelatihan maupun program pendidikan yang dilakukan oleh sekolah maupun dinas, antusiasme tenaga administrasi untuk mengikuti program pengembangan tenaga administrasi.

Keempat, penelitian ini dilakukan oleh Cahyana yang berasal dari Institut Agama Islam Negeri Surakarta pada tahun 2017 dengan judul “Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan (1) mengetahui pelayanan administrasi akademik tenaga tata usaha di SMP Muhammadiyah 7 Bayat, (2) mengetahui kendala pelayanan administrasi akademik tenaga tata usaha di SMP Muhammadiyah 7 Bayat, (3) Mengetahui solusi untuk mengatasi pelayanan administrasi akademik tenaga tata usaha di SMP Muhammadiyah 7 Bayat . Jenis penelitian ini berupa penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Proses pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara sebagai instrumen utama, observasi dan studi dokumen sebagai instrumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Pegawai tata usaha masih belum sepenuhnya menerapkan sikap 5S dalam pemberian pelayanan terhadap siswa (2) Kebutuhan tata usaha yang belum seluruhnya terpenuhi, proses pemindahan letak ruangan yang belum dilaksanakan, dan proses pengontrolan yang belum dilaksanakan secara maksimal (3) Solusi Kepala Tata usaha untuk membenahi proses tata usaha adalah dengan mendisiplinkan para staff dengan mewajibkan setiap individu datang kesekolah maksimal 15 menit sebelum waktu masuk, menerapkan sikap

5S saat bekerja maupun memberi layanan, menyediakan komputer di bagian keuangan dan perpustakaan, dan pemisahan ruangan dengan Kepala Sekolah

Penelitian yang kelima atau yang terakhir ini dibuat oleh Deni Arisanti dari Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada tahun 2017 dengan judul “Profesionalisme Tenaga Tata Usaha dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di SDN 56 Prabumulih” penelitian ini membahas tentang bagaimana profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran, dan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan administrasi perkantoran. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Informan penelitian adalah kepala sekolah dan tenaga tata usaha. Teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul, Bentuk, (Skripsi/Tesis/Disertasi) Penerbit dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1	Muhammad Sakowi Amin dengan judul “Tata Usaha Dalam	Membahas mengenai bagaimana	Perbedaannya terletak pada fokus yang	Penelitian yang dilakukan peneliti

	Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”. Skripsi, 2015, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.	pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik	diteliti, penelitian Muhammad Sakowi Amin lebih mengarah kepada bagaimana perencanaan yang dilaksanakan untuk meningkatkan mutu	cenderung kepada penerapan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik
2	Rahmati dengan judul “Manajemen Tata Usaha di SMP Negeri 14 Banda Aceh”, Skripsi, 2017, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh	Membahas mengenai bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik	Penelitian rahmati lebih fokus kepada bagaimana perencanaan yang dilakukan dan hasil dari pelaksanaannya	Penelitian yang dilakukan peneliti cenderung kepada penerapan manajemen tata usaha dalam meningkatkan layanan

				akademik
3	Devi Triana dengan judul “Implementasi Pengembangan Manajemen Tata Usaha Sekolah di SMA Negeri 1 Salo Kecamatan Salo”, Skripsi, 2014, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau	Membahas mengenai bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha untuk meningkatkan pelayanan	Penelitian Devi Triana lebih terfokus pada pengembangan sumber daya agar mampu memberikan pelayanan yang baik	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih terfokus kepada proses penerapan manajemen tata usaha
4	Cahyana dengan judul “Manajemen Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Akademik di SMP Muhammadiyah 7 Bayat Klaten”, Tesis, 2017, Institut Agama Islam Negeri Surakarta	Membahas mengenai bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha untuk meningkatkan pelayanan	Penelitian yang dilakukan oleh cahyana juga fokus membahas apa saja kendala dan bagaimana solusi yang bisa dilakukan dalam manajemen tata usaha	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih terfokus kepada proses penerapan manajemen tata usaha

5	Deni Arisanti dengan judul “Profesionalisme Tenaga Tata Usaha dalam Penerapan Administrasi Perkantoran di SDN 56 Prabumulih”, Skripsi, 2017, Universitas Islam Negeri Raden Patah Palembang	Membahas mengenai bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha untuk meningkatkan pelayanan	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang lebih mengarah pada profesionalisme tenaga tata usaha	Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih terfokus kepada proses penerapan manajemen tata usaha
---	---	---	--	---

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya adalah lokasi penelitian yang terletak di Madrasah Aliyah Negeri di Gondanglegi. Selain itu, proses manajemen dilaksanakan dalam 4 tahapan yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Hal lain yang membedakan dari penelitian sebelumnya adalah pada penelitian ini lebih terfokus pada kegiatan manajemen tata usaha yang mampu mendukung proses layanan akademik bagi siswa di MAN 1 Malang.

F. Definisi Istilah

Definisi istilah pada penelitian yang berjudul “Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang” bertujuan untuk membatasi dan memperjelas istilah yang terdapat pada judul.

Istilah yang didefinisikan dalam penelitian tersebut terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut :

1. Manajemen: pelaksanaan beberapa proses yang mengatur sumber daya alam, sumber daya manusia, sumber daya keuangan, dan sumber daya informasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Tata Usaha: pengelola informasi dan penyedia layanan yang berkaitan dengan administrasi.
3. Layanan akademik: pemberian jasa yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan proses pendidikan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman serta hasil yang sistematis, maka sistematika pembahasan susunan proposal skripsi adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan, pada bab ini membahas latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dari pelaksanaan penelitian, manfaat yang di dapat dari penelitian, originalitas penelitian, definisi istilah yang terdapat pada judul penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah kajian pustaka, pada bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan peneliti berdasarkan literature yang relevan. Teori tersebut berkaitan dengan manajemen tata usaha dan layanan akademik siswa.

Bab ketiga adalah metode penelitian, pada bab ini akan dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

Bab keempat berisi tentang paparan data dan hasil penelitian, pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi lokasi penelitian yang dilakukan di MAN 1 Malang. Selanjutnya menjelaskan paparan hasil penelitian yang mencakup data-data yang dijelaskan dalam bentuk dialog dan deskripsi penjelasan.

Bab kelima adalah pembahasan hasil penelitian, pada bab ini berisi tentang jawaban dari masalah penelitian yang didapat dari temuan penelitian. Selanjutnya temuan tersebut dianalisis berdasarkan kajian pustaka, sehingga bisa didapatkan jawaban atas rumusan masalah yang sudah ditentukan.

Bab keenam adalah penutup, bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berdasarkan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Tata Usaha

1. Manajemen Tata Usaha

a. Manajemen

Manajemen merupakan suatu kemampuan dan keterampilan dalam memperoleh hasil untuk mencapai tujuan melalui kegiatan –kegiatan orang lain (Siagian). Pendapat lain yang dikemukakan oleh para ahli yang menjelaskan tentang manajemen adalah sebagai berikut : menurut Harold Kontz dan Cyril O'donnel dalam bukunya yang berjudul *Principles of Management : An Analysis of Manajemen Function* menjelaskan batasan manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, dengan demikian seorang manajer bisa mengadakan koordinasi pada sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, penggerakan, dan pengendalian. Selanjutnya menurut Longnecker & Pringle adalah manajemen merupakan proses memperoleh dan menggabungkan sumber-sumber manusia, finansial dan fisik dalam rangka mencapai tujuan pokok suatu organisasi dalam menghasilkan produk atau jasa maupun layanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh sekelompok masyarakat.

Sedangkan pada Al-Qur'an dijelaskan dalam surat As Sajdah ayat 5

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As Sajdah: 5).

Dari ayat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa diperlukan proses pengaturan pada segala hal agar suatu kegiatan mampu terlaksana secara efektif dan efisien.

Dari beberapa pengertian yang dijelaskan diatas, pada dasarnya memiliki inti yang sama, sehingga mampu disimpulkan sebagai berikut:

- a. Manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan melalui sebuah usaha atau tindakan.
- b. Manajemen merupakan pembagian sitem kerja yang jelas agar terjalin kerjasama yang baik.
- c. Manajemen melibatkan secara optimal kontribusi sumber daya manusia, fisik, dan sumber lainnya secara efektif dan efisien.⁶

Pada proses pelaksanaanya, Pierce I dan Robinson berpendapat bahwa manajemen memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

a) Perencanaan

Pada tahap ini dilakukan penentuan secara matang dan cerdas tentang apa yang akan dikerjakan kedepannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi pada proses perencanaan mengandung pokok pikiran yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu: (1) orientasi pada masa depan, (2) hasil pemikiran yang bersumber dari hasil analisis

⁶ Marno dan Triyo Supriyatno, “*Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*”, (Bandung: Refika Aditama, 2008), hlm.1-2

sebelumnya, (3) perlunya tindakan baik dari individu maupun organisasi yang melaksanakan, (4) usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya menjadi lebih efektif dan efisien.

Dari beberapa hal tersebut dapat dipahami bahwa pentingnya perencanaan, hal ini sejalan dengan yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Hasyr ayat 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْتَظِرْ نَفْسُ مَا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.⁷

Pembuatan perencanaan didasari oleh beberapa sumber, diantaranya sebagai berikut:

1. Kebijakan pucuk pimpinan
2. Hasil pengawasan
3. Kebutuhan masa depan
4. Penemuan-penemuan baru
5. Usulan atau saran dari anggota organisasi
6. Rencana yang dibuat atas dasar saran maupun kritik dari pihak luar organisasi.

⁷ M. Ma'ruf, "Konsep Manajemen Pendidikan Islam dalam Al-qur'an dan Hadits", Didaktika Religia Volume 3, No. 2 Tahun 2015, hlm.23

Pada proses pelaksanaannya terdapat beberapa kategori perencanaan, yaitu:

1. Perencanaan fisik: perencanaan yang berhubungan dengan alat-alat
2. Perencanaan fungsional: perencanaan yang berhubungan dengan fungsi dan tugas tertentu
3. Perencanaan secara luas: mencakup segala kegiatan yang menyeluruh yang mencakup faktor intern dan ekstern
4. Perencanaan yang dikombinasikan: meliputi berbagai unsur perencanaan diatas yang digabungkan dan dikombinasikan.

b) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan suatu proses menentukan, mengelompokkan, dan menyusun berbagai macam kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan, menempatkan staff , menyediakan keperluan yang dibutuhkan, pemberian tanggung jawab dan wewenang kepada setiap orang yang didelegasikan. Dalam proses pengorganisasian dibutuhkan kerjasama yang baik antar sumber daya manusia baik secara vertikal maupun horizontal, hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 103:

وَأَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ
 قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُمْ مِنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ
 آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

Artinya : “Dan berpeganglah kamu semuanya pada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan ni'mat Allah

kepadamu ketika kamu dahulu (masa jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena ni'mat Allah orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu daripadanya. Demikian Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk.”

Pada proses ini terdapat berbagai unsur-unsur, yaitu:

1. Manusia yang saling bekerjasama
2. Sasaran atau tujuan yang akan dicapai
3. Manusia yang memiliki peran, wewenang, dan tugas
4. Pembagian tugas yang disesuaikan dengan keahlian
5. Teknologi
6. Lingkungan, seperti sistem kerja sama sosial

c) Penggerakan

Penggerakan adalah proses pemberian arahan kepada orang lain agar menyukai dan mampu bekerja sesuai dengan peran yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Proses ini dilakukan dengan cara memotivasi dan memberi motif-motif pada bawahan agar mereka merasa senang dan nyaman melakukan segala aktivitas yang bertujuan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Hal ini mampu dilakukan dengan menjalin komunikasi yang baik antara bawahan dengan atasan, sehingga minimnya terjadi kesalahpahaman.

d) Pengendalian

Pengendalian mempunyai fungsi untuk menganalisis segala kegiatan yang telah dilaksanakan, apakah sudah sesuai dengan rencana atau tidak. Selain itu pengendalian berfungsi sebagai acuan dalam menentukan rencana kerja yang akan datang. Proses pengendalian dilakukan melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Hasibuan, proses pengendalian dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

1. Penentuan standart atau dasar untuk melakukan pemantauan
2. Mengukur pelaksanaan kerja
3. Membandingkan pelaksanaan dengan standart dan menentukan penyimpangan apabila terjadi
4. Melakukan perbaikan apabila terjadi penyimpangan.⁸

b. Tata Usaha

Tata usaha adalah kegiatan administrasi yang ada di suatu lingkungan sekolah maupun madrasah. Dalam istilah bahasa inggris, tata usaha disebut dengan *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Pada dasarnya administrasi ketatausahaan merupakan sub sistem yang ada pada suatu sekolah/madrasah. Secara sistematis tata usaha mengatur hal yang berkaitan dengan proses memanfaatkan sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya yang berada di suatu sekolah/madrasah secara efektif dan efisien untuk

⁸ Marno dan Triyo Supriyatno, op.cit., hlm.13-27

mencapai tujuan tertentu.⁹ Sedangkan menurut Saiman, tata usaha merupakan suatu kegiatan mencatat dan menyusun berbagai keterangan yang bertujuan untuk mempergunakan keterangan secara langsung sebagai sumber informasi bagi yang membutuhkan khususnya pimpinan organisasi yang bersangkutan.¹⁰ Dari beberapa penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tata usaha merupakan serangkaian mengumpulkan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi.

2. Fungsi Tata Usaha

Pada proses pelaksanaannya, kegiatan tata usaha memiliki 6 fungsi, antara lain:

- a. Menghimpun, yaitu suatu kegiatan mencari data yang kemudian diolah menjadi informasi yang masih belum ada dan selanjutnya siap digunakan apabila ada pihak yang memerlukan.
- b. Mencatat, yaitu kegiatan penghimpunan informasi yang ditulis atau dicatat yang selanjutnya disimpan atau dikirim.
- c. Mengolah, yaitu kegiatan memproses suatu data hingga menjadi informasi yang berguna.
- d. Menggandakan, yaitu memperbanyak dokumen atau data agar mempunyai arsip dan bisa digunakan oleh siapa saja dan kapan saja.
- e. Mengirim, yaitu proses penyampaian data maupun informasi kepada orang lain yang membutuhkan

⁹ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah", Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7No. 1, (Juni 2017), hlm.131

¹⁰ Gumelar Ardiansyah, "Pengertian Tata Usaha", <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>, (Akses 28 Juni 2020)

- f. Menyimpan, yaitu proses penyimpanan dokumen maupun alat di tempat yang dianggap aman.¹¹

3. Ruang Lingkup Administrasi Tata Usaha

Ruang lingkup administrasi tata usaha sekolah meliputi beberapa pelayanan, diantaranya adalah:

- 1) Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian
- 2) Pelayanan administrasi urusan keuangan
- 3) Pelayanan administrasi urusan data dan informasi
- 4) Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip.¹²

a. Pelayanan Administrasi Urusan Organisasi dan Kepegawaian

Organisasi berasal dari istilah Yunani “organon” dan istilah latin “organum” yang berarti alat, bagian, anggota, atau badan. Secara istilah organisasi diartikan sebagai hubungan yang terstruktur dan mengkoordinasikan usaha dari sebuah kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut James D. Mooney organisasi merupakan suatu ikatan diantara beberapa manusia dengan maksud mencapai suatu tujuan secara bersama.¹³ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan organisasi memerlukan kerjasama antara berbagai komponen dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

Terdapat hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam mengelola organisasi, termasuk pada suatu sekolah atau lembaga pendidikan, yaitu:

1. Menyusun struktur dengan kuat dan efektif

¹¹ Hadari Nawawi, “*Administrasi Pendidikan*”, (Jakarta: Haji Masagung, 1992), hlm. 116-117

¹² Ibid., hlm. 16-21

¹³ M. Anang Firmansyah, “*Manajemen*”, (Surabaya : PMN, 2012), hlm.48

2. Pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya
3. Adanya kegiatan koordinasi agar tetap selaras, seimbang, dan tepat dalam mendistribusikan tugas masing-masing
4. Adanya rentang kontrol, yaitu jumlah bawahan langsung yang mampu dipimpin oleh seorang atasan

Hal lain yang berkaitan dengan penjelasan diatas yang juga harus diperhatikan adalah sumber daya manusia yang berperan sebagai penggerak organisasi. Sumber daya potensial yang berada di sebuah sekolah terdiri dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 5 dan 6 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kompetensinya serta ikut serta dalam menyelenggarakan kegiatan pendidikan. Sedangkan tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan ikut serta dalam menunjang kegiatan pendidikan seperti pengawas sekolah, pustakawan, laboran, dan staf tata usaha.

Pada pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian terdapat staf yang membantu Kepala Urusan Tata usaha untuk menyediakan data struktur organisasi sekolah (termasuk uraian tugas pokok dan fungsinya) dan data yang berkaitan dengan pegawai yang meliputi :

- 1) Pengangkatan
- 2) Penempatan/penugasan

- 3) Mutasi
- 4) Kenaikan pangkat/golongan
- 5) Pensiun, dsb.

b. Pelayanan Administrasi Urusan Keuangan

Administrasi keuangan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan mengurus atau ketatausahaan keuangan yang terdiri dari mencatat, merencanakan, melaksanakan, mempertanggung jawabkan dan melaporkan¹⁴. Administrasi keuangan berfungsi sebagai alat dalam mengontrol pendapatan (penerimaan) dan penggunaan (pengeluaran) uang. Penerimaan atau pendapatan pada sebuah sekolah merupakan besarnya dana yang diterima oleh lembaga dari sumber dana yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat, wali murid, atau sumber-sumber lainnya. Sedangkan pengeluaran adalah besarnya biaya yang dikeluarkan oleh lembaga pada setiap komponen program pembiayaan yang meliputi dana rutin dan dana pembiayaan.

Pada pelayanan administrasi keuangan terdapat staf yang membantu Kepala Urusan Tata Usaha untuk melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan sekolah yang meliputi:

- 1) Penyusunan Rencana Operasional, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah
- 2) Penggajian
- 3) Kenaikan gaji berkala
- 4) Tunjangan (fungsional dan sertifikasi)
- 5) Laporan keuangan lainnya.

¹⁴ Sri Marmoah, op.cit., hlm.64

c. Pelayanan Administrasi Urusan Data dan Informasi

Data dan informasi merupakan suatu komponen penting yang ada dalam sebuah organisasi. Data adalah fakta-fakta mentah yang nantinya dikelola yang kemudian menjadi sebuah informasi. Dengan adanya data dan informasi akan mempermudah dalam proses menuju tujuan yang sudah ditentukan. Dari sebuah data dan informasi organisasi mampu menyusun strategi atau cara dengan efektif dan efisien, selain itu data dan informasi juga dapat dijadikan sebagai alat evaluasi.

Terdapat 2 macam data yaitu data internal dan data eksternal. Data internal adalah suatu gambaran mengenai situasi dan kondisi internal dari suatu organisasi. Seperti data tenaga pendidik dan kependidikan, data peserta didik, data sarana dan prasarana, data keuangan, dan beberapa data lainnya yang berkaitan dengan internal organisasi. Sedangkan data eksternal adalah gambaran dari kondisi dan situasi yang terdapat diluar organisasi. Contohnya adalah data calon peserta didik dan data penduduk usia sekolah.

Apabila data yang sudah didapat lalu diolah sehingga mempunyai arti dan mampu dimanfaatkan untuk membuat keputusan, maka data tersebut sudah menjadi sebuah informasi. Staf yang mempunyai tugas dalam pelayanan administrasi urusan peserta didik memberi bantuan kepada Kepala Urusan Tata Usaha data dan informasi di sekolah. Data penting yang ada di sekolah meliputi data peserta didik yang terdiri dari buku induk, mutasi siswa, data peserta ujian, data alumni, dan data lain yang berkaitan dengan siswa

maupun alumni. Data penting lainnya yaitu yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah.

d. Pelayan Administrasi Urusan Surat Menyurat dan Arsip

Pada setiap organisasi terdapat tata naskah yang memiliki pedoman. Hal yang diatur pada tata naskah yaitu berbagai bentuk surat seperti surat keputusan, surat keterangan, surat pindah, surat izin, surat penugasan. Selain itu pada tata naskah juga mengatur penomoran surat dan kode surat. Staf yang memiliki tugas pada pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan kegiatan berupa penerimaan surat masuk, mengirim surat keluar, pencatatan surat yang masuk maupun keluar, surat keputusan, dokumentasi dan pengarsipan.

4. Tugas Pelayanan Tata Usaha

Inti dari tugas pelayanan tata usaha berwujud pada 6 pola kegiatan, yaitu:

- a) Menghimpun yaitu mencari dan mendapatkan informasi yang diperlukan oleh organisasi
- b) Mencatat informasi yang sudah dihimpun dan mencatatnya untuk disusun kembali dalam bentuk tulisan
- c) Mengolah informasi untuk disajikan secara jelas
- d) Menggandakan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan
- e) Mengirimkan informasi kepada pihak yang membutuhkan

- f) Menyimpan informasi dan menyusunnya agar mudah digunakan kembali ketika diperlukan.¹⁵

Inti dari tugas pelayanan tersebut sering dikaitkan dengan kegiatan administrasi. Untuk memahami administrasi, ada beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, yang pertama yaitu menurut Robert E. Wilson (1966) administrasi pendidikan adalah koordinasi kekuatan penting untuk pengajaran yang lebih baik bagi seluruh anak-anak di dalam organisasi sekolah untuk mencapai tujuan dan pencapaian tujuan. Sedangkan menurut Engkoswara, administrasi pendidikan merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana menata sumber daya manusia, kurikulum, dan fasilitas yang ada dengan tujuan mampu mencapai tujuan secara optimal, selain itu juga memberikan suasana yang nyaman dan kondusif bagi segala pihak yang ikut serta dalam mencapai tujuan yang sudah disepakati. Pendapat lain di dalam *Encyclopedia of Education Research* dinyatakan bahwa administrasi pendidikan berupa proses mengintegrasikan kegiatan personal dan pendayagunaan sumber-sumber material yang sesuai untuk meningkatkan secara efektif perkembangan kualitas manusia.¹⁶

Dari pernyataan-pernyataan tersebut bisa dilihat bahwa pentingnya kerjasama antar komponen di dalamnya. Hal ini untuk mempermudah pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu, hal yang bisa di simpulkan dari beberapa pernyataan diatas adalah rangkaian kegiatan administrasi sama dengan ketatausahaan yang terdiri kegiatan-kegiatan berupa merencanakan, mengorganisasikan, mengerahkan, lalu

¹⁵ Putri Asifa, Hade Afriansyah, "Administrasi Ketatausahaan Sekolah", Padang 2020, hlm.2-3

¹⁶ Sri Marmoah, "Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek", (Yogyakarta : CVBudi Utama, 2016), hlm.11

mengontrol pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia.¹⁷

B. Layanan Akademik Siswa

1. Pengertian Layanan Akademik Siswa

Layanan merupakan sebuah kegiatan berupa pemberian informasi yang berkaitan dengan akademik kepada orang-orang yang membutuhkan. Kata layanan mempunyai pengertian sebagai jasa untuk memberi informasi dari pemberi layanan kepada pelanggan. Menurut Tjiptono layanan adalah “setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berbentuk fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Lovelock & Wright menjelaskan bahwa layanan adalah tindakan menawarkan dari satu pihak kepada pihak lain yang dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik tetapi biasanya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan salah satu faktor produksi.¹⁸ Pada proses yang berkaitan dengan pemberian informasi ini terkadang juga disebut dengan pelayanan. Pelayanan sendiri memiliki arti yang hampir sama dengan layanan. Menurut Sampson & Menor (2011), Tax & Stuart (1997), Ponsignon, et.al (2008) dan Mohr & Bitner pelayanan adalah penyampaian jasa kepada pelanggan melalui beberapa proses yang terdiri dari tindakan, interaksi, aktifitas penting dengan tujuan menghasilkan keuntungan.¹⁹

¹⁷ Hilal Mahmud, op.cit., hlm.7

¹⁸ Khairul Azan, Danny Meirawan, Cicih Sutarsih. “Mutu Layanan Akademik”, *Jurnal Administrasi Pendidikan Vol XXII No.1 April 2015*, hlm.191

¹⁹ Lely Indah Mindarti, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, (Malang : UB Press, 2016), hlm.2

Sedangkan pengertian layanan akademik menurut Rosita adalah suatu upaya sistematis pendidikan dalam memberi fasilitas terhadap peserta didik agar mampu menguasai isi kurikulum melalui proses belajar mengajar dengan tujuan mampu mencapai standart yang sudah ditetapkan (Susanto 2014).²⁰

2. Kualitas Layanan Akademik

Menurut Kotler kualitas layanan adalah kondisi pelanggan dalam berekspektasi mengenai layanan dari pengalaman sebelumnya, promosi dari mulut ke mulut dan iklan. Menurut Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangibles*): kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaanya kepada pihak-pihak luar. Yang dimaksud kemampuan disini bisa berupa sarana dan prasaran yang dimiliki dan keadaan lingkungan sekitar.
- b. Keandalan (*reliability*): kemampuan berupa kesesuaian pelayanan dengan hal yang sudah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal-hal yang mencakup adalah ketepatan waktu, pelayanan yang adil kepada semua pelanggan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*): memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan.

²⁰ Nadira Martasubrata dan Suwatno, “Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa”, Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol.1 No.1, Agustus 2016, hlm.138

- d. Jaminan (*assurance*): menumbuhkan rasa percaya pelanggan melalui pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai.
- e. Empati (*empathy*): memahami keinginan konsumen dengan memberi perhatian yang tulus dan bersifat pribadi.²¹

Kualitas pelayanan pada suatu lembaga pendidikan yang berkaitan dengan akademik merupakan suatu hal penting yang perlu diperhatikan. Kualitas ini sendiri bisa dilihat dari kesesuaian antara ketersediaan jasa yang ada di suatu sekolah dengan kebutuhan pelanggannya.²² Yang dimaksud sebagai pelanggan disini adalah siswa. Ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik. Dari hasil penelitian Astuti menyebutkan 3 dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan akademik dalam bentuk jasa pendidikan yaitu:

- 1) *Respect for student*: berupa respon dalam bentuk layanan yang diberikan oleh staf kepada siswa
- 2) *Professor's knowledge*: hal yang berkaitan dengan pengalaman guru yang akan disampaikan kepada siswa
- 3) *Physical environment*: berkaitan dengan fasilitas yang tersedia di dalam ruangan maupun disekitar lingkungan.²³

²¹ Febriany Feibe Rosaline Tuerah, Lisbeth Mananeke, Hendra N. Tawas, "Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa", *Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4* (Desember 2015), hal.424

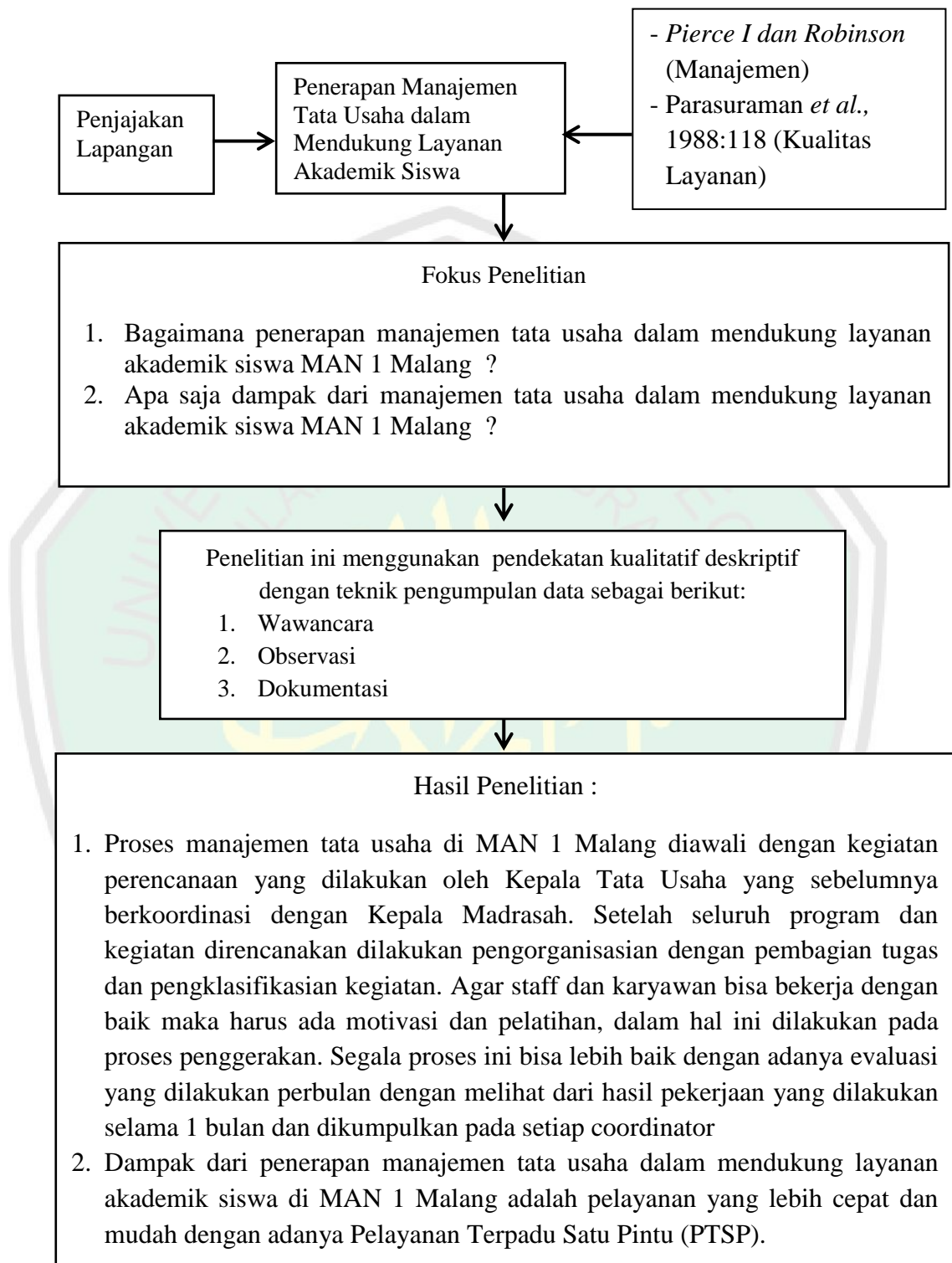
²² Marthalina, "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta", *Jurnal MSDM Vol.5, No.1*, (Juni 2018), hlm.8

²³ Khairul Azan, Danny Meirawan, Cicih Sutarsih. Loc.cit

C. Kerangka Berfikir

Lembaga pendidikan merupakan salah satu sektor penting yang ada pada sebuah Negara. Dengan demikian suatu lembaga pendidikan diharapkan bisa memberi pelayanan secara maksimal. Mulai dari pelayanan belajar mengajar hingga pelayanan tata usaha dan administrasinya. Pelayanan tersebut dibutuhkan untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh guru, siswa, wali murid maupun alumni. Layanan akademik ini berperan penting dalam pengelolaan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan sekolah.





Bagan 2.1 : Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana dan apa saja hal yang dilakukan dalam proses penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik. Bila dilihat dari jenis data yang ada, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut David Williams penelitian kualitatif adalah proses mengumpulkan data menggunakan metode dan latar yang alamiah yang dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan menurut Denzin dan Lincoln penelitian kualitatif merupakan sebuah proses menafsirkan fenomena yang sedang dilakukan dan terjadi menggunakan berbagai metode dengan latar alamiah.²⁴ Pendapat lain dikemukakan oleh Sukmadinata, menurut pendapatnya penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran dan penjabaran tentang peristiwa, fenomena, persepsi, kepercayaan, sikap, aktivitas sosial, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.²⁵

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah proses memahami fenomena yang sedang dialami oleh subjek penelitian.²⁶ Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah wawancara, pengamatan dari dokumen yang tersedia atau gabungan dari keduanya.²⁷ Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, untuk meneliti secara detail proses manajemen tata usaha dan administrasi pada

²⁴ Lexy J Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm.5-6

²⁵ Muh Fitrah dan Luthfiyah, “*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*”, (Jawa Barat : CV Jejak, 2017), hlm.44-45

²⁶ Lexy J Moleong, *op.cit.*, hlm.5-6

²⁷ *Ibid.*, hlm.235

MAN 1 Malang. Tujuan dari hal ini adalah untuk memahami keadaan & suasana di MAN 1 Malang dalam menerapkan Manajemen Tata Usaha dan Administrasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MAN 1 Malang yang terletak di Jl.Raya Putat Lor, Gondanglegi, Dusun Baron, Putat Lor, Kec. Gondanglegi, Malang, Jawa Timur, 65174. Sekolah ini terletak di tempat strategis dan berdekatan dengan berbagai pondok pesantren dan asrama. Selain itu juga mudah dijangkau karena letaknya yang dekat dengan jalan raya. Letaknya yang berada didekat jalan raya juga memudahkan para siswa untuk menggunakan transportasi umum, sehingga warga dari luar daerah Gondanglegi juga banyak yang menyekolahkan anaknya di MAN 1 Malang.

C. Data dan Sumber Data

Data merupakan komponen penting yang ada dalam penelitian karena hasil dari suatu penelitian ditentukan oleh data yang sudah diperoleh selama proses penelitian. Menurut Sutanta data adalah fakta-fakta yang dirumuskan menjadi suatu lambang yang disusun secara sistematis dan menunjukkan jumlah yang digunakan sebagai bahan keterangan pada suatu penelitian. Sedangkan menurut Iswandy sesuatu yang masih memerlukan adanya pengolahan karena pada saat diterima masih belum mempunyai arti bagi penerimanya. Data dapat terwujud dalam beberapa hal, diantaranya adalah berupa keadaan, angka, gambar, suara,

huruf, matematika, bahasa maupun simbol yang dapat digunakan sebagai bahan untuk mengamati lingkungan, kejadian, obyek, maupun konsep.²⁸

Data terbagi kedalam dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer: peneliti memperoleh keterangan secara langsung. Pada penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang”, yang termasuk dalam data primer adalah data yang diperoleh dari wawancara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan diantaranya kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala bidang kurikulum, wakil kepala bidang kesiswaan, staff tata usaha dan siswa.
2. Data Sekunder: keterangan yang didapatkan dari pihak kedua.²⁹ Pada penelitian ini yang termasuk kedalam data sekunder adalah arsip file dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang.

Menurut Sugiyono dengan mengutip pendapat dari Spardley, bahwa objek penelitian kualitatif terdiri dari tiga komponen, yaitu:

1. *Place*: tempat terjadinya interaksi dalam situasi sosial yang sedang berlangsung
2. *Actor*: orang-orang yang sedang berperan
3. *Activity*: kegiatan yang dilakukan oleh *actor* dalam kegiatan social yang sedang berlangsung.³⁰

²⁸ Albi Anggito dan Johan Setiawan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm.212-213

²⁹ Bagja Waluya, ‘*Sosiologi : Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*’, (Bandung : PT Setia Purna Inves), 2007), hlm.79

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm.229

Peneliti menggunakan tiga komponen tersebut dalam mengambil data, sumber data tersebut terdiri dari:

1. Tempat yang terletak di kawasan MAN 1 Malang yang berlokasi di 1 Jl.Raya Putat Lor, Gondanglegi, Dusun Baron, Putat Lor, Kec. Gondanglegi, Malang, Jawa Timur, 65174
2. Jadi disini yang dimaksud orang-orang yang sedang berperan adalah informan yang berkaitan dengan penelitian. Karena objek yang diteliti mengenai Tata Usaha dan Administrasi, jadi yang berkaitan adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala bagian kurikulum,wakil kepala bagian kesiswaan, staff yang berada pada bagian tata usaha dan administrasi, siswa
3. Kegiatan yang berkaitan dengan tata usaha dan administrasi, yaitu yang berkaitan dengan keuangan, laporan inventaris, kepegawaian, agenda dan arsip.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses mengumpulkan data, menurut Burhan Bungin dengan cara mengetahui hal apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana proses yang terjadi, sehingga pada hasil akhir dapat disajikan informasi yang *valid* dan *reliable*.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara
-

Wawancara merupakan teknik pokok yang dilakukan ketika melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data. dalam pelaksanaannya, peneliti akan bertemu secara langsung dengan informan. Hal ini memudahkan peneliti untuk menanyakan hal yang penting secara jelas. Pengertian wawancara sendiri adalah teknik mengumpulkan data dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan untuk mendapatkan data lengkap dan mendalam.³¹

Pada proses wawancara ini, peneliti melakukan proses wawancara kepada 4 informan utama yaitu kepala sekolah, kepala tata usaha, staff yang berada pada bagian tata usaha dan administrasi dan siswa. Pemilihan informan tersebut didasarkan kepada kebijakan sekolah yang melibatkan Kepala Sekolah, kepala tata usaha, dan 2 staff yang berada pada bagian tata usaha dan administrasi dalam urusan tata usaha.

2. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengumpulkan data dengan cara mengamati lingkungan kemudian hasil dari pengamatan yang berupa keadaan objek sasaran ditulis dan digunakan sebagai data³². Observasi pada penelitian ini dilaksanakan di ruang PTSP yang merupakan pusat manajemen tata usaha dan tempat pemberian pelayanan akademik

3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara mengumpulkan data dengan memilih dan menganalisis data yang dibutuhkan baik berupa tulisan maupun gambar. Data yang dipilih dan dianalisis berkaitan dengan objek

³¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian pendidikan*", (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.319

³² Abdurrohmat Fathoni, "*Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*", (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006), hlm.105

penelitian yang sedang diteliti. Pengumpulan data melalui studi dokumen ini membutuhkan camera sebagai alatnya. Dokumen yang dikumpulkan berkaitan dengan PTSP yang didalamnya sudah mencakup proses manajemen tata usaha dan pemberian layanan akademik kepada siswa di MAN 1 Malang.

E. Analisis Data

Kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini saling berkaitan dan saling berinteraksi baik sebelum, selama, dan sesudah proses pengumpulan data. Selama proses tersebut akan membangun wawasan umum yang bisa disebut sebagai analisis. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan teknik analisis data dari kutipan buku Sugiyono yang terdiri dari reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan.³³

F. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah proses pengecekan kembali data yang sudah didapat dan dikumpulkan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi dan *member check* dengan meminta kesepakatan informan. Hal ini dilakukan untuk menguji keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat dua cara pada teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pengecekan data melalui triangulasi

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal 246

sumber dilakukan dengan cara menguji kredibilitas data. Pengujian kredibilitas data bisa dilakukan dengan mencocokkan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah di analisis oleh peneliti dan sudah mendapatkan sebuah kesimpulan akan dikonfirmasi kepada sumber yang telah diwawancarai (*member check*).

Menurut Lexy J. Moleong triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu.³⁴Triangulasi ini merupakan teknik pengumpulan data gabungan. Teknik triangulasi merupakan pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.³⁵Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Dan teknik yang kedua yaitu *member check* yaitu dengan meminta kesepakatan hasil penelitian bersama informan.

³⁴Lexy J. Moleong, Op.Cit. hlm. 330

³⁵Andi Prastowo, *Metode penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm 231

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Identitas MAN 1 Malang

a. Data Madrasah

Nama Madrasah	: Madrasah Aliyah Negeri 1 Malang
NSM	: 131135070001
NPSN	: 20584211
Status Akreditasi	: A
Alamat	: Jalan Raya Putatlor (0341) 879 741
Desa	: Putatlor
Kecamatan	: Gondangegi
Kabupaten	: Malang
Provinsi	: Jawa Timur
Kode Pos	: 65174
Tahun Berdiri	: 1985
Penegerian	: 1995
Waktu Belajar	: 06.45 s.d. 12.00 WIB (Selama Pandemi)
Website	: www.mandagi.sch.id

Email : man_gondanglegi@mandagi.sch.id

b. Kepala Madrasah

Nama : Dr. Khairul Anam, M.Ag

NIP : 196309211994031004

Pendidikan Terakhir : S-3 Jurusan Matematika

c. Sejarah MAN 1 Malang

Berdasarkan SK dari Direktorat Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, Nomor : Kep/E/PP.03/2/69/85 tanggal 12 Maret 1985. Maka berdirilah secara resmi MAN Gondanglegi dengan nama MAN Malang II Filial Banjarejo Gondanglegi. Adapun yang pertama kali menjabat sebagai Plh Kepala MAN Malang II Filial Batu di Banjarejo adalah Drs. K.H. Mursyid Alifi.

Pada bulan Juli 1991, MAN Filial II pindah dari Banjarejo ke Putat lor Gondanglegi. Sebelum gedung MAN dibangun untuk sementara menempati gedung milik Fakultas Syari'ah UNISMA Gondanglegi (Sekarang STAI Al Qolam) sebagai ruang belajar dan gedung MTs. Al-Hamidiyah sebagai ruang kantor dengan pertimbangan tanah waqof calon lokasi gedung MAN Gondanglegi terletak bersebelahan dengan kedua gedung tersebut. Pada saat Drs. K.H. Mursyid Alifi mengalami jatuh sakit tahun 1990 dan wafat pada tahun 1991, kedudukan Plh Kepala MAN Filial dipegang oleh Pejabat Sementara (Pjs.) yaitu Drs. H. Sayid Abdur Rahman, dan pada tahun 1991 kedudukan Plh. Kepala MAN ini diserahkan kepada Drs. K.H. Abdul Majid Ridwan dari Malang.

Pada tahun 1995 berdasarkan SK dari Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 515.A/1995, tanggal 25 Nopember 1995 MAN Filial II resmi menjadi Madrasah Aliyah Negeri. Kepala MAN Gondanglegi yang pertama yaitu Drs. Ahmad Nurhadi.

Untuk pengembangan MAN Gondanglegi pada bulan Oktober 1996, keluarga H.Abdul Hamid, Putat lor Gondanglegi memberi tanah

waqaf lagi kepada MAN ini yang luasnya sekitar ± 7000 M² jadi jumlah seluruh tanah waqaf milik MAN sekitar ± 10.000 M².

d. Visi dan Misi MAN 1 Malang

1) Visi

Terwujudnya Insan Madrasah yang

Religius, Cerdas, Terampil, Berprestasi dan Berwawasan Lingkungan

3) Misi

Secara operasional misi pendidikan Islam di MAN 1 Malang dapat dirumuskan:

- Menanamkan aqidah Islam yang kuat melalui pembiasaan kegiatan keagamaan dalam kehidupan sehari-hari.
- Meningkatkan mutu pendidikan dan pengajaran melalui integrasi dan interkoneksi keilmuan.
- Melaksanakan kegiatan pembelajaran dan bimbingan secara disiplin dan efektif guna mencapai prestasi akademik.
- Melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler yang berorientasi pada peningkatan prestasi dan pelatihan ketrampilan.
- Memberi bekal siswa untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi atau berwirausaha.
- Meningkatkan kerja sama dengan perguruan tinggi dan masyarakat.
- Meningkatkan hubungan interaktif secara berkesinambungan dengan stakeholder.

- Melestarikan fungsi lingkungan, mencegah pencemaran, dan kerusakan lingkungan.

e. Struktur Organisasi MAN 1 Malang

Pada suatu lembaga pendidikan diperlukan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi ini sendiri digunakan untuk memperjelas pembagian tugas dan wewenang. Pembagian tugas dan wewenang ini didasarkan pada posisi pada struktur organisasi. Adapun struktur organisasi yang ada di MAN 1 Malang sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi MAN 1 Malang

f. Jumlah Siswa Pada 3 Tahun Terakhir

Tabel 4.1 Jumlah Siswa 3 Tahun Terakhir

No	Kelas	Tahun		
		2018-2019	2019-2020	2020-2021
1	X	377	375	292
2	XI	307	279	375
3	XII	273	297	278
Jumlah		957	951	945

Dari tabel tersebut terlihat bahwa penerimaan peserta didik baru di MAN 1 Malang stabil dan tidak terjadi penurunan secara dratis.

B. Paparan Data

Penelitian ini dilaksanakan di MAN 1 Malang yang merupakan lembaga pendidikan islam dibawah naungan Kementrian Agama. Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan penelitian ini adalah kurang lebih 5 bulan. Pada selang waktu 5 bulan ini terbagi menjadi 2 bagian. Yang pertama penelitian dilakukan pada saat peneliti melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yaitu pada bulan Juli hingga Agustus tahun 2020. Pada saat PKL peneliti juga mencari berbagai informasi yang berkaitan dengan penelitian untuk skripsi. Yang kedua penelitian dilakukan pada bulan Oktober sampai Desember tahun 2020.

Selama penelitian berlangsung, peneliti mencari informan dan data yang sesuai dengan judul penelitian yaitu “Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akdemik Siswa di MAN 1 Malang”. Data dikumpulkan melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan layanan akademik siswa. Lalu data diperoleh dari observasi di lingkungan TU yang termasuk dalam PTSP

(Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Selain itu data juga diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan. Beberapa informan yang dijadikan sebagai objek penelitian yaitu :

Tabel 4.2 Identitas Informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Dr. Khairul Anam, M.Ag	L	Kepala Sekolah
2	M.Fathur Ridlo, ST	L	Kepala TU
3	Pais, M.Pd	L	Waka Kurikulum
4	Agung Sri Mulyono, S.Pd.	L	Waka Kesiswaan
5	Samsu Rijal Pradana	L	Staff TU
6	Ganendra Arya Kumara	L	Siswa
7	Vina Hikmatul Izah	P	Siswa
8	Al- Ivani Khoirunnisa	P	Siswa
9	Istighfarah Nurul Izza	P	Siswa
10	Khafka Nafisha Ardany	P	Siswa
11	Nazwa Maulidina	P	Siswa

1. Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Manajemen merupakan suatu hal penting yang ada dalam satu organisasi atau lembaga. Dengan adanya manajemen tujuan dari suatu organisasi atau lembaga dilaksanakan secara terstruktur. Pelaksanaan manajemen ketata usahaan di MAN 1 Malang untuk mendukung pelayanan akademik siswa dilakukan dengan beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian. Proses ini harus dilakukan secara berurutan agar tujuan dari pelayanan mampu terlaksana secara efektif dan

efisien. Selain itu, proses ini juga mempermudah dalam pembagian tugas dan wewenang kepada setiap bagian-bagiannya.

Manajemen tata usaha menjadi hal penting dalam suatu lembaga pendidikan karena segala proses administrasi dan pengumpulan informasi ditangani oleh bagian tata usaha. Proses administrasi yang ada di tata usaha juga berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Salah satu pihak yang penting di suatu lembaga pendidikan atau sekolah adalah siswa, karena siswa yang berkaitan langsung dalam proses pemberian layanan yang ada di suatu lembaga pendidikan atau sekolah. Pelayanan akademik terhadap siswa menjadi suatu hal penting yang harus diperhatikan karena mampu menambah kepercayaan kepada orang tua siswa sehingga meningkatkan citra baik MAN 1 Malang.

Manajemen tata usaha mampu berjalan dengan efektif dan efisien apabila kepala madrasah mampu mengaturnya dengan baik. Dalam proses pelaksanaannya bapak Dr. Khairul Anam, M.Ag menjelaskan perannya sebagai kepala madrasah dalam pelaksanaan manajemen tata usaha sebagai berikut:

Selaku kepala madrasah, saya berperan sebagai pembagi tugas kepada staff dan karyawan yang sesuai dengan hal-hal yang diembankan kepada setiap bagian-bagiannya. Selain itu saya juga berperan untuk memilih personil yang sesuai dengan tugas yang sudah ditetapkan agar bisa dilaksanakan secara maksimal dan berjalan dengan lancar.³⁶

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha adalah proses koordinasi yang baik. Koordinasi perlu dilakukan secara menyeluruh agar proses untuk mencapai tujuan dan pemberian layanan bisa terlaksana secara efektif dan efisien. Bapak Dr. Khairul Anam, M.Ag menjelaskan

³⁶ Wawancara dengan Bapak Khairul Anam, Kepala Madrasah MAN 1 Malang., 13 November 2020

beberapa bagian staff dan karyawan yang berkoordinasi mengenai manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa.

Hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses pelaksanaan manajemen tata usaha yang ada di MAN 1 Malang adalah berkoordinasi dengan baik. Koordinasi ini dilakukan dengan Kepala Tata Usaha, Staff Tata Usaha yang ada di masing-masing Waka, dan karyawan lainnya yang ada pada penanganan luar meliputi karyawan pada bagian perawatan, keamanan, dan kebersihan.³⁷

a) Perencanaan

Proses pertama yang memerlukan koordinasi dengan baik adalah perencanaan. Hal pertama yang perlu dilakukan pada proses perencanaan adalah memahami standart atau acuan. Acuan yang digunakan oleh MAN 1 Malang mencakup pada beberapa hal, seperti yang dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang:

Dalam merencanakan program kerja bagian tata usaha ada acuan yang harus diperhatikan yaitu Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standart tenaga administrasi Sekolah/Madrasah.³⁸

Dari standart tersebut Bapak Dr. Khairul Anam, M.Ag selaku kepala madrasah dan Bapak M.Fathur Ridlo, ST selaku Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang mampu melaksanakan kegiatan dan program sesuai dengan kompetensi tenaga administrasi yang sudah ditetapkan, sehingga program dan kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan efektif dan efisien. Salah satu program yang mencakup dalam beberapa kegiatan tata usaha adalah pelayanan yang mempermudah segala proses administrasi yang ada di MAN 1 Malang. Program tersebut adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disebut dengan PTSP.

³⁷ Ibid.

³⁸ Wawancara dengan Bapak Fathur Ridlo, Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang,, 2 November 2020

Dalam memberikan pelayanan, PTSP mempunyai standart yang harus dipenuhi, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Kepala Madrasah, yaitu sebagai berikut:

Pemberian pelayanan melalui PTSP di MAN 1 Malang mengedepankan proses yang cepat, tepat dan menyenangkan. Proses yang cepat dan tepat bisa mengefisiensi dan mengefektifkan keperluan yang berkaitan dengan administrasi.³⁹

Proses yang cepat ini didukung dengan letak ruangan kepala sekolah, kepala tata usaha, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana dan prasarana, waka humas, ruang tata usaha dan komite yang terdapat dalam satu gedung. Penempatan ruangan yang saling terhubung mempermudah proses koordinasi dalam mengurus segala keperluan administrasi yang diperlukan oleh siswa.

b) Pengorganisasian

Hal yang perlu diperhatikan sebelum memberikan pelayanan adalah pembagian tugas. Pembagian tugas termasuk kedalam proses pengorganisasian pada manajemen. Tugas yang diberikan harus disesuaikan dengan personil atau staff yang mempunyai ahli di bidangnya masing-masing. Pembagian tugas ini dijelaskan oleh Kepala Tata Usaha sebagai berikut:

Dibagian tata usaha ini pembagian tugas sesuai sama struktur organisasi. Untuk kepala tata usaha nya saya sendiri, bagian bendahara DIPA Bu Hartini, tata persuratan di *handle* Pak Mahfudz, kemudian administrasi yang berkaitan dengan kesiswaan dan operator EMIS oleh Pak Rizal, pada bagian kepegawaian dan operator SIMPATIK oleh Pak Kholil, danyang terakhir Bu Yusi pada bagian perencanaan dan operator SAIBA.⁴⁰

Proses pelayanan akademik siswa tidak hanya di *handle* oleh TU saja, tetapi juga di *handle* oleh waka kesiswaan dan kurikulum. Pelayanan akademik yang berkaitan dengan tata usaha terbagi menjadi 3 bagian yaitu sebagai berikut:

³⁹ Wawancara dengan Bapak Khairul Anam, Kepala Madrasah MAN 1 Malang., 13 November 2020

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Fathur Ridlo, Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang., 2 November 2020

1) Penerimaan Peserta Didik Baru

Proses pendaftaran peserta didik baru di MAN 1 Malang bisa diakses melalui website yang sudah disediakan oleh panitia. Hal ini agar mempercepat dan mempermudah para orang tua dan calon siswa untuk mendaftarkan dirinya menjadi siswa di MAN 1 Malang. Selain itu, MAN 1 Malang juga tetap membuka pendaftaran secara offline. Dengan demikian para orangtua calon siswa mempunyai 2 pilihan proses pendaftaran untuk mendaftarkan putra/putrinya ke MAN 1 Malang. Syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika mendaftarkan diri di MAN 1 Malang adalah seperti yang sudah dijelaskan Bapak Agung Sri Mulyono S.Pd selaku waka kesiswaan:

Beberapa syarat yang harus dipersiapkan calon peserta didik yang pertama fotokopi kartu keluarga sama ijazah SMP, kemudian membayar biaya untuk tes IQ. Setelah itu, calon peserta didik bisa mengisi formulir di website yang sudah disediakan sama panitia. Misalkan orang tua atau calon peserta didik kebingungan bisa langsung datang ke sekretariat PPDB, nanti akan dibantu panitia untuk mengisi formulir tersebut.⁴¹

Berkas yang dikumpulkan nantinya akan diolah dan digunakan untuk segala kepentingan yang berkaitan dengan proses administrasi siswa apabila sudah di terima di MAN 1 Malang. Pengelolaan data-data tersebut ditangani oleh staff yang ada di tata usaha, proses pengelolaan data dijelaskan oleh Bapak Samsu Rijal Pradana sebagai berikut:

Setelah siswa baru dinyatakan diterima di MAN 1 Malang, berkas-berkas yang dikumpulkan saat pendaftaran akan saya ambil beberapa informasi yang dibuhkan sama sekolah yang akan dimasukkan ke EMIS.⁴²

2) Kegiatan Kurikuler

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Agung Sri Mulyono, Waka Kesiswaan MAN 1 Malang,, 3 November 2020

⁴² Wawancara dengan Bapak Samsu Rijal Pradana, Staff Tata Usaha MAN 1 Malang,, 5 November 2020

Setelah dinyatakan lolos tes, membayar segala biaya yang sudah ditentukan dan sudah mengumpulkan berkas-berkas yang ditentukan, siswa kelas 10 bisa langsung mengikuti kegiatan kurikuler yang ada di MAN 1 Malang. Sedangkan syarat yang harus dipenuhi oleh kelas 11 dan kelas 12 agar bisa mengikuti kegiatan kurikuler pada tahun ajaran baru dijelaskan oleh Bapak Agung Sri Mulyono S.Pd sebagai berikut:

Setiap ajaran baru siswa kelas 11 dan kelas 12 harus daftar ulang terlebih dahulu. Syaratnya, mereka harus mengembalikan raport ke wali kelas masing-masing. Setelah itu harus melunasi infaq dan membayar biaya kegiatan siswa.⁴³

Segala proses administrasi yang dilakukan oleh kelas 10, 11 maupun 12 bisa diakses melalui PTSP. Setelah semua proses administrasi diselesaikan, seluruh siswa bisa mengikuti kegiatan pembelajaran. Selain pembelajaran dengan mata pelajaran wajib, MAN 1 Malang mengadakan program lintas minat, pendalaman, pengayaan, dan keterampilan. Sebelum program-program tersebut dilaksanakan Bapak Pais M.Pd selaku Waka Kurikulum menjelaskan hal sebagai berikut:

Program lintas minat, pendalaman, pengayaan, dan keterampilan diadakan atas dasar fokus pengembangan yang sudah ditetapkan oleh Madrasah.⁴⁴

Program lintas minat, pendalaman, dan pengayaan digunakan untuk mata pelajaran wajib yang terdapat pada masing-masing jurusan. MAN 1 Malang menjalin kerjasama dengan beberapa bimbingan belajar, seperti yang disampaikan oleh Bapak Pais M.Pd selaku Waka Kurikulum sebagai berikut:

Strategi yang digunakan MAN 1 Malang dalam mengembangkan kurikuler yaitu menjalin kerjasama dengan bimbingan belajar seperti Airlangga, GO, dan ruang guru. Kemudian siswa bisa mengikuti bimbingan belajar ini

⁴³ Wawancara dengan Bapak Agung Sri Mulyono, Waka Kesiswaan MAN 1 Malang,, 3 November 2020

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Pais, Waka Kurikulum MAN 1 Malang, 2 November 2020

sesuai kehendaknya masing-masing, jadi tidak harus atau tidak wajib ikut.⁴⁵

Sedangkan untuk program keterampilan terdiri dari materi dan praktek yang berkaitan dengan multimedia, tata busana, broadcasting, dan membuat. Program ini disebut dengan program vokasi yang bekerjasama dengan dunia usaha dan bisa diikuti oleh seluruh siswa yang berminat dengan pilihannya masing-masing. Setiap siswa yang mengikuti program ini sampai akhir akan mendapatkan sertifikat yang dijadikan bukti bahwa mereka mempunyai pengalaman pada pelatihan yang dilaksanakan oleh MAN 1 Malang. Seluruh hasil belajar siswa baik akademik maupun non akademik dituliskan ke dalam raport. Selanjutnya, nilai dari setiap guru mata pelajaran maupun kegiatan non akademik lainnya akan dikumpulkan ke wali kelas. Setelah nilai siswa terkumpul maka pihak tata usaha yang mencetak raport tersebut.

Selain memberikan fasilitas berupa program lintas minat, pendalaman, pengayaan dan vokasi, di MAN 1 Malang juga terdapat program beasiswa untuk siswa yang kurang mampu. Beasiswa ini terbagi menjadi 2 bagian dan diberikan dalam bentuk pengurangan atau pembebasan biaya spp. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Bapak Agung Sri Mulyono S. Pd sebagai berikut:

Beasiswa untuk siswa yang kurang mampu itu ada dua. Yang pertama program pemerintah namanya Indonesia Pintar. Yang kedua program dari MAN 1 Malang sendiri. Untuk syarat nya siswa hanya perlu memberikan surat keterangan tidak mampu dari desa.⁴⁶

3) Kelulusan

⁴⁵ Ibid

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Agung Sri Mulyono, Waka Kesiswaan MAN 1 Malang,, 9 November 2020

Siswa kelas 12 yang ingin melanjutkan ke perguruan tinggi akan dibantu untuk mendaftarkan diri melalui jalur SNMPTN, SPANPTKIN dan SNMPN. Pihak BK akan membuat akun yang nantinya berisi data-data siswa. Data-data tersebut diambil dari data yang ada di EMIS. Selain untuk mendaftarkan siswa kelas 12 ke perguruan tinggi, data EMIS juga digunakan untuk penerbitan blanko ijazah. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh bapak Samsu Rijal Pradana sebagai berikut:

Sebelum ijazah dicetak butuh data-data siswa yang ada di EMIS buat menerbitkan blanko ijazah, setelah semua data sesuai baru ijazahnya dicetak.⁴⁷

Ijazah akan dibagikan setelah dicetak dan diisi data sesuai dengan masing-masing siswa. Bagi siswa yang ingin melegalisir ijazah bisa dilakukan melalui PTSP dengan cara menyerahkan ijazah asli dan fotocopy yang akan di cek oleh staff TU. Setelah itu ijazah diajukan ke Kepala Madrasah untuk di *acc* dan diberi stempel.

Sebagian besar pelayanan yang sudah peneliti jelaskan diatas bisa diakses melalui PTSP MAN 1 Malang. PTSP ini merupakan suatu usaha MAN 1 Malang untuk memberikan pelayanan terbaik. PTSP bisa diakses setiap hari Senin- Jum'at pada jam 07.00-16.00 WIB. Dalam pelaksanaannya mengacu pada beberapa hal, seperti yang disampaikan oleh kepala TU MAN 1 Malang sebagai berikut:

Standart pelayanan di PTSP ini mengacu pada peraturan menteri pendidikan dan menteri agama tentang standart pelayanan pendidikan.⁴⁸

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Samsu Rijal Pradana, Staff Tata Usaha MAN 1 Malang., 5 November 2020

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Fathur Ridlo, Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang., 2 November 2020

c) Penggerakan

Segala kegiatan yang ada di MAN 1 Malang bisa terlaksana dengan baik karena adanya kegiatan yang menunjang semangat para staff atau karyawan tata usaha. Kegiatan tersebut meliputi beberapa hal seperti yang disampaikan oleh kepala Tata Usaha MAN 1 Malang sebagai berikut:

Agar kinerja para staff atau karyawan bisa tetap baik, diadakan kegiatan berupa diklat mengenai tata usaha, selain itu saya juga memberikan buku mengenai manajemen. Hal lain yang bisa membuat para staff dan karyawan tetap bersemangat yaitu dengan kegiatan makan-makan bersama.⁴⁹

Pemberian pelatihan berupa diklat dan buku-buku tentang manajemen ini mampu menambah pengetahuan para karyawan sehingga para staff dan karyawan mampu menghadapi berbagai hal yang mungkin belum dipersiapkan sebelumnya. Sedangkan kegiatan makan-makan bersama juga mampu menambah kedekatan dan bisa menjadi salah satu bentuk perhatian Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang. Dengan demikian komunikasi antara Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang dengan para staff dan karyawan bisa terjalin dengan baik dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman.

d) Pengendalian

Agar segala kegiatan yang ada di MAN 1 Malang bisa terus lebih baik setiap tahunnya, maka diadakan kegiatan evaluasi di setiap bulannya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh bapak Khairul Anam selaku kepala madrasah sebagai berikut:

⁴⁹ Ibid.,

Setiap bulan staff dan karyawan harus menyampaikan laporan ke masing-masing koordinatonya. Hal yang dilaporkan berupa hasil yang sudah dicapai dan kendala yang dialami selama 1 bulan.⁵⁰

Selain menyerahkan laporan kepada setiap koordinator, hal lain yang diperhatikan dalam evaluasi adalah kehadiran staff atau karyawan dan kedisiplinan yang meliputi waktu masuk, kinerja dan waktu pulang. Sedangkan evaluasi yang dilakukan pada tata usaha berupa pengecekan hasil kinerja staff maupun karyawan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang sebagai berikut:

Jadi setiap bulan itu terdapat target yang harus dicapai, karena semua kegiatan di tata usaha sudah menggunakan IT, hasil kinerja staff atau karyawan bisa dicek melalui hasil yang sudah dikerjakan.⁵¹

Dengan adanya proses evaluasi ini diharapkan terdapat perubahan baik kedepannya. Sehingga proses manajemen tata usaha di MAN 1 Malang mampu mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian proses pelayanan yang berkaitan dengan manajemen tata usaha bisa diberikan secara maksimal.

2. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan

Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang memberikan jasa berupa kegiatan belajar mengajar. Pada proses pelaksanaannya, hal terpenting yang perlu diperhatikan adalah proses pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini bisa berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap MAN 1 Malang. Selain kegiatan belajar mengajar, terdapat pula pelayanan tata usaha yang menunjang proses kegiatan belajar mengajar ini. Proses tata usaha ini mencakup

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Khairul Anam, Kepala Madrasah MAN 1 Malang., 13 November 2020

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Fathur Ridlo, Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang., 2 November 2020

kegiatan administrasi dan pelayanan yang berhubungan dengan segala pihak, salah satunya terhadap siswa.

Pelayan tata usaha yang ada di MAN 1 Malang bisa diakses oleh siswa melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan adanya PTSP, segala proses pelayanan yang berhubungan dengan Kepala Madrasah, Wakil Kepala semua bidang dan tata usaha bisa diakses secara cepat karena terdapat dalam satu lokasi. Pelayanan ini bisa dibagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan siswa tiap kelas nya sebagai berikut:

1) Penerimaan Peserta Didik Baru

Penerimaan peserta didik baru dilakukan dengan menggunakan 2 cara yaitu online dan offline. Dengan adanya beberapa pilihan ini memberikan kemudahan bagi calon siswa baru untuk mendaftarkan diri di MAN 1 Malang. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Khafka siswa baru MAN 1 Malang sebagai berikut:

Saya daftar ke MAN 1 Malang melalui web nya. Menu-menu yang disediakan di web tersebut tidak membingungkan, jadi proses pendaftaran yang saya lakukan mudah dan bisa diakses dimana saja.⁵²

Dari penjelasan tersebut bisa dilihat bahwa dengan adanya pendaftaran secara online, siswa bisa mengakses dimanapun dan kapanpun sebelum waktu pendaftaran ditutup. Selain kemudahan tersebut, pendaftaran yang dilakukan secara online bisa dikoordinir menjadi satu oleh pihak SMP/ sederajat. Hal ini seperti jawaban dari hasil wawancara peneliti kepada siswa baru lainnya sebagai berikut:

Karena ada pendaftaran online dan kebetulan banyak yang daftar ke MAN 1 Malang, jadi didaftarkan sama sekolah melalui web MAN 1 Malang. Saya juga tidak perlu memberikan data apapun karena sudah ada data yang diperlukan untuk pendaftaran di sekolah asal saya.⁵³

⁵² Wawancara dengan Khafka Nafisha Ardany, Siswa Kelas X IPS 2, 16 November 2020

⁵³ Wawancara dengan Nazwa Maulidina, Siswa Kelas X IPA 1, 19 November 2020

Dari penjelasan tersebut bisa diketahui bahwa dengan adanya sistem pendaftaran online ini mempermudah bagi sekolah dengan jumlah pendaftar yang banyak untuk mengkoordinir siswanya mendaftarkan ke MAN 1 Malang.

2) Kegiatan Kurikuler

Seperti yang sudah dijelaskan pada rumusan masalah sebelumnya, bahwa siswa kelas 10, 11, dan 12 bisa mengikuti kegiatan kurikuler apabila sudah memenuhi administrasi yang ditentukan dan membayar infaq pada bagian komite sekolah. Pada tahun ajaran 2020/2021 ini siswa bisa mengakses segala pelayanan yang berkaitan dengan administrasi dan pembayaran infaq melalui PTSP. Hal ini mempermudah proses pelayanan karena terdapat dalam satu tempat yang letaknya juga strategis. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Istighfarah siswa kelas MAN 1 Malang sebagai berikut:

Pelayanan administrasi di MAN 1 Malang menurut saya memuaskan, karena sekarang sudah ada PTSP jadi tidak ribet kalau mau mengurus ini itu langsung di satu tempat.⁵⁴

Terdapat kemudahan lainnya yang diberikan selama pandemi oleh MAN 1 Malang, hal ini disampaikan oleh Ganendra yang merupakan siswa kelas 12 sebagai berikut:

Proses pelayanan registrasi di MAN 1 Malang menurut saya mudah apalagi untuk pembayaran SPP bisa dibayarkan dengan cara transfer, jadi tidak perlu membayar uang tunai dan membayarkan ke sekolah langsung.⁵⁵

Selain terdapat beberapa kelebihan yang didapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh MAN 1 Malang, ada juga kekurangan yang perlu dievaluasi kedepannya. Hal ini berkaitan dengan antrian panjang yang biasanya terjadi di PTSP saat pengambilan kartu ujian. Hal ini dijelaskan oleh Ivani siswa MAN 1 Malang sebagai berikut:

⁵⁴ Wawancara dengan Istighfarah Nurul Izza, Siswa Kelas XI IPA 3, 20 November 2020

⁵⁵ Wawancara dengan Ganendra Arya Kumara, Siswa Kelas XII IPS 3, 27 November 2020

Secara keseluruhan pelayanan di MAN 1 Malang sudah baik. Hanya saja saat proses pembayaran untuk mengambil kartu ujian harus mengantri panjang karena staff yang menangani hanya 3 orang.⁵⁶

Hal ini juga dijelaskan oleh Vina yang merupakan siswa kelas 12 di MAN 1

Malang sebagai berikut:

Sejak ada PTSP pelayanan disini jadi mudah karena semua pelayanan terpusat. Tapi sayangnya kalau mau mengambil kartu ujian harus mengantri karena staff yang menangani hanya sedikit, sedangkan siswa yang mengambil kartu ujian mulai dari kelas 10 sampai 12.⁵⁷

3) Kelulusan

Bagi seluruh siswa yang akan melanjutkan ke perguruan tinggi akan dibantu oleh pihak MAN 1 Malang dalam proses pendafrannya. Terutama untuk pendaftaran jalur SNMPTN dan SPANPTKIN. Para siswa tidak perlu lagi mengumpulkan data-data nya karena seluruh data yang pernah diberikan para siswa saat proses pendaftaran sudah disimpan di EMIS. Sehingga para siswa tidak perlu repot untuk mengupload data-data tersebut, sehingga mereka bisa fokus untuk mempersiapkan ujian akhir sekolah dan ujian masuk perguruan tinggi.

Seperti yang sudah peneliti jelaskan pada rumusan masalah sebelumnya, bahwa tidak hanya untuk mendaftarkan ke perguruan tinggi saja, tetapi data-data yang ada di EMIS juga digunakan untuk penerbitan blanko ijazah. Dalam proses pengambilann ijazah, bisa diambil melalui PTSP selama siswa sudah mememnuhi persyaratan. Persyaratan-persyaratan tersebut meliputi beberapa hal seperti yang disampaikan oleh salah satu staff tata usaha sebagai berikut:

Jadi buat pengambilan ijazah itu nunggu pengumuman dulu. Sambil nunggu pengumuman itu siswa di kasih kesempatan buat mengambalikan

⁵⁶ Wawancara dengan Al Ivani Khoirunnisa, Siswa Kelas XI IPA 3, 20 November 2020

⁵⁷ Wawancara dengan Vina Hikmatul Izah, Siswa Kelas XII IPA 4, 27 November 2020

seluruh buku yang dipinjam di perpustakaan. Selain itu mereka juga harus melunasi infaq, dan biaya daftar ulang.⁵⁸

Siswa yang mengambil ijazah biasanya juga melakukan legalisir. Proses legalisir ini bisa dilakukan di PTSP. Letak PTSP yang langsung terhubung dengan Ruang Kepala Madrasah dan Ruang Tata Usaha mempercepat proses legalisir, sehingga siswa hanya perlu menunggu beberapa menit saja selama Kepala Madrasah tidak sedang dinas luar atau rapat.



⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Samsu Rijal Pradana, Staff Tata Usaha MAN 1 Malang., 5 November 2020

BAB V

PEMBAHASAN

Kegiatan tata usaha merupakan salah satu penunjang berjalannya proses belajar mengajar di suatu sekolah. Dalam pelaksanaannya dibutuhkan proses manajemen agar berjalan secara sistematis sehingga bisa terlaksana secara efektif dan efisien. Kegiatan tata usaha berkaitan dengan segala proses administrasi yang ada di suatu sekolah. Oleh karena itu kegiatan ini juga berkaitan erat dengan proses pelayanan yang diberikan kepada pihak-pihak yang ada di lingkungan sekolah. Sebagaimana yang sudah dijelaskan oleh peneliti pada BAB I, bahwa penelitian ini berkaitan dengan “Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang”. Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan dan mendeskripsikan secara rinci hasil penelitian yang didapat melalui wawancara mendalam dan hasil observasi di MAN 1 Malang. Hasil penelitian ini akan dikombinasikan dengan konsep teoritis agar keduanya menemukan titik temu sehingga menjadi temuan baru. Adapun fokus pembahasan pada penelitian ini terbagi menjadi 2 bagian, yaitu:

A. Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Kegiatan tata usaha yang mencakup segala administrasi yang ada di sekolah merupakan penunjang kelancaran kegiatan belajar mengajar. Dalam pelaksanaannya diperlukan adanya manajemen. Secara garis besar manajemen merupakan suatu proses dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Proses manajemen yang digunakan pada kegiatan tata usaha di MAN

1 Malang sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Pierce I dan Robinson yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pelaksanaan.

a) Perencanaan

Proses perencanaan tata usaha di MAN 1 Malang diawali dengan kegiatan mengkaji Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor.24 Tahun 2008 tentang Standart Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Dengan adanya acuan berupa standart tersebut, proses pencapaian tujuan bisa tetap terlaksana sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dan juga tetap sesuai dengan visi misi dari MAN 1 Malang. Selain itu acuan tersebut mempermudah dalam pemilihan sasaran yang sesuai dengan MAN 1 Malang. Hal ini sesuai dengan pendapat Daft bahwa perencanaan adalah suatu proses mengidentifikasi sasaran untuk masa depan dan kinerja organisasi, keputusan mengenai tugas dan penggunaan sumberdaya yang akan digunakan dalam mencapai sasaran yang sudah ditentukan.⁵⁹

Setelah menetapkan sasaran tersebut, Kepala Madrasah dan Kepala Tata Usaha membuat rancangan program dan kegiatan. Pembuatan rancangan program dan kegiatan ini sesuai dengan kebutuhan madrasah dan memperbaiki hal-hal yang menjadi evaluasi pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun ajaran 2020-2021, MAN 1 Malang membuat program Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa disingkat dengan PTSP. Pelayanan ini diberikan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan MAN 1 Malang salah satunya adalah siswa. Pelayanan yang diberikan pada siswa melalui PTSP berpedoman pada Keputusan Menteri

⁵⁹ Syafaruddin, "*Manajemen Organisasi Pendidikan*", (Medan : Perdana Publishing, 2015), hlm.69

Agama RI NO.90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama.

Program PTSP yang berada di MAN 1 Malang mengedepankan pelayanan yang cepat, tepat dan menyenangkan. Pelayanan yang cepat dan tepat diwujudkan dengan perencanaan tata letak ruang yang berada dalam satu gedung atau lokasi. Sehingga mempermudah proses koordinasi antara Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan para staff karyawan. Sedangkan pelayanan yang menyenangkan bisa terlihat dari staff yang berada pada resepsionis PTSP dengan berpenampilan rapi dan memberikan pelayanan yang baik dan sopan. Selain itu pada ruangan ini disediakan ruang tunggu dan ruang tamu yang ber-AC yang mampu menambah kenyamanan bagi pihak-pihak yang membutuhkan pelayanan.

b) Pengorganisasian

Pierce I dan Robinson menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan penentuan hubungan mendasar yang diperlukan antara sumber daya manusia yang dimiliki, tugas, aktivitas, dengan cara membaur dan saling berkoordinasi dengan semua sumber organisasi agar bisa mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan Gordon, Mondy, Sharplin, dan Premeaux berpendapat bahwa pengorganisasian merupakan proses untuk menetapkan bagaimana hubungan formal bisa terjalin antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh sebuah organisasi untuk mencapai tujuan. Dari pernyataan para ahli tersebut bisa disimpulkan bahwa pengorganisasian

merupakan suatu proses menentukan, mengelompokkan, dan menyusun kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan.⁶⁰

Pembagian tugas yang terdapat pada tata usaha disesuaikan dengan kemampuan dan ahli masing-masing staff dan karyawan. Selain itu juga sebagai penentu tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki oleh setiap individu. Pada tahap pengorganisasian ini terdapat pengelompokan kegiatan. Kegiatan yang berkaitan dengan penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang bisa dikategorikan dalam 3 bagian, yaitu:

1) Penerimaan Peserta Didik Baru

Syarat yang diperlukan para calon siswa untuk mendaftarkan diri di MAN 1 Malang adalah mengisi data diri yang bisa diakses secara online maupun offline, data diri yang diperlukan adalah fotokopi ijazah, SKHU, dan kartu keluarga. Setelah itu siswa harus membayar biaya pendaftaran dan mengikuti tes seleksi penerimaan peserta didik baru. Segala proses penerimaan peserta didik baru ini ditangani oleh panitia PPDB yang setiap tahunnya berbeda. Setelah siswa baru dinyatakan lolos seleksi PPDB, segala data yang sudah dikumpulkan akan diserahkan kepada operator EMIS yaitu Bapak Samsu Rijal Pradana. Data diri yang dimiliki oleh siswa baru ini akan digunakan untuk segala kepentingan yang berkaitan dengan administrasi.

2) Kegiatan Kurikuler

Kegiatan kurikuler bisa diikuti apabila seluruh siswa sudah membayarkan biaya masuk MAN 1 Malang bagi siswa baru, dan biaya daftar ulang bagi siswa kelas 11 dan 12. Pembayaran ini bisa diakses melalui PTSP,

⁶⁰ Marno dan Triyo Supriyatno, op.cit., hlm.16

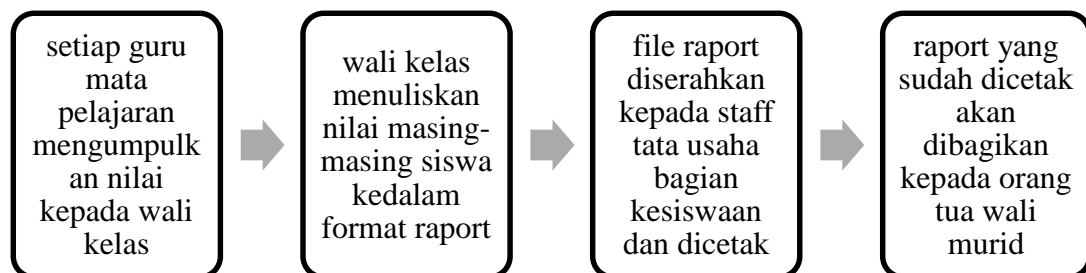
pelayanan bisa diakses setiap hari Senin – Jum’at pada jam 07.00 – 16.00 WIB . Pada masa pandemi ini, pihak MAN 1 Malang memberikan opsi pembayaran dengan cara ditransfer. Hal ini dilaksanakan untuk meminimalisir kerumunan. Bagi siswa yang kurang mampu terdapat program beasiswa dari pemerintah maupun pihak MAN 1 Malang sendiri. Siswa hanya perlu memberikan surat keterangan tidak mampu dari desa.

Kegiatan kurikuler yang ada di MAN 1 Malang terdiri dari beberapa kategori sebagai berikut:

- a. Pembelajaran mata pelajaran wajib
- b. Pembelajaran lintas minat, pendalaman, dan pengayaan
- c. Pengembangan keterampilan (vokasi)

Selain kegiatan tersebut, pihak MAN 1 Malang juga bekerjasama dengan beberapa bimbingan belajar seperti Airlangga, Ganesha Operation, dan Ruang Guru. Kegiatan belajar di luar sekolah ini tidak wajib diikuti oleh siswa, melainkan hanya siswa yang berkeinginan saja.

Untuk mengevaluasi hasil belajar siswa maka diadakan penilaian harian, tengah semester, akhir semester dan akhir tahun. Hasil penilaian tersebut akan diberikan dalam bentuk raport. Proses pengadaan raport dilaksanakan melalui beberapa langkah sebagai berikut :



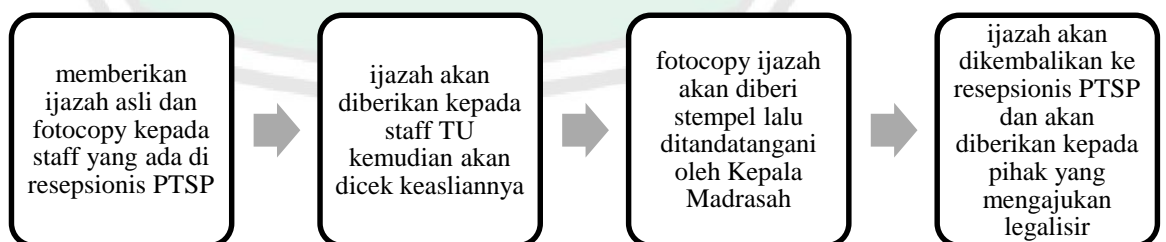
Bagan 5.1: Proses Pengadaan Raport

3) Kelulusan

Bagi seluruh siswa yang akan melanjutkan ke Perguruan Tinggi akan dibantu untuk mendaftarkan diri pada jalur SNMPTN, SPANPTKIN, dan SNMPN. Pihak BK akan membuat akun siswa dengan mengambil data diri yang terdapat di EMIS MAN 1 Malang. Dengan demikian siswa akan dipermudah dan bisa tetap fokus untuk mempersiapkan ujian akhir dan ujian masuk perguruan tinggi.

Selain digunakan untuk pendaftaran ke perguruan tinggi, data yang ada di EMIS juga digunakan untuk penerbitan blanko ijazah. Setelah penerbitan blanko ijazah selesai dan ijazah asli sudah dicetak, siswa bisa mengambilnya di PTSP. Pengambilan ijazah ini harus memenuhi beberapa syarat yaitu siswa harus sudah mengembalikan semua buku yang telah di pinjam di perpustakaan dan siswa juga sudah harus membayarkan segala tanggungan biaya di MAN 1 Malang.

Bagi siswa yang ingin melegalisir ijazah bisa diakses melalui PTSP dengan syarat membawa ijazah asli dan fotokopi. Proses legalisir ijazah bisa dilihat dari alur pelayanan sebagai berikut :



Bagan 5.2: Proses Legalisir Ijazah

c) Penggerakan

Pada tahap penggerakan ini, pimpinan harus mampu mengarahkan para staff dan karyawannya untuk mengerjakan pekerjaannya secara baik dan benar. Selain memberikan pengarahan pimpinan juga harus memberi motivasi agar para staff dan karyawan bisa merasa nyaman dan senang dalam mengerjakan tanggung jawabnya. Menurut Hedjrahman Ranupandojo dan Suad Husnan motivasi adalah suatu cara untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan hal yang diinginkan oleh orang lain. Maka motif yang ada pada diri seseorang tersebut perlu didorong agar melakukan tindakan yang positif sehingga motifnya terpenuhi.⁶¹

Bentuk motivasi yang diberikan oleh Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang yaitu dengan mengikutsertakan para staff dan karyawan pelatihan maupun diklat. Selain itu juga diberi buku-buku yang berkaitan dengan tata usaha. Hal ini bisa memperluas pengetahuan para staff dan karyawan sehingga mereka mampu menghadapi berbagai kemungkinan yang belum terjadi sebelumnya. Pemberian motivasi bukanlah satu-satunya hal yang mampu menggerakkan para staff dan karyawan. Terdapat hal penting lainnya berupa koordinasi atau komunikasi yang baik antara ketua tata usaha MAN 1 Malang dengan para staff dan karyawannya. Dalam hal ini Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang memiliki strategi untuk menjalin komunikasi yang baik dengan para staff dan karyawannya. Strategi tersebut berupa kegiatan makan bersama. Kegiatan ini mampu menjalin kedekatan

⁶¹ Priyono, “*Pengantar Manajemen*”, (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2007), hlm.77

antara Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang dengan para staff dan karyawannya. Sehingga proses koordinasi atau komunikasi bisa terjalin dengan baik.

d) Pengendalian

Proses pengendalian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana hasil yang dicapai selama proses pencapaian tujuan. Hal ini sangat penting dilakukan untuk mengkaji hal-hal apa saja yang bisa dilakukan lagi pada proses selanjutnya dan hal-hal apa saja yang bisa menghambat proses pencapaian tujuan. Seperti yang dijelaskan oleh Robins bahwa pemantauan pada segala aktivitas diperlukan untuk menjamin pencapaian tujuan yang sudah direncanakan dan untuk memeriksa penyimpangan.⁶²

Proses pengendalian tata usaha di MAN 1 Malang secara umum dilihat dari kedisiplinan para staff dan karyawan. Kedisiplinan ini bisa dilihat dari waktu masuk, waktu pulang dan kinerja. Sedangkan secara khusus bisa dilihat dari hasil pekerjaan masing-masing staff dan karyawan. Kegiatan evaluasi berupa pemberian target kinerja pada setiap bulannya. Kemudian target tersebut diserahkan dalam bentuk laporan kepada setiap koordinator. Selain itu para staff dan karyawan juga harus memberitahukan kendala apa saja yang dialami dalam pengerjaannya. Hal ini perlu dilakukan untuk dikaji sehingga mampu diperbaiki.

B. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Pendidikan merupakan salah satu sektor yang bergerak di bidang jasa. Jasa yang diberikan berupa pemberian ilmu melalui kegiatan belajar mengajar.

⁶² Candra Wijaya dan Muhammad Rifa'I, "*Dasar-dasar Manajemen*", (Medan : Perdana Publishing, 2016), hlm45

Pada bidang ini pelayanan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan. Pelayanan yang diberikan pada sektor pendidikan tidak hanya berupa kegiatan belajar mengajar tetapi juga kegiatan lainnya yang menunjang proses belajar mengajar.

Proses pelayanan yang ada di MAN 1 Malang bisa diakses melalui PTSP. Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini merupakan program baru yang ada di MAN 1 Malang. Dalam pelaksanaannya mengacu pada Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No.90 tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu kementerian agama. Dengan adanya PTSP segala urusan yang berhubungan dengan Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah pada semua bidang dan tata usaha bisa diakses dengan mudah dan cepat karena letak ruangan yang berada pada satu gedung dan saling berdekatan. Hal ini membuat proses koordinasi bisa berjalan dengan mudah dan cepat.

PTSP merupakan pelayanan yang di berikan untuk siapa saja yang mempunyai urusan dengan MAN 1 Malang. Dalam hal ini siswa merupakan salah satu sasaran pemberian pelayanan. Layanan akademik siswa yang ada di MAN 1 Malang bisa dikategorikan ke dalam 3 proses sebagai berikut:

1) Penerimaan Peserta Didik Baru

Proses penerimaan peserta didik baru di MAN 1 Malang bisa diakses menggunakan 2 cara yaitu online maupun offline. Pendaftaran secara online bisa dilakukan melalui website MAN 1 Malang. Sedangkan pendaftaran offline juga tetap mengisi formulir pada website MAN 1 Malang dengan dibantu oleh panitia PPDB. Pemberian pilihan untuk pendaftaran bertujuan agar para calon wali murid maupun siswa MAN 1 Malang tidak merasa

kebingungan. Hal ini dipertambahkan karena letak MAN 1 Malang yang berada di Kabupaten, dan tidak semua calon wali murid maupun siswa berada di lokasi yang mudah mendapatkan sinyal.

Menurut Khafka salah satu siswa baru MAN 1 Malang yang mendaftarkan diri secara online, tampilan website untuk pendaftaran tidak membingungkan dan mudah diakses. Selain itu dengan adanya pendaftaran secara online ini bisa dikordinir menjadi satu dan didaftarkan oleh pihak sekolah. Hal ini mempermudah bagi sekolah yang mendaftarkan banyak siswanya ke MAN 1 Malang.

2) Kegiatan Kurikuler

Seluruh siswa mulai dari kelas 10, 11, 12 bisa mengikuti kegiatan kurikuler apabila sudah memenuhi administrasi yang ditentukan oleh MAN 1 Malang. Administrasi yang harus dipenuhi oleh kelas 10 adalah pengumpulan data-data yang mencakup fotokopi ijazah, SKHU, dan KK. Selain itu mereka harus melunasi biaya uang gedung dan infaq. Sedangkan bagi kelas 11 dan 12 harus mengumpulkan raport dan membayarkan biaya daftar ulang dan infaq. Segala proses pembayaran, pengumpulan raport dan pengambilan kartu ujian bisa diakses melalui PTSP. Pada saat pengambilan kartu kerap kali terjadi antrian karena hanya terdapat 3 staff yang melayani. Hal ini perlu dijadikan evaluasi kedepannya agar pelayanan bisa diberikan secara nyaman.

3) Kelulusan

MAN 1 Malang memberikan bantuan bagi para siswa yang akan melanjutkan ke perguruan tinggi dengan mendaftarkan mereka pada jalur SNMPTN, SPANPTKIN, dan SNMPN. Hal ini dilakukan agar para siswa tetap fokus

untuk menghadapi ujian akhir dan ujian masuk perguruan tinggi. Mereka tidak perlu memberikan berkas-berkas karena data siswa sudah tersimpan di EMIS MAN 1 Malang. Data-data yang ada di EMIS ini juga digunakan untuk penerbitan blanko ijazah. Setelah blanko diterbitkan dan dituliskan ke kertas ijazah, para siswa bisa mengambilnya ke PTSP. Pengambilan ijazah ini harus memenuhi syarat yaitu siswa sudah mengembalikan seluruh buku yang pernah dipinjam di perpustakaan dan mereka juga sudah harus membayarkan segala tanggungan selama bersekolah di MAN 1 Malang. Siswa yang mengambil ijazah biasanya juga melegalisir. Proses legalisir yang ada di MAN 1 Malang lebih cepat dengan adanya PTSP. Siswa hanya perlu membawa ijazah asli dan fotokopi, lalu berkas tersebut akan dicek keasliannya oleh staff tata usaha. Setelah dinyatakan asli berkas tersebut akan di *acc* dan dimintakan tandan tangan ke Kepala Madrasah. Proses ini hanya memakan waktu sekitar 5-10 menit saja selama Kepala Madrasah ada dan tidak dinas luar.

Segala proses pelayanan bisa dinyatakan baik apabila memenuhi beberapa indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*, dalam Lupiyoadi (2001:148) sebagai berikut:

a. Bukti Fisik

Bukti fisik pelayanan yang ada di MAN 1 Malang adalah dengan keberadaan ruang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu

b. Keandalan

Pelayanan yang dibuka pada jam 07.00 WIB. Dalam hal ini bisa dilihat dari pengalaman peneliti saat mengajukan surat keterangan bahwa PADA JAM 07.00 staff yang ada di PTSP sudah siap untuk memberikan pelayanan.

c. Daya Tanggap

Pelayanan yang berkaitan dengan pendaftaran peserta didik baru, pembayaran infaq, daftar ulang, pengajuan beasiswa, pengambilan ijazah dan legalisir dilaksanakan secara cepat dan tepat selama persyaratan yang sudah ditentukan lengkap. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara yang didapatkan peneliti dari siswa kelas 10, 11 dan 12. Sedangkan untuk pelayanan pengambilan kartu ujian masih mengalami kendala antrian panjang karena staff yang melayani hanya 3 orang.

d. Jaminan

Staff yang ada di MAN Malang selalu ramah dan santun ketika memberikan pelayanan seperti yang disampaikan oleh beberapa siswa pada hasil wawancara oleh siswa kelas 10, 11, dan 12. Selain itu hal ini juga di rasakan oleh peneliti ketika menanyakan beberapa informan kepada staff yang ada di PTSP.

e. Empati

Empati yang diberikan oleh staff PTSP berupa pertanyaan mengenai keperluan apa yang bisa dibantu kepada setiap siswa maupun pihak-pihak lain yang memasuki ruang PTSP.⁶³

⁶³ Febriany Feibe Rosaline Tuerah., loc.cit

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang , dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Proses tata usaha di MAN 1 Malang diawali dengan kegiatan perencanaan. Pada proses pembuatan perencanaan mengacu pada Permendiknas dan Keputusan Menteri Agama. Penetapan perencanaan ditentukan oleh Kepala Madrasah dan Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang dengan mempertimbangkan hasil evaluasi pada tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun ajaran 2020-2021 ini MAN 1 Malang memiliki program baru yang juga berkaitan dengan tata usaha yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Perencanaan kegiatan PTSP ini berupa penataan ruangan yg strategis dan saling berdekatan.

Setelah seluruh kegiatan dirancang, proses selanjutnya yaitu pengorganisasian. Hal pertama yang dilakukan yaitu mengklasifikasikan tugas dengan sumber daya yang dimiliki. Pembagian tugas ini sesuai dengan jabatan yang meliputi Kepala Tata Usaha, Bendahara DIPA, Tata Persuratan, staff kesiswaan sekaligus operator EMIS, dan staff kepegawaian sekaligus operator Simpatik. Selain pembagian tugas, pada tahap ini juga dilakukan pengelompokan kegiatan. Hasil wawancara dan observasi peneliti

menunjukkan bahwa kegiatan yang berkaitan dengan penerapan manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa dibagi menjadi 3 bagian yaitu PPDB, kegiatan kurikuler, dan kelulusan.

Setelah pembagian tugas dan pengelompokkan kegiatan, hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pimpinan adalah proses pergerakan. Pada proses ini Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang mempunyai strategi berupa pemberian buku mengenai tata usaha dan mengikutsertakan para staff tata usaha pada kegiatan diklat dan pelatihan. Selain itu untuk menjalin kedekatan, Kepala Tata Usaha juga mengadakan makan bersama.

Segala proses tersebut bisa menjadi lebih baik lagi apabila dilaksanakan kegiatan evaluasi. Kegiatan evaluasi pada tata usaha yang ada di MAN 1 Malang berupa rapat dan hasil capaian pekerjaan yang disetorkan sebulan sekali kepada setiap koordinator.

2. Dampak Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Dengan adanya program baru yang berkaitan dengan tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa berupa PTSP, mampu mempermudah proses koordinasi antara pimpinan dan para karyawan. Selain itu, administrasi yang ada di MAN 1 Malang bisa diakses secara terpusat sehingga prosesnya lebih cepat dan mudah. Proses pembayaran, pengajuan surat, pengambilan kartu ujian, pengambilan ijazah, dan legalisir bisa diakses di PTSP. Menurut hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, karena mudah dan terbilang

cepat. Tetapi pada saat pengambilan kartu ujian kerap kali terjadi antrian panjang karena hanya terdapat 3 staff yang melayani.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada segala pihak yang berkaitan dengan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik siswa di MAN 1 Malang, peneliti memiliki beberapa saran dari pelaksanaan penelitian selama 3 bulan yang dilaksanakan di MAN 1 Malang, sebagai berikut :

1. Segala pihak yang berkaitan dengan tata usaha diharapkan selalu memiliki inovasi dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Penambahan staff pada saat pembagian kartu ujian atau pembagian jadwal pengambilan kartu perkelas agar tidak terjadi antrian panjang.

Daftar Pustaka

- Azan, Khairul., Danny Meirawan., Cicih Sutarsih. *Mutu Layanan Akademik, Jurnal Administrasi Pendidikan Vol XXII No.1 April 2015.*
- Anggito, Albi., Johan Setiawan, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”. Jawa Barat: CV Jejak. 2018.
- Amirudin. “*Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*”. Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam, Vol.7 No. 1. Juni 2017
- Ardiansyah, Gumelar. “Pengertian Tata Usaha”. <https://guruakuntansi.co.id/tata-usaha/>, (Akses 28 Juni 2020).
- Fathoni, Abdurrohmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2006.
- Firmansyah, M. Anang. “*Manajemen*”. Surabaya : PMN, 2012.
- Fitrah, Muh.,Luthfiyah. “*Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif*”. *Tindakan Kelas & Studi Kasus*”. Jawa Barat : CV Jejak, 2017.
- Marno., Triyo Supriyatno. “*Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*”. Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Marthalina. “*Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa di IPDN Kampus Jakarta*”. Jurnal MSDM Vol.5, No.1. Juni 2018
- Ma’ruf., M. “*Konsep Manajemen Pendidikan Islam dalam Al-qur’an dan Hadits*”, Didaktika Religia Volume 3, No. 2 Tahun 2015.
- Mahmud, Hilal. “*Adminisrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*”. Sulawesi Selatan: Aksara Timur,2015.
- Mustari, Mohamad. “*Manajemen Pendidikan*”. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014.
- Marmoah, Sri. “*Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*”. Yogyakarta : CVBudi Utama, 2016.
- Martasubrata, Nadira, Suwatno. *Mutu Layanan Akademik Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Manajemen Perkantoran Vol.1 No.1 Agustus 2016.*

- Maya, Rahendra dan Iko Lesmana. Juli 2018. “*Pemikiran Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag. Tentang Manajemen Pendidikan Islam*”, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.I, No.2
- Mindarti, Lely Indah. “*Manajemen Pelayanan Publik*”. Malang : UB Press, 2016.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Nawawi, Hadari . “*Administrasi Pendidikan*”. Jakarta: Haji Masagung. 1992
- Prastowo, Andi. *Metode penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Priyono. 2007. “*Pengantar Manajemen*”. Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Putri Asifa., Hade Afriansyah. “*Administrasi Ketatausahaan Sekolah*”. Padang 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- _____. “*Metode Penelitian pendidikan*”. Bandung: Alfabeta, 2016.
- _____. “*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitati. Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Syafaruddin. 2015. “*Manajemen Organisasi Pendidikan*”. Medan : Perdana Publishing
- Tuerah, Febriany Feibe Rosaline., Lisbeth Mananeke.. Hendra N. Tawas, ”Analisis Kualitas Layanan Akademik Dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal EMBA 422 Vol.3 No.4* (Desember 2015)
- Usman, Nasir., Murniati. “*Pengantar Manajemen Pendidikan*”. Jakarta: AnImage, 2009.
- Wikipedia. “*Tata Usaha*”, http://id.m.wikipedia.org/wiki/Tata_Usaha (akses 21 Juni 2020).
- Waluya, Bagja. 2007. “*Sosiologi : Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*”, (Bandung : PT Setia Purna Inves.
- Wijaya, Candra dan Muhammad Rifa’I. 2016. “*Dasar-dasar Manajemen*”. Medan : Perdana Publish

Lampiran 1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
 JalanGajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
 http:// fitk.uin-malang.ac.id/ email : fitk@uin-malang.ac.id

BUKTI KONSULTASI SKRIPSI
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Nama : Richlah Faizah
 NIM : 17170039
 Judul : Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang
 Dosen Pembimbing : Dr. H. Ali Nasith M.Si., M.Pd.I

No.	Tgl/ Bln/ Thn	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing Skripsi
1.	12-01-2021	- Konsultasi hasil penelitian dan menanyakan hal yang harus terfokus untuk ditulis	
2.	01-03-2021	- Konsultasi BAB 4 dan BAB 5 - Revisi beberapa penulisan yang salah	
3.	06-03-2021	- Konsultasi isi lampiran	
4.	09-03-2021	- Acc hasil revisi penulisan yang salah - Melengkapi berkas dan lampiran	
5.	16-03-2021	- Konsultasi abstrak	
6.	22-03-2021	- Acc Skripsi	
7.			
8.			
9.			
10.			

Malang,20.....

Mengetahui
 Ketua Jurusan MPI,

Dr. H. Mulyono, MA.
 NIP. 19660626 200501 1 003



Certificate No. ID08/1219

Lampiran 2



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 1547 /Un.03.1/TL.00.1/10/2020 20 Oktober 2020
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Kepala MAN 1 Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Richlah Faizah
NIM : 17170039
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Ganjil - 2020/2021
Judul Skripsi : **Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang**
Lama Penelitian : **Oktober 2020** sampai dengan **Desember 2020** (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dekan,


Dr. H. Agus Maimun, M.Pd
NIP. 19650817 199803 1 003

Tembusan :

1. Yth. Ketua Jurusan MPI
2. Arsip

Lampiran 3



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 MALANG**

Alamat : Jalan Raya Putatlor Gondanglegi (0341) 879741, Kode Pos 65174
Website : <http://www.mandagi.sch.id>, Email: infoman1malang@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-061/Ma.13.35.01/PP.00.6/01/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Khairul Anam, M.Ag
NIP : 196309211994031004
Jabatan : Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Malang

Menunjuk surat dari Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Nomor: B-1547/Un/03.1/TL.00.1/III.2020 Tanggal 20 Oktober 2020 perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini kami menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Richlah Faizah
NIM : 17170039
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Universitas : Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

Telah melaksanakan penelitian di MAN 1 Malang pada tanggal 22 Oktober 2020
Demikian surat keterangan ini dibuat unuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Malang, 13 Januari 2021
Kepala

Khairul Anam

Lampiran 4

Pedoman Wawancara

Informan : Kepala Sekolah

1. Pada pelaksanaan manajemen tata usaha, apa saja peran anda sebagai kepala sekolah ?
2. Bagaimana proses manajemen tata usaha yang ada di MAN 1 Malang ?
3. Program apa saja yang dilakukan MAN 1 Malang pada manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa ?
4. Siapa saja yang terlibat pada manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa ?
5. Bagaimana proses pengawasan atau pengendalian yang dilaksanakan di MAN 1 Malang untuk mengukur hasil pelayanan terhadap siswa ?
6. Apa saja dampak dari pelaksanaan program manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa ?

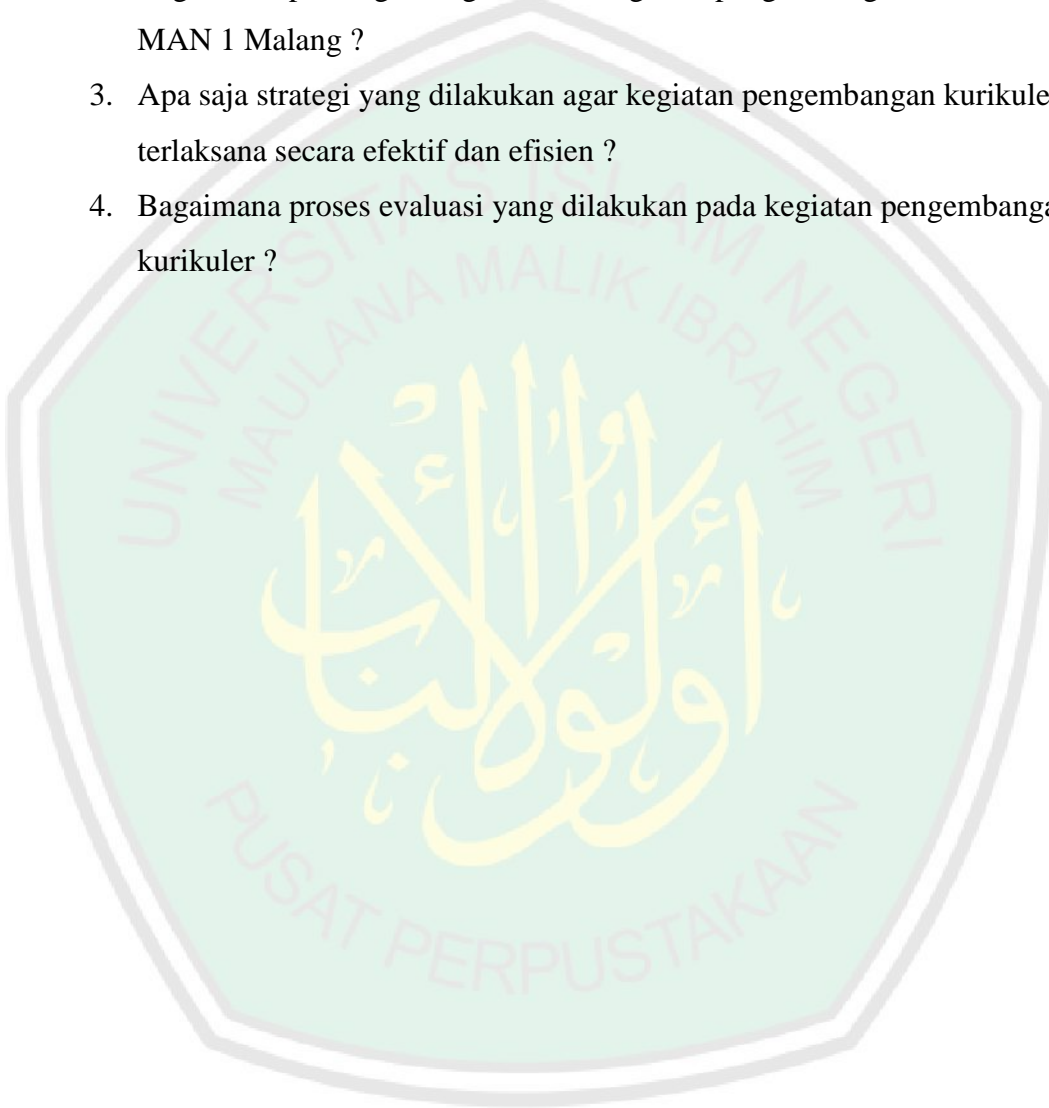
Informan : Kepala Tata Usaha

1. Bagaimana penerapan manajemen tata usaha di MAN 1 Malang ?
2. Bagaimana pembagian tugas staff tata usaha untuk pelayanan akademik siswa ?
3. Apa saja strategi yang digunakan untuk memberi motifasi kepada staff tata usaha dalam memberikan pelayanan akademik siswa ?
4. Hal apa saja yang perlu diperhatikan sebelum memberi pelayanan terhadap siswa ?
5. Apa saja kendala yang terjadi saat proses pemberian layanan ?
6. Bagaimana proses pengawasan atau pengendalian yang dilaksanakan untuk mengukur hasil pelayanan terhadap siswa ?



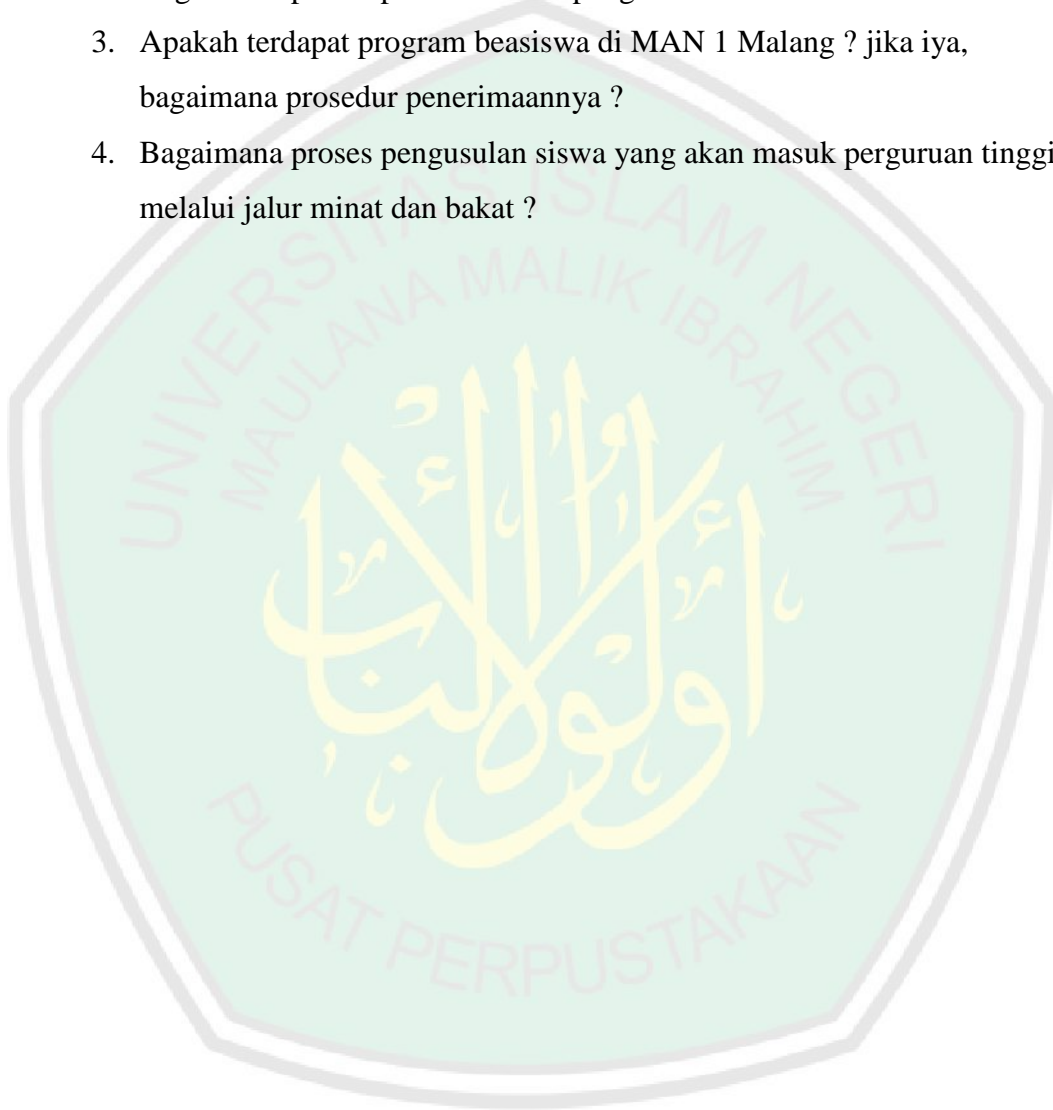
Informan : Wakil Kepala Bagian Kurikulum

1. Bagaimana proses perencanaan kegiatan pengembangan kurikuler di MAN 1 Malang ?
2. Bagaimana pembagian tugas dalam kegiatan pengembangan kurikuler di MAN 1 Malang ?
3. Apa saja strategi yang dilakukan agar kegiatan pengembangan kurikuler terlaksana secara efektif dan efisien ?
4. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan pada kegiatan pengembangan kurikuler ?



Informan : Wakil Kepala Bagian Kesiswaan

1. Data apa saja yang diperlukan dalam proses penerimaan peserta didik baru ?
2. Bagaimana proses pendataan dan pengusulan bantuan siswa miskin ?
3. Apakah terdapat program beasiswa di MAN 1 Malang ? jika iya, bagaimana prosedur penerimaannya ?
4. Bagaimana proses pengusulan siswa yang akan masuk perguruan tinggi melalui jalur minat dan bakat ?



Informan : Staff Tata Usaha

1. Bagaimana proses pendataan informasi mengenai siswa ?
2. Apa saja data yang diperlukan oleh sekolah mengenai siswa MAN 1 Malang ?
3. Bagaimana proses pencatatan nilai rapor dan nilai ujian ke buku induk siswa ?
4. Bagaimana proses pembuatan statistik siswa ?
5. Bagaimana proses pengumpulan data siswa peserta ujian akhir ?



Jabatan : Siswa

1. Layanan akademik apa saja yang diberikan oleh MAN 1 Malang ?
2. Apakah pelayanan yang ada di MAN 1 Malang sudah memenuhi kebutuhan siswa ?
3. Apakah kebutuhan siswa yang berkaitan dengan tata usaha mudah didapatkan ?
4. Apakah staff tata usaha sudah memberikan pelayanan dengan baik dan benar ?



Lampiran 5

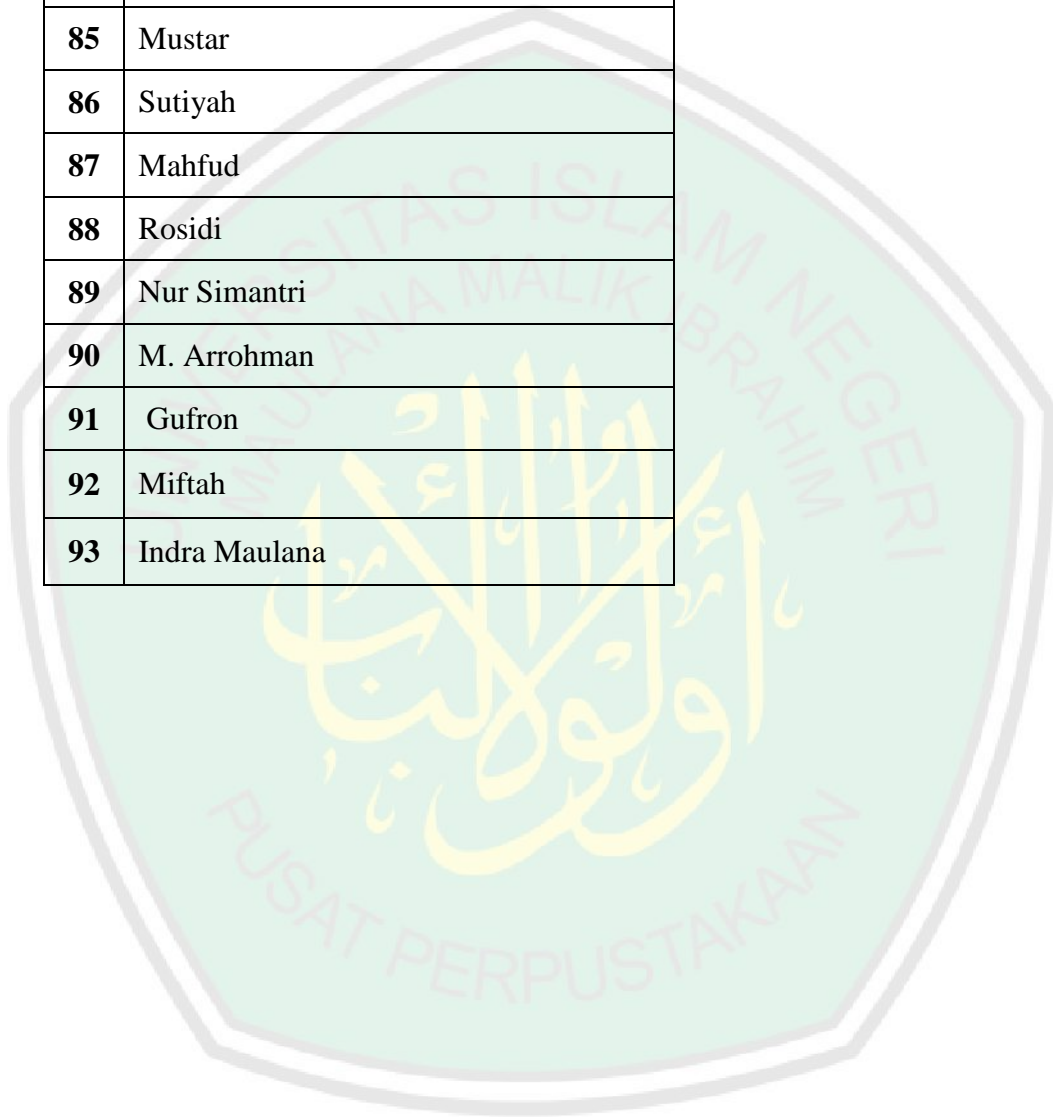
Nama Guru dan Karyawan MAN 1 Malang

NO	NAMA
1	Dr. Khairul Anam, M.Ag
2	Dra. Hj. Nurul Hidayati, M.M.
3	Dra. Mutmainah
4	Dra. Hj. Ni'matun Ni'am S.R
5	Zainul Musyafak, M.Pd
6	Sugeng Hariyono, M.Pd
7	Bahronil Ulum, S.Pd
8	Endang Sri Purwanti, S.Pd. M.M.
9	Titien Sumartin, S.Pd
10	Kustiani, S.Pd., M.M.
11	Dyah Indrastuti, S.Pd., M.M.
12	Abdulloh, S.Pd
13	Winarsih S.Pd.,M.M
14	Hamidah Barid Baroroh, M.Pd
15	Dwi Sesanti Wilujeng, S.Pd., M.M
16	Agung Sri Mulyono, S.Pd.
17	Siti Yatik Nurhayati, S.Pd., M.M
18	Mohammad Sun'an, S.Pd.
19	Sa'diyah, S.Pd., S.Ag
20	Pais, M.Pd
21	Ida Rokayah, S.Ag, S.Pd
22	Nasikun Amin, S.Pd.I
23	Dra. Hj.Dini Hidayati, M.Pd.
24	Hj.Maimuna, S.Si., M.M

25	Dra. Sri Budi Harwani
26	H.M. Hamim Muhtadi, S.S.
27	H. Abdul Hanan, S.Ag, M.A
28	Ifa Afida, M.Pd.
29	Tri Budi Hermanto, S.Pd
30	Yun Jauharotul Ashriyah, S.Pd.I
31	Junaedi,S.Pd
32	Ady Irawan, S.Pd
33	Teguh Hendri Ariyanto, S.Pd
34	Chofiatu Sa'adah, M.Pd
35	Muyassaroh, S.Hum., M.M
36	Siti Fatimah, S.Pd
37	Sri Utami S.Pd., M.M
38	Teguh Santoso S.Pd., M.M
39	Asrul Imami,S.Pd
40	Ananing Nur Wahyuli, S.Th.I
41	Imro'atus Solikah, S.Pd
42	Moh. Ali Mudzakkir, S.Pd I
43	Mulyono, S.Pd.I
44	Siti Nur Qoyyimah, S.Pd
45	Zaenal Amri Rosadi, S.Pd.I
46	Lukman Hadi, S.Pd
47	Agam Faris Firmansyah, S.Pd.I
48	Afahlul Nur Faizin, S.Sos
49	Yuli Irawan, S.Pd
50	Addinul Choiron, S. Pd.
51	Meriza Ulfie, S.Pd
52	Eni Ratnaning Mila, S. Pd.

53	Laila Fauziah, S.Pd
54	Uswatun Nisa'
55	Mila Sulanjar Vica Lasiska, S.Pd
56	Mohammad Salam, S.Pd.I
57	Muhammad Hisam, S.Pd.I
58	Farika Luthfiana
59	Ifatul Laili S
60	Ahmad Ferdiansyah
61	Ahmad Shufi
62	Dwi Indriani Rosita
63	Niken Wulandari
64	Ahmad Noto Prayitno
65	Dhea Puspita Indah Sari
66	Eka Prihatiningsih
67	M.Fathur Ridlo, ST
68	Hartini
69	Moch. Ghufron
70	Muhammad Ubaidurrahman
71	Mahfud Efendi
72	Samsu Rijal Pradana
73	Muhammad Hatta Bahdiar
74	Agung Pribadi, S.Pd
75	Iin Choiriya, S.Pd
76	Yusi Arifianty, S.Kom
77	Ina Amalia
78	AS. Imaduddin Arif
79	Mohammad Syofiandi, S.Pd
80	Izzul Abrori

81	M. Kholil
82	Ahmad Rizal Ilmi
83	Baidlowi
84	Jumaki
85	Mustar
86	Sutiyah
87	Mahfud
88	Rosidi
89	Nur Simantri
90	M. Arrohman
91	Gufron
92	Miftah
93	Indra Maulana



Lampiran 6


Sarana dan Prasarana MAN 1 Malang

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi
1	Gedung / Ruang Olahraga	1	Baik
2	Kamar Asrama Putri	1	Baik
3	Kantin	1	Baik
4	Masjid / Musholla	1	Baik
5	Pos Satpam	1	Baik
6	Ruang BK	1	Baik
7	Ruang Guru	1	Baik
8	Ruang Kelas	29	Baik
9	Ruang Kepala	1	Baik
10	Ruang Keterampilan	1	Baik
11	Ruang Laboratorium Komputer	1	Baik
12	Ruang OSIS	1	Baik
13	Ruang Perpustakaan	1	Baik
14	Ruang Pramuka	1	Baik
15	Ruang Serba Guna (Aula)	1	Baik
16	Ruang Tata Usaha	1	Baik
17	Ruang UKS	1	Baik
18	Tempat Parkir	1	Baik
19	Toilet / Kamar Mandi Guru	1	Baik
20	Toilet / Kamar Mandi Siswa	1	Baik
21	Ruang PTSP	1	Baik

Lampiran 7

Keputusan Menteri Agama tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

- 2 -


KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 90 TAHUN 2018
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU KEMENTERIAN AGAMA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilaksanakan Kementerian Agama perlu diselenggarakan pelayanan secara terpadu yang melayani seluruh jenis layanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 851);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1499);

7. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2100);
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA.

KESATU : Menetapkan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan acuan bagi pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu pada lingkungannya.

KETIGA : Unit Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA adalah Perguruan Tinggi Keagamaan Negeri dan Dalai.

KEEMPAT : Pimpinan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Kementerian Agama:
a. Pusat adalah Kepala Biro Humas, Data, dan Informasi;
b. Kanwil Kemendagri Provinsi adalah Kepala Bagian Tata Usaha;
c. Kantor Wilayah/Kota adalah Kepala Subbag TU;
d. PTKN adalah Kepala Biro pada UIN/IAIN/HIDN dan Kepala Bagian pada Sekolah Tinggi Agama Negeri; dan
e. Balai adalah Kasubag TU.


KELIMA : Tugas dan fungsi pimpinan Penyelenggara Pelayanan Terpadu Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Menteri Agama.

KEENAM : Untuk menyelenggarakan Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT, pimpinan satuan organisasi/kerja atau unit pelaksana teknis perlu segera membentuk Pelayanan Terpadu.

CS Dipindai dengan CamScanner

- 3 -

KETUJUH : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 12 September 2018
MENTERI AGAMA
REPUBLIK INDONESIA,

LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

CS Dipindai dengan CamScanner

- 4 -

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 90 TAHUN 2018
TENTANG
PETUNJUK PELAKSANAAN PENYELENGGARAAN
PELAYANAN TERPADU PADA KEMENTERIAN AGAMA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang
Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama diantaranya menyelenggarakan fungsi perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan dibidang pembinaan masyarakat Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Khonghucu, penyelenggaraan haji dan umrah, dan pendidikan agama dan keagamaan, serta pelaksanaan penyelenggaraan jaminan produk halal.

Penyelenggaraan fungsi-fungsi tersebut, menjadi proses utama yang berperan langsung dalam pencapaian visi, misi, dan sasaran strategis Kementerian Agama, yang berkaitan langsung dengan masyarakat, dan dalam rangka memenuhi sebuah kebutuhan masyarakat dibidang agama. Penyelenggaraan pelayanan publik dibidang agama yang dilakukan Kementerian Agama kepada masyarakat sampai saat ini sudah berjalan cukup baik, namun masih mendapat penilaian yang belum maksimal dari Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Agama didorong untuk dilaksanakan secara terpadu/terintegrasi sejalan dengan sasaran yang ingin dicapai dalam Grand Design Reformasi Birokrasi yakni terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
Penyelenggaraan pelayanan terpadu pada Kementerian Agama dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Kementerian Agama.

Kemudahan yang dimaksud merupakan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyiapan, dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Sedangkan kepastian yang dimaksud merupakan kepastian bahwa terdapat waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyiapan, dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

2. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
Tujuan diselenggarakannya pelayanan terpadu pada Kementerian Agama adalah untuk:

CS Dipindai dengan CamScanner

- a. meningkatkan kualitas pelayanan publik;
 - b. memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan; dan
 - c. memberikan jaminan kepastian hukum.
- C. Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
Sasaran yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan akuntabel. Selain itu juga untuk meningkatkan hak masyarakat terhadap pelayanan publik.
- D. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu harus memperhatikan asas sebagai berikut:
1. Kepentingan Umum;
 2. Kepastian Hukum;
 3. Persamaan Hak;
 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
 5. Profesionalitas;
 6. Partisipatif;
 7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
 8. Keterbukaan;
 9. Akuntabilitas;
 10. Fasilitas dan Aksesibilitas;
 11. Ketepatan Waktu; dan
 12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.
- E. Ruang Lingkup
Ruang lingkup pelayanan terpadu pada Kementerian Agama meliputi:
1. Pelayanan barang yaitu pengadaan dan penyediaan barang publik yang dilakukan oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
 2. Pelayanan jasa yaitu penyediaan jasa publik oleh Kementerian Agama yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; dan
 3. Pelayanan administratif yaitu pelayanan oleh Kementerian Agama yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, meliputi tindakan administratif Kementerian Agama yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- F. Pengertian Umum
Dalam Keputusan Menteri ini yang dimaksud dengan:
1. Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama yang selanjutnya disingkat **PTKA** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Agama;
 2. Pelaksana Pelayanan yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat maupun pegawai pada Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik;

3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung;
4. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
5. Maktum Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan;
6. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat, dan mengurangi biaya;
7. Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang proses pengolahannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu atau satu tempat; dan
8. Satuan Kerja Penyelenggara adalah unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan.

**BAB II
PEMBENTUKAN**

- A. Pembentukan Layanan pada Pelayanan Terpadu Kementerian Agama
1. Persyaratan PTSP
 - a. Dasar Hukum
 - 1) Pembentukan;
 - 2) Struktur organisasi; dan
 - 3) Tugaskai.
 - b. Dasar Hukum Jenis-jenis Layanan
 - 1) Persyaratan layanan;
 - 2) Biaya dan jangka waktu penyelesaian;
 - 3) Harus memiliki SOP; dan
 - 4) Standar pelayanan.
 - c. Penyediaan SDM
 - 1) Nama jabatan;
 - 2) Jumlah personil; dan
 - 3) Tingkat pendidikan.
 - d. Sarana dan Prasarana
 - 1) Komposisi ruang (ruang tunggu, ruang konsultasi, front office, back office, arsip, disabilitas, parkir dan toilet);
 - 2) Sarana kerja (komputer, internet, telepon, foto copy, printer dan CCTV);
 - 3) Media informasi (tanda arah kantor, papan nama kantor, petunjuk arah pelayanan, leaflet/brosur, kotak saran); dan
 - 4) Sistem informasi (sistem informasi masing-masing jenis layanan, sistem antrian, sistem monitoring dan evaluasi, website).

2. Pembentukan PTKA
 - a. Setiap Kantor Wilayah Kemenag Provinsi dan Kankemenag Kab/Kota wajib membentuk PTKA dan memiliki semua persyaratan dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Tahun 2018; dan
 - b. Pembentukan PTKA sesuai standar yang ditetapkan (SDM, Sarpras, dll)
- B. Organisasi Pelayanan Terpadu Kementerian Agama
 1. Susunan Organisasi PTKA Pusat, Kanwil dan Kankemenag:
 - a. Ketua;
 - b. Sekretaris;
 - c. Bidang Layanan;
 - d. Bidang Administrasi; dan
 - e. Bidang Data dan Informasi.
 2. Uraian tugas organisasi PTKA adalah sebagai berikut:
 - a. Ketua
 - 1) mengkoordinasikan perumusan kebijakan, strategi, program dan kegiatan serta langkah-langkah yang diperlukan dalam penyelenggaraan PTKA;
 - 2) melakukan pengawasan dan pembinaan atas pelaksanaan perlindungan dan penanganan korban kekerasan;
 - 3) melaksanakan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri;
 - 4) bertanggung jawab atas keseluruhan proses penyelenggaraan PTKA;
 - 5) mengkoordinasikan tugas dan fungsi dari masing-masing bidang layanan yang tergabung dalam Pusat Pelayanan Terpadu;
 - 6) mengendalikan pelaksanaan program PTKA;
 - 7) melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pihak eksternal yang terkait;
 - 8) menghimpun dan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk kegiatan PTKA; dan
 - 9) memberikan pelaporan secara periodik kepada Menteri Agama.
 - b. Sekretaris
 - 1) membantu pelaksanaan tugas dan Ketua;
 - 2) membantu menyiapkan kegiatan koordinasi dan tindak lanjut perlindungan, penanganan korban kekerasan;
 - 3) membantu menyiapkan rencana program kerja Gugus Tugas Pusat;
 - 4) memberikan pelayanan administrasi dalam kerja sama Gugus Tugas Pusat dengan Kementerian/Lembaga dan Lembaga Masyarakat yang menjadi anggota Gugus Tugas Pusat;
 - 5) menyelenggarakan pelayanan kegiatan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data serta penyusunan laporan kegiatan Sekretariat; dan
 - 6) membantu dan melaksanakan hubungan kerja sama dengan Kementerian/Lembaga dan Lembaga Masyarakat terkait dalam penyelenggaraan pencegahan dan penanganan tindak pidana perdagangan orang.

- c. Bidang Layanan
 - 1) melakukan wawancara dan observasi;
 - 2) membuat rekomendasi layanan lanjutan;
 - 3) melakukan koordinasi dan rujukan ke layanan lanjutan dan pihak terkait; dan
 - 4) melakukan administrasi proses triage/pengaduan.
- d. Bidang Administrasi
 - 1) melakukan surat menyurat;
 - 2) melakukan tata laksana dokumen, pengarsipan dan penomoran surat; dan
 - 3) mengatur tata usaha PTKA.
- e. Bidang Data dan Informasi
 - 1) membuat sistem tentang penilaian pelayanan yang berkualitas (dari perspektif pengguna layanan korban);
 - 2) melakukan pengumpulan data layanan pada PTKA dalam bentuk database;
 - 3) menginformasikan/mempublikasikan pelaksanaan PTKA;
 - 4) melakukan pelaporan secara berkala;
 - 5) mengevaluasi progres pelaksanaan PTKA dengan memberikan rekomendasi dan langkah perbaikan kepada pimpinan eksekutif;
 - 6) melakukan pengumpulan, pengolahan dan analisa data PTKA; dan
 - 7) membuat pencatatan dan melaksanakan pelaporan.
- C. Anggaran
Anggaran penyelenggaraan untuk PTKA pada:
 1. Sekretariat Jenderal, berasal dari DIPA Sekretariat Jenderal;
 2. Kanwil, berasal dari DIPA Kanwil;
 3. Kankemenag, berasal dari DIPA Kankemenag; dan
 4. Dalam hal penyelenggaraan masing-masing jenis layanan dialokasikan pada DIPA unit layanan masing-masing.

**BAB III
PENYELENGGARAAN**

- A. Proses Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
Pengelolaan dokumen persyaratan pelayanan dimulai dari permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu, dan proses penyelenggaraan pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan Standar Pelayanan.
- Penyelesaian dokumen layanan dimulai dari penerimaan berkas dari Pelayanan Terpadu sampai dengan terwujudnya hasil layanan dilakukan penyelenggara layanan, dan proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan Kementerian Agama dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin karena di zaman era modern saat ini dituntut untuk sebanyak aksi dalam bekerja dan kerja nyata dan hal ini sesuai dengan komitmen Kementerian Agama untuk mewujudkan *World Class Bureaucracy* (Birokrasi Kelas Dunia) dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu persyaratan yang harus dilaksanakan.

B. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ditugaskan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu ditutamakan memiliki kompetensi dibidangnya, dan dapat diberi gaji/tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal.

Sekretaris unit eselon I penyelenggara pelayanan dan pimpinan pelayanan terpadu wajib melaksanakan pembinaan dan mengusulkan pengembangan sumber daya manusia pelayanan terpadu kepada Kepala Biro Kepegawaian secara berkesinambungan.

C. Kompensasi

Kompensasi terhadap penyelenggaraan layanan terpadu Kementerian Agama sebagaimana dimaksud dalam peraturan ini wajib memberikan kompensasi terhadap pelayanan yang tidak dilaksanakan sesuai standar pelayanan. Pelaksanaan kompensasi diatur sesuai dengan peraturan standar pelayanan masing-masing jenis layanan.

D. Sarana Prasarana Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu sebagai berikut:

1. loket/ruang tempat penerjemahan permohonan layanan dan informasi;
2. tempat/ruang pemrosesan berkas;
3. tempat/ruang pembayaran;
4. tempat/ruang penyerahan hasil pelayanan; dan
5. tempat/ruang penanganan pengaduan.

E. Standar Pelayanan, Maklumat Layanan, Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, dan Survey Kepuasan Masyarakat

1. Standar Pelayanan

Penyelenggara pelayanan terpadu wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan.

Rancangan standar pelayanan paling sedikit memuat beberapa komponen, yaitu:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. jumlah pelaksana;

- j. pengawasan internal;
- k. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- l. jaminan pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

Penyelenggara pelayanan terpadu wajib menggunakan standar pelayanan sebagai tolok ukur dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan, perlu dilakukan melalui evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun dan hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk meninjau dan menyempurnakan standar pelayanan.

Standar pelayanan yang telah dilaksanakan wajib dilakukan peninjauan ulang setiap 3 (tiga) tahun dan hasil peninjauan ulang tersebut dapat dijadikan dasar untuk melakukan perubahan standar pelayanan dengan mengikuti mekanisme penyusunan standar pelayanan sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Menteri Nomor 109 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

2. Maklumat Layanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Maklumat pelayanan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak standar pelayanan ditetapkan.

F. Sistem Otomatisasi Pelaksanaan Pelayanan dan Pengelolaan Pengaduan

1. Dalam rangka pelaksanaan maksud, tujuan, dan sasaran penyelenggara PTKA memanfaatkan sistem teknologi informasi.
2. Sistem teknologi informasi sebagaimana dimaksud dalam angka 1 akan mewujudkan:
 - a. PTKA pusat, PTKA kanwil, PTKA kankemenag sebagai satu kesatuan pelayanan;
 - b. hubungan *online* penyelenggara PTKA dengan unit layanan pada eselon I pusat, kanwil dan kankemenag; dan
 - c. hubungan *online* penyelenggara PTKA dengan masyarakat.

G. Pengawasan, Pengendalian, dan Evaluasi

Pengawasan, pengendalian, dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh sekretaris Jenderal. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan, pengendalian, dan evaluasi diatur dengan keputusan menteri.

H. Survey Kepuasan Masyarakat

Penyelenggaraan PTKA berkewajiban melakukan penelitian survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTKA secara berkala. Hasil penelitian survey kepuasan masyarakat dipublikasikan secara terbuka melalui website PTKA maupun media komunikasi lainnya.

I. Penilaian Kinerja Pelayanan (belum ada indikator kinerja utama).

J. Tahapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

1. membangun *mindset* dan *culture* kepada pegawai Kementerian Agama;
2. mengorganisir seluruh komponen;
3. klasifikasi layanan yang perlu dilakukan; dan
4. perlunya penyusunan alur layanan dan SOP yang baik.

K. Tujuan PTSP

1. mendekatkan layanan kepada masyarakat;
2. menyederhanakan proses layanan;
3. mewujudkan pelayanan cepat; dan
4. kemudahan dalam mengakses.

BAB IV PENGELOLAAN PELAYANAN TERPADU

Pengelolaan dokumen dalam persyaratan pelayanan dimulai dari permohonan sampai dengan terbitnya dokumen. Pengelolaan dimulai dari permohonan secara terpadu, dan proses penyelenggaraan pelayanan merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.

Penyelesaian dokumen layanan dimulai dari penerimaan berkas dari pelayanan terpadu sampai dengan terwujudnya hasil layanan dilakukan penyelenggara layanan, dan proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

BAB V PENYEDERHANAAAN PELAYANAN

Kepala satuan kerja pelayanan terpadu wajib menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan. Penyederhanaan dimaksud meliputi:

1. penyederhanaan persyaratan pelayanan;
2. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
3. kepastian biaya pelayanan disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan;
4. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapannya sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. mengurangi beban kelengkapan permohonan pelayanan sama untuk dua atau lebih permohonan pelayanan;
6. memberikan hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan; dan
7. memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan/keluhan dengan menyediakan sarana prasarana pengaduan.

Pimpinan pelayanan terpadu wajib menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara tepat, benar, dan memberikan jawaban serta penyelesaiannya kepada pengadu paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.

Selain itu pimpinan pelayanan terpadu berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Materi pengelolaan pengaduan tersebut sekurang-kurangnya meliputi:

1. identitas pengadu;
2. prosedur pengelolaan pengaduan;
3. penentuan pelaksana yang mengelola pengaduan;
4. prioritas penyelesaian pengaduan;
5. pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan pelaksana;
6. rekomendasi pengelolaan pengaduan;
7. penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak terkait;
8. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan;
9. dokumentasi dan statistik pengelolaan pengaduan; dan
10. pencantuman nama dan alamat penanggung jawab serta sarana pengaduan yang mudah diakses.

D. Survey Kepuasan Masyarakat

Pimpinan pelayanan terpadu wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan, survei kepuasan masyarakat tersebut dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

BAB VII PENUTUP

Sebagian kewenangan pelayanan publik Kementerian Agama yang dilaksanakan pada unit Eselon I masing-masing dilimpahkan ke pelayanan terpadu, pelaksanaan pelimpahan wewenang dilaksanakan secara bertahap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, kewenangan pelayanan publik dilimpahkan menjadi kewenangan pelayanan terpadu. Seluruh peraturan yang terkait dengan pelayanan publik pada Kementerian Agama disesuaikan dengan Keputusan ini paling lambat 1 (satu) tahun sejak Keputusan ini diundangkan.

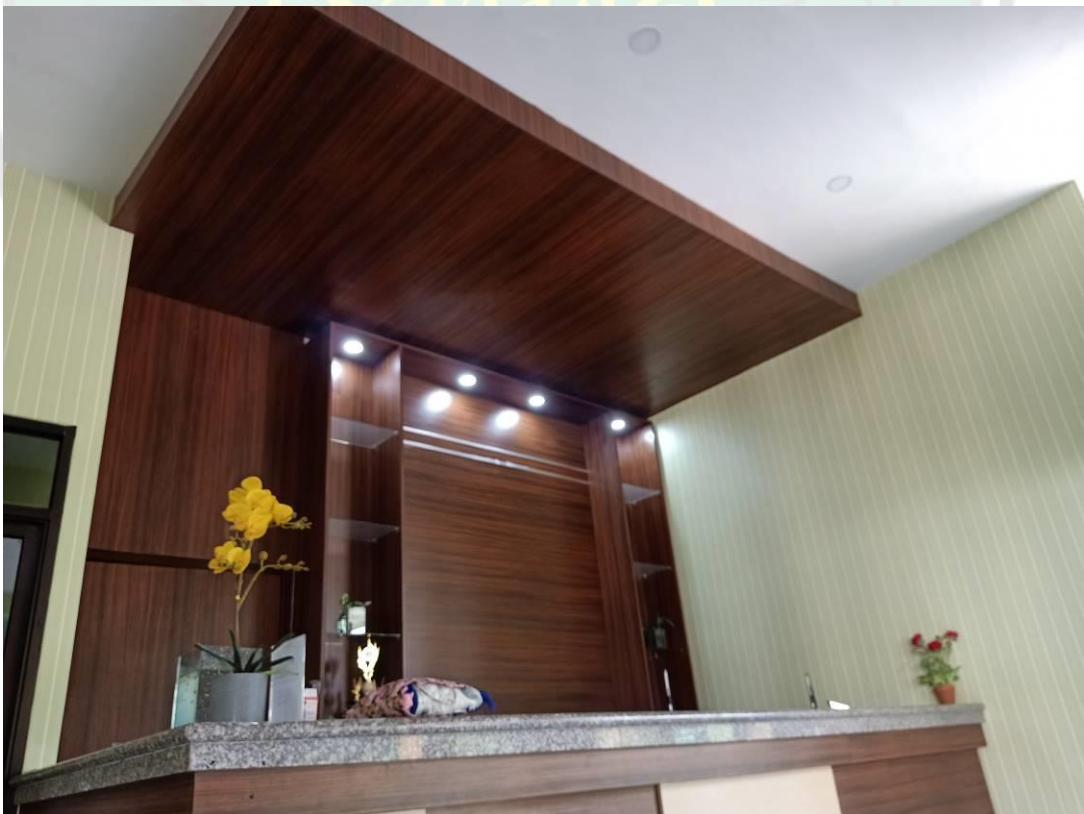
MENTERI AGAMA
REPUBLIK INDONESIA,


LUKMAN HAKIM SAIFUDDIN

Lampiran 8



Gedung PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) MAN 1 Malang



Lobi PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) MAN 1 Malang



Ruang tamu PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu MAN 1 Malang)



Ruang Kepala Madrasah dan Wakil Kepala Madrasah MAN 1 Malang



Ruang Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang



Ruang karyawan tata usaha MAN 1 Malang



Wawancara dengan Kepala Madrasah MAN 1 Malang



Wawancara dengan Kepala Tata Usaha MAN 1 Malang



Wawancara dengan Waka Kesiswaan MAN 1 Malang



Wawancara dengan staff tata usaha MAN 1 Malang



Wawancara dengan siswa MAN 1 Malang

BIODATA MAHASISWA



Nama : Richlah Faizah
NIM : 17170039
TTL : Malang, 08 Desember 1998
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan / Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk : 2017
Alamat Rumah : Jl. A Yani RT.12 RW.03 Desa Brongkal, Kec. Pagelaran, Kab. Malang
No. Telepon : 082257034606
Alamat Email : richlahf@gmail.com

Pendidikan : - TK Dewi Masyithoh 2004-2006
- SDI Dewi Masyithoh 2006-2012
- MTsN Malang 3 2012-2014
- MAN Gondanglegi 2014-2017

Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang

ORIGINALITY REPORT

30%	30%	7%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	4%
2	core.ac.uk Internet Source	3%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	2%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
6	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
7	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
8	docplayer.info Internet Source	1%
9	www.scribd.com	

	Internet Source	1%
10	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
11	media.neliti.com Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%
13	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	1%
14	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
15	bilqiisfakhrun.blogspot.com Internet Source	<1%
16	Submitted to UIN Jambi Student Paper	<1%
17	www.slideshare.net Internet Source	<1%
18	pt.scribd.com Internet Source	<1%
19	Submitted to IAIN Pontianak Student Paper	<1%
20	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1%

21	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	<1%
22	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	<1%
23	afidburhanuddin.wordpress.com Internet Source	<1%
24	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
25	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
26	ibutrael.wordpress.com Internet Source	<1%
27	Submitted to Syiah Kuala University Student Paper	<1%
28	id.123dok.com Internet Source	<1%
29	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1%
30	id.scribd.com Internet Source	<1%
31	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
32	zombiedoc.com	

Internet Source

<1%

33 malqinstitute.wordpress.com
Internet Source

<1%

34 widuri.raharja.info
Internet Source

<1%

35 ejournal.staida-krempyang.ac.id
Internet Source

<1%

36 moam.info
Internet Source

<1%

37 repository.unisba.ac.id
Internet Source

<1%

38 www.coursehero.com
Internet Source

<1%

39 Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
Student Paper

<1%

40 ejournal.radenintan.ac.id
Internet Source

<1%

41 123dok.com
Internet Source

<1%

42 yadicahyadi24unpur.wordpress.com
Internet Source

<1%

43 zanksantri.blogspot.com
Internet Source

<1%

44	muhfathurrohman.wordpress.com Internet Source	<1 %
45	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
46	docobook.com Internet Source	<1 %
47	edoc.pub Internet Source	<1 %
48	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
49	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
50	Submitted to Universitas Islam Negeri Mataram Student Paper	<1 %
51	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
52	Submitted to Universitas Negeri Padang Student Paper	<1 %
53	anzdoc.com Internet Source	<1 %
54	es.scribd.com Internet Source	<1 %
55	library.walisongo.ac.id	

	Internet Source	<1 %
56	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
57	henyitik.blogspot.com Internet Source	<1 %
58	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
59	adoc.tips Internet Source	<1 %
60	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
61	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
62	news.detik.com Internet Source	<1 %
63	web.pa-cirebon.go.id Internet Source	<1 %
64	www.kompasiana.com Internet Source	<1 %
65	Toha Ma'sum. "Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan", Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman, 2020	<1 %

Publication

66	archive.org Internet Source	<1 %
67	gurupembaharu.com Internet Source	<1 %
68	ppgtdki.net Internet Source	<1 %
69	st293545.sitekno.com Internet Source	<1 %
70	www.scilit.net Internet Source	<1 %
71	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
72	adiefdesign.blogspot.com Internet Source	<1 %
73	elpramwidya.wordpress.com Internet Source	<1 %
74	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
75	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
76	faiqazmi.blogspot.com Internet Source	<1 %

77	ichnurezha.wordpress.com Internet Source	<1 %
78	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
79	magazinearticleseiya.blogspot.com Internet Source	<1 %
80	perijinan.baubaukota.go.id Internet Source	<1 %
81	www.halodoc.com Internet Source	<1 %
82	abineoagus.wordpress.com Internet Source	<1 %
83	adekhaerudin.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
84	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
85	epzarkazi.wordpress.com Internet Source	<1 %
86	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1 %
87	irmadevita.com Internet Source	<1 %
88	isuzu-ki.blogspot.com Internet Source	<1 %

89	jhonmiduk8.blogspot.com Internet Source	<1%
90	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1%
91	passinggrade.co.id Internet Source	<1%
92	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
93	today.line.me Internet Source	<1%
94	viansan88.blogspot.com Internet Source	<1%
95	www.harianmadrasah.com Internet Source	<1%
96	www.psniang.com Internet Source	<1%
97	www.tamasyaku.com Internet Source	<1%
98	www.tengkukhairil.com Internet Source	<1%
99	betainspirasi.wordpress.com Internet Source	<1%
100	epdf.pub	

	Internet Source	<1%
101	repository.unikama.ac.id Internet Source	<1%
102	Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, Adri Lundeto. "Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara", <i>Journal of Islamic Education Policy</i> , 2020 Publication	<1%
103	arteducise.blogspot.com Internet Source	<1%
104	blogsainulh.wordpress.com Internet Source	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off