

**STRATEGI KEPALA TATA USAHA UNTUK PENINGKATAN
MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG**

SKRIPSI

**OLEH
FERLIANA MAYSAROH
19170014**



**PROGRAM STUDI MANAJEMAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2023

**STRATEGI KEPALA TATA USAHA UNTUK PENINGKATAN
MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh:
Ferliana Maysaroh
NIM. 19170014

Dosen Pembimbing:
Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.
NIP. 197811192006041001

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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi
Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang

Oleh:

Ferliana Maysaroh

NIM. 19170014

Telah disetujui dan disahkan untuk diujikan

Pada Tanggal 29 Mei 2023

Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.

NIP. 19781119 200604 1 001

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang




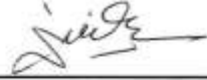
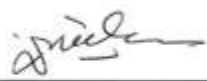

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.

NIP. 19781119 200604 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang” oleh Ferliana Maysaroh ini dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 19 Juni 2023

Panitia Ujian	Tanda Tangan
Ketua Sidang Devi Pramitha, M.Pd. I NIP. 199012212019032012	 _____
Sekretaris Sidang Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd. NIP. 197811192006041001	 _____
Dosen Pembimbing Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd. NIP. 197811192006041001	 _____
Penguji Utama Dr. Muhammad Walid, M.A NIP. 197308232000031002	 _____

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 19650403 199803 1 002

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, peneliti ucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Allah Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penulisan skripsi ini, peneliti khusus persembahkan kepada orang yang peneliti cintai dan sayang. Selalu mengalirkan jaza tanpa kenal lelah yakni kedua orang tua peneliti, beliau adalah bapak peneliti (Zainur Rahman) dan ibu peneliti (Endang Haerani) yang tidak pernah lelah untuk selalu mendoakan setiap saat, memberikan arahan, menjadi pengingat, memberikan semangat tiada henti dan selalu mendukung cita-cita anaknya.

Kakak sepupu peneliti (Agus Veriyanto), kakak sepupu peneliti (Sofiatul Mahmudah), nenek peneliti (Juhairiyah), adek peneliti (Indra Putra Pratama), sahabat peneliti di Madura Sumenep, Sahabat peneliti di Malang, teman kos peneliti, teman kerja peneliti, yang selalu memberikan motivasi, semangat dukungan dan arahan agar selalu bisa mengusahakan yang terbaik untuk orang tua dan masa depan.

Kepada teman-teman Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2019 yang saling memberikan support, semangat, motivasi, arahan, perjuangan dan doa untuk selalu bisa menjalankan perjuangan diujung akhir Pendidikan sarjana ini. Semoga kita semua bisa menuju impian, masa depan dan cita-cita kita.

Serta seluruh Bapak/Ibu Guru dan para Dosen yang selalu berkenan memberikan ilmu, didikan dan jasa sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir (skripsi) di jenjang Pendidikan tinggi yaitu di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Semoga segala tindakan jasa yang beliau berikan menjadi berkah, menjadi amal jariyah dan selalu dipermudah segala urusannya yang bisa bermanfaat dalam kehidupan dunia akhirat kita semua. Amiiin.

MOTTO

العلم قبل القول و العمل

"Berilmulah sebelum kamu berbicara, beramal, atau beraktivitas."

(HR Imam Al-Bukhari).¹

¹ Amirul Mukminin, Hadist, Kitab, *Shahih Al-Bukhari*. Bab ilmu.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Ferliana Maysaroh

Malang, 29 Mei 2023

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
di-Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Ferliana Maysaroh

NIM : 19170014

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan
Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.

NIP. 19781119 200604 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferliana Maysaroh
NIM : 19170014
Jurusan : MPI
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa laporan penelitian skripsi yang berjudul "Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang" benar-benar diselesaikan oleh yang membuat pernyataan dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka sebagai sumber yang dikutip.

Malang, 29 Mei 2023

Yang membuat pernyataan


Ferliana Maysaroh
NIM. 19170014

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	ض	= dl	ن	= n
ح	= <u>h</u>	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. Vokal Panjang

Vokal (a) Panjang = â

Vokal (i) Panjang = î

Vokal (u) Panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = û

أي =

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, peneliti ucapkan puji syukur kepada Allah SWT. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Allah Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan para sahabatnya. Atas segala ridho Allah, rahmat, nikmat, petunjuk dan istimewa karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir S1 (skripsi) di program Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Peneliti ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada pihak yang berkontribusi aktif secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini, ucapan ditujukan kepada pihak yang terkait yakni:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Fakultas UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing sejak awal belajar di perkuliahan berbagai ilmu di bidang Manajemen Pendidikan Islam, hingga dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

5. Ibu Devi Pramitha, M.Pd.I selaku sekretaris jurusan dan staf lainnya di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah membantu mengingatkan dan memproses keperluan akademik selama di perkuliahan.
6. Bapak Drs. Samsudin, M.Pd selaku Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang yang telah berkenan memberikan izin dan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian skripsi sebagai sumber informasi, pengetahuan dan kesempatan untuk meneliti.
7. Bapak Ahmad Khumaini, SE selaku Kepala Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan segala informasi mengenai administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang.
8. Kepada ibu Nabila Diah Novitasari dan Rela Ayu Setia Febriany selaku tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan informasi mengenai administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang.
9. Kepada seluruh pihak Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang yang terkait telah memberikan pelayanan secara baik dan menjadi dukungan untuk pelaksanaan penulisan penelitian.
10. Kepada seluruh Dosen Program Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
11. Kepada Bapak Zainur Rahman dan Bunda Endang Haerani selaku orang tua panutan, yang menjadi *support system*, selalu mengalirkan doa, mengusahakan

yang terbaik, memotivasi, menyemangati, mendidik, mendukung masa depan dan cita-cita anaknya sehingga selalu dipermudah segala urusan dalam penulisan tugas akhir skripsi.

12. Kepada kakak Agus Veriyanto, kakak Sofiatul Mahmudah, adek Putra, nenek Juhariyah yang selalu memberikan semangat, berbagai pengalaman dan motivasi dalam penulisan skripsi.
13. Kepada Sahabat Madura Sumenep Fitriatin Najah, Lailatul Jamilah, Sinta Nuriya dan Sahabat Malang Rizky Maulida, Afilia Dwi Agustin (serta beberapa yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu), para rekan kerja (om Idirs, kak Yudik, kak Rahman, Zain, Sauki dan dek Iim), teman kos (Raudatul Jannah, Indah Yulianti, Anis Safitri) yang selalu memberikan banyak semangat, kasing sayang, memotivasi tanpa lelah, dukungan penuh, kesempatan, doa, dan saling berbagi pengalaman.
14. Kepada teman-teman Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2019 yang saling mendoakan, *sharing*, mendukung, berbagi ilmu, pengalaman dan berjuang bersama-sama.
15. Kepada teman-teman Mahasiswa Pascasarjana (S2) dan teman-teman *Fast Track* Jurusan Manajemen Pendidikan Islam 2022 yang banyak berbagi pengalaman, saling menyemangati, memotivasi dan menjunjung arti nilai berjuang bersama-sama.
16. Kepada teman-teman di berbagai Organisasi Mahasiswa, baik intra (HMJ-MPI dan DEMA-FITK) maupun ekstra (PMII Rayon “Kawah” Chondrodimuko, Orda Forum Komunikasi Kegiatan Mahasiswa (FKMS) dan Ikatan Mahasiswa Madura (IMAMA)) yang telah memberikan banyak

pengalaman yang menginspirasi selaku menjadi mahasiswa dalam memahami pentingnya pengalaman dan sebuah kelompok.

17. Para senior yang selalu memberi arahan dan energi positif dari berbagai pengalamannya untuk banyak belajar dan mencegah hal buruk untuk tidak terjadi kembali dan berbagi strategi dalam menghadapi sesuatu yang tidak diinginkan dari pengalamannya.

18. Teman-teman lainnya serta semua pihak yang terkait dengan penulisan tugas akhir (skripsi) yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dan semua orang yang telah berjasa tidak akan pernah terlupakan.

Pada penulisan skripsi ini, segala upaya sudah diusahakan dengan baik tetapi tidak menuntut kemungkinan berbagai kekurangan dan kesalahan bisa terjadi dalam penyusunannya. Oleh karena itu, berbagai masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat membantu perbaikan penyusunan dalam penulisan penelitian skripsi ini.

Malang, 27 Mei 2023



Ferliana Maysaroh
NIM: 19170014

DAFTAR ISI

COVER	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
NOTA DINAS PEMBIMBING	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
ABSTRACT	xxii
مستخلص البحث	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Orisinalitas Penelitian	10
F. Definisi Istilah.....	17
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Strategi Kepala Tata Usaha.....	20
1. Pengertian Strategi	20
2. Kepala Tata Usaha	21
B. Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	28
1. Pengertian Mutu	28
2. Indikator peningkatkan mutu layanan administrasi madrasah.....	30

3. Standar Penjaminan Mutu layanan administrasi.....	32
4. Strategi Kepala Tata usaha dalam Meningkatkan Mutu Administrasi.....	33
5. Kajian-kajian Teori	35
C. Kajian Integrasi	45
1. Hakikat kepala tata usaha dalam Islam.....	45
2. Penerapan strategi manajemen kepala tata usaha.....	48
3. Mutu Pendidikan dalam perspektif Islam.....	52
D. Kerangka Berpikir.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	58
C. Sumber Data.....	59
D. Metode Pengumpulan Data.....	60
E. Metode Analisis Data.....	62
F. Objek Penelitian.....	64
G. Instrumen Penelitian	65
H. Pengecekan keabsahan data	66
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	69
A. Deskripsi Objek Penelitian	69
1. Identitas Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) I Kota Malang	69
2. Profile Sekolah.....	69
3. Visi Misi dan Tujuan MTsN 1 Kota Malang	70
B. Paparan Data Hasil Penelitian.....	72
1. Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi ..	72
2. Implementasi Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi.....	77
3. Evaluasi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	84
4. Implikasi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	92
C. Temuan Penelitian	95

1. Perencanaan Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:	95
2. Implementasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:	96
3. Evaluasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:	98
4. Implikasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:	100
BAB V PEMBAHASAN	106
A. Pembahasan Hasil Penelitian	106
1. Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang	106
2. Implementasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi	109
3. Evaluasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	114
4. Implikasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	117
B. Bagan Hasil Penelitian	120
BAB VI PENUTUP	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Originalitas Penelitian.....	15
Tabel 4.1 Implementasi rapat sekolah.....	80
Tabel 4.2 Peraturan PTSP	82
Tabel 4.3 Evaluasi Analisis Mutu Pelayanan Administrasi	85
Tabel 4. 4 Proses pengurusan SK pegawai oleh administrasi TU	94
Tabel 4.5 Hasil Temuan Penelitian	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	56
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Madrasah.....	72
Gambar 4.2 PTSP MTsN 1 Kota Malang	73
Gambar 4.3 Strategi Mutu Administrasi MTsN 1 Kota Malang.....	75
Gambar 4. 4 WATU (WhatsApp Tata Usaha).....	76
Gambar 4. 5 Aplikasi Digitas Sakti (Sistem Keuangan).....	78
Gambar 4.6 Visi Sekolah	79
Gambar 4.7 Bentuk Pelayanan Administrasi online MTsN 1 Kota Malang.....	83
Gambar 4.8 Pelayanan secara langsung oleh PTSP.....	84
Gambar 4.9 Dokumentasi pengawasan kepala TU	892
Gambar 4.10 Layanan administrasi internal sekolah.....	93
Gambar 4.11 Aplikasi digital (EMIS) untuk proses pengelolaan administrasi.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Lampiran	133
Lampiran 2. Berkas Pedoman	138
Lampiran 3. Struktur TU MTsN 1 Kota Malang	140
Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara	140

ABSTRAK

Ferliana Maysaroh. 2023. *Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.

Mutu layanan administrasi Lembaga ditingkatkan untuk mendukung kualitas madrasah. Kemendikbud menetapkan bahwa sekolah yang bermutu adalah sekolah yang menyesuaikan dengan standar nasional. Dalam penyesuaian standart peningkatan mutu layanan administrasi dibutuhkannya seorang pemimpin administrasi yakni kepala tata usaha untuk menciptakan strategi yang diciptakan dari berbagai kegiatan megenai *grand design* dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan Lembaga. Pentingnya sebuah pengelolaan dalam madrasah akan mempengaruhi implikasi yang dihasilkan untuk para warga sekolah dan masyarakat luar.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, (1) proses perencanaan strategi kepala tata usaha yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang, (2) proses implementasi strategi kepala tata usaha yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang, (3) proses evaluasi strategi kepala tata usaha yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang, (4) proses implikasi strategi kepala tata usaha yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang,

Pendekatan menggunakan model kualitatif dengan jenis studi kasus. Penelitian ini dimulai pada September 2022 - Januari 2023 di MTsN 1 Kota Malang. Dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada Teknik analisis datanya menggunakan reduksi data dengan menyajikan data dan verifikasi. Pada pengecekan keabsahan data yang digunakan triangulasi sumber, metode dan data.

Hasil penelitian ini yakni, (1) perencanaan yang digunakan yakni pembentukan tim strategi, perancangan strategi kepala TU (menginovasi, mempermudah, mempercepat) dan rencana penggunaan pedoman ANJAB dan ABK, (2) implementasi yang digunakan yakni mengintegrasikan keseluruhan strategi dengan aktif rapat tahunan, bulanan dan harian, penggunaan pedoman untuk penataan kepegawaian, aktifnya penggunaan aplikasi digital, kegiatan *workshop* dan aktifnya seluruh system kerja tenaga kerja, (3) evaluasi yang digunakan yakni aktifnya rapat tim strategi dan penggunaan analisis SWOT dalam mengevaluasi peningkatan mutu pelayanan administrasi (4) implikasi yang dihasilkan yakni pengawasan secara langsung dan tidak langsung, aplikasi digital mempercepat proses kerja administrasi, *workshop* dalam peningkatan kualitas kompetensi tenaga kerja dan pelayanan pada internal maupun eksternal.

Kata kunci: Strategi, Kepala Tata Usaha, Mutu, Layanan, Administrasi.

ABSTRACT

Ferliana Maysaroh. 2023. Strategy of the Head of Administration in Improving the Quality of Administrative Services for Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Malang City. Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Supervisor: Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd.

The quality of institutional administration services is improved to support the quality of madrasas. The Ministry of Education and Culture stipulates that quality schools are schools that comply with national standards. In adjusting the standards for improving the quality of administrative services, an administrative leader is needed, namely the head of administration to create a strategy that is created from various activities regarding grand design in realizing the ideals and goals of the Institution. The importance of management in madrasas will affect the resulting implications for school members and the outside community.

The research objectives were to find out, (1) the strategic planning process for the head of administration used in improving the quality of administrative services at MTsN 1 Malang City, (2) the process for implementing the strategy for the head of administration used in improving the quality of administrative services at MTsN 1 Malang City, (3) the process of evaluating the head of administration strategy used in improving the quality of administrative services at MTsN 1 Malang City, (4) the implication process of the head of administration strategy used in improving the quality of administrative services at MTsN 1 Malang City,

The approach uses a qualitative model with a case study type. This research begins in September 2022 - January 2023 at MTsN 1 Malang City. In collecting data through interviews, observation and documentation. In the data analysis technique using data reduction by presenting data and verification. In checking the validity of the data used triangulation of sources, methods and data.

The results of this study are, (1) the planning used, namely the formation of a strategy team, designing the strategy for the head of TU (innovating, facilitating, accelerating) and the plan for using ANJAB and ABK guidelines, (2) the implementation used is integrating the whole strategy with an active annual meeting, monthly and daily, using guidelines for staffing arrangements, active use of digital applications, workshop activities and active work systems throughout the workforce, (3) the evaluation used is the active strategy team meeting and the use of SWOT analysis in evaluating the improvement of the quality of administrative services, (4) the resulting implications are direct and indirect supervision, digital applications speed up administrative work processes, workshops in quality improvement competence of labor and services internally and externally.

Keywords: Strategy, Head of Administration, Quality, Service, Administration.

مستخلص البحث

ميساروة، فيرليانا. 2023. استراتيجية رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى مالانج. البحث العلمي، قسم إدارة التربية الإسلامية ، كلية علوم التربية التعليم، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: الدكتور نور اليقين الماجستير.

تحسين جودة الخدمات الإدارية للمؤسسة لدعم جودة المدارس الدينية. وزارة التربية والتعليم والثقافة والبحث والتكنولوجيا تعيين على أن المدارس الجيدة هي المدارس التي تتوافق مع المعايير الوطنية. عند تعديل معايير تحسين جودة الخدمات الإدارية كان حاجة إلى قائد إداري وهو رئيس الإدارة ، لوضع استراتيجيات تم إنشاؤها من أنشطة مختلفة ذات تصميم كبير في تحقيق المثل العليا وأهداف المؤسسة. ستؤثر أهمية الإدارة في المدرسة على الآثار المترتبة على سكان المدرسة والمجتمع العامة.

كانت أهداف البحث هي معرفة ، (1) عملية التخطيط الاستراتيجي لرئيس الإدارة المستخدمة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى مالانج ، (2) عملية تنفيذ استراتيجية رئيس الإدارة المستخدمة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى مالانج ، (3) عملية تقييم استراتيجية رئيس الإدارة المستخدمة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى مالانج ، (4) عملية الآثار المترتبة على استراتيجية رئيس الإدارة المستخدمة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية الأولى مالانج.

أما نهج هذا البحث نوعي مع نوع دراسة الحالة. يبدأ هذا البحث في سبتمبر 2022 - يناير 2023 في أما نهج هذا البحث نوعي مع نوع دراسة الحالة . جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق. تستخدم تقنية تحليل البيانات تقليل البيانات من خلال تقديم البيانات والتحقق. في التحقق من صحة البيانات المستخدمة تليلث المصادر والأساليب والبيانات .

نتائج هذا البحث هي ، (1) التخطيط المستخدم هو تشكيل فريق استراتيجي ، وتصميم رئيس استراتيجية إدارة (الابتكار، والتبسيط ، والتسريع) وخطط استخدام إرشادات أن ج ب ك و أ ب ك ، (2) التنفيذ المستخدم هو دمج الاستراتيجية بأكملها مع الاجتماعات السنوية والشهرية واليومية النشطة ، واستخدام المبادئ التوجيهية لترتيب الموظفين ، والاستخدام النشط للتطبيقات الرقمية ، وأنشطة ورش العمل ونظام عمل القوى العاملة النشط بأكملها ، (3) التقييم المستخدم هو اجتماع فريق الاستراتيجية النشط واستخدام تحليل ص و و ت في تقييم تحسين جودة الخدمات الإدارية ، (4) الآثار الناتجة هي الإشراف المباشر وغير المباشر ، والتطبيقات الرقمية تسريع عمليات العمل الإداري ، تدريب في تحسين جودة كفاءة العمل والخدمات داخليا وخارجيا .

الكلمات الأساسية: الاستراتيجية، رئيس الإدارة، الجودة، الخدمة، الإدارة .

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pendidikan adalah upaya sadar manusia untuk membantu orang secara aktif membentuk masa depan mereka. Pendidikan yang dipimpin oleh kepala madrasah, dikelola oleh kepala TU administrasi, merupakan strategi manajemen untuk memastikan bahwa ini mengarah pada pendidikan yang berkualitas di madrasah.²

Data yang diperoleh yakni dalam mutu Pendidikan data *Global Talent Competitiveness Index (GTCI)*, Indonesia menempati urutan ke-6 di ASEAN, khususnya Indonesia dengan skor 38,62 untuk kualitas pendidikan. Pada tingkat pemeringkatan dunia, Indonesia menempati peringkat ke-67 dari 125 Negara di dunia dalam pemeringkatan GTCI 2019.³

Mutu pada pendidikan sebagai citra dalam memperoleh SDM yang kredibel dan unggul, diperlukannya usaha yang terus menerus dapat membantu proses peningkatan mutu. Oleh sebab itu proses perbaikan secara matang harus direncanakan dan dilakukan untuk membantu proses peningkatan mutu madrasah, salah satunya dengan peningkatan perkembangan proses mutu pada pengelolaan pelayanan.

² Agus Irianto, *Pendidikan Sebagai Investasi Dalam Pembangunan Suatu Bangsa*, (Jakarta: Renada Media Group, 2013), hlm.3

³ Scolastica Gerintya, *Indeks Pendidikan Indonesia Rendah Daya Sasing pun lemah* ” <http://tirtro.id/indeks-pendidikan-indonesia-rendah-daya-saing-pun-lemah-dnvR> diakses pada tanggal 1 Oktober 2022 jam 12.00 WIB

Di tingkat sekolah, khususnya di tingkat administrasi, sekolah diharapkan mengalami perubahan yang signifikan karena pimpinan TU merupakan motor penggerak peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang. Pengaruh faktor dalam pengimplementasian pengendalian mutu melalui pengelolaan administrasi yang baik. Dengan cara kepala tata usaha melakukan analisis untuk mengetahui keadaan lapangan yang sebenarnya pada kinerja dalam penyelenggaraan madrasah.⁴

Dari tulisan diatas dapat dimaknai bahwa sukses tidaknya sebuah manajemen sekolah sangat bergantung pada manajemen strategi kepala TU sekolah dalam mengimplementasikan strateginya. Direktur TU adalah unsur terpenting sekolah, terutama di bagian administrasi, yang pada akhirnya bertanggung jawab untuk menjalankan sekolah. Dari perencanaan strategis hingga implementasi dilakukan oleh kepala TU untuk pengelolaan operasional sekolah. Kepala TU juga merupakan pengurus dan pengelola yang baik dan memiliki skil yang sangat baik. Pimpinan TU harus memiliki visi dan misi strategi pengelolaan yang lengkap untuk kualitas sekolah ke depan. Strategi dalam dunia pendidikan, diartikan sebagai *a plan, method, or series of activities designed to achieves a particular educational goal*, yang bisa diartikan bahwa sebuah planing yang digunakan oleh pemimpin dengan strategi yang didalamnya membahas mengenai sebuah rangkaian kegiatan mengenai grain desain untuk bisa mewujudkan tujuan lembaga.⁵ Secara umum gambaran strategi dalam mutu pendidikan setidaknya

⁴ Suparno Eko Widodo, *Manajemen Mutu Pendidikan untuk Guru dan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Ardadizya Jaya, 2011), hlm. 4

⁵ Akdon, *Manajemen Strategik* (Bandung : ALFABETA, 2009), hlm. 2.

mencakup 3 hal, yaitu: (1) Formulasi Strategi, yaitu merupakan penentuan aktifitas-aktifitas yang berhubungan dengan pencapaian tujuan, (2) Implementasi Strategi, yaitu pelaksanaan strategi yang sudah direncanakan, (3) Pengendalian Strategi, yaitu evaluasi dalam dalam mengetahui sejauh mana efektifitas strategi yang akan dilaksanakan.⁶

Tenaga tata usaha sekolah atau madrasah (STAS/M) terdapat di dalam Permendiknas No. 24 yang tersusun di tahun 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (STAS/M) yang bertugas menjadi kepala tenaga tata usaha madrasah, penyelenggaraan program, serta staf pelayanan tertentu. Selain itu, yang bertugas menjadi penegak kegiatan tata usaha yaitu: (a) kebendaharaan, (b) dokumen dan arsip, (c) sarana prasarana, (d) hubungan masyarakat, (e) materi, (f) fungsionaris, (g) staf urusan murid, serta (h) urusan umum pada SD/MI/SLB.

Fungsi tata usaha dalam madrasah untuk kelancaran sebuah proses pelaksanaan mengenai aktivitas sekolah dengan sebagus serta selancar mungkin. Kinerja sebuah tata usaha dapat berkontribusi untuk melancarkan strategi dalam pengoperasian yang optimal pula untuk madrasah. Dengan mengoptimalkan pengoperasian service ketatausahaan yang bisa mengawali fungsi menjadi kepala tata usaha di madrasah tersebut.

Dalam sebuah instansi khususnya pendidikan tidak akan jauh pembahasannya mengenai tentang manajemen yang akan dikelola oleh kepala

⁶ Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategik :Pengantar Proses Berpikir Strategi*, (Bandung: Binarupa Aksara, 1996) hal.17.

manajemen mulai dari pengembangan, pengaturan SDM yang ada di sekolah itu sendiri, jadi sebuah pengelolaan administrasi dapat diartikan sebuah bentuk pelaksanaan kegiatan seperti sehari-hari dan dapat memudahkan kita dalam melakukan aktivitas dan tertata dengan baik. Secara tidak langsung organisasi yang dapat berjalan dengan lancar dan efektif itu adalah organisasi yang sebuah manajemennya dikelola dengan baik oleh seorang kepala tata usaha, sehingga perencanaan mutu sekolah berjalan dengan lancar, maka output yang akan dihasilkan pada lembaga pendidikan berkembang dengan maksimal seperti yang di planingkan dan diharapkan oleh Lembaga tersebut.

Sebuah lembaga pendidikan tidak lepas dari adanya tenaga administrasi yang langsung dipimpin oleh seorang ketua administrasi sebagai pemimpin dalam segala bentuk administrasi, diatur dan bergerak sesuai dengan cita-cita Madrasah. Berbagai rencana untuk mengimplementasikan semua strategi yang direncanakan oleh kepala sekolah akan menghasilkan sekolah berkualitas tinggi yang akan mempengaruhi kualitas madrasah, sehingga strategi kepala tata usaha sangat diperlukan dalam pelayanan pemerintah di masa depan. Peningkatan mutu itu sendiri tidak lepas dari madrasah yang harus memberikan pelayanan manajemen yang prima, dan akan berdampak besar bagi peningkatan mutu di masa mendatang, dengan begitu diperlukan seorang pemimpin yang dapat berpengaruh baik pada kemajuan Lembaga.

Dengan adanya fakta yang terjadi tersebut maka disusunlah berbagai aturan tertentu perihal tenaga tata usaha yang disusun oleh Menteri Pendidikan Nasional yang didalam disebutkan bahwa: "Lembaga madrasah maupun sekolah

harus mempunyai tenaga ketatausahaan dalam madrasah, dan ketentuan tersebut telah tercantum dalam PERMENDIKNAS No. 24 yang tersusun di tahun 2008 yang membahas perihal tenaga ketatausahaan sekolah, dan pada pasal 3 dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa "Pelaksanaan program sekolah maupun madrasah haruslah mengimplementasikan tingkatan kelayakan tenaga ketatausahaan sekolah maupun madrasah seperti yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri tersebut, kurang lebih 5 (lima) tahun sesudah keberlakuan peraturan menteri dinyatakan sah".⁷

Dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan sebuah administrasi yang dikerjakan oleh kepala tata usaha untuk memenuhi tujuan madrasah dalam peningkatan mutu Lembaga tersebut. Dengan manajemen administrasi yang akan langsung menjadi pelaksanaan oleh kepala sekolah dan pelaksana para pegawai/staf TU sekolah, dimana administrasi yang efektif dan efisien akan menjadi penentu bagi peningkatan mutu sekolah.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ (القصص : ٧٧)

Artinya : Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang *Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*, hlm. 2

Melalui ayat ini khususnya pada seorang kepala tata usaha dalam konteks manajemen, suatu Pendidikan data dikatakan bermutu apabila memberikan kebaikan kepada dirinya sendiri (Lembaga yang dikelola), kepada orang lain) stakeholder dan pelanggan). Jadi untuk memberikan sebuah proses baik kepada Lembaga yakni dengan cara memuaskan output (pelanggan).

MTsN 1 Kota Malang adalah Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang yang terpilih sebagai lokasi penelitian oleh peneliti sesuai dengan data yang diperoleh dan dengan survey langsung kepada Lembaga. Alasan peneliti memilih MTsN 1 Kota Malang karena Lembaga tersebut termasuk Pendidikan Islam yang dikategorikan sebagai sekolah favorite dan sudah terakreditasi A di tingkat menengah dan pada tingkat madrasah.

MTsN 1 Kota Malang termasuk sekolah yang dikategorikan sebagai madrasah dengan segudang prestasi yang diraih siswa siswinya baik dalam tingkat Nasional maupun Internasional. Dengan kategori sekolah favorit dalam ISSO V 2021 serta madrasah berprestasi provinsi jawa timur 2021. Pada penempatan lokasi madrasah ini sangat strategi sehingga memudahkan dalam mengakses perjalanan, madrasah ini terpangpang sangat jelas di pinggir jalan raya. Tidak hanya unik dalam lokasinya yang mudah dijangkau dan ditemui, MTsN 1 Kota Malang berada bersebelahan dengan Madrasah Favorit yakni MIN 1 kota Malang serta MAN 2 Kota Malang.

Dengan penjelasan fakta dan informasi diatas mengenai beberapa keunikan yang disajikan, peneliti berkeinginan menggali fakta dan data informasi lebih dalam mengenai bentuk pelayanan dalam pengelolaan, baik untuk

masyarakat umum maupun warga sekolah sendiri, sehingga selain sukses dalam hal prestasi MTsN 1 Kota Malang, bentuk pengelolaan dan kesuksesan selanjutnya yang bisa dibangun melalui mutu layanan yang dikelola oleh kepala administrasi. Sehingga ingin mengetahui bentuk strategi yang digunakan oleh kepala tata usaha dengan kinerja tenaga kependidikan untuk peningkatan mutu madrasah kedepannya melalui pelayanan administrasi. Peneliti ingin mengetahui strategi seperti apa yang diterapkan oleh kepala tata usaha dalam proses peningkatan mutu pelayanan administrasi MTsN 1 Kota Malang.

Dengan ini saya sebagai peneliti menemukan beberapa problem yang terdapat di MTsN 1 Kota Malang yang terfokus pada perencanaan strategi seperti apa yang akan digunakan agar bisa meningkatkan mutu layanan administrasi MTsN 1 kota Malang, karena sesuai data yang saya dapatkan mengenai prestasi sudah sangat maju dengan berbagai penghargaan perolehan ratusan prestasi. Dan untuk mendukung peningkatan mutu madrasah, peneliti ingin mengetahui pada bagian pelayanan administrasi, sehingga melalui judul penelitian “Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang” seperti apa proses peningkatan mutu madrasah melalui strategi kepala tata usaha hingga bisa mencapai mutu pelayanan administrasi dalam mendukung peningkatan mutu yang bagus, efektif untuk Lembaga MTsN 1 Kota Malang kedepannya.

B. Fokus Penelitian

Dari konteks penelitian di atas dengan judul “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi untuk Peningkatan Mutu Madrasah di MTsN 1 Kota Malang”, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Di MTsN 1 Kota Malang?
2. Bagaimana Implementasi Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang?
3. Bagaimana Evaluasi Hasil Dari Penerapan Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang?
4. Bagaimana Implikasi Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Setelah merumuskan masalah sebagaimana yang disebutkan di atas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Perencanaan Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang
2. Mengetahui Implementasi Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang

3. Mengetahui Evaluasi Hasil Dari Penerapan Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang.
4. Mengetahui Implikasi Strategi Kepala Tata Usaha Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan guna lain:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini bisa diharapkan agar bisa menambah pengetahuan mengenai keilmuan dalam bidang penelitian terlebih khusus dalam bidang administrasi pendidikan di sekolah baik itu dari manajemen kepala tata usaha, strategi kepala tata usaha, manajemen administrasi madrasah dan peningkatan mutu sekolah. Pada penelitian ini diharapkan bisa berkesinambungan sebagai patokan dari berbagai sumber informasi bagi peneliti lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan ketatausahaan dalam pengelolaan manajemen untuk peningkatan mutu madrasah, dengan konsep-konsep strategi pengelolaan administrasi oleh kepala tata usaha dalam madrasah yang berkualitas.

Serta dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber informasi, rujukan dan referensi untuk mengembangkan kualitas mutu pelayanan administrasi dengan strategi kepala tata usaha di MTsN 1 Kota Malang.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Lembaga

Sebagai acuan dan tolak ukur untuk strategi oleh pemimpin TU dalam pengelolaan administrasi yang dilakukan madrasah sampai saat ini, sehingga bisa menciptakan sebuah mutu Pendidikan yang berkualitas dengan strategi-strategi oleh kepala tata usaha secara bertahap agar bisa menciptakan mutu pelayanan administrasi yang lebih baik dan berkualitas setiap tahunnya.

b. Bagi peneliti

Penelitian ini bisa digunakan oleh peneliti sebagai acuan dan landasan untuk menulis sebuah penelitian yang juga bisa dijadikan tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai peningkatan mutu Pendidikan melalui strategi kepala tata usaha dalam pengelolaan administrasi, sehingga dapat pula dijadikan referensi strategis oleh kepala tata usaha pada Lembaga lainnya yang akan meningkatkan mutu layanan administrasi melalui pengelolaan administrasi sekolah nantinya.

E. Orisinalitas Penelitian

Pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini bertujuan dalam memberikan gagasan yang baru tentang konsep strategi kepala tata usaha dengan menggunakan pengelolaan administrasi untuk meningkatkan mutu madrasah. Dari analisis yang dilakukan oleh peneliti, terdapat salah satu yang diperoleh dari penelitian yang memiliki kevalidan, Ada beberapa temuan penelitian terkait

penelitian ini berdasarkan analisis peneliti, dimana peneliti menggambarkan perbedaan dan persamaan antara penelitian penelitian dengan penelitian sebelumnya. Hal ini untuk menghindari pengulangan penelitian dari penelitian sebelumnya. Berikut adalah beberapa di antaranya:

Pertama, oleh Abdul Malik Fajar Alam dengan judul *Strategi Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Maulana Malik Ibrahim Malang*. Skripsi ini dimaksudkan untuk; (1) Deskripsi mutu pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan 1 Mojokerto. (2) SMKN 1 menjelaskan step by step strategis yang dilakukan kepala sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan di Mojokerto. (3) Mendeskripsikan dampak bagi siswa dan institusi dalam menerapkan strategi Kepala Sekolah untuk meningkatkan mutu pendidikan di SMKN 1 Mojokerto. Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian metode kualitatif dengan metode studi kasus berbasis studi. Pengumpulan data dilakukan dari observasi, wawancara dan dokumentasi data sesuai dengan penelitian. Sedangkan untuk analisis pada data penelitian menggunakan metode dan model Miles and Huberman, dimana aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Hasil dari penelitian ini adalah (1) Mutu pendidikan yang ada di SMKN 1 Mojokerto mencakup 8 standar nasional pendidikan, selain itu untuk menilai mutu pendidikan, sekolah juga menggunakan standar kompetensi lulusan yang artinya mutu pendidikan bisa dikatakan bagus jika lulusannya bisa diterima di masyarakat baik di dunia usaha maupun dunia industri. (2) Langkah-langkah strategis yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam

meningkatkan mutu pendidikan di SMKN 1 Mojokerto adalah membuat kebijakan, seperti a) BMW (Bekerja, Melanjutkan, Wirausaha), b) meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (siswa dan guru), c) pembaharuan fasilitas sarana dan prasarana. (3) Implikasi bagi siswa dan lembaga dari penerapan strategi kepala sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMKN 1 Mojokerto yaitu untuk Outcomenya (siswa) yaitu siswa mengalami kemudahan dalam diterimanya di dunia kerja, hal itu dikarenakan adanya sertifikat profesi yang dikeluarkan oleh LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi), sedangkan Outputnya (lembaga) yaitu siswa SMKN 1 pernah menjuarai prestasi dibidang akademik yaitu berhasil menjuarai LKS (Lomba Kompetensi Siswa) dan prestasi non akademik yaitu menjuarai O2SN (Olimpiade Olahraga Siswa Nasional) sehingga bisa meningkatkan citra lembaga di masyarakat.⁸

Kedua, oleh Miftahul Anwar, dengan judul *Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah di Bandar Lampung*. Mahasiswa Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Skripsi ini dimaksudkan untuk (1) bertujuan untuk menjelaskan tanggung jawab pemimpin administrasi sebagai pengelola dalam peningkatan citra pelayanan administrasi di sekolah tersebut, bertanggung jawab atas manajemen personalia, manajemen dokumen dan kearsipan, dan pengelolaan administrasi kesiswaan. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung tanpa perantara. Hasil dari

⁸ Abdal Malik Fajar Alam, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, (Sekolah Menengah Kejuruan) Theses UIN Malang.

penelitian ini pada manajemen memiliki tiga sub-bidang administrasi yakni SDM (kepegawaian), Manajemen Surat dan pengarsipan, dan manajemen kemahasiswaan. Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, kinerja administrasi cukup baik. Hal ini tercermin dalam penyediaan layanan administrasi, seperti pengelolaan kepegawaian, pengelolaan surat menyurat dan pengarsipan surat-surat yang dikirim dan diterima, dan pendaftaran kearsipan dalam bentuk manual dan berkas pada komputer, dengan pencatatan kontrak dalam daftar pegawai tetap atau pegawai sekolah, pada administrasi kesiswaan untuk siswa; Mengisi arsip dengan pendataan siswa dan pencatatan siswa baru.

Ketiga, oleh Fildzah Nur Fadilatur dengan judul *Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*, Tahun 2019. Hasil penelitian adalah ;(1) perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar dengan menggunakan dua cara yaitu analisis pekerjaan dan analisis jabatan;(2) implementasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan pegawai yaitu: a. bimbingan karir, b. bimbingan teknis, c. Lokakarya atau Workshop, dan d. Diklat;(3) Hasil implementasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar yaitu: a. sesuai kemampuan dan tugas individu, b. bertambahnya skill yang dimiliki,c. motivasi yang menarik perhatian, d. pentingnya teknologi sebagai pusat informasi, dan e. hasil peningkatan kinerja tenaga kependidikan. Maksud dan tujuan penelitian ini untuk:(1) mengetahui perencanaan strategi kepala tata

usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar;(2) mengetahui implementasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar;(3) mengetahui apa saja hasil implementasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar. Metode yang digunakan kualitatif dan jenisnya triangulasi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan data cara mereduksi data penyajian data dan menarik kesimpulan.⁹

Keempat oleh Harli dengan judul *manajemen mutu pendidikan berbasis pesantren (Studi kasus di SMA Pondok pesantren An-Nur 2 Bululawang Kabupaten Malang)* tahun 2017. Hasil penelitian adalah a). perencanaan mutu dengan mengumpulkan data dan menganalisisnya berdasarkan delapan mutu standar nasional pendidikan. b). Implementasi manajemen mutu dengan program berkala, harian (apel pagi, siang dan sore), mingguan (native speaker, kontrol kehadiran bulanan, kursus intensif bahasa Arab dan Inggris, workshop, 13 Siti Mardiyah Khoiriyah, Manajemen Strategik Peningkatan Mutu Pendidik (Studi Multi Kasus di Madrasah Aliyah Negeri Tlogo Blitar dan SMAN 1 Talun Blitar. 12 musyawarah guru, dan istighosah dan pengajian guru), program semesteran (lomba antar kelas dan wisata religi). Nilai-nilai yang ditemukan dalam implementasi manajemen mutu pendidikan berbasis pesantren adalah: Keadilan (Al-Adalah), kondusifitas (Al-Ithmi“nan), efektif dan efisien , keteladanan (Al-Uswah Al-Hasanah), Pembiasaan berbuat baik, kebebasan (Al-Hurriyyah), tolong menolong (Ta'awun); (3) Implikasi manajemen mutu pendidikan berbasis

⁹ Fildzah Nur Fadilatur , *Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan*, (Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar).

pesantren adalah; Peningkatan output dan outcome, terbentuknya konsensus terhadap peningkatan mutu, pengadaan sarana prasarana lebih cepat, kedisiplinan guru meningkat, terbentuknya hubungan kekeluargaan, semangat untuk melakukan inovasi dan improvisasi, kepercayaan masyarakat meningkat, posisi pesantren dan tradisi kepesantrenan semakin kuat, siswa tidak membedakan guru, loyalitas guru semakin tinggi.¹⁰

Tabel 1.1 Originalitas Penelitian

Sumber. Kajian teori terdahulu

No	Nama Peneliti, judul, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Malik Fajar Alam dengan, Strategi Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan, 2020	Strategi Kepala Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan	Objek lembaga pendidikan berbeda, yaitu Sekolah Menengah Kejuruan	penelitian ini mengarah pada bagaimana pemanfaatan pengelolaan administrasi oleh pemimpin administrasi (Kepala TU) untuk upaya peningkatan mutu Madrasah
2	Miftahul Anwar dengan judul Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas	- Peran Kepala Tata Usaha dalam Administrator - Tempat penelitian pada jenjangnya	- Objek pada tempat penelitian yakni Sekolah Menengah Pertama IT Baitul Jannah Bandar Lampung.	Lokasi pada penelitian ini berbeda, dengan begitu akan menghasilkan sebuah penelitian baru dengan hasil

¹⁰ Harli, *Manajemen mutu pendidikan berbasis pesantren* (Studi kasus di SMA Pondok pesantren An-Nur 2 Bululawang Kabupaten Malang).

	Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung. 2020	<p>sama-sama jenjang menengah.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dalam penelitian ini sama-sama memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas mutu layanan administrasi untuk mutu sekolah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Focus penelitian untuk peningkatan kualitas administrasi - Peran kepala TU dalam Peningkatan kualitas pelayanan. 	yang jugak akan berbeda pula.
3	Fildzah Nurfadlilatur Rohman, Strategi Kepala Tta Usaha Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian dengan focus menggunakan Strategi Kepala Tata Usaha - Tempat penelitian pada jenjangnya sama-sama jenjang menengah. - Focus dan tujuan dalam peningkatan sekolah melalui kinerja tenaga kependidikan 	<ul style="list-style-type: none"> - Objek pada tempat penelitian yakni MTsN 4 Blitar. - Strategi kepala TU dalam Peningkatan kualitas mutu dengan kinerja tenaga kependidikan. - Focus penelitian untuk peningkatan kualitas kinerja tenagakependidikan. 	focus penelitiannya mengkaji mengenai strategi kepala tata usaha dalam pengelolaan administrasi untuk peningkatan mutu Pendidikan, khususnya di Madrasah Tsanawiyah
4	Harli. Manajemen Mutu Pendidikan Berbasis Pesaantren (Studi Kasus di SMA Pondok Pesantren AnNur 2 Bululawang Kabupaten	<ul style="list-style-type: none"> - Peneliti dengan focus pada manajemen mutu Pendidikan dengan berbasis madrasah. 	<ul style="list-style-type: none"> - Focus penelitian pada standart yang digunakan dengan delapan standart - Objek pada tempat penelitian yakni SMA An-Nur Bululawang Malang. - Strateginya lebih terfocus 	focus penelitiannya mengkaji mengenai Langkah-langkah kepala madrasah dalam pembuatan program sekolah untuk mencetak

	Malang). 2017		pada kepala sekolah	sebuag lulusan yang bermutu
--	---------------	--	------------------------	--------------------------------

Dari originalitas diatas maka, dapat diketahui bahwa titik perbedaan dari ketiga tersebut baik dari subjek penelitian, objek penelitiannya, fokus penelitiannya bahkan lokasi penelitiannya jelas memiliki perbedaan. Perbedaan ini dapat menonjol dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa peneliti lebih kepada konsep dan bentuk strategi kepala tata usaha dengan implementasi pengelolaan administrasi dalam rangka peningkatan mutu pada pendidikan madrasah di MTsN 1 Kota Malang.

F. Definisi Istilah

Definisi istilah adalah gambaran tentang sebuah desain penelitian dan fokus penelitian yang terkandung dalam judul. Definisi istilah digunakan untuk lebih memahami dan menetapkan batasan untuk penelitian yang berfokus pada masalah yang dihadapi. Istilah yang dijelaskan yakni:

1. Strategi

Strategi adalah rencana, langkah, atau metode yang diterapkan seseorang untuk mencapai suatu tujuan. Strategi dapat memanfaatkan kapasitas batin seseorang untuk berpikir, memecahkan masalah, dan membuat keputusan. Kajian ini merangkum keputusan, taktik, dan kiat untuk meningkatkan kualitas sekolah melalui strategi kepala sekolah dalam administrasi bisnis.

2. Kepala Tata Usaha

Kepala administrasi (tata usaha) adalah seorang pemimpin dengan peran tinggi dalam mengelola administrasi madrasah agar dapat dilaksanakan mengikuti rencana yang sudah terpelanngkan dan telah ditetapkan.

3. Peningkatan Mutu

Peningkatan mutu madrasah adalah suatu proses sistematis untuk peningkatan perbaikan secara terus menerus dalam meningkatkan unsur-unsur yang berkaitan dengan mutu dengan menggunakan proses pembelajaran sesuai dengan yang diinginkan sekolah sehingga dapat menuju kepada arah lebih efektif dan efisien. Mutu pendidikan adalah kemampuan suatu sekolah untuk mengelola komponen-komponen terkait sekolahnya secara operasional dan efisien untuk mencapai nilai guna dan nilai tambah dari komponen yang ada.

4. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah sebuah proses keseluruhan dari kegiatan di aspek madrasah dengan menggunakan sarana yang ada baik perseorangan, material maupun religius untuk tujuan Lembaga.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, BAB IV, BAB V dan BAB VI. BAB I Membahas konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, originalitas penelitian dan definisi istilah. BAB II berisi kajian teori yang berisi kajian-kajian dan teori yang menjadi landasan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Kajian teori diambil

dari buku-buku, jurnal, hingga sumber lainnya yang berkaitan strategi pengelolaan pelayanan peningkatan mutu. Pada Bab ini juga berisi kajian integrasi dan kerangka berpikir. BAB III menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, objek penelitian, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan. BAB IV memaparkan data dan hasil temuan terkait fokus penelitian, yaitu perencanaan, pengimplementasian, pengevaluasian dan implikasi dari strategi kepala TU dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi MTsN 1 Kota Malang. BAB V membahas hasil temuan peneliti menurut analisis sesuai dengan teori yang digunakan. BAB VI berisi penutup yang akan memaparkan kesimpulan dari fokus penelitian dan saran untuk lembaga terkait.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Kepala Tata Usaha

1. Pengertian Strategi

Menurut pendapat Clausewitz, strategi merupakan suatu seni menggunakan pertempuran untuk memenangkan perang.¹¹ “Strategi mengandung arti seluruh aktivitas yg terdapat pada lingkup perusahaan, termasuk di dalamnya pengalokasian seluruh asal daya yang dimiliki perusahaan, menurut sudut etimologis berarti penggunaan istilah taktik pada administrasi sebuah Lembaga bisa diartikan menjadi kiat, cara, & strategi primer yang dibuat secara sistematis pada menjalankan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah dalam tujuan taktik organisasi.¹²

Sebagaimana yang dikutip Glueck, strategi sebuah planing yang tersusun dari awal dan berimplikasi yang bisa menyatukan kekuatan sebuah ide dari lembaga dengan lingkungan sekitar perusahaan untuk mencapai tujuan utamanya.¹³ Dengan hal itu banyak fungsi strategi yang penting peranannya dan rencana strategis yang telah disusun sejak lama, agar dapat dilaksanakan dengan benar, dalam pelaksanaannya tetap memperhatikan konsistensinya dengan tujuan sekolah.

¹¹ Trisno Yuwono Dan Pius Abdullah, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*, (Surabaya: Arloka, 1994), hlm. 395.

¹² Akdon, *Manajemen Strategik* (Bandung : ALFABETA, 2009), hlm. 2.

¹³ Komang Ardana, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta; Graha Ilmu, 2012), hlm. 95

Strategi memiliki dampak jangka panjang bagi keberhasilan sebuah perusahaan atau organisasi dengan waktu yang cukup panjang dan strategi memiliki multifungsi yang dapat berpengaruh pada faktor eksternal dan internal yang sangat diperhitungkan.¹⁴

Menurut beberapa ahli strategi merupakan “pola yang direncanakan dan ditentukan secara sengaja untuk melaksanakan suatu kegiatan atau tindakan”. terutama dalam hal pekerjaan pemimpin administrasi (kepala TU), pendidik, tenaga kependidikan yang harus mempunyai strategi agar dalam hal memaknai administrasi agar baik untuk sesuai dengan peningkatan mutu madrasah agar bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

2. Kepala Tata Usaha

a. Pengertian Kepala Tata usaha

Kepala tata usaha berasal dari dua kata yaitu "Kepala" dan "tata usaha", kata kepala dapat diartikan ketua atau pemimpin dalam suatu organisasi atau sebuah lembaga sedangkan tata usaha diartikan kegiatan melakukan penentu segala hal yang terjadi di organisasi baik dari pembuatan, pengelolaan, penataan sampai penyimpanan bahan yang diperlukan organisasi.¹⁵ Seorang kepala adalah seseorang yang memiliki kekuatan secara keseluruhan bisa menggerakkan tujuan kegiatan yang menuju sukses, dari itu bisa diambil kesimpulan mengenai kepemimpinan dapat

¹⁴ David Fred R, *Manajemen Strategis, Edisi Sepuluh* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 16-17

¹⁵ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta; Bumi Aksara, 2010), hlm. 85

didefinisikan sebagai orang yang dapat memproses, mempengaruhi dan memberi gambaran yang baik oleh seorang pemimpin kepada para bawahannya untuk memenuhi rencana sekolah dalam tujuannya. sebuah madrasah. Jadi untuk seorang pemimpin yang memimpin sebuah lembaga yakni seorang kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi orang lain untuk mendukung pencapaian tujuan sebuah lembaga/organisasi yang relevan.¹⁶

Menurut pendapat Wahjosumidjo, seorang kepala merupakan sifat yang melekat pada diri seseorang pemegang tanggung jawab yang menguasai sifat-sifat seperti: Kepribadian (*personality*), kemampuan (*ability*), dan kesanggupan (*capability*). Kepemimpinan sebagai kumpulan kegiatan pemimpin yang menyatu dengan kedudukan dan gaya pemimpin itu sendiri.

Sedangkan tata usaha secara etimologis adalah kegiatan memberikan layanan informasi yang dikumpulkan pada suatu organisasi, kegiatan yang membantu mengelola orang menuju tujuan. Kesimpulannya dalam tata usaha memiliki pengertian yang kurang lebih sama dan mengarah pada penulisan dan catat mencatat.¹⁷ artinya kepala tata usaha adalah seorang yang memiliki tanggung jawab tertinggi didalam sebuah pengelolaan administrasi di organisasi serta memegang tugas yang penting dalam penyelesaian segala administrasi dan pelayanan.

¹⁶ John M, Ivancevich, *Perilaku dan Manajemen Organisasi Jilid 2*, (PT Gelora Aksara Pratama: 2006), hal. 194.

¹⁷ Adek Siti Nurhalizah, *Administrasi Tata Usaha*, Universitas Negeri Padang Indonesia E-mail : adeksitinurhalizahn@gmail.com.

b. Tugas dan fungsi Kepala Tata Usaha

Pada tugas pokok dan fungsi kepala tata usaha adalah memimpin pelaksanaan urusan ketatausahaan yang diantaranya rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan seperti halnya dibawah ini:

1. Tugas pokok dan fungsi pada urusan persuratan dan kearsipan adalah membantu kepala tata usaha dalam pelaksanaan administrasi ketatausahaan sekolah.
2. Tugas pokok dan fungsi pada urusan kepegawaian adalah mengatur segala administrasi kepegawaian.
3. Tugas pokok dan fungsi pada urusan keuangan adalah ikut serta membantu job desc kepala sekolah dalam penyusunan rencana anggaran pendapatan dan Belanja sekolah, serta memproses laporan pertanggung jawaban dan mengadministrasikan dalam hal keuangan.
4. Tugas pokok dan fungsi pada urusan sarana dan prasarana adalah menyusun segala kebutuhan sekolah, mengatur peralatan sekolah serta memelihara dan merawat keseluruhan fasilitas sekolah.
5. Tugas pokok dan fungsi pada urusan kesiswaan adalah membantu Kepala tata usaha dalam pelaksanaan segala administrasi kesiswaan.

6. Tugas pokok dan fungsi urusan pada kurikulum dan program Pembelajaran adalah membantu Kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kurikulum dan program pembelajaran.
7. Tugas pokok dan fungsi pada urusan kehumasan adalah membantu Kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kehumasan.
8. Tugas pokok dan fungsi pada pesuruh adalah mengantar surat, meminta bukti penerima surat, dan melaksanakan tugas lainnya sesuai perintah atasannya.
9. Tugas pokok dan fungsi pengemudi adalah menyiapkan dan mengemudikan kendaraan dinas untuk kepentingan dinas dengan aman dan lancar.
10. Tugas pokok dan fungsi keamanan/penjaga sekolah adalah menjaga keamanan sekolah serta lingkungan agar tercipta suasana aman, tertib, nyaman, dan berwibawa.
11. Tugas pokok dan fungsi tukang kebun adalah menjaga, membersihkan dan memelihara kebersihan taman/kebun sekolah.¹⁸

Mengenai tugas dan fungsi pokok dari uraian di atas mengenai kepala tata usaha dalam sebuah lembaga pendidikan bisa berjalan dengan baik untuk mencapai sebuah tujuan sekolah dengan tahap demi tahap dan proses yang dilakukan oleh kepala tata usaha. Tujuan utamanya agar bisa

¹⁸ Tim Penyusun, *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah*, Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007, hlm. 104-105

memudahkan jalan perencanaan yang dibuat untuk mencapai tujuan Pendidikan.

Kata tata laksana sering disebut sebagai manajemen administrasi, yang meliputi bentuk keseluruhan kerja baik dalam pelayanan informasi, dari (menerima), merekam, mengelola, mereproduksi, mentransmisikan, dan menyimpan segala informasi yang diperlukan oleh suatu lembaga.¹⁹ Dalam tanggung jawab seorang pemimpin administrasi yang dapat menjalankan semua tugas kepala tata usaha, dengan begitu adapun tugas kepala tata usaha sebagai seorang pemimpin administrasi yakni:

- a) Membuat, mengkoordinir serta memberi informasi mengenai semua kegiatan agar bisa berjalan dengan lancar dalam hal pencapaian tujuan sekolah.
- b) Membimbing pendidik untuk bisa melaksanakan proses metode mengajar yang aktif dan mudah.
- c) Membimbing siswa untuk belajar dengan tekun, tepat dan aktif;
- d) Menjaga suasana yang damai dan baik dari mulai guru, siswa, staf dan didalam kelas untuk mencapai suasana kekeluargaan.
- e) Menjaga kepastian mengenai hubungan internal dan eksternal yang baik
- f) Memelihara koordinasi antar bagian dari sistem sekolah.²⁰

¹⁹ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), h. 341.

²⁰Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media, 2008), hal. 195.

Seorang kepala tata usaha dalam melaksanakan tugas sebagai pemimpin administrasi. Sangat diperlukan seorang pemimpin yakni kepala tata usaha yang memenuhi beberapa prinsip dibawah ini:

- a) Kepala administrasi harus menjadi seorang yang konstruktif dan kreatif, itu memancing dorongan dalam bekerja.
- b) Kepala administrasi yang praktis dan mudah dilaksanakan.
- c) Kepala administrasi memberikan jaminan untuk pekerjaan kedepannya kepada pendidik dan kependidikan yang profesional
- d) Kepala administrasi memperhatikan kemampuan dari sikap guru ataupun staf.
- e) Kepala administrasi tidak menerapkan sifat otoriter (mendesak) karena akan memunculkan rasa takut bagi guru/staf.
- f) Kepala administrasi tidak boleh mengandalkan otoritas profesionalnya atau posisi kekuasaan pribadinya.
- g) Kepala administrasi tidak diperbolehkan mencari cari kekurangan (pengawasan berbeda dengan inspeksi).
- h) Kepala administrasi tidak boleh menerapkan mengenai hasil yang terlalu cepat.
- i) Perwakilan manajemen juga harus menjadi pengawas, korektif dan kooperatif.²¹

²¹ Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah*, Jurnal Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 07, No. 01. Juni 2017, hlm. 128

Pelaksanaan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas sekolah selalu mengacu pada jenis manajemen lembaga di sekolah tersebut dalam manajemen pelayanan pendidikan di sekolah yang demokratis agar bisa mewujudkan sebuah lingkungan hidup yang demokratis di mana staf pendidikan sebagai individu terlibat secara langsung dalam keseluruhan pekerjaan bagian administrasi dan pengelolaan sebuah program kerja yang demokratis.

c. Kompetensi Kepala Tata Usaha

Di dalam Permendikan no. 24 tahun 2008 tentang tata usaha atau manajemen menjelaskan tentang apa saja kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Tenaga Administrasi. Berikut kompetensinya:

- a. Kompetensi kepribadian dari integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif inovasi dan bertanggung jawab.
- b. Kompetensi sosial dari kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.
- c. Kompetensi teknik dari kemampuan dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, humas, persuratan, pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

- d. Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata usaha sekolah) dari kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.²²

Melalui kompetensi yang akan di kuasai oleh kepala tata usaha diatas akan menghasilkan output yang bagus untuk pengelolaan sebuah Lembaga pendidikan, sehingga melalui manajemen yang diterapkan dengan baik dengan kompetensi seorang kepala tata usaha membawa pada peningkatan mutu sekolah.

B. Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

1. Pengertian Mutu

Definisi mutu oleh Juran dan Gryna adalah *fitness for use* (kepuasan guna). Bagi konsumen mutu berarti kemudahan dalam memperoleh barang, keamanan dan kenyamanan dalam mempergunakan serta dapat memenuhi selera. Bisa dikatakan mutu atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Sebenarnya mutu yakni kepuasan pelanggan. Mengenai mutu didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan seorang pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah mutu sesuai dengan persepsi (*Quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang

²² Tim Penyusun , Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang, *Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*, hlm. 3-10.

hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali kita abaikan, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terpenting terhadap mutu.²³

Peningkatan mutu adalah sebuah tujuan utama dari seluruh lembaga pendidikan yakni sekolah yang ada. Dengan meningkatkan mutu terpikirkan mengenai rumusan tentang apa yang hendak ditingkatkan, memilih bagian yang paling dibutuhkan pelanggan, dan menghasilkan produk kegiatan yang paling unggul di antara produk sejenis. Oleh karena itu, peningkatan mutu memerlukan sebuah pemikiran baru yang datang dari pemikiran yang cerdas, selalu mengandung bagian yang berbeda dari yang ada sebelumnya, menghasilkan bagian yang lebih sempurna, lebih bermanfaat, lebih mempermudah sehingga lebih diminati oleh masyarakat. Menurut para ahli. Philip B. Crosby mutu memiliki pengertian yang berbeda misalnya menyatakan mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan, seperti jam tahan air, sepatu tahan lama, dokter yang ahli, dan lain-lain.²⁴ Artinya mutu itu adalah sebuah penawaran kepada masyarakat mengenai jasa yang akan diberikan sehingga apapun responden yang diberikan dalam bentuk apapun harus diterima dan di evaluasi kedepannya.

Menurut pendapat Achmad mutu Pendidikan di sekolah dapat diartikan sebagai kemampuan sekolah dalam mengelola secara operasional dan efisien terhadap komponen-komponen yang berkaitan dengan sekolah,

²³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD. 2012), hal. 28

²⁴ Jerry H. Makawimbang, *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan* (Bandung: ALFABETA. 2011), 42

sehingga menghasilkan nilai tambah terhadap komponen tersebut menurut norma atau standar yang berlaku.

Menurut pendapat Engkoswara melihat mutu mengenai keberhasilan pendidikan dari tiga sisi; yaitu: prestasi, suasana, dan ekonomi. Kaitan mutu dengan sekolah. Selamat berpendapat bahwa banyak masyarakat yang mengatakan sekolah itu bermutu atau unggul dengan hanya melihat fisik sekolah dan banyaknya ekstrakurikuler yang ada di sekolah.²⁵

Pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang mampu melakukan sebuah proses pematangan mengenai kualitas siswa yang dikembangkan dengan cara membebaskan siswa dari ketidaktahuan, ketidakmampuan, ketidakberdayaan, ketidakbenaran, ketidakjujuran, dan dari buruknya akhlak dan keimanan siswa.²⁶ Dengan begitu dalam menciptakan sebuah lembaga pendidikan yang bermutu sebagaimana yang diharapkan banyak orang dan masyarakat tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi tanggung jawab semua pihak.

2. Indikator penintakatan mutu layanan administrasi madrasah

Peters dan Austin menyatakan bahwa setiap organisasi membutuhkan seorang yang memegang kekuasaan tertinggi dengan memiliki tujuan dan bentuk yang akan dilakukan (visi dan misi), dekat dengan dunia kerja, memiliki berbagai ide inovatif, mudah didekati, dan

²⁵ Rosid Taman, *Tunjangan Profesi Guru Meningkatkan Mutu Pendidikan*, (Penerbit: Guraru. 2014)

²⁶ Dedi Mulyana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*, hal. 120

memiliki semangat kerja yang tinggi.²⁷ Pemimpin manajemen harus memiliki indikator inovatif, yaitu pemimpin yang berfikiran mengenai manajemen dimana puncak yang dianggap sebagai ide terobosan. Hal ini bertujuan agar dapat memenuhi segala indikator agar mampu membangun sebuah lembaga Pendidikan yang bermutu tinggi.²⁸

Pendapat Parasurman dalam bentuk mengembangkan lima indikator mutu layanan, yakni:

- a) Tangibles (berwujud) yakni menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi). Berwujud artinya sesuatu sesuatu itu dapat dilihat melalui bentuk wujud secara nyata.
- b) Reliability (keandalan) yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat.
- c) Responsiveness (daya tanggap) adalah kesediaan untuk membantu mahasiswa serta memberikan layanan yang cepat.
- d) Assurance (kepastian) adalah kemampuan personel kampus untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- e) Empathy (empati) adalah kesiapan personil lembaga untuk peduli dan memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa.²⁹

²⁷ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 119.

²⁸ Irhan Fahmi, *Pengantar Ilmu Kepemimpinan*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2018), hal. 27

²⁹ B Alma dan R. Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada mutu dan pelayanan prima*, Bandung: Alfabeta, hal. 5

3. Standar Penjaminan Mutu layanan administrasi

Standar nasional pendidikan dalam penjaminan mutu layanan administrasi yakni layanan kurikulum dan pembelajaran, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, pembiayaan, sarana dan prasarana, partisipasi masyarakat dikhususkan dan diarahkan untuk memperbaiki mutu dalam mencapai sebuah tujuan sekolah.

Standar mutu penjamin layanan manajemen sekolah berprinsip dengan pelaksanaan:

- a. Layanan kurikulum dan pembelajaran menyesuaikan dengan standar nasional, karakter dari sekolah dan eksistensi pendidikan yang sesuai dengan perkembangan zaman.
- b. Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi dalam mengembangkan potensi para siswa untuk menjadi prinsip layanan siswa.
- c. Prinsip layanan pendidikan dan tenaga kependidikan berupa upaya kerja sama dalam organisasi pendidikan untuk mencapai sebuah tujuan dengan kegiatan perencanaan, seleksi, pembinaan sampai para pendidik dan tenaga kependidikan berhenti untuk memaksimalkan hasil yang efektif dan efisien.
- d. Kedisiplinan dalam mengelola, bekerja sama, perhitungan yang teliti, dan pengawasan yang dijadikan prinsip layanan keuangan pendidikan.
- e. Prinsip pelayanan sarana dan prasarana yaitu mengefisienkan penggunaan pada setiap bidang dan pembuatan prinsip dibuat agar sarana dan prasarana berguna secara efektif dan efisien.

- f. Partisipasi masyarakat dengan prinsip perlu adanya hubungan yang saling menguntungkan kedua belah pihak dan bisa memberikan manfaat langsung untuk dapat dirasakan sekolah dan masyarakat.³⁰

4. Strategi Kepala Tata usaha dalam Meningkatkan Mutu Administrasi

Sebelum menjalankan sebuah strategi, seorang kepala administrasi yakni pemimpin harus bisa mengetahui beberapa strategi yang bisa dilakukan dalam menjalankan sebuah perencanaan sampai pelaksanaan dalam sebuah lembaga pendidikan. menurut Schendel dan Charles Hofer Higgins menjelaskan adanya empat strategi yang bisa digunakan oleh seorang pemimpin :

1. Enterprise Strategy

Gambaran nyata dari masyarakat adalah kelompok yang sulit dikontrol dan dikendalikan. Sehingga, perlu ada strategi khusus untuk merespons dan mengendalikan masyarakat secara efektif. Jadi, dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar. Interaksi itu dilakukan dalam rangka mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya bagi organisasi. Dalam praktiknya, strategi ini menekankan pada upaya meyakinkan masyarakat bahwa organisasi bersungguh-sungguh memperhatikan dan memberi pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

³⁰ Teguh Triwiyanto, *Standar nasional pendidikan sebagai indikator mutu layanan manajemen sekolah*, FIP Universitas Negeri Malang. 2013, hal. 3

2. *Corporate Strategy*

Strategi biasanya dikenal dengan istilah *grand strategy*. Maksud dari strategi ini untuk mengefektifkan langkah sebuah pencapaian misi utama organisasi. Langkah awal adalah dengan mencari jawaban yang benar mengenai misi utama dan rencana besar organisasi. Seorang pimpinan mengambil sebuah keputusan yang mampu memberikan jawaban yang benar, karena kalau jawaban itu salah akan berpengaruh besar terhadap strategi lainnya dalam organisasi. Para pengambil keputusan ini bekerja keras untuk memikirkan bagaimana misi itu dijalankan. Dengan begitu keputusan-keputusan strategis yang telah direncanakan ditelaah secara cermat dan mendalam.

3. *Business Strategy*

Strategi dalam level ini diarahkan pada usaha merebut target pasar. Bagaimana pemimpin menciptakan sebuah strategi pencitraan sehingga akan menarik perhatian dan simpati target pasar. Semua itu dilakukan untuk memperoleh keunggulan dan penguasaan pasar.

4. *Functional Strategy*

Merupakan strategi pendukung untuk memperkuat terlaksananya strategi lain. Ada tiga jenis strategi *functional* yaitu:

- a) Strategi *functional* ekonomi, merupakan strategi untuk menghidupkan fungsi-fungsi organisasi sehingga tumbuh

menjadi satu-kesatuan ekonomi yang sehat dan berdaya saing kuat.

- b) Strategi *functional* manajemen, dimaksudkan untuk mengembangkan fungsi-fungsi planning, organizing, implementation, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, decision, making, representing dan integrating.
- c) Strategi isu strategis, dimaksudkan untuk melakukan kontrol lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui atau yang selalu berubah.³¹

5. Kajian-kajian Teori

a. Teori Perencanaan Strategi

Teori perencanaan adalah pengetahuan yang terorganisasi secara sistematis dan diterapkan dalam berbagai keadaan dimana didalamnya terdapat sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan, menentukan bagaimana strategi untuk mencapai tujuan, kemudian selanjutnya bisa menentukan langkah-langkah untuk menuju sebuah tujuan.³² Dalam penentuan sebuah perencanaan seorang perencana yakni pemimpin dapat menggunakan berbagai teori perencanaan, dimana tujuan utama dari perencanaan tersebut untuk mengetahui bagaimana teori perencanaan tersebut dan membangun sebuah mutu Pendidikan dengan strategi kepala tata usaha yang lebih meningkat lagi.

³¹ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT. Rosdakarya. 2003), hal. 219-220

³² Siti Fatimah, *Teori Perencanaan*, hal. 4

Coleman Woodbury mendefinisikan perencanaan sebagai *The process of preparing, in advance, and in a reasonably systematic fashion, recommendations for policies and courses of action, with careful attention given to their possible by-products, side effects, or spillover effects*. Berdasarkan pengertian ini, perencanaan adalah suatu rangkaian kegiatan yang mencakup permulaan dari persiapan, pemilihan alternatif, serta pelaksanaan yang dilakukan secara logis dan sistematis sehingga bisa mengantisipasi. Dari pengertian tersebut bahwa bagaimanapun baiknya perencanaan, akan selalu berdampak positif dan berdampak negatif. Oleh karena itu, setiap perencanaan harus dapat mengantisipasi berbagai kemungkinan yang muncul dan timbul akibat dari implementasi rencana yang dibuatnya.³³

Friedmann. Dalam bukunya yang berjudul *Planning in the Public Domain: From Knowledge to Action* menyatakan bahwa pengertian perencanaan selalu mengandung empat unsur utama, yaitu: (1) perencanaan adalah buah cara untuk memikirkan persoalan-persoalan sosial ekonomi; (2) perencanaan selalu berorientasi ke masa depan; (3) perencanaan memberikan perhatian pada keterkaitan antara pencapaian tujuan dan proses pengambilan keputusan; dan (4) perencanaan mengedepankan kebijakan dan program yang komprehensif. Berdasarkan keempat unsur yang disampaikan oleh Friedmann ini, dapat disimpulkan

³³ Siti Fatimah Teori *Perencanaan* hal. 6

bahwa perencanaan merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan untuk kepentingan masa depan.³⁴

Berbagai pendapat para ahli menunjukkan bahwa perencanaan adalah proses yang berisi mengenai kegiatan-kegiatan berupa pemikiran, perhitungan, pemilihan, penentuan dan sebagainya.³⁵ Pada keseluruhan tahapan kegiatan ini dilakukan dalam rangka mencapai tujuan. Pada hakekatnya perencanaan adalah proses mengambil suatu keputusan atas sejumlah alternatif (pilihan) mengenai sasaran dan cara-cara yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki serta secara langsung dapat memantau dan atas hasil menilai hasil pelaksanaannya, yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

Strategi seorang kepala tata usaha yang akan mengelola sebuah bidang perkantoran khususnya di pengelolaan administrasi, sangat dibutuhkan seorang kepala yang bisa memberikan sebuah strategi perencanaan yang bagus untuk sebuah Lembaga Pendidikan kedepannya. Intinya dalam merencanakan sebuah strategi oleh kepala tata usaha yakni dengan penggunaan Strategi planning sangat memperhitungkan berbagai kemungkinan, keuntungan dan kelemahannya serta mempertimbangkan kondisi real yang dimiliki, dengan kondisi kekuatannya. Pendapat Riyadi dan Bratakusumah, dengan Perencanaan strategis sebagai proses penentuan program-program yang akan dijalankan oleh Lembaga pendidikan dengan sejumlah sumber daya yang sesuai untuk dialokasikan

³⁴ Rustiadi, E, Saeful Hakim, S, Panuju, D.R, *Perencanaan Dan Pengembangan Wilayah*, (Jakarta. Yayasan Obor Indonesia 2009), hal. 17

³⁵ Hafid Setiadi, S.Si, MT, *Modul 1 Teori Perencanaan*, hal. 18

ke masing-masing program selama beberapa tahun kedepan, sehingga dalam fokus dalam peningkatan mutu dapat diterapkan dengan baik.

b. Teori Implementasi Strategi Kepala Tata Usaha

Menurut Syaukani, implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menuju jalan kebijakan untuk masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sesuai dengan awal. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, a) persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. b) menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. c) bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara konkrit kepada masyarakat.

Implementasi strategi adalah proses dimana rencana yang telah dibuat terealisasikan. Kebanyakan kepala tata usaha mampu merumuskan strategi tetapi kurang mampu dalam mengimplementasikannya. Pada tahap implementasi strategi kepala tata usaha harus mampu mendorong dan memotivasi pendidik dan tenaga kependidikan untuk saling mendukung satu sama lain dalam melaksanakan strategi yang telah ditetapkan. Hal penting yang perlu dilakukan yaitu:³⁶

1) Penetapan tujuan tahunan

Penetapan yang telah ditetapkan merupakan sasaran dan tujuan jangka waktu 5 (lima) tahunan yang harus diturunkan dalam

³⁶ Musa Hubeis dan Mukhamad Najib, *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Lembaga*, (PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2014), hal. 23.

jangka tahunan. Madrasah perlu menetapkan sasaran dan tujuan tahunan yang mendukung sasaran dan tujuan 5 (lima) tahunan.

2) Pelaksanaan kebijakan

Kebijakan adalah seperangkat keputusan manajerial berupa aturan-aturan yang dibuat untuk mendukung pencapaian tujuan sekolah. Oleh karena itu, kebijakan perlu diimplementasikan setelah tahap perumusan yang telah dilakukan oleh sekolah dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3) Memotivasi pendidik

Implementasi strategi adalah proses aksi yang membutuhkan dukungan dari semua pendidik. Proses motivasi diperlukan agar pendidik mendukung strategi secara utuh yang sedang dijalankan oleh madrasah.

4) Alokasi sumber daya

Sumber daya yang perlu dialokasikan adalah keuangan, teknologi, dan sumber daya manusia. Perubahan strategi sangat mungkin membutuhkan perubahan alokasi sumber daya karena adanya perubahan prioritas dalam aktifitas yang akan dilaksanakan oleh madrasah. Perubahan alokasi sumber daya karena adanya perubahan prioritas dalam aktifitas yang akan dilaksanakan oleh madrasah.³⁷

Grindle dalam Nugroho mengatakan tentang keberhasilan Implementasi kebijakan yaitu: setelah kebijakan ditransformasikan,

³⁷ Musa Hubeis dan Mukhamad Najib, *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Lembaga*, (PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2014), hal. 24

maka implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat Implementability dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan mencakup:

- a. Kepentingan yang terpenuhi oleh kebijakan
- b. Jenis manfaat yang akan dihasilkan
- c. Derajat perubahan yang diinginkan
- d. Kedudukan pembuat kebijakan
- e. Siapa pelaksana program

Sementara itu situasi implementasinya adalah:

- a. Kekuasaan, kepentingan dan aktor yang terlibat
- b. Karakteristik lembaga penguasa
- c. Keputusan dan daya tanggap³⁸

c. Teori Evaluasi Strategi Kepala Tata Usaha

Menurut Edwin Wand dan Gerald W. Brow dalam buku *Essensial of Education of Education* mengemukakan bahwa: *Evaluation refers to an act or process to determine the value of something*. Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk menentukan nilai daripada sesuatu. Evaluasi merupakan proses pengumpulan data untuk menentukan sejauh mana dalam hal apa dan bagaimana tujuan mudah tercapai.³⁹

Evaluasi merupakan salah satu komponen dari sistem yang harus dilakukan secara sistematis dan terencana sebagai alat untuk mengukur keberhasilan atau target yang akan dicapai dalam proses

³⁸ Nugroho, Riant, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta: Elex Media Komputindo. 2016), hal.80

³⁹ Sulistiyani, *Evaluasi Pendidikan*, (Surabaya: Paramita, 2009), hlm. 50

pendidikan Islam dan proses pembelajaran.⁴⁰ Dengan demikian evaluasi bukan sekedar menilai suatu aktivitas secara langsung dan incidental, melainkan dengan kegiatan untuk bisa menilai sesuatu secara terencana, sistematis, dan berdasarkan atas tujuan yang jelas.⁴¹

Pada penjelasan diatas, bisa ditarik kesimpulan mengenai evaluasi sebuah proses yang menentukan nilai seseorang dengan menggunakan patokan-patokan tertentu untuk mencapai tujuan. Sementara itu, evaluasi proses produksi adalah suatu proses menentukan nilai proses produksi dengan menggunakan patokan-patokan tertentu agar mencapai tujuan pengajaran yang telah ditentukan sebelumnya⁴²

Menurut PP No. 39 Tahun 2006, Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar metode evaluasi dapat diklasifikasikan menjadi lima yaitu :

1. *Before and after comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan membandingkan antara kondisi sebelum dan kondisi sesudahnya.
2. *Actual versus planned performance comparisons*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian dengan membandingkan kondisi yang ada (*actual*) dengan ketetapan perencanaan yang ada (*planned*).

⁴⁰ Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam, Kalam Mulia*, (Jakarta, 2010), hal. 220

⁴¹ Ibid., hal. 221.

⁴² Eveline Siregar dan Hartini Nara, *Teori Belajar dan Pembelajaran*, (Ghalia Indonesia, Bogor, 2011) hal. 142.

3. *Experintal (controlled)* model, metode yang mengkaji suatu objek penelitian dengan melakukan percobaan yang terkendali untuk mengetahui kondisi yang diteliti.
4. *Quasi experimental models*, merupakan metode yang mengkaji suatu objek penelitian dengan melakukan percobaan tanpa melakukan pengontrolan/pengendalian terhadap kondisi yang diteliti.
5. *Cost oriented models*, metode ini mengkaji suatu objek penelitian yang hanya berdasarkan pada penilaian biaya terhadap suatu rencana.⁴³

Menurut Prof. A. Donabedian ada tiga pendekatan evaluasi mengenai penilaian sebuah mutu Lembaga, yaitu: ⁴⁴

a. Input atau Struktur

Seluruh sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan, seperti SDM, pendanaan, fasilitas, peralatan, teknologi, informasi dll. Pelayanan yang bermutu yakni memerlukan dukungan dari input yang bermutu pula. Hubungan input dengan mutu terletak pada perencanaan dan pergerakan sebuah pelaksanaan program peningkatan mutu. ⁴⁵

1) Proses

Proses merupakan perubahan atau transformasi berbagai masukan oleh sebuah kegiatan produksi menjadi keluaran yang

⁴³ Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2006 tentang Evaluasi

⁴⁴ Ratna- Sari Desi (.Gambaran Penilaian Mutu Skripsi. Jakarta)

⁴⁵ Heriyati. 1 Input- Proses-output menurut Donabedian

berbentuk produk dan/atau jasa. Proses merupakan interaksi secara operasional antara melayani dengan masyarakat.⁴⁶

2) Outcome

Outcome adalah sebuah hasil akhir dari kegiatan dan tindakan tenaga pendidik atau kependidikan profesional terhadap masyarakat. Penilaian terhadap outcome merupakan evaluasi hasil akhir dari sebuah lembaga atau kepuasan pelanggan melalui audit fasilitas Lembaga Pendidikan.⁴⁷

d. Teori Implikasi Strategi Kepala Tata Usaha

Implikasi adalah akibat langsung yang terjadi karena suatu hal misalnya penemuan atau hasil penelitian. kata implikasi memiliki makna yang cukup luas sehingga maknanya cukup beragam. Implikasi bisa didefinisikan sebagai suatu akibat yang terjadi karena suatu hal. Implikasi memiliki makna bahwa suatu hal yang telah disimpulkan dalam suatu penelitian yang lugas dan jelas.⁴⁸

Andewi Suhartini menyimpulkan mengenai implikasi adalah segala sesuatu yang telah dihasilkan dengan adanya proses perumusan kebijakan. Dengan kata lain implikasi adalah akibat-akibat dan konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan atau kegiatan tertentu. Andewi Suhartini, implikasi adalah akibat yang ditimbulkan dari adanya penerapan suatu program atau

⁴⁶ Heriyati. 1 *Input- Proses-output* menurut Donabedian

⁴⁷ Pasinringi- syahrir A Manajemen Mutu. Materi Kuliah Manajemen Mutu. FKM-UNHAS. Makassar

⁴⁸ Ibid, hal. 85

kebijakan, yang dapat bersifat baik atau tidak terhadap pihak-pihak yang menjadi sasaran pelaksanaan program atau kebijaksanaan tersebut.⁴⁹

Ada lima dimensi yang perlu dibahas dalam memperhitungkan implikasi dari sebuah kebijakan dari penerapan strategi kepemimpinan:

1. Implikasi kebijakan pada masalah-masalah publik dan implikasi kebijakan pada orang-orang yang terlibat. Seperti halnya yang terlibat pada sekolah itu sendiri dan kepada siswa di dalam sekolah.

- a. Madrasah

Implikasi yang akan dirasakan yakni profile sekolah akan lebih diingat dan dikenal masyarakat sampai kepada nama sekolahnya sehingga sebuah sekolah akan lebih mudah untuk mempromosikan kualitasnya kepada masyarakat dan sekolah akan lebih mudah dalam bekerja sama dengan jaringan luar lainnya.

- b. Peserta didik

Implikasi yang akan dirasakan oleh peserta didik yakni kompetensi yang akan dirasakan akan lebih signifikan dan tinggi sehingga siswa lebih siap dalam progress selanjutnya baik dalam jenjang perguruan tinggi ataupun dalam dunia kerja, dampak lain yang akan dirasakan pada peserta didik yakni proses praktek kerja dengan instansi lain yang akan lebih mudah kerjasamanya dari sekolah dengan instansi luar.

⁴⁹ Ulbert Silalahi, *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konse, Teori dan Dimensi*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2005), hlm. 43

2. Kebijakan yang mempunyai implikasi pada keadaan-keadaan atau kelompok-kelompok di luar sasaran atau tujuan kebijakan.
3. Kebijakan mungkin akan mempunyai implikasi pada keadaan-keadaan sekarang dan keadaan yang akan datang.
4. Evaluasi juga menyangkut unsur yang lain yakni biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai program-program kebijakan publik.
5. Biaya-biaya tidak langsung yang ditanggung oleh masyarakat atau beberapa anggota masyarakat akibat adanya kebijakan publik⁵⁰.

Pada beberapa pendapat sesuai dengan penjelasan diatas, maksud utama dari implikasi yakni sebuah akibat yang ditimbulkan oleh pelaksana kebijakan yakni seorang pemimpin yang membuat kebijakan atau sebuah program tertentu sehingga bisa mencapai sasaran sesuai dengan program yang dibuat.

C. Kajian Integrasi

1. Hakikat kepala tata usaha dalam Islam

Dalam Islam sendiri, kepemimpinan mendapatkan porsi bahasan yang tidak sedikit. Tidak sedikit ayat al-Qur'an dan Hadits yang membincang akan pentingnya kepemimpinan dalam sebuah organisasi, lembaga maupun komunitas keluarga, apalagi dalam hal pengelolaan sebuah

⁵⁰ Andewi Suhartini, *Jurnal Pendidikan Belajar Tuntas: Latar Belakang, Tujuan, Dan Implikasi*, (Makassar: Vol 10, No 1, 2007), hlm. 42-43

administrasi, ada beberapa konsep al-Quran yang terkait dengan kepemimpinan antara lain, khalifah (khilafah), imam (imamah) dan pemimpin daerah ulil-Amri, serta relevansinya dengan beberapa ayat al-Qur'an tentang kepemimpinan (Ather & Sobhani).⁵¹

Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain dalam hubungan antara pimpinan dengan bawahan atau dengan pengikut (Crockett). Pada hakikatnya makna kepemimpinan sebagai proses mempengaruhi orang lain mencapai tujuan dalam suatu situasi.⁵² Sebagaimana dalam Al-Quran ditemukan banyak ayat yang berkaitan dengan masalah kepemimpinan. Diantaranya Firman Allah Swt. dalam QS. Al Baqarah/2: 30 yang berbunyi:

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّيْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خَلِيْفَةً ۗ قَالُوْۤا اَجْعَلْ فِيْهَا مَنْ
يُّفْسِدُ فِيْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ اِنِّيْۤ
اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ

Artinya: “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: “Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi”. Mereka berkata: “Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?” Tuhan berfirman: “Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui”.

Ayat ini mengisyaratkan bahwa khalifah (pemimpin) adalah pemegang mandat Allah Swt. untuk mengemban amanah dan

⁵¹ Ather, S. M., & Sobhani, F. A. (2007), *Managerial Leadership: an Islamic Perspective*. IIUC Central Library Repository. Retrieved from <http://dspace.iiuc.ac.bd:8080/xmlui/handle/88203/119>

⁵² Ulwan, Abdullah Nashih. 2012. (في السالم تربية الولد) *Tarbiyatul Aulad Fil Islami (Pendidikan Anak Menurut Islam Kaidah-kaidah Dasar)*, Penerjemah, Arif Rahman Hakim, Surakarta Insan Kamil.

kepemimpinan langit di muka bumi. Ingat komunitas malaikat pernah memprotes terhadap kekhalifahan manusia di muka bumi (Misbah, Sulaeman, & Bakhri).⁵³

Konsep Kepemimpinan dalam Al-Qur'an diungkapkan dengan Konsep Ulil-Amri. ayat-ayat yang menunjukkan istilah uli-al-Amri dalam Al-Qur'an diantaranya sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۗ
فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ ۗ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinay: *“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”*. (QS. Annisa : 59)⁵⁴

Ada beberapa strategi yang dapat diterapkan dalam pembinaan budaya religius di sekolah yakni 1) menganalisis lingkungan baik internal maupun eksternal, lingkungan sosial serta sumber daya kultur, 2) merumuskan strategi yang meliputi penetapan visi dan misi yang menjadi arah pengembangan, tujuan pengembangan, strategi pengembangan, dan penetapan kebijakan, 3) mengimplementasikan strategi meliputi perencanaan program, penganggaran dan prosedur pelaksanaannya, 4) monitoring dan mengevaluasi.¹⁷ Sedangkan menurut Abdullah Nashih

⁵³ Mukhtar, H., & Prasetyo, M. A. M. *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan-Komunikasi-Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.2020.

⁵⁴ Tafsir Al-Qur'an. <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-59> . Diakses pada Tanggal 11/08/2022

Ulwan cara untuk membina nilai-nilai keagamaan pada peserta didik dapat melalui keteladanan, pembiasaan, nasehat, pengawasan, dan hukuman (sanksi).⁵⁵

2. Penerapan strategi manajemen kepala tata usaha

Ramayulis menyatakan bahwa yang sama dengan hakikat manajemen adalah at-tadbir (pengelolaan). Kata ini merupakan definisi dari kata dabbara (mengatur) yang banyak⁵⁶terdapat dalam Al-Qur'an seperti firman Allah SWT Q.S. As-Sajdah : 5

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ ٠٠
أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: “Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungan”.

Isi kandungan dari ayat tersebut bahwasannya Allah SWT sebagai pengatur alam (Al Mudabbir/manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.⁵⁷ Manajemen

⁵⁵ Abdullah Nashih Ulwan, (في الإسلام تربية الولد) *Tarbiyatul Aulad Fil Islami (Pendidikan Anak Menurut Islam Kaidah-kaidah Dasar)*, Penerjemah, Arif Rahman Hakim, Surakarta Insan Kamil, Juni 2012), hlm. 160-162.

⁵⁶ Hidayat, R., & Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. (2017). LPPI.

⁵⁷ Mesiono & Mursal Aziz, *Manajemen dalam Perspektif Ayat-ayat Al-qur'an: Kajian Berbasis Penelitian*, (Medan: Perdana, 2020), hlm. 51.

pendidikan Islam adalah suatu proses penataan atau pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang melibatkan sumber daya manusia muslim dan menggerakkannya untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien.⁵⁸

Dalam al-Qur'an, istilah manajemen (pengelolaan) merujuk pada kata *yudabbiru*, yang berarti mengatur, mengelola, merencanakan, melaksanakan, mengurus dengan baik.⁵⁹ Menurut Ramayulis, bentuk masdar dari kata *yudabbiru*, yakni *At-tadbir*, mempunyai definisi yang sama dengan hakikat manajemen, yaitu pengaturan.⁶⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا 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.* (Q.S Al-Hasyr 59 : 18).⁶¹

Ayat tersebut mengisyaratkan tentang pentingnya sebuah pengelolaan yang baik untuk diri sendiri, keluarga maupun organisasi. Sebuah institusi atau organisasi, sebagaimana pendapat Ali bin Abi Thalib yang dikutip Mujamil Qomar menyatakan bahwa: "Kebenaran yang tidak

⁵⁸ Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 1998), hlm 19

⁵⁹ Muhammad Al-Burracy, *Administrative Development. an Islamic Perspective*: (Jakarta: PT Rajawali, 1986), hlm. 248

⁶⁰ Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Penerbit Kalam Mulia 2013), hlm. 259

⁶¹ Departemen Agama RI., *Op Cit.* h.799

terorganisasi dengan baik, akan dapat dikalahkan oleh kebatilan yang terorganisir dengan baik”.⁶²

Secara umum aktivitas pengelolaan dalam organisasi diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Mengenai ranah administrasi dalam arti sempit bahwa administrasi itu bermakna urusan surat-menyurat, maka Islam juga sudah mengimplementasikannya ketika para sahabat diperintahkan untuk mencatat ayat Al-Quran pada pelepah kurma, kulit binatang atau item lainnya. Lebih luas, penerapan administrasi semakin kentara ketika Islam sudah memegang kekuasaan, adanya kekuasaan dibutuhkan aturan untuk mengatur jalannya pemerintahan, proses tersebut tentu tidak dapat berjalan dengan baik tanpa ada fungsi dan peran nilai administrasi didalamnya. Jadi signifikansi Islam yang dimaksud disini adalah keterkaitan atau hubungan timbal balik dalam upaya menggali dan mengeksplorasi nilai-nilai antara administrasi dan pemerintahan Islam.⁶³

Surat Al Qolam ayat 1⁶⁴

ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ

Artinya; *Nun. Demi pena dan apa yang mereka tuliskan*, (Q.S Al-Qala, Ayat 1)

Pada ayat ini dijelaskan mengenai tentang tulisan, catat mencatat mengenai sesuatu yang penting. Arti penting dalam memajukan dan

⁶² Mujamil Qomar, *Manajemen pendidikan islam*. (Jogjakarta : Erlangga, 2007). h.30

⁶³ M. Anzaikhanl, *HAKIKAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN ISLAM*. Jurnal AL-IJTIMA`I-International Journal of Government and Social Science. Hlm. 57

⁶⁴ <https://kalam.sindonews.com/ayat/1/68/al-qalam-ayat-1> Ayat dan Terjemah Al-Qur'an.

menggerakkan sebuah persyarikatan yakni harus bisa mengoptimalkan kerja administrasi (tertib administrasi).

Pada Tata usaha sekolah adalah bagian dari salah satu elemen pelaksanaan pelayanan dan penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi dari sebuah Lembaga Pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah terdiri dari kepala tenaga administrasi sekolah atau madrasah, penyelesaian urusan serta petugas layanan khusus dalam administrasi. Administrator adalah seorang manajer yang pekerjaannya dilakukan dengan implementasi manajemen yang baik seperti halnya merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan serta mengontrol. Dengan begitu segala planning mengenai target yang akan diraih tercapai dengan baik. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S Ali-Imran 118 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بِطَانَةَ مَنْ دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خَبَالًا وَدُّوا مَا عَنِتُّمْ
 قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاءُ مِنْ أَفْوَاهِهِمْ وَمَا تُخْفِي صُدُورُهُمْ أَكْبَرُ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمُ الْآيَاتِ إِنْ
 كُنْتُمْ تَعْقِلُونَ⁶⁵

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu ambil menjadi teman kepercayaanmu orang-orang yang di luar kalanganmu (karena) mereka tidak henti-hentinya (menimbulkan) kemudharatan bagimu. Mereka menyukai apa yang menyusahkan kamu. Telah nyata kebencian dari mulut mereka, dan apa yang disembunyikan oleh hati mereka adalah lebih besar lagi. Sungguh telah kami terangkan kepadamu ayat-ayat (kami), jika kamu memahaminya. (Q.S. Al Imran:118)⁶⁶*

⁶⁵ Tafsir Al-Qur'an Kemenag RI

⁶⁶ Yayasan Penyelenggara penafsir Al-Qur'an Departemen Agama, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), hlm. 22

Dalam tafsiran tersebut mengenai tata usaha kaitannya yakni berkaitan dengan kepemimpinan dalam tata usaha, karena administrasi adalah salah satu proses keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak dalam tugas Pendidikan serta memberikan keterangan yang berkaitan dengan proses tata usaha sebagai pencatatan untuk segala kegiatan yang terjadi dalam organisasi untuk dijadikan bahan keterangan bagi seorang pemimpin dalam mengambil keputusan.⁶⁷

3. Mutu Pendidikan dalam perspektif Islam

Al-Baqarah : 208 (Konsep Manajemen Mutu Terpadu) Manajemen mutu terpadu memiliki landasan pada Al-Qur'an⁶⁸, yakni terdapat dalam Surat Al-Baqarah/2: 208, berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً مَّوَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ
لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ إِنَّهُ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu (Q.S Al-Baqarah : 208).*

Manajemen Mutu Terpadu Dalam Konsep Pendidikan Islam merupakan realisasi dari ajaran ihsan, yakni berbuat baik kepada semua pihak disebabkan karena Allah telah berbuat baik kepada manusia dengan aneka nikmat-Nya, dan dilarang berbuat kerusakan dalam bentuk apapun. Ihsan berasal dari kata husn, yang artinya menunjuk pada kualitas sesuatu

⁶⁷ Tafsir Ds. Al-Imron ayat 118

⁶⁸ F. Mubarak, *Faktor Dan Indikator Mutu Pendidikan Islam. Management of Education*, 1(1).2016

yang baik dan indah. ⁶⁹Dictionary menyatakan bahwa kata husn, dalam pengertian yang umum, bermakna setiap kualitas yang positif (kebaikan, kejujuran, indah, ramah, menyenangkan, selaras.

وَأَبْتَعِ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ
اللَّهُ إِلَيْكَ

وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : *Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan (Q.S Al-Qashash (28) ayat 77).*⁷⁰

Maka dari itu, dalam konteks manajemen peningkatan mutu pendidikan Islam, sesuatu dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan, baik kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), kepada orang lain (stakeholder dan pelanggan). Maksud dari memberikan kebaikan tersebut adalah mampu memuaskan pelanggan.⁷¹

Pendapat Basit Strategi dasar untuk meningkatkan mutu secara berkesinambungan yaitu melalui peningkatan seluruh objek garapan dalam manajemen pendidikan Islam, mulai dari peningkatan tenaga kependidikan,

⁶⁹ Education Achievement: Journal of Science and Research. *MANAJEMEN MUTU PENDIDIKAN : PERSPEKTIF AL -QUR'AN DAN TAFSIR*. Volume 1, Issue 1, November 2020, hlm. 3

⁷⁰ Hidayat, R., & Wijaya, C. (2017), *Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, LPPI.

⁷¹ Nur, M. (2016), *Manajemen Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. *Administrasi Pendidikan*, 4(1), 91–103. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/view/2611/2465>

peserta didik, kurikulum, proses pembelajaran, sarana prasarana pendidikan, keuangan dan termasuk hubungannya dengan masyarakat. Mutu harus direncanakan, karena itu ada trilogy mutu, yaitu perencanaan mutu, pengawasan mutu, dan perbaikan mutu. Bagaimanapun juga, mutu terpadu adalah sesuatu yang diraih dengan berkesinambungan (Mubarok). pada empat dasar program mutu pendidikan. (a) komitmen dan perubahan, (b) pemahaman yang jelas tentang kondisi yang ada di sekolah, (c) mempunyai visi yang jelas terhadap kemajuan sekolah, dan (d) mempunyai rencana yang jelas untuk kemajuan sekolah (Haningsih, 2014).⁷²

D. Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir adalah sebuah penjelasan terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Sugiyono mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁷³ Kerangka berfikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait dengan kerangka berfikir di mana peneliti akan meneliti mengenai Strategi Kepala Tata Usaha untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang. Kerangka berpikir dalam penelitian ini dari rumusan yang sampai menimbulkan bagaimana penerapan strategi oleh kepala tata usaha khususnya dalam manajemennya, administrasi, pengelolaanya untuk bisa mencapai sebuah peningkatan mutu yang tentunya akan membawa nama sekolah, cara kerja pegawai serta citra sekolah itu

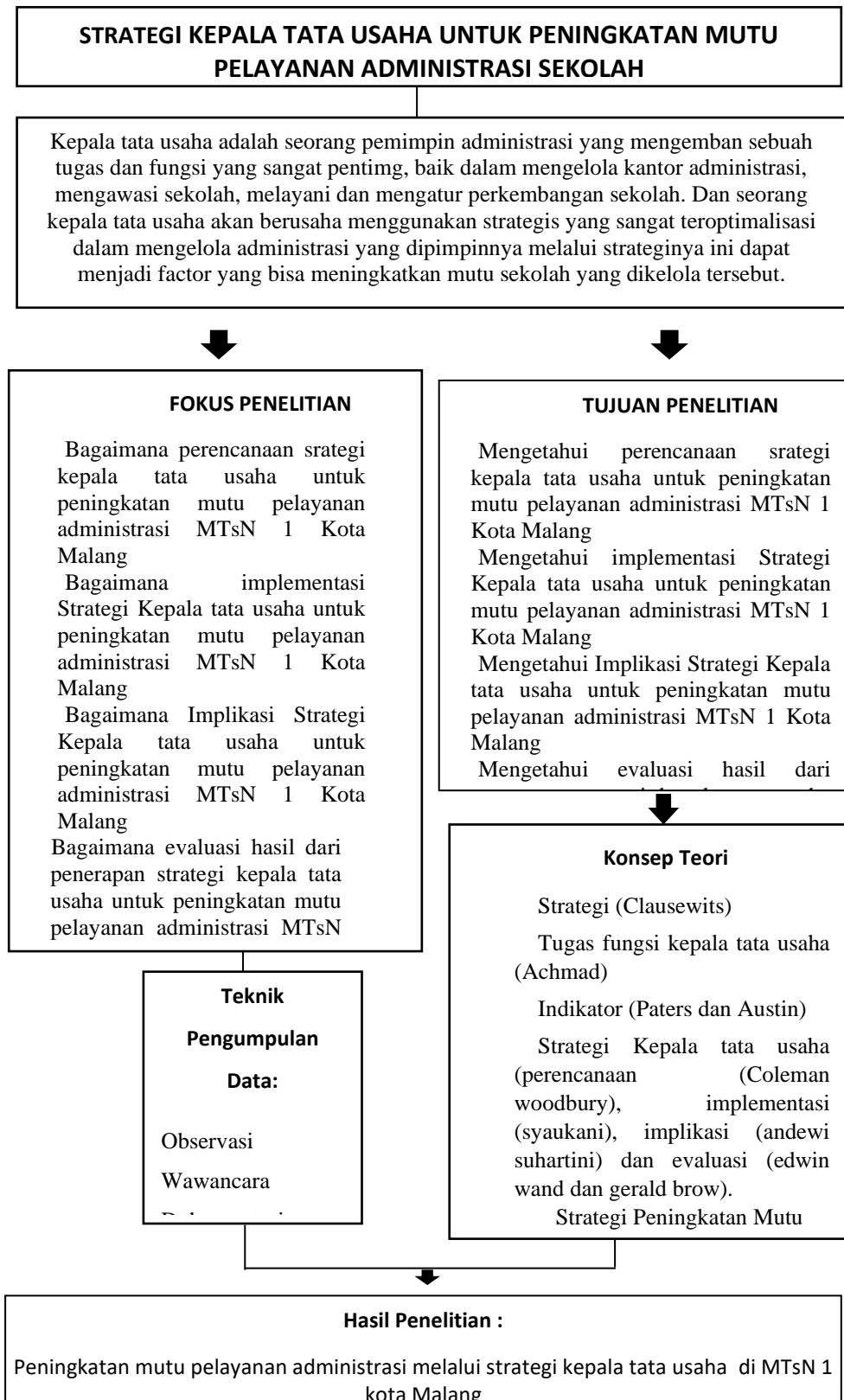
⁷² Education Achievement: Journal of Science and Research. hlm.5

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 60

sendiri. Dengan strategi kepala tata usaha ini dapat meningkatkan mutu sekolah kepemimpinan sebagai pemimpin administrasi.

Selanjutnya peneliti menambahkan teori sebagai acuan dasar dalam meneliti, sehingga muncullah temuan penelitian yg berupa (1) Mutu administrasi yang ada di MTsN 1 Kota Malang. (2) Langkah-langkah strategis yang akan diterapkan oleh kepala TU dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang (3) Integrasi terhadap warga sekolah dan masyarakat luar dari penerapan strategi TU dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang.

Berikut kerangka berpikir penelitian ini dalam diagram:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian pada judul “Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Madrasah“ metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini, karena ingin memberikan sebuah bentuk gambaran kegiatan yang tidak bisa di reka-reka atau dibayangkan, melainkan tentang yang dialami secara nyata oleh subjek penelitian, salah satunya memberikan persepsi, sebuah dorongan, serta tindakan nyata. Strauss dan Corbin menjelaskan bahwa temuan kualitatif dihasilkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi daripada dari perhitungan dan prosedur statistik.⁷⁴ Dengan pendekatan penelitian ini, peneliti lebih banyak menggunakan deskripsi dari pada statistic (proses hitung-menghitung) dan peneliti banyak menganalisis dari hasil yang di observasi sehingga mengetahui hasil dari lapangan sesuai dengan kegiatan yang memang benar-benar terjadi.

Jenis yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus adalah sekumpulan studi yang cara kerjanya secara intensif, ekstensif, dan terperinci untuk memperoleh pengetahuan yang terperinci mengenai sebuah rencana kerja, kejadian, ataupun kegiatan dalam jenjang personal, kumpulan orang, institusi atau Lembaga, aktivitas dan Peristiwa.⁷⁵ Jadi, peneliti dapat secara langsung mendapatkan informasi secara intensif mengenai strategi kepala tata usaha,

⁷⁴ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Surakarta Press, 2014), hlm. 9

⁷⁵ Mudjia Rahardjo, *STUDI KASUS DALAM PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN PROSEDURNYA*, (Pascasarjana UIN Malang, 2017), hlm.3, <http://repository.uinmalang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>.

program dan cara kerja tenaga kependidikan untuk bisa membantu mendukung strategi kepala tata usaha dalam peningkatan mutu madrasah.

Pendekatan pada penelitian ini yakni deskriptif dan kualitatif, penelitiannya berjalan dengan cara mendeskripsikan objek penelitian dan menyajikannya dalam bentuk teks naratif tertulis.⁷⁶ Peneliti melakukan kegiatan untuk pemecahan masalah dengan cara mengumpulkan data-data yang secara langsung akan dianalisis oleh peneliti melalui data-data dari hasil wawancara, observasi yang sistematis, analisis dokumentasi, valid mengenai datanya yang kemudian akan dituangkan dalam penyajian bentuk tulisan naratif.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perencanaan mengenai strategi yang akan dilaksanakan, pengimplementasian terhadap pengelolaan kinerja kependidikan untuk administrasi, pengorganisasia serta evaluasia untuk proses meningkatkan mutu madrasah di MTsN 1 Kota Malang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada:

Waktu : September 2022-Januari 2023

Tempat : Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang (Jalan Bandung No. 7 Penanggungan, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65113).

⁷⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi: CV Jejak, 2018), hlm. 11

Peneliti sebelumnya sudah melaksanakan observasi pada saat Magang II di MTsN 1 Kota Malang khususnya pada bagian Kepala sekolah, Tata Usaha dan fasilitas di sana.

Lokasi Madrasah ini di terletak Jalan Raya yang bisa dibilang cukup banyak melewati pengendara jalan, lokasinya strategis karena madrasah ini bersebelahan dengan sekolah-sekolah favorit, yakni MAN 2 Kota Malang serta MIN 1 Malang dan berdekatan dengan lokasi pusat perbelanjaan besar di Malang yakni Mall Matos dan Transmart dll. Lokasinya mudah dijangkau serta banyak dari siswa-siswi dari luar Malang yang sekolah di madrasah ini. Mutu yang dihasilkan sangat bagus sampai pelayanannya cukup baik dalam menangani sebuah administrasi seperti yang dirasakan masyarakat. Kualitas yang ditunjukkan membuat saya ingin meneliti di MTsN 1 Kota Malang dengan cara kerja tenaga kependidikan dalam menangani sebuah administrasi dengan strategi seorang pemimpin tata usaha untuk memenuhi planning tujuan sekolah dalam mencapai mutu yang lebih baik lagi dan berkualitas di MTsN 1 Kota Malang.

C. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang bersubjek dalam menentukan perolehan data.⁷⁷ Sumber data yang diperoleh dihasilkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sebuah data yang akan diambil oleh peneliti yakni data yang fokus dan sesuai dengan lapangan yang tempati. Peneliti menggunakan sumber data;

⁷⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.129.

1. Data primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.⁷⁸ Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Tata Usaha MTsN 1 Kota Malang

2. Data sekunder,

yaitu data yang dikumpulkan langsung dari peneliti sebagai pendukung dari sumber aslinya. Dapat juga dikatakan bahwa data diorganisasikan dalam bentuk file dan dokumen.⁷⁹ Data sekunder dalam penelitian ini, yaitu sumber lain salah satunya buku atau jurnal yang dijadikan referensi atau literatur, pengambilan foto-foto (dokumentasi) dan sumber lain yang relevan dengan strategi. Kepala tata usaha dalam pengelolaan administrasi untuk peningkatan mutu MTsN 1 Kota Malang.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam meneliti harus menghasilkan data yang sesuai dengan lapangan dan benar, untuk mendapatkan itu seorang peneliti harus mengimplementasikan prosedur yang benar dan tepat. Jika ingin berkualitas yang sesuai dengan tujuan dalam penelitiannya, menggunakan metode pengumpulan data yang tersusun secara rapi. Karena proses pengumpulan data itu, peneliti ke lokasi untuk bisa memperoleh informasi sistem kerja secara langsung dan data-data yang ditemukan dilapangan dengan memperoleh banyak data dengan penyesuaian pada fokus penelitian yang digunakan oleh peneliti. Metode pengumpulan sebuah data yang terapkan yakni;

⁷⁸ Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), hlm. 93

⁷⁹ *Ibid*, hlm. 94

1. Observasi

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan, dan setiap ilmuwan dapat bekerja berdasarkan data yang ada. Dengan kata lain, kebenaran tentang dunia diperoleh melalui pengamatan atau observasi.⁸⁰ Pada metode observasi ini seorang peneliti langsung terjun ke lapangan dan melihat secara langsung kejadian yang terjadi disana, hanya saja mengamati secara dekat aktivitas yang sedang berlangsung daripada melacak semua aktivitas secara langsung. Dengan demikian, penelitian ini memberikan banyak peristiwa dunia nyata, tindakan nyata, dan lebih luas Anda bisa mendapatkan semua informasi tentang, tindakan yang terjadi secara nyata dan seluruh informasi secara lebih luas mengenai “Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Madrasah” di MTsN 1 Kota Malang

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, pada seseorang yang akan mewawancarai (interview) dan akan di ajukan pertanyaan dan diwawancarai menjawab pertanyaan pewawancara..⁸¹

Peneliti mendapatkan informasi dari penelitian, sebagai berikut :

- a. Wawancara kepada kepala tata usaha MTsN 1 Kota Malang untuk bisa memperoleh data-data terkait strategi yang dipakai oleh kepala tata usaha dan system dalam pengelolaan administrasinya dalam pencapaian tingkatan mutu yang tinggi untuk madrasah.
- b. Wawancara kepada tenaga kependidikan MTsN 1 Kota Malang untuk memperoleh sebuah informasi mengenai sistem kerja yang

⁸⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, hlm. 226

⁸¹ Lexi, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm, 186

terimplementasi dalam strategi kepala tata usaha dalam pengelolaan manajemen yang diimplementasikan di MTsN 1 Kota Malang agar dapat meningkatkan kualitas mutu madrasah.

- c. Dokumentasi adalah sebuah peristiwa yang telah terjadi atau telah berlalu yang kemudian diabadikan . Dokumen ini dapat berupa teks, gambar, atau karya-karya monumental oleh informan.⁸² Dokumen-dokumen yang diperoleh melalui penelitian lapangan peneliti berupa semua data administrasi, siswa dan sekolah, tetapi tidak hanya itu, peneliti juga dapat menjadi fokus penelitian berupa foto-foto atau foto-foto madrasah. mengumpulkan beberapa informasi yang relevan. Foto terkait proses pengurusan, Pengelola MTsN 1 Madrasah bertanggung jawab dalam peningkatan kualitas Kota Malang. Digunakan sebagai penguat dari hasil wawancara yang diterima di lapangan.

E. Metode Analisis Data

Proses analisis data bisa dimulai dengan mencari data dari berbagai sumber seperti pelaksanaan wawancara, terjun lapangan (observasi) yang dituangkan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, foto, dan dokumen pribadi. Analisis data adalah tentang bekerja dengan data, mengumpulkannya, mengkategorikannya kedalam sebuah elemen yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, memahami apa yang penting dan apa yang telah Anda pelajari, dan apa yang dapat Anda lakukan untuk orang lain. apa yang harus dikatakan.⁸³

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, hlm. 240

⁸³ Lexi, J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm, 248

Pada penganalisan data, peneliti menggunakan 3 tahap penelitiannya:

1. Reduksi Data

Langkah pertama dalam analisis data yaitu reduksi data. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang dilakukan dengan menajamkan, menyeleksi, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik kesimpulan yang definitif atau diverifikasi.⁸⁴ Pada tahap ini, peneliti akan mengobservasi data sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Data yang observasi untuk direduksi terkait perencanaan, implementasi, implikasi hasil dan evaluasi dari strategi kepala tata usaha dalam pengelolaan manajemen pada MTsN 1 Kota Malang dalam peningkatan mutu madrasah.

2. Model Data atau Penyajian Data

Langkah kedua dalam analisis data adalah model data. Model adalah kumpulan informasi yang terstruktur dengan baik yang memungkinkan kita untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data digunakan sebagai acuan untuk mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis penyajian data untuk lebih memahami kasus..⁸⁵ Dalam penyajian data ini akan membantu menemukan jalan keluar untuk bisa lebih paham mengenai kondisi yang benar-benar valid di lapangan serta bisa merencanakan untuk tindakan selanjutnya menyesuaikan dengan apa yang dimengerti. Pada tahap kedua ini, data yang sudah difokuskan dalam penelitian ini akan disajikan sesuai sistematika penulisan laporan

⁸⁴ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014). hlm. 130.

⁸⁵ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 143

penelitian dalam bentuk pembahasan dan hasil penelitian. Sesuai dengan sistematika penulisan, penyajian data ada di BAB IV, selanjutnya akan dibahas analisis hasil penelitiannya di BAB V. Adapun data yang disajikan dan dibahas adalah perencanaan, implementasi, implikasi hasil dan evaluasi dari strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu pada MTsN 1 Kota Malang.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Langkah ketiga dalam metode analisis data, yaitu penarikan kembali dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan adalah temuan penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan disajikan dalam bentuk subjek penelitian deskriptif berdasarkan studi penelitian.⁸⁶ Setelah mengkaji dan memahami dari sumber-sumber data yang telah didapatkan, maka akan ditarik sebuah kesimpulan. Sesuai dengan fokus penelitian ada empat kesimpulan dari penelitian ini, yaitu perencanaan, implementasi, implikasi hasil dan evaluasi dari strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu pada MTsN 1 Kota Malang.

F. Objek Penelitian

Menurut Supranto, subjek penelitian adalah seperangkat elemen yang dapat berupa orang, organisasi, atau komoditas atau barang yang diteliti..⁸⁷ Objek dalam penelitian ini, adalah:

- a) Kepala Tata Usaha, yang bernama Bapak Ahmad Khumaini pemangku kebijakan dan keputusan dalam semua pengelolaan administrasi

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 212

⁸⁷ Supranto J, *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hlm. 21

madrasah serta pemimpin yang dapat mengelola untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi, yaitu: perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan semua kegiatan dan penyelesaian semua masalah.

- b) Tenaga kependidikan, yakni staff tata usaha yang tugasnya mengelola semua tugas administrasi madrasah. Tenaga kependidikan yang mampu melaksanakan sebuah pengelolaan administrasi madrasah, mengembangkan, mengawasi serta melayani proses teknis sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah.

G. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai alat utama pengumpulan data. Peneliti langsung ke lapangan untuk mencari data yang secara langsung maupun tidak langsung bersinggungan dengan masalah yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan pentingnya fokus, kehati-hatian, selektivitas, dan kepekaan dalam mengumpulkan data sesuai dengan catatan yang divalidasi di lapangan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar relevan dan benar, serta dilakukan dengan keseriusan. Kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting. karena peneliti adalah perencana dan pelaksana pengumpulan data, analisis dan interpretasi data, pada akhirnya peneliti adalah pelopor hasil penelitian.⁸⁸.

⁸⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 121.

H. Pengecekan keabsahan data

Pada penelitian kualitatif faktor keabsahan data sangat penting, sehingga dalam pengerjaannya sangat diperhatikan karena sebuah hasil tidak akan diakui apabila tidak valid, antara data yang diteliti dengan data aslinya harus sama sehingga diperoleh sebuah keabsahan data yang valid. Dalam proses terhadap hasil yang diperoleh, agar bisa memperoleh pengakuan ini bisa didapatkan pada keabsahan data penelitian yang telah diperoleh dan dikumpulkan. Keabsahan data adalah istilah kunci yang memperbarui istilah validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keandalan) agar sesuai dengan persyaratan pengetahuan, kriteria, dan paradigma unik. Data yang diperoleh dari validitas data adalah:

1. Memperluas keikutsertaan

Keterlibatan peneliti sangat penting dalam pengumpulan data. Partisipasi ini tidak hanya terjadi dalam waktu yang singkat, tetapi juga memperluas keterlibatan peneliti dalam lingkungan penelitian.

2. Diskusi dengan rekan kerja

Diskusi dengan rekan kerja dilakukan dengan membahas hasil antara atau akhir yang dicapai berupa diskusi dengan rekan sejawat. Data yang diperoleh peneliti diadaptasi dan selanjutnya diperbaiki menjadi data yang sesuai atau tidak sesuai dengan fokus penelitian.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan yang dilakukan untuk mengecek keabsahan suatu data terhadap data yang lain. Diluar itu membutuhkan data pembanding dengan data yang ada. Dalam hal ini, peneliti memilih sumber data, metode, peneliti, dan penyidik serta teori

dengan triangulasi teori baik dari responden maupun ruang dan waktu yang akan digunakan dalam penelitiannya.

a) Triangulasi sumber

Digunakan untuk menguji sebuah data dengan pengecekan beberapa data yang sudah didapatkan dari sumber-sumber.

b) Triangulasi metode⁸⁹

Triangulasi metode dapat dilakukan dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh melalui wawancara divalidasi melalui observasi.

c) Triangulasi data⁹⁰

Teknik ini merupakan telaah data dimana semua informasi yang diteliti diakses dan data yang dimasukkan peneliti dikoreksi atau diperiksa kembali keakuratannya.

4. Triangulasi teori⁹¹

Sebuah pemanfaatan dua teori atau lebih untuk diadu dan dipadu lebih tepatnya dibandingkan secara positif. Untuk itu, diperlukan rancangan penelitian, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap, dengan demikian akan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif

Penelitian ini menggunakan pengecekan keabsahan data dengan triangulasi sumber yaitu setelah peneliti mendapatkan sumber melalui kepala tata usaha dan tenaga kependidikan. Triangulasi metode, yaitu

⁸⁹Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 219-220.

⁹⁰ Sugiyono, *op. cit.*, hlm. 274

⁹¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 221

metode yang dipakai tidak hanya dari satu metode, melainkan dari metode wawancara, dokumentasi file file yang mendukung serta observasi. Triangulasi data yaitu setelah peneliti mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan menyusunnya dalam bentuk ketikan yang rapi. Peneliti akan Kembali untuk melanjutkan penelitiannya di MTsN 1 Kota Malang dan langsung menemui pihak yang berkaitan secara langsung yakni kepala tata usaha, para tenaga kependidikan, waka-waka dalam rangka pengecekan kembali berupa koreksi dan verifikasi mengenai data dengan penyesuaian yang sudah tersampaikan dengan kenyataan yang ada.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Identitas Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) I Kota Malang

- a. Nama Madrasah : Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang
- b. Alamat : Jalan Bandung No.7, Penanggungan,
Kecamatan Klojen, Kota Malang Jawa
Timur.
- c. Akreditasi : Terakreditasi A
- d. Kode Pos : 65133
- e. Telephone : 0341 587087
- f. Web : www.mtsn1kotamalang.sch.id
- g. Tahun Berdiri : Tahun 1978

Dari data diatas bisa dikategorikan, bahwa MTsN 1 Kota Malang merupakan Madrasah yang bermutu, hal ini bisa diketahui melalui data dari akreditasinya “A” yang memang dinyatakan sekolah/madrasah yang cukup dibidang bagus, berkualitas dan favorit. Hal ini ini menjadi pengaruh sendiri terhadap MTsN 1 Kota Malang yang dipengaruhi oleh pelayanan mutu bagian administrasinya, dengan lokasi sekolah ini sendiri terdapat di jalan Bandung nomer 7 Malang. Dimana lokasinya sangat strategis karena berada di jalan yang gampang diakses, sehingga pelayananpun bisa di evakuasi secara lebih cepat untuk kebutuhan personal maupun umum.

2. Profile Sekolah

Di kota Malang ada 2 Madrasah Tsanawiyah Negeri Malang I (MTsN) yaitu : Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Malang I berlokasi

di jalan Bandung nomer 7 Malang dan Madrasah Tsanawiyah Negeri Malang II berlokasi di daerah Cemorokandang.

Adapun di jalan Bandung nomer 7 yang merupakan lokasi strategis dihuni oleh 3 jenjang madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah hingga Madrasah Aliyah yang kini telah menjadi madrasah terpadu. Awal terbentuknya tiga jenjang madrasah tersebut

Sejak didirikan Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Malang I sudah berganti-ganti kepala sekolah, namun selalu terus mengalami kemajuan perkembangannya, masyarakat orang tua yang tergabung dalam BP.3 diwakili oleh pengurusnya selalu berperan sebagaimana fungsinya, memberikan kontribusi dalam memajukan madrasah.

Karena kegigihan para pengelola bersama BP.3 maka siswa-siswinya dapat bersaing dengan sekolah-sekolah sederajat, bahkan mampu meraih juara UKS tingkat Nasional. Kemajuan MIN Malang I telah terbukti saat itu dibawah pimpinan Kepala Madrasah periode ke 2 yaitu Drs. H. Abdul Djalil yang kemudian dipindahkan ke Madrasah Tsanawiyah Negeri Malang I dengan SK dari Bapak Menteri Agama pada tahun 1994, karena memang Madrasah Tsanawiyah Negeri Malang (MTsN) I belum menampakkan kemajuan.

3. Visi Misi dan Tujuan MTsN 1 Kota Malang

a. Visi Madrasah

Menjadi Madrasah yang memiliki kualitas unggul dan IMTAQ dan IPTEK yang berstandar Internasional.

b. Misi Madrasah

1. Menyelenggarakan Pendidikan yang sesuai dengan Sistem Pendidikan Nasional dan Berstandar Internasional.
2. Menyelenggarakan Pendidikan yang dilandasi ke-Islaman dan seni budaya bungsu
3. Melaksanakan peningkatan kompetensi tenaga Pendidikan dan kependidikan sesuai Standart Nasional dan Internasioanal.
4. Melaksanakan pembelajaran yang berkualitas, berbasis ICT dengan menggunakan Bahasa inggris.
5. Melaksanakan budaya hidup sehat untuk mewujudkan generasi yang kompetitif.
6. Mewujudkan lulusan yang berakhlakul karimah,berkualitas dan berwawasan global.
7. Mewujudkan Madrasah yang terakreditasi (ISO).

c. Tujuan Madrasah

1. Terealisasinya pengembangan dan pelayanan Pendidikan yang dilandasi nilai ke-Islaman.
2. Terealisasinya sumberdaya Madrasah yang unggul dan kooperatif.
3. Terealisasinya pengembangan institusi berdasar Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Madrasah (MPMBM).
4. Terealisasinya lulusan kompetitif yang berakhlakul karimah dan wawasan global.

d. Target

1. Diterimanya lulusan MTsN 1 di SMA/MAN yang berkualitas baik negeri maupun swasta 95%
2. Diraihnya prestasi akademi yang baik oleh alumnus MTsN Malang 1 selama di SMA/MAN.
3. Terciptanya kehidupan religius di lingkungan kampus MTsN Malang 1 yang diperlihatkan dengan perilaku ikhlas, mandiri, sederhana, ukhuwan dan bebas berkreasi.

e. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Madrasah

Sumber: Data berkas sekolah

B. Paparan Data Hasil Penelitian

1. Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Perencanaan adalah tahap pertama yang harus ada di tahap manajemen. Peneliti menetapkan perencanaan sebagai hal yang pertama dalam focus penelitian. Melihat dari jumlah tenaga kependidikan dimana memang Sebagian besar tugas mereka yakni melayani kebutuhan sekolah baik internal maupun eksternal sehingga

dari jumlah 32 tenaga kependidikan yakni memiliki tugas masing-masing dalam melayani, dengan data yang diperoleh dengan wawancara bersama bapak Ahmad Khumaini selaku kepala tata usaha Madrasah yakni:

“Sejalan dengan itu dalam hal perencanaan startegi yang disusun yakni penataan kepegawaian setiap tahun. Khususnya di bagian keuangan yakni dari dana DIPA dan APPN (komite), untuk penataan administrasi sendiri mulai dari kesiswaan, humas, kurikulum, *form office* (kerja diluar), *back office* (kerja didalam) semuanya akan ditata setiap tahu, dan saya akan lebih meningkatkan penataan ini untuk kualitas pelayanan lebih bermutu”.⁹²



Gambar 4.2 PTSP MTsN 1 Kota Malang

Sumber: pengambilan data melalui Dokumentasi

Sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara bersama kepala tata usaha madrasah, perencanaan yang sudah diterapkan mulai dari membuat beberapa penetapan baru dan meneruskan penetapan lama, sehingga sesuai dengan hasil wawancara bersama bapak kepala Kepala tata usaha Madrasah yang disampaikan yakni:

“Perencanaan yang kami gunakan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi yakni dengan penggunaan pedoman ANJAB (analisis jabatan), menganalisis jabatan dimana dalam analisis tersebut saya selaku penanggung jawab utama langsung menganalisis dari jabatan-jabatan yang dikira kurang ataupun sudah tidak perlu lagi, karena itu akan berpengaruh kepada layanan administrasi madrasah, dengan analisis ini bisa terbentuk penataan tahunan kepegawaian, baik dari

⁹² Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

keuangan pengurusan DIPA dan APPN (uang dari komite) dan bagian administrasi pada kesiswaa, humas, kurikulum, *form office*, *back office* dan PTSP pelayanan administrasi yang menjadi pusat layanan nomer 1”.⁹³

Observasi yang saya temukan pada Lembaga memang benar sudah diterapkan dengan baik pelayanan *back office* dan *form office* sehingga pelayanan yang terjadi langsung dari bagian umum pelayanan yang diteruskan pada bagian khusus dibagian dalam kantor.⁹⁴

Perencanaan startegi dalam meningkatkan layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang dengan pertimbangan yang matang dari kepala tata usaha dan beberapa pihak dari perwakilan setiap devisi di dalam kantor tata usaha. Sesuai dengan hasil data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan kepala . tata usaha:

“Selain itu, saya jugak menggunakan planning strategi inovasi, dimana inovasi itu saya rencanakan sebaik mungkin lalu bisa diterapkan nantinya untuk lebih meningkatkan kualitas layanan administrasi Madrasah. Cara ini didukung dengan lebih menggunakan IPTEK untuk mempermudah pelayanan buat masyarakat jauh maupun dekat”.⁹⁵

⁹³ Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

⁹⁴ Hasil Observasi. Ruang PTSP, 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB



Gambar 4.3 Strategi Mutu Administrasi MTsN 1 Kota Malang

Sumber: Hasil wawancara dengan kepala Tata Usaha

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwasannya kepala tata usaha selaku pemegang peran utama dalam penjaminan mutu layanan administrasi menggunakan startegi yang disusun secara pribadi dan disosialisasikan kepada para tenaga kerja disana.

Sesuai dengan data hasil observasi yang diperoleh peneliti dengan tenaga kependidikan merasakan planning startegi tersebut selalu diintegrasikan kepada para tenaga kerjanya setiap harinya, baik dalam rapat, ketemu langsung maupun pada saat proses kerja berlangsung.⁹⁶

Berbagai strategi yang diplaningkan oleh kepala tata usaha Madrasah ini didukung dengan perencanaan layanan secara langsung yang sudah di rencanakan akan diimplementasikan di tahun 2023 ini, sesuai dengan data yang saya peroleh dari pegawai pelayanan PSTP ibu Nabila Diah, yakni:

“Dalam hal peningkatan pelayanan mutu di MTsN 1 Kota Malang ini untuk kedepannya yang sudah direncanakan mengenai

⁹⁶ Hasil Observasi. Kantor Administrasi, 25 Januari 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

pelayanan online untuk umum, pelayanan tersebut sudah direncanakan oleh Bapak Kepala tata usaha berupa perencanaan yang matang. Pelayanan online yang disajikan yakni dengan menggunakan whatshap online dengan satu klik nomer lalu muncul berbagai layanan yang dibutuhkan dan didalamnya langsung terdapat link sesuai dengan kebutuhan. Untuk planing besar ini tujuan saya bisa mempermudah pelayanan yakni berupa layanan administrasi salah satunya seperti “regalisir ijazah”, biasanya alumni-alumni yang sudah jauh-jauh tempat tinggalnya sangat bisa memanfaatkan pelayanan online ini. Pelayanan ini sesuai akan diimplementasikan pada tahun 2023 sesuai dengan rencana”.

97



Gambar 4. 4 WATU (WhatsApp Tata Usaha)

Sumber: Layanan Media WhatsApp

Gambar diatas merupakan salah satu contoh data real yang dishare langsung pelayanannya oleh madrasah melalui media online aplikasi *WhatsApp* untuk mempermudah pelayanan para pengguna jasa layanan untuk mengetahui informasi secara mudah.

⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Nabila Diah (Pegawai Layanan PTSP) pada 19 Januari 2023 jam 09.00 WIB.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara juga didukung dengan hasil dokumentasi yang bisa membuktikan adanya perencanaan strategi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Dengan adanya bukti langsung yang sudah beberapa diterapkan oleh para pegawai layanan administrasi dan dikung oleh hasil observasi secara langsung pada madrasah, penerapan pelayanan secara online sudah menjadi bagian yang direncanakan untuk kedepannya dan beberapa data menunjukkan kepada peneliti bahwa proses perencanaan tersebut akan terealisasi kepada para pengguna jasa layanan administrasi.⁹⁸

2. Implementasi Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Implementasi strategi yang diterapkan di MTsN 1 Kota Malang adalah menggabungkan inovasi awal yang di telah direncanakan yakni penggunaan penerapan IPTEK sesuai dengan data yang diperoleh dari kepala tata usaha Madrasah.

“ IPTEK yang akan kami gunakan yakni berupa aplikasi dengan fungsinya masing-masing. ESIKAP (system informasi administrasi khusus surat masuk). APEL (administrasi pegawai online) SAKTI (keuangan), EMIS (data kesiswaan) dan SIMPEG (kepegawaian)”.⁹⁹

⁹⁸ Hasil Observasi. Kantor Administrasi, 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala TU) pada 25 Januari 2023, pukul 10.00 WIB.



Gambar 4. 5 Aplikasi Digitas Sakti (Sistem Keuangan)

Sumber: KemenkueRI

Sistem aplikasi keuangan tingkat instansi (SAKTI) ini salah satu aplikasi yang aktif digunakan oleh administrasi sekolah bidang keuangan untuk mengimput segala bentuk kegiatan anggaran madrasah. Kepala tata usaha lebih menekankan bahwa penggunaan system kerja SAKTI ini berhubungan sangat erat dan berkesinambungan dengan lancarnya pekerjaan yang lain, karena setiap kegiatan yang akan dilaksanakan harus ada anggaran yang diajukan terlebih dahulu, sehingga dengan percepatan system kerja aplikasi digital ini membantu para tenaga kerja administrasi sekolah.

Hasil observasi yang peneliti dapat, penggunaan beberapa aplikasi website digital ini sudah diterapkan dengan aktif oleh para tenaga kependidikannya, salah satu yang data yang saya dapat pada aplikasi E-Sikap mengenai tentang pengelolaan surat menyurat yang langsung di proses pemasukannya dan proses persetujuannya melalui aplikasi website tersebut, sehingga proses jalannya melalui *form office*

dan diterima langsung pengajuan oleh *back office* melalui internet. Sehingga mempermudah proses administrasinya.¹⁰⁰



Gambar 4.6 Visi Sekolah

Sumber: Gambar visi MTsN 1 di Madrasah

Hasil dari observasi peneliti pada bentuk mengintegrasikan strategi dengan baik, kepala tata usaha mengingatkan selalu bahwa system kerjanya yang diciptakan untuk administrasi madrasah menyatu dengan visi madrasah, berkualitas dengan iptek yang bertaraf internasional, sehingga bisa menyeimbangkan antara perkembangan zaman maju.¹⁰¹

Mengimplementasikan dengan baik strategi yang dilakukan, salah satunya adanya rapat tiap bulan untuk mengevaluasi hasil kerja kemudian. Implementasi yang sudah diterapkan yakni mengimplementasikan hasil rapat secara rutin dan workshop dukungan baik dari luar maupun dari sekolah sendiri. Melalui pernyataan bapak kepala tata usaha, yakni:

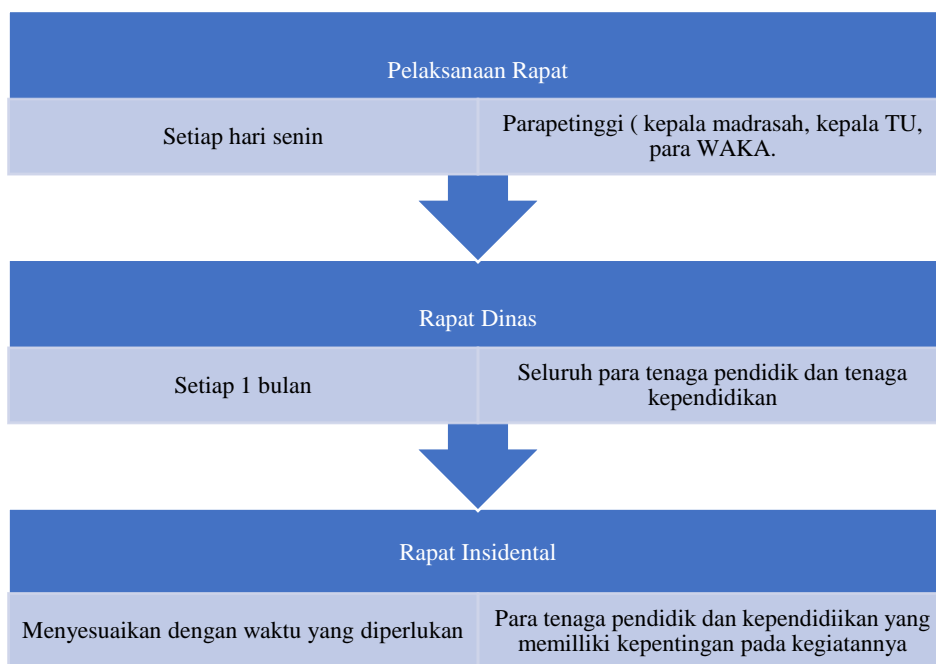
¹⁰⁰ Hasil Observasi. Kantor Administrasi (TU), 25 Januari 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

¹⁰¹ Hasil Observasi. Halaman sekolah, 25 Januari 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

“Peningkatan worksop dalam rangka mengetahui kompetensi yang dimiliki kepegawaian dan pelaksanaannya setiap semester tujuannya untuk meningkatkan komunikasi, meningkatkan pelayanan dengan senyum. Jadi dalam satu tahun ada 2 kali pelaksanaan. Dan jika untuk peningkatannya sendiri dalam layanan terdapat kekurangan yakni diikutkan diklat (personal) dengan menyesuaikan bagian mana yang kurang dan bagian mana yang akan difokuskan untuk lebih berkembang”.¹⁰²

Tabel 4.1 Implementasi rapat sekolah

Sumber: kepala TU



Dalam hal peningkatan strategi untuk peningkatan mutu madrasah ini didukung dengan satu kesatuan dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Jadi segala pelayanan administrasi yang dibutuhkan melalui PTSP tersebut kemudian dilanjutkan dan diproses. Implementasi jugak diterapkan sesuai dengan standart operasional yang memang sudah tersedia di Madrasah, seperti halnya penerapan layanan administrasi

¹⁰² Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.20. WIB

secara langsung melalui PTSP (Pelayanan terpadu satu pintu), sesuai dengan data yang saya dapat dari pegawai PTSP yakni ibu Rela Ayu:

“PTSP ini adalah pusat layanan utama administrasi kami, memang dari segala upaya dari hal apapun harus melalui satu pintu ini dulu, adanya PTSP ini jugak untuk lebih memperlancar pelayanan tanpa hambatan apapun dan lebih tertib administrasi, hal ini jugak didukung oleh Madrasah yang memang mengupayakan pelayanan yang lancar tanpa kendala”.¹⁰³

Penerapan ini pada layanan administrasi PTSP jugak mengaplikasikan beberapa budaya, seperti halnya yang disampaikan oleh ibu Rela sesuai dengan data yang saya peroleh, yakni:

“Dalam hal pelayanan, semua pelayanan baik administrasi maupun umum memang sudah jadi nyatu di PTSP ini, yakni PTSP (pelayananan terpadu satu pintu) dengan pelayanan ini semua hal yang memang dibutuhkan masyarakat internal ataupun eksternal di awali dengan menghubungi pihak PTSP dulu lalu kami arahkan ke kepentingan masing-masing, Pelayanan administrasi yang sudah menyatu melalui satu pintu ini sangat berbeda dengan pelayanan administrasi seperti biasanya, yang sering kita temukan yakni “lobi” sangat berbeda, pelayanan ini lebih rinci dan dilayani sampai selesai keperluanny, untuk para pegawai yang ada di bagian melayani disebut form office dimana melayani segala jenis keperluan baik internal sekolah sendiri sampai kebutuhan eksternal masyarakat lalu di lanjutkan dengan back office didalam bagian yang menyelesaikan masalah atau keperluannya. Dan adanya PTSP ini tidak sembarag dibuat tetapi memang anjuran langsung oleh pemerintah untuk bisa menerapkan PTSP di setiap Lembaga sekolah Islam. Ibu Rela Ayu “ mungkin tidak semua sekolah menerapkannya mbak, masih beberapa Lembaga saja, tapi mungkin memang masih dalam tahap proses persiapan penerapan”.¹⁰⁴

Didukung dengan perolehan data melalui observasi memang sangat terlihat proses yang terjalin antara petugas dengan pengguna jasa layanan dalam menyelesaikan proses administrasi terlihat lancar kemudian bagian PTSP sebisa mungkin menyelesaikan bentuk kebutuhan mereka, mulai dari penjelasan mengenai informasi yang dibutuhkan

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Rela Ayu (Pegawai Layanan PTSP) pada 19 Januari 2023 jam 09.15 WIB.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Rela Ayu (Pegawai Layanan PTSP) pada 19 Januari 2023 jam 09.15 WIB.

sampai pemenuhan proses penyelesaian berkas-berkas yang dibutuhkan.¹⁰⁵

Tabel 4.2 Peraturan PTSP

Sumber: kepala TU



Implementasi dalam hal pelayanan administrasi disini menunjang kerja untuk bisa lebih meningkat, apalagi dalam pelayanan administrasinya, khusus dibagian pelayanan administrasi utama, menerapkan hal penting berupa budaya yang biasanya diciptakan, seperti yang disampaikan oleh pegawai PTSP ibu Nabila, yakni

“Untuk pelayanan sendiri hal paling utama adalah langsung kami arahkan ke WATU (Whatshap terpadu) jadi para tamu langsung bisa mengeluhkan atau menyampaikan informasi melalui WATU tersebut dan itu kami layani sesuai dengan jam operasional sekolah, dan penambahan beberapa layanan website umum kami, yakni diwebsite resmi MTsN 1 Kota Malang”.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Hasil Observasi. Ruang PTSP, 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Diah (Tenaga kependidikan PTSP) pada 19 Januari 2023, pukul 11.00 WIB.



Gambar 4.7 Bentuk Pelayanan Administrasi online MTsN 1 Kota Malang

Sumber: PTSP MTsN 1 Kota Malang

Sesuai hasil observasi di lapangan, mengenai gambar diatas merupakan bentuk-bentuk pelayanan yang difokuskan pada bentuk pelayanan online yang disajikan oleh madrasah, untuk secara offlinenya bisa langsung datang pada tempat pelayanan umum madrasah yakni PTSP. Perolehan data tersebut ditunjukkan langsung oleh pegawai PTSP Lembaga.

Dalam hal penerapannya menggunakan 2 sistem kerja, untuk tahapannya sesuai dengan data yang di peroleh melalui Pegawai PTSP, yakni:

“ Pelayanan administrasi yang sudah menyatu melalui satu pintu ini sangat berbeda dengan pelayanan administrasi seperti biasanya, yang sering kita temukan yakni “lobi” sangat berbeda, pelayanan ini lebih rinci dan dilayani sampai selesai keperluannya, untuk para pegawai yang ada di bagian melayani disebut form office dimana melayani segala jenis keperluan baik internal sekolah sendiri sampai kebutuhan eksternal masyarakat lalu di lanjutkan dengan back office didalam bagian yang menyelesaikan masalah atau keperluannya. Dan adanya PTSP ini tidak sembarag dibuat tetapi memang anjuran langsung oleh pemerintah untuk bisa menerapkan PTSP di setiap Lembaga sekolah Islam. Ibu Rela “

mungkin tidak semua sekolah menerapkannya mbak, masih beberapa Lembaga, tapi mungkin memang masih proses persiapan penerapan”.



Gambar 4.8 Pelayanan secara langsung oleh PTSP

Sumber: Lokasi PTSP MTsN 1 Kota Malang

Peroleha data didukung melalui oberservasi peneliti pada Lembaga secara langsung dengan perolehan data yang menunjukkan proses pelayanan satu pintu ini awalnya akan di layani langsung oleh satpam khusus PTSP dengan pemenuhan informasi yang diperoleh kemudian dilanjutkan dengan pengarahannya pada petugas PTSP dan diproses secara langsung segala kebutuhan untuk dilayani, sehingga kegiatan yang terjadi secara aktif berlangsung proses pelayanan di PTSP MTsN 1 Kota Malang.

3. Evaluasi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

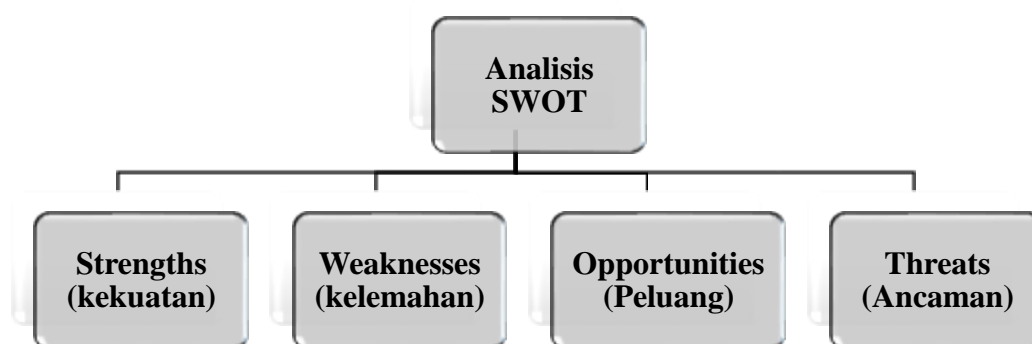
Evaluasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang dalam mengevaluasi hasil dari implementasi peningkatan mutu layanan administrasi ini menggunakan Evaluasi analisis SWOT. Dimana analisis SWOT memang banyak dilakukan untuk menganalisis sebuah

perencanaan sampai proses implementasinya, seperti halnya dalam menganalisis dan melihat secara langsung tindakan sampai dimana prosesnya, sesuai dengan data yang disampaikan oleh kepala TU.

“ Dalam hal ini saya menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui perkembangannya sampai mana pelayanan administrasi mutunya, dari hal pelayanan memang saya usahakan sebaik mungkin karena menurut saya kualitas pelayanan yang akan menentukan nama sekolah”¹⁰⁷

Tabel 4. 3 Evaluasi Analisis Mutu Pelayanan Administrasi

Sumber: Analisis Kepala TU dalam mengevaluasi peningkatan mutu administrasi



a. Strengths (kekuatan)

Kekuatan dalam analisis SWOT ini lebih mengarah kepada kondisi yang mendukung, baik itu internal maupun eksternal. Kekuatan selain bersumber dari keduanya didukung oleh dukungan-dukungan yang muncul dari Lembaga itu sendiri, seperti halnya MTsN 1 Kota Malang sudah memiliki citra yang baik dimasyarakat, memiliki sebuah pegangan untuk disajikan di masyarakat dan menciptakan sebuah pencapaian yang bisa di banggakan dari sekolah untuk sekolah. Seperti

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.30 WIB.

halnya pada peningkatan pelayanan administrasi kekuatannya didukung dengan internal sekolah serta kerja para layanan administrasi yang langsung diawasi oleh Kepala tata usaha secara internal dan terfokus dibagian administrasi.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

Kelemahan merupakan analisis secara langsung bagaimana kelemahan dari internal itu muncul, apa titik awal penyebabnya serta proses dari yang terjadi yang cukup menjadi halangan yang akan berpengaruh pada kerja nantinya. Dalam hal mengetahui kelemahannya untuk mengantisipasi dan mengetahui titik lemah dari sebuah Lembaga di MTsN 1 Kota Malang berfokus dengan usaha mengetahui kelemahan yang muncul.

Dalam hal ini strategi yang direncanakan dari awal harus ada antisipasinya yang akan menjadi dasar jalan ke 2 sebuah strategi berjalan lancar, tidak sedikit kelemahan yang muncul dalam proses perbaikan Lembaga, banyak hal yang menjadi titik lemah di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang, sehingga untuk menjamin sebuah mutu agar bisa berlangsung dengan baik setelah proses melaksanakan penyusunan perencanaan, Madrasah harus mengetahui kelemahan yang terjadi, sudah terjadi pada Madrasah dan selanjutnya mengetahui sisi peluang dari peningkatan mutu layanan administrasi untuk kemajuan layanan administrasi untuk mutu Madrasah kedepannya.

c. *Opportunities* (Peluang)

Peluang disini dalam proses strategi untuk peningkatan mutu layanan administrasi yakni mengetahui kekuatan dan kelemahan yang sudah dianalisis, sehingga bisa memunculkan inisiatif terbaru dalam mengatasi hal tersebut. Peluang disini menciptakan sebuah inisiatif yang bisa membantu mengatasi permasalahan yang muncul di Lembaga Pendidikan dengan mengetahui kelemahan dan kekuatannya sehingga terbentuklah sebuah peluang yang bisa diterapkan untuk lebih meningkatkan kekuatan dan memperbaiki kelemahan. MTsN 1 Kota Malang berusaha memenuhi kelemahan yang muncul dan meningkatkan kekuatan yang ada.

Strategi bisa berjalan dengan baik sesuai dengan tahapan yang dijani, kelemahan yang muncul dianalisis kemudian dilihat dari proses analisis untuk memenuhi perbaikan, sehingga peluang yang muncul bisa diimplementasikan, dari segi Lembaga yang menciptakan peluang tersebut untuk proses perbaikan dan dijadikan pegangan untuk MTsN 1 Kota Malang.

Kepala Madrasah sangat berperan andil dalam proses membaca peluang ini, karena kelemahan secara garis besar pemegang tertinggi yang mengetahui sehingga tersampaikan kepada bawahan-bahwan untuk proses berkelanjutan dan menentukan peluang yang cocok setelah merencanakan dan mengetahui kelemahannya. Oleh sebab itu munculah inovasi-inovasi melalui peluang tersebut dalam proses

pertahanan mutu dan proses peningkatan mutu layanan administrasi pada Lembaga MTsN 1 Kota Malang.

d. *Threats* (Ancaman)

Ancaman pada strategi ini muncul dikarenakan factor eksternal, bagaimana potensi yang biasanya muncul diluar kendali dari Lembaga itu sendiri, kemuncul tersebut bisa dikarenakan karena factor global yang memang mempengaruhi Madrasah sampai persaingan antar Madrasah. Ancaman muncul jugak dikarenakan isu-isu yang miring mengenai Madrasah sehingga itu akan berpengaruh. MTsN 1 Kota Malang berusaha mengatasi ancaman tersebut dengan mempereda hal yang miring lalu menyiapkan diri madrasah agar bisa lebih memperkokoh ancaman yang akan datang.

Kepala Madrasah harus mengetahui ancaman yang akan datang untuk Lembagamnya, dalam focus administrasi lebih ditekankan pada kepala administrasi yakni kepala tata usaha MTsN 1 Kota Malang dalam membaca ancaman yang muncul dalam proses penyelesaian administrasi. Berbagai ancaman bisa diperoleh langsung dari system kerja para pegawai kependidikan sampai pendapat masyarakat luar mengenai system layanannya, sehingga dengan ancaman ini Lembaga harus secara cepat mengambil langkah untuk proses perbaikan dan meredakan informasi yang diperoleh ataupun system kerjanya sendiri yang kurang maksimal dari internalnya, sehingga ancaman yang muncul bisa terselaikan melalui beberapa Langkah yang disusun

pertahanan mutu layanan administrasi agar lebih meningkat dan nyaman dalam proses pelayanannya.

Kepala TU sebagai pemegang utama dalam administrasi harus melakukan sebuah evaluasi dengan supervisi kepada semua pegawai, khususnya pegawai yang bertanggung sebagai pemegang layanan administrasi sekolah, hal ini meningkatkan pelayanan administrasi khususnya untuk mutu layanan.

Data yang saya peroleh dari hasil wawancara untuk sebuah evaluasi yang diterapkan yakni

“Mengadakan evaluasi tiap minggu untuk semua pegawai pelayanan administrasi mulai dari satpam, pegawai PTSP dan pegawai TU. Layanan administrasi jugak memiliki satpam khusus bagian administrasi.”¹⁰⁸



Gambar 4. 9 Dokumentasi pengawasan kepala TU

Sumber media chat kepala TU

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.30. WIB

Pada kantor administrasi di bagian keuangan kekuatan yang diciptakan dan disajikan yakni pada bagian tindakan yang memang harus ada laporan pertanggung jawaban setiap semester, hal ini dalam hal melayani gaji karyawan dan segala kebutuhan sekolah bisa teratasi dengan baik dan efektif sehingga pelayanannya cukup baik dalam pertanggung jawaban dan ini akan sangat berpengaruh pada mutu layanan agar lebih meningkat.

Proses evaluasi dari perolehan data observasi yang ditemukan peneliti yakni evaluasi yang langsung di terapkan oleh kepala TU dalam proses evaluasi *online* harian dengan tenaga kependidikan salah satu contohnya pada satpam sekolah mengenai informasi terbaru, kemudian hal penting yang harus disampaikan, sehingga proses pengawasan secara langsung melalui media *online* diterapkan melalui group *wtatsapp*¹⁰⁹.

Dalam hal ancumannya dibagian pelayanan administrasi pada layanan administrasi bagian Kesehatan khususnya diasrama yang masih minim atau yang masih menjadi kendala buat kita, mengapa karena peawai Kesehatan cumak sampai jam sekolah, malanya tidak ada pegawai yang bertugas sedangkan asrama 24 jam aktif terus dan jika terjadi apa-apa dalam kesehatan para siswa sisiwi sekolah mengedapkan dampak seperti itu, sehingga untuk jam malam tidak ada petugas kesehtan dan ini berkaitan dengan beraninya sekolah mencari petugas baru dan mengeluarkan dana baru..

¹⁰⁹ Hasil Observasi. Group *Whatapp* kepala TU, 25 Januari 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

Ancaman yang saya temui mungkin bisa dibilang bisa menjadi peluang juga untuk para pegawai, melihat zaman yang semakin berkembang, bahkan tidak 4.0 tapi mau tidak mau harus mengikuti zaman yang sudah proses dan mulai diterapkan 5.0, dimana semuanya berbentuk digital, segala pekerjaan pemrosesannya berbentuk digital, ancaman yang terjadi pada para pegawai yakni pada skill yang kurang, sejauh ini mengikuti zaman semuanya sudah berbasis digital sehingga dituntut untuk melek informasi, sedangkan untuk hal itu pada pegawai yang cukup berumur sudah tidak bisa menerapkan itu semua dengan cepat, sehingga memang di setiap Lembaga pasti ada kendala hal semacam ini dibagian skill di media yang kurang. Jadi untuk peluangnya sendiri, saya sudah mulai mendata yang pegawai cukup bisa dibilang berumur dalam pencatatan dan dilakukan evaluasi analisis dalam hal ini cocoknya masih bisa diikutkan pelatihan atau mungkin tidak usah pelatihan tapi kerjanya menyesuaikan dengan kemampuan yang mereka kuasai.

Peluang yang juga akan menjadi kekuatan sendiri bagi Madrasah kami yakni pada kategori Madrasah Rujukan, dimana madrasah ini di jadikan rujukan oleh madrasah di luar sana, pacuan dan panutan, sehingga peluang yang akan muncul dikarenakan kekuatan tadi yakni pada promosi Madrasah (MTsN 1 Kota Malang) untuk hal meningkatkan MTsN 1 ini dari luar sana, sehingga mengenai promosi sudah tidak diragukan lagi.

4. Implikasi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Implikasi di MTsN 1 Kota Malang hasil dan dampak langsung dari penerapan yang sudah terimplementasi dengan baik, dan tergambar dampaknya pada peningkatan mutu layanan administrasi di Madrasah.

Dampak langsung secara umum yang terimplikasi yakni pada pelayanan administrasi umum yang sering disebut PTSP (pelayanan terpadu satu pintu), sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan ibu Nabila:

“Kami selaku para tenaga kerja yang focus di PTSP merasakan langsung bagaimana antusiasnya para masyarakat luar untuk dilayani segala kebutuhannya oleh sekolah, sehingga kami jugak ikut senang dalam bekerja karena bisa membantu secara langsung dan lancar dalam menyelesaikan administrasi dan kebutuhan mereka”.¹¹⁰

Pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa adanya PTSP dan beberapa startegi internal yang diterapkan oleh kepala tata usaha meningkatkan mutu administrasi terintegrasi dengan dampak yang baik.



Gambar 4.10 Layanan administrasi internal sekolah

Sumber: Kantor TU

Hasil dari obervasi yang diperoleh peneliti dalam pelayanan internal kebanyakan langsung melalui *back office* sesuai dengan gambar

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Ayu (Tenaga kependidikan PTSP) pada 19 Januari 2023, pukul 09.00 WIB.

tersebut, sehingga data-data yang diperlukan langsung diproses didalam ruang administrasi.¹¹¹

Pelayanan tidak hanya terjadi pada layanan administrasi umum, tetapi pada system penggunaan aplikasi digital oleh setiap bidang di dalam kantor tata usaha untuk mengolah dan menyimpan semua data administrasi sekolah, sesuai dengan pernyataan tenaga kependidikan bidang kesiswaan:

“Penggunaan aplikasi digital yakni E-Mis yang fokusnya pada pengelolaan data-data siswa madrasah ini, baik dari data tahun ketahun para siswa sampai yang sudah lulus. Jadi pengimputan ini saya masukkan secara berkala agar bisa langsung disetorkan kebagian pusat”.¹¹²



Gambar 4.11 Aplikasi digital (EMIS) untuk proses pengelolaan administrasi

Sumber: School media news

Gambar diatas adalah salah satu contoh aplikasi digital yang aktif digunakan oleh tenaga kependidikan bagian kesiswaan untuk mengimput dan mengirim segala informasi mengenai kesiswaan.

Strategi yang dijalankan oleh kepala tata usaha difokuskan pada penurunan SK tahunan para pegawai, sehingga Implikasi yang dirasakan

¹¹¹ Hasil Observasi. Kantor Administrasi (TU), 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

¹¹² Wawancara Ibu Pariati, S.Psi (Tenaga kependidikan) Tenaga kependidikan bidang kesiswaan pada 23 Januari 2023, pukul 10.15 WIB.

yakni kelancaran system kerja dan beban kerja sesuai dengan analisis jabatannya, sehingga para tenaga kerja menduduki beban kerjanya menyesuaikan dengan keadaan dan kompetensinya. Melalui aplikasi SIMPEG yang memang di hususkan untuk kepengurusan kepegawaian ini, sehingga implementasi proses pelayanan administrasi internal terimplementasi dengan baik, sesuai dengan pernyataannya tenaga kerja yakni:

“Saya sudah merasakan dengan adanya SK tahunan ini membuat para pegawai lebih focus pada pekerjaannya dan beban kerja yang diberikan meyesuikan, sehingga mutu layanan administrasi yang saya rasakan tidak hanya untuk mutu madrasah di masyarakat luar tetapi mutu layanan untuk para warga madrasah sendiri”¹¹³

Tabel 4.4 Proses pengurusan SK pegawai oleh administrasi TU

Sumber: Kepala TU

PENGAJUAN SK (SURAT KETERANGAN) TAHUNAN	
Pengumpulan berkas-berkas pegawai	Sesuai sarat yang dibutuhkan
Waktu pengajuan dari lembga	Setiap bulan april dan oktober
Tempat pengajuan	Kemenag- Kanwil
Media online yang digunakan	SIMPEG
Proses waktu pengajuan	Tidak menentu maksimal nunggu 1 tahun

Kegiatan madrasah ini tidak bisa dibilang sedikit, banyak dampak yang dirasakan mulai dari prestasi para siswa-siswi disana sampai peningkatan kompetensi dan kualifikasi para pendidik dan tenaga kependidikan diperhatikan jugak oleh kepala tata usaha sebagai pemikir

¹¹³Wawancara dengan Bapak Hariono (Tenaga kependidikan) pada 23 Januari 2023, pukul 10.00 WIB.

utama startegi untuk peningkatan mutu pelayanan administrasi madrasah.

Sesuai dengan pernyataannya:

“Workshop yang saya buat tidak hanya semata-mata kegiatan umum saya adakan, tetapi saya memikirkan implikasi nantinya akan berpengaruh pada tenaga kerja, buktinya ada beberapa tenaga kerja yang saya diklatin untuk menambahkan kompetensi mereka, dan untuk workshop yang diadakan sekolah untuk meningkatkan kompetensi komunikasi kerja secara umum dan bersama-sama sehingga dampaknya para pegawai dalam menyelesaikan khusus administrasi sekolah antara pendidik dan tenaga kependidikan satu pemikiran dan menyatu”¹¹⁴

Sesuai dengan observasi yang peneliti temukan, implikasi yang terintegrasi dengan baik dikarenakan implementasi startegi yang sudah berjalan melalui beberapa startegi tim peningkatan mutu untuk layanan administrasi sudah tergambar sesuai dengan data yang peneliti peroleh sehingga beberapa dampak positif sudah dirasakan oleh warga sekolah sendiri dan warga luar madrasah dalam pelayanan administrasi yang mengusahakan pelayanan yang dibuat baik sehingga mutu madrasah meningkat melalui peningkatan mutu layanan administrasi ini.¹¹⁵

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil deskripsi diatas, diperoleh temuan penelitian sebagai berikut:

1. Perencanaan Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Perencanaan strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Khumaini (Kepala Tata Usaha) pada 25 Januari 2023, pukul 10.30. WIB

¹¹⁵ Hasil Observasi. Lingkungan, Ruang PTSP, Proses pelayanan secara langsung, TU, 25 Januari 25 Januari 2023, pada 25 Januari 2023, pukul 10.15. WIB

- a. Pembentukan tim strategi oleh kepala tata usaha (Kepala madrasah, kepala tata usaha, waka-waka, dan 1 personal dari perwakilan masing-masing divisi pada kantor administrasi atau tata usaha).
- b. Penggunaan dalam proses perencanaan menggunakan pedoman ANJAB (analisis jabatan) untuk mempermudah dalam proses melihat kebutuhan jabatan yang dibutuhkan, jabatan yang tidak layak semuanya di analisis. Dan penggunaan ABK (analisis beban kerja) setiap pegawai dianalisis menyesuaikan dengan beban kerja sesuai focus kerja pada jabatannya.
- c. Proses perencanaan pelaksanaan rapat tahunan, evaluasi setiap bulan dan rapat dadakan. Dalam hal itu untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbarui kedepannya.
- d. Perencanaan layanan administrasi pada bidang PTSP (pelayanan terpadu satu pint) khusus pelayanan online bisa melegalisir ijazah secara online. Masih direncanakan dan akan terlaksana pada akhir tahun 2023. Sehingga pelayanan online ini bisa membantu mahasiswa lulusan yang jauh dari kota Malang bisa memanfaatkan layanan ini.

2. Implementasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Implementasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan rapat setiap bulan dalam hal evaluasi hasil kerja bagian tata usaha pada setiap bidang dan hasil kerja waka untuk melihat kemajuan pelayanan administrasi yang diterapkan.
- b. Proses pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan administrasi pada penataan kepegawaian setiap tahun, dari bidang keuangan pengurusan anggaran dana DIPA dan APPN (anggaran dana dari komite), waka kesiswaan, waka humas, waka kurikulum, bagian tata usaha bidang form office, bagian tata usaha bidang back office dan bagian tata usaha bidang PTSP pelayanan administrasi.
- c. Penetapan kepegawaian dari pendidik dan tenaga kependidikan sehingga menghasilkan SK turun setiap tahun.
- d. Implementasi penggunaan strategi kepala tata usaha dengan menjunjung tinggi strategi pada setiap tindakannya dengan bentuk inovasi, mempermudah, mempercepat dan lancarnya layanan digital (online melalui website atau aplikasi) untuk kebutuhan layanan.
- e. Penggunaan aplikasi ESIKAP (system informasi administrasi khusus untuk surat masuk. APEL (administrasi pegawai online), SAKTI (keuangan), EMIS (data kesiswaan) dan SIMPEG (data kepegawaian).
- f. Pelaksanaan workshop yang masuk pada bagian administrasi bidang kepegawaian, untuk mengetahui kompetensi setiap pegawai, proses implementasinya setiap semester (1 tahun 2 kali) dalam rangka meningkatkan komunikasi, pelayanan dan senyum. Terkhusus pribadi pada salah satu pegawai yang memang dirasa kurang dalam bakat atau skillnya, maka sekolah mengikutkan diklat pegawai tersebut dengan

menyesuaikan bagian mana yang dirasa kurang dan proses pengikutan diklat tersebut difokuskan untuk perkembangan pegawai kedepannya untuk sekolah.

3. Evaluasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Evaluasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Proses evaluasi yang paling sering diterapkan oleh kepala administrasi MTsN 1 Kota Malang yakni evaluasi setiap bulan, untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari setiap beban kerja pada setiap bidang.
- b. Evaluasi terfokus dengan menggunakan analisis *SWOT*
 - 1) Kekuatan seperti apa yang akan menjadi pegangan MTsN 1 Kota Malang untuk tetap bertahan dan maju kedepannya terfokus pada layanan administrasinya. Tindakan dari setiap proses yang dilakukannya memiliki pengaruh saling ikat mengikat antara kekuatan dari administrasi keuangan kepada kepegawaian, sehingga bagian keuangan dalam proses administrasinya menentukan proses terlaksananya kemudian bagian administrasi kepegawain yang akan menentukan berjalan secara optimal atau tidak kedepannya. Dengan kekuatan yang harus dibangun dari internal harus kuat sehingga hasilnya faktor eksternal akan ikut dalam proses optimalisasi peningkatan mutu layanan administrasi madrasah.

- 2) Kelemahan, MTsN 1 Kota Malang ini memiliki kelemahan pada system administrasi kesehatan ma'had. Dalam pelayanan kesehatan jam operasional yang berlangsung hanya sampai jam sekolah, sehingga untuk malam harinya dalam tanda mahasiswa asrama memiliki kegiatan yang aktif pada malam hari oleh sebab itu tidak ada petugas kesehatan yang memiliki tugas untuk jaga malam pada bagian layanan kesehatan, dampak yang akan terjadi tidak bisa mengantisipasi secara langsung dan tidak bisa menjamin proses penanganan secara langsung yang melalui petugas kesehatan, hal ini berkaitan langsung dengan proses pencarian petugas kesehatan untuk malam harinya yang nantinya akan berhungna dengan administrasi keuangan dan mengeluarkan anggaran pendanaan baru.

Pada pegawai yang sudah lanjut usia kurang memahami digitalisasi zaman yang serba digital dengan semuanya yang berbasis digital sehingga kelemahan tersebut yang memang banyak terjadi dan muncul disetiap lembaga.

- 3) Peluang pada MTsN 1 Kota Malang yang sudah dirasakan yakni madrasah dijadikan sebagai madrasah rujukan dari madrasah-madrasah lainnya, sehingga dijadikan acuan dan panutan oleh Lembaga lainnya. Proses promosi di zaman era digitalisasi ini pada media digital MTsN 1 Kota Malang di fokuskan pada pengemabangan informasi pada websitenya, Instagram dan media sosia lainnya, sehingga masyarakat diluar sana dalam

mencari informasi mengenai perkembangan atau sebatas butuh informasi mengenai MTsN 1 Kota Malang sangat dipermudah.

- 4) Ancaman yang mungkin akan muncul pada MTsN 1 Kota Malang pada bagian administrasinya yakni penilai masyarakat luar mengenai pelayanan yang kurang memuaskan, sejauh ini untuk keluhan bisa langsung di sampaikan pada nomer administrasi ptsp MTsN 1 Kota Malang, tidak ada kotak saran untuk menampung keluhan secara offline karena masih dalam proses perencanaan. Ancaman yang mungkin muncul pada layanan administrasi untuk internalnya kurang lancar dalam proses penguatan antara satu bidang dengan yang lainnya sehingga pengusahaan satu bidang secara optimal dan berjalan dengan lancar kedua bidang tapi impect dari yang dihasilkan kurang memenuhi target, oleh sebab itu hal yang sedikit menjadi tantangan secara tersendiri bagi sekolah untuk menyikapi proses tersebut demi lancarnya proses administrasi untuk mutu layanan sekolah kedepannya.

4. Implikasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Implikasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:

- a. Pengawasan secara langsung dan tidak langsung oleh kepala tata usaha dalam melihat system kerja yang dijalankan sehingga

implikasinya terhadap kualitas pekerjaan yang ditunjukkan dan diberikan.

- b. Dari penerapan pedoman analisis jabatan dan analisis beban kerja berimplikasi pada proses penempatan jabatan yang sesuai sehingga pada pola pekerjaannya para tenaga kependidikan menyesuaikan dengan kualitas yang dimilikinya dan beban kerja yang diberikan selaras dengan kompetensi yang dikuasai, sehingga SK tahunan dikeluarkan untuk penataan dan pembaharuan para tenaga kependidikan.
- c. Penggunaan aplikasi digital pada setiap kefokusannya di layanan administrasi berimplikasi pada tenaga kerja yang bisa mempercepat penyampaian data, pengarsipan data, transfer data yang dikelola secara baik dan cepat untuk madrasah sampai pada Pendidikan pusat mengenai segala data madrasah yang digunakan.
- d. Workshop yang sudah dijalankan dimadrasah ini berimplikasi pada peningkatan dan penambahan kompetensi pada para tenaga kependidikan sehingga dampaknya pada saat menjalankan tugasnya menyesuaikan dengan zaman dan lebih mengembangkan kompetensi yang sudah dikuasai sehingga system pengelolaan sekolah dan pembelajaran bisa berjalan dengan baik untuk meningkatkan ataupun memperbaiki mutu madrasah kedepannya.

Berdasarkan pemaparan data diatas, berikut adalah tabel temuan penelitian Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTsN 1 Kota Malang.

Tabel 4. 5 Hasil Temuan Penelitian*Sumber. Hasil Penelitian Peneliti*

No.	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Perencanaan Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	<p>Perencanaan strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembentukan tim startegi oleh kepala tata usaha (Kepala madrasah, kepala tata usaha, waka-waka, dan 1 personal dari perwakilan masing-masing devisi pada kantor administrasi atau tata usaha). 2. Penggunaan dalam proses perencanaan menggunakan pedoman ANJAB (analisis jabatan) untuk mempermudah dalam proses melihat kebutuhan jabatan yang dibutuhkan, jabatan yang tidak layak semuanya di analisis. Dan penggunaan ABK (analisis beban kerja) setiap pegawai dianalisis menyesuaikan dengan beban kerja sesuai focus kerja pada jabatannya. 3. Proses perencanaan pelaksanaan rapat tahunan, evaluasi setiap bulan dan rapat dadakan. Dalam hal itu untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbarui kedepannya. 4. Perencanaan layanan administrasi pada bidang PTSP (pelayanan terpadu satu pint) khusus pelayanan online bisa melegalisir ijazah secara online. Masih direncanakan dan akan terlaksana pada akhir tahun 2023. Sehingga pelayanan online ini bisa membantu mahasiswa lulusan yang jauh dari kota Malang bisa memanfaatkan layanan ini.
2.	Implementasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi	<p>Implementasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan rapat setiap bulan dalam hal evaluasi hasil kerja bagian tata usaha pada setiap bidang dan hasil kerja waka untuk melihat kemajuan pelyanan administrasi yang diterapkan. 2. Proses pelaksanaan peningkatan mutu layanan administrasi pada penataan kepegawaian setiap tahun, dari bidang keuangan pengurusan anggaran dana DIPA dan APPN (anggaran dana dari komite),

		<p>waka kesiswaan, waka humas, waka kurikulum, bagian tata usaha bidang form office, bagian tata usaha bidang back office dan bagian tata usaha bidang PTSP pelayanan administrasi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Penetapan kepegawaian dari pendidik dan tenaga kependidikan sehingga menghasilkan SK turun setiap tahun. 4. Implementasi penggunaan strategi kepala tata usaha dengan menjunjung tinggi strategi pada setiap tindakannya dengan bentuk inovasi, mempermudah, mempercepat dan lancarnya layanan digital (online melalui website atau aplikasi) untuk kebutuhan layanan. 5. Penggunaan aplikasi ESİKAP (system informasi administrasi khusus untuk surat masuk. APEL (administrasi pegawai online), SAKTI (keuangan), EMIS (data kesiswaan) dan SIMPEG (data kepegawaian). 6. Pelaksanaan workshop yang masuk pada bagian administrasi bidang kepegawaian, untuk mengetahui kompetensi setiap pegawai, proses implementasinya setiap semester (1 tahun 2 kali) dalam rangka meningkatkan komunikasi, pelayanan dan senyum. Terkhusus pribadi pada salah satu pegawai yang memang dirasa kurang dalam bakat atau skillnya, maka sekolah mengikutkan diklat pegawai tersebut dengan menyesuaikan bagian mana yang dirasa kurang dan proses pengikutn diklat tersebut difokuskan untuk perkembangan pegawai kedepannya untuk sekolah.
3.	<p>Evaluasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi</p>	<p>Evaluasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses evaluasi yang paling sering diterapkan oleh kepala administrasi MTsN 1 Kota Malang yakni evaluasi setiap bulan, untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari setiap beban kerja pada setiap bidang. 2. Evaluasi terfokus dengan menggunakan analisis swot <ol style="list-style-type: none"> a. Kekuatan seperti apa yang akan menjadi pegangan MTsN 1 Kota Malang untuk

		<p>tetap bertahan dan maju kedepannya terfokus pada layanan administrasinya.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Kelemahan, MTsN 1 Kota Malang ini memiliki kelemahan pada system administrasi kesehatan ma'had. c. Peluang pada MTsN 1 Kota Malang yang sudah dirasakan yakni madrasah dijadikan sebagai madrasah rujukan dari madrasah-madrasah lainnya, sehingga dijadikan acuan dan panutan oleh Lembaga lainnya. d. Ancaman yang mungkin akan muncul pada MTsN 1 Kota Malang pada bagian administrasinya yakni penilai masyarakat luar mengenai pelayanan yang kurang memuaskan, sejauh ini untuk keluhan bisa langsung di sampaikan pada nomer administrasi ptsp MTsN 1 Kota Malang, tidak ada kotak saran untuk menampung keluhan secara offline karena masih dalam proses perencanaan
4.	<p>Implikasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi</p>	<p>Implikasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan secara langsung dan tidak langsung oleh kepala tata usaha dalam melihat system kerja yang dijalankan sehingga implikasinya terhadap kualitas pekerjaan yang ditunjukkan dan diberikan. 2. Dari penerapan pedoman analisis jabatan dan analisis beban kerja berimplikasi pada proses penempatan jabatan yang sesuai sehingga pada pola pekerjaannya para tenaga kependidikan menyesuaikan dengan kualitas yang dimilikinya dan beban kerja yang diberikan selaras dengan kompetensi yang dikuasai, sehingga SK tahunan dikeluarkan untuk penataan dan pembaharuan para tenaga kependidikan. 3. Penggunaan aplikasi digital pada setiap kefokuskan di layanan administrasi berimplikasi pada tenaga kerja yang bisa mempercepat penyampaian data, pengarsipan data, transfer data yang dikelola secara baik dan cepat untuk madrasah sampai pada Pendidikan pusat mengenai segala data madrasah yang digunakan. 4. Workshop yang sudah dijalankan dimadrasah

		<p>ini berimplikasi pada peningkatan dan penambahan kompetensi pada para tenaga kependidikan sehingga dampaknya pada saat menjalankan tugasnya menyesuaikan dengan zaman dan lebih mengembangkan kompetensi yang sudah dikuasai sehingga system pengelolaan sekolah dan pembelajaran bisa berjalan dengan baik untuk meningkatkan ataupun memperbaiki mutu madrasah kedepannya.</p>
--	--	---

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang

Perencanaan merupakan proses kegiatan, sedangkan sebuah rencana adalah hasil dari perencanaan. Perencanaan adalah suatu kegiatan yang dirumuskan untuk merumuskan sebuah program dimana didalamnya memuat segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentuan kebijakan, penentuan tujuan, arah yang akan ditempuh dan prosedur serta metode yang akan diikuti dalam usaha mencapai sebuah tujuan.¹¹⁶ Pada proses perencanaan yang dilakukan oleh administrasi MTsN 1 Kota Malang pembentukan tim strategi oleh elemen-elemen penting Madrasah.

Sebuah tahap awal perencanaan dalam menyusun strategi yang akan dibuat dalam rangka peningkatan mutu layanan pada administrasi Madrasah, dimana isinya yakni penyusunan tahap awal yang telah disusun dan disepakati oleh semua Lembaga penting Madrasah yang berperan aktif untuk bisa berpartisipasi turut dalam peningkatan mutu layanan administrasi Madrasah.

Didalam hal merencanakan sebuah strategi MTsN 1 Kota Malang menggunakan pedoman ANJAB (analisis jabatan) dan ABK (Analisis Beban Kerja). Melalui pedoman tersebut pemimpin administrasi lebih

¹¹⁶ Dr. K.H. U. Saefullah, M.M.Pd. *Manajemen Pendidikan islam*. (Cv. Pustaka Setia: Bandung. 2019), hal. 211.

terarah dan memiliki panduan untuk menyampaikan startegi awal dalam peningkatan mutu layanan administrasi kedepannya.

Dalam memaknaji sebuah Lembaga, khususnya Lembaga Pendidikan Islam bisa memperhatikan perencanaan karena perencanaan awal dari segala aspek yang akan dilakukan dalam proses Manajemen Pendidikan Islam. Sesuai dengan pendapat Asnawari yang dijadikan sebuah patokan proses kerja para pengelola pendidikan, menyatakan bahwa langkah-langkah dalam perencanaan, yakni:

1. Menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai
2. Meneliti masalah atau pekerjaan yang akan dilakukan
3. Masalah atau informasi yang diperlukan
4. Menentukan tahap-tahap atau rangkain kegiatan Tindakan
5. Merumuskan bagaimana masalah tersebut akan dipecahkan dan bagaimana pekerjaan tersebut harus diselesaikan
6. Menentukan siapa yang akan melakukan dan apa yang akan mempengaruhi pelaksanaan tersebut.
7. Menentukan cara mengadakan perubahan untuk penyesunan rencana.¹¹⁷

Perencanaan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pada MTsN 1 kota Malang menyesuaikan dengan keadaan madrasah yang sudah dikenal dengan madrasah favorit oleh masyarakat luar, sehingga sebagai pemegang kekuasaan dalam mengelola Lembaga Pendidikan di fokuskan

¹¹⁷ Dr. K.H. U. Saefullah, M.M.Pd. *Manajemen Pendidikan islam*. (Cv. Pustaka Setia: Bandung. 2019), hal. 218.

untuk meningkatkan mutu yang ada dengan perencanaan startegi yang dibuat.dengan merencanakan Rapat tahunan yang diadakan oleh kepala administrasi yakni K-TU dan evaluasi setiap bulan untuk mengevaluasi segala kekurangan setiap jalannya administrasi pada tiap-tipa bidang pada tata usaha serta jalannya administrasi pada waka-waka madrasah.

Dalam mendukung peningkatan mutu, MTsN 1 Kota Malang madrasah mengedepankan proses layanan administrasi yang menjadi pacuan dari segala jenis administrasi khususnya pelyanan administrasi umum yakni PTSP (pelayanan terpadu satu pintu). Proses perencanaan yang dikembangkan untuk PTSP ini yakni bisa focus menguasai pelayanan secara online untuk menyelesaikan segala layanan secara keseluruhan pada masyarakat umum untuk lebih mempermudah. Sehingga para petugas PTSP nantinya bisa bekerja di dua focus layanan yakni offline dan online.

Hasil analisis peneliti pada perencanaan strategi dalam meingkatkan mutu layanan administrasi pada MTsN 1 Kota Malang adalah memakai strategi dengan menginovasi, mempermudah, mempercepat dan mengusahakan menyelesaikan segala layanan dengan cepat. Didukung oleh para petinggi madrasah (kepala madrasah, kepala tata usaha (sebagai leader administrasi), setiap waka dan perwakilan pada tiap bidang devisi tata usaha). Dengan pedomana analisis jabatan mengetahui kedudukan jabatan apakah sudah sesuai dengan jabatannya serat beban kerja yang di patokkan sehinga administrasi nantinya lebih berjalan dengan semestinya dan lebih meningkat mutunya.beberapa rapat akan turut dihadirkan nantinya untuk

mengevaluasi segala hal yang mejadi kelemahan dan pertahanan kekuatan untuk mutu layanan administrasi MTsN 1 Kota Malang.

Mutu dihasilkan dari sebuah pekerjaan yang dilakukan secara baik, cepat dan tepat, sehingga dengan proses kerja administrasi yang sesuai dengan system kerja akan menghasilkan mutu yang lebih berkualitas dan meningkat, begitun pada layanan administrasi secara umum pada bagian PTSP yang diutamakan untuk merencanakan layanan secara umum itu bisa menyelesaikan segala peleyanan umums secara cepat, sehingga dampaknya akan membantu banyak orang yang memiliki kepentingan administrasi pada MTsN 1 Kota Malang dan akan berdampak pada penggambaran mutu yang akan dirasakan oleh pengguna layanan ke MTsN 1 Kota Malang.

2. Implementasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi

Dalam menjalankan sebuah perencanaan dibutuhkannya tindakan lanjutan yakni mengimplementasikan perencanaan tersebut. Impelmentasi merupakan upaya yang berbentuk kegiatan dari suatu tindakan dari perencanaan yang pembuatannya dibuat secara terperinci untuk bisa mencapai suatu tujuan tertentu. ¹¹⁸ Kegiatan pada proses implementasi ini menjalin hubungan secara langsung dengan para pihak yang terkait untuk mencapai sebuah tujuan peningkatan mutu pada layanan administrasi.

¹¹⁸ Mulyadi, *Implementasi kebijakan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), 45

Implementasi nantinya akan menampilkan aktivitas, tindakan, aksi, dengan mekanisme yang sudah di susun, tidak hanya itu implementasi mengarah pada kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan.¹¹⁹. Implementasi peningkatan mutu layanan administrasi oleh kepala tata usaha direncanakan secara matang melalui perencanaan yang telah dibuat sehingga dalam proses pelaksanaannya lebih terarah dan terstruktur. Kepala tata usaha bertanggung jawab secara penuh dalam program ini bersama dengan pemimpin madrasah khususnya di MTsN 1 Kota Malang, dan setiap waka yang ada di madrasah sebagai pendukung aktif serta para tenaga kependidikan yang memiliki focus untuk mengedepankan lancarnya proses administrasi madrasah.

Dalam proses penerapannya kepala tata usaha yang memegang penuh tanggung jawab ini dalam peningkatan mutu administrasi pada MTsN 1 Kota Malang menggunakan 4 acuan strategi¹²⁰ yang ternyata diimplementasikan di madrasah ini, yakni: a). Gambaran secara nyata. b). pengefektifan sebuah pencapaian misi utama organisasi. c). target pasar dan d). strategi pendukung.

Dalam implementasi ini, kepala tata usaha dan tim strategi menggunakan pedoman analisis jabatan. Analisis jabatan adalah proses, metode dan teknik untuk memperoleh jabatan yang awal mulanya diolah kemudian menjadi sebuah informasi jabatan dan disajikan untuk kepentingan program-program Lembaga, kepegawaian serta ketatalaksanaan

¹¹⁹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2002),

¹²⁰ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*. (Bandung: PT. Rosdakarya. 2003), hal. 219

kedepannya.¹²¹ Sehingga dari pelaksanaan ini pemimpin administrasi mengetahui kebutuhan jabatan setiap personal untuk kelancaran administrasi pendeskripsian jabatan dan spesifikasi jabatan. Penerapan selanjutnya yakni menggunakan pedoman beban kerja yang dijadikan acuan. Menurut Munandar beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga kerja untuk bisa diselesaikan dengan waktu tertentu dengan penggunaan keterampilan dan potensi yang ada pada setiap tenaga kerja. Sehingga tim strategi untuk peningkatan mutu layanan administrasi MTsN 1 Kota Malang menganalisis sampai tuntas setiap tenaga kerja untuk ditentukan focus kerjanya yang sudah sesuai dan tidak sesuai.

Pada setiap bidang divisi administrasi MTsN 1 Kota Malang melaksanakan kepengurusan sesuai dengan system kerja yang diperintahkan oleh kepala tata usaha, setiap bidang administrasi di madrasah ini saling menguatkan antara satu dengan yang lainnya baik dari bidang keuangan mengenai setiap anggaran yang keluar demi lancarnya setiap proses yang akan di laksanakan, kaitan antara hubungan wakil-wakil ketua antara satu dengan lainnya dan pada bidang yang ada didalam kantor bagian tata usaha serta pelayanan umum administrasi yakni PTSP (pelayanan terpadu satu pintu).

PTSP sendiri menerapkan system kerja 2 fokus, yakni bagian *back office* tenaga kependidikan yang bekerja untuk bagian dalam dan *form office* tenaga kependidikan bekerja bagian luar. Jadi pelaksanaannya setelah semua

¹²¹ Sadil samsudin. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Pustaka Setia 2006), hal. 59

pelayanan diterima di bagian *form office* segala berkas diarsipkan dan berkas yang membutuhkan tindakan lanjut diluar layanan administrasi bagian umum di lakukan pekerjaan oleh *back office* secara langsung. Terdapat 3 tenaga kependidikan yang berfokus pada *form office*, PTSP memiliki satpam tersendiri untuk focus melayani segala kebutuhan pertanyaan sebelum menuju pada bagian layanan administasi PTSP. Sehingga mempermudah para masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhannya. Untuk buku kunjungan atau tamu MTsN 1 Kota Malang belum menyediakan para tenaga kepedidikan kerap aktif dievaluasi dalam hal pekerjaannya oleh kepala tata usaha dalam hal melayani. Segala bentuk pelayanan disatukan pada PTSP untuk bisa mempermudah pelanggan yang datang, madrasah jugak melayani seputar informasi dengan mengaragkan pelanggan pada WATU (*Whatsap* Tata Usaha) secara *online* dan pelyanan langsung datang pada tempat untuk penyerahan berkas secara *offline*. Para tenaga kependidikan di PTSP aktif untuk diikutkan pelatihan mengenai pelayanan oleh kepala tata usaha di Kemenag Kota Malang, mengevaluasi setiap minggu khusus tenaga kerja PTSP untuk kemajuan peningkatan mutu layanan administrasi MTsN 1 Kota Malang.

Kepala tata usaha dan tim peningkatan mutu layanan administrasi menjunjung tinggi startegi yang dibentuk pada setiap tenaga kerja di administrasi, yakni menindak lanjuti segala hal dengan bentuk inovasi, mempermudah, mempercepat dan melayani segala bentuk hal kebutuhan layanan pelanggan sampai selesai. Kepala tata usaha menerapkan model pemanfaatan *whatsap group* khusus dengan para satpam sekolah untuk

mengetahui bentuk kegiatan kecil sampai besar sehingga bisa diawasin secara langsung bentuk kerjanya tanpa sungkan melapor keatasan, sikap kepemimpinan kepala tata usaha yang memiliki banyak strategi cara untuk lebih dengan para tenaga kerja demi kelancaran dan penjagaan proses jalannya layanan administrasi dengan aman.

Pelaksanaan pendukungan peningkatan manajemen mutu layanan administrasi dari aktifnya rapat wajib setiap 1 tahun 2 sekali secara besar-besaran dengan mengikutkan sebuah pihak terkait secatra umum dan pelaksanaan rapat evaluasi tiap bulan hanya dengan perwakilan pada setiap bidang tertentu. Sehingga kepala tata usaha bisa membentuk kembali penataan kepegawaian, baik dari pendidik maupun kependidikan dan nantinya akan keluar SK pertahun dari pembaharuan penataan tersebut.

Implementasi pelaksanaan *workshop* khusus untuk para pegawai di MTsN 1 Kota Malang dalam mengetahui kompetensi yang dimiliki setia pegawai jadi bentuk pelaksanaannya workshop diadakan pada setiap semester madrasah yakni 1 tahun 2 kali untuk meningkatkan komunikasi dalam menyelesaikan bentuk pelayanan pekerjaan. Khusus untuk pribadi yang memiliki kekurang tersendiri dalam *skill* atau kompetensinya kepala tata usaha mengirimkan pegawai tersebut melalui program diklat dan menyesuaikan kebutuhannya sehingga *system* pekerja para tenaga kerja di MTsN 1 Kota Malang tetap terjaga untuk madrasah.

Hasil analisis peneliti pada implementasi strategi dalam meingkatkan mutu layanan administrasi pada MTsN 1 Kota Malang adalah

sesuai dengan perencanaan strategi awal yang telah dirancang kemudian dilaksanakan satu persatu dengan aktifnya pengawasan langsung oleh ketua tata usaha dan pemimpin *stackholder* yakni kepala madrasah. Semua bentuk pekerjaan dan pelayanan yang diintegrasikan di MTsN 1 kota Malang sesuai dengan system pekerjaan yang aktif di rapatkan setiap bulan untuk peningkatan kinerja, system kerja yang dulu yang masih bagus dipertahankan dan system kerja yang kurang ditingkatkan sehingga tingkat kinerja yang diberikan setiap bulannya meningkat untuk penjagaan mutu layanan administrasi madrasah.

3. Evaluasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Evaluasi yakni sebuah tindakan untuk proses menentukan sebuah nilai dari program kegiatan layanan administrasi yang sudah terimplementasi.¹²² Mengevaluasi tindakan kegiatan dengan mengukur dan menilai. Evaluasi dilakukan dengan menyelesaikan perencanaan yang dibuat yang diterapkan sampai ini menjadi penilaian terakhir untuk mengetahui kelanjutan sebuah kegiatan tersebut dari mulai program yang diajalani, kendala yang hadir nantinya akan memperoleh sebuah masukan secara berkelanjutan pada program kegiatan tersebut. Dari hasil penelitian, evaluasi yang dilakukan di MTsN 1 Kota Malang melalui analisis SWOT dan aktifnya pengadaan kegiatan rapat tahunan dan bulanan.

¹²² Wayan Nurkancana Dan Sunartana, Evaluasi Pendidikan (Surabaya, Usaha Offset Printing, 1982), 1.

Kepala tata usaha menerapkan evaluasi melalui analisis SWOT ini untuk mengetahui dalam:

- a. Kekuatan (*Strength*), sebagai pegangan untuk madrasah saat ini dan kedepannya, mana yang akan dipertahankan yang akan dibuang, sehingga kekuatan yang sudah mejadi pegangan kepala tata usaha untuk peningkatan mutu administrasi bisa di analisis.
- b. Kelemahan (*Weaknees*), mengetahui secara keseluruhan kendala besar yang sering terjadi, sehingga menjadi keluhan masyarakat sekolah dan masyarakat luar sekolah, kelemahan ini segera mungkin dianalisis untuk mengubah hasil akhir dari program peningkatan layanan mutu madrasah.problematika yang terjadi diambil tindakan secara langsung jika pada internal madrasah di analisis, dipertemukan kemudian dirapatkan dan diambil keputusan jalan keluarnya. Berbeda pada factor eksternal yang umum proses penyelesaian tindakan yang terjadi dengan mengetahui informasi yang dirasakan atau dibicarakan kemudian memperbaiki pada keadaan internal sekolah pada system kerjanya dan menunjukkan, sehingga bisa mengurangi informasi negative menjadi informasi yang positif.
- c. Peluang (*Opportunity*), dari analisis ini kepala tata usaha untuk mengevaluasi melihat dari keunggulan madrasah yang dijadikan rujukan oleh madrasah-madrasah lainnya sebagai madrasah panutan dan acuan baik dari segi prestasi dan layanan administrasinya untuk madrasah diluar sana, dengan begitu kepala

tata usaha mengevaluasi dengan memanfaatkan peluang yang ada dengan lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas yang ada.

- d. Ancaman (*Threat*) yang terjadi pada program peningkatan mutu layanan administrasi madrasah dengan mengevaluasi setiap kerja tenaga kerja, pelayanan umum untuk internal dan eksternal sekolah, informasi yang beredar kurang jelas sehingga menimbulkan ancaman bagi madrasah, kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan yang kurang bisa mengikuti zaman.

Penganalisisan ini langsung diterapkan oleh kepala tata usaha sebagai ketua administrasi yang memiliki peranan tinggi dan diawasi oleh kepala madrasah sebagai *stakeholder* Lembaga.

Evaluasi melalui analisis ini diterapkan dengan aktifnya pada rapat yang dijalani, setiap minggu pada bagian tenaga kerja PTSP (pelayanan terpadu satu pintu) termasuk tenaga kerja dan satpam PTSP, setiap bulan pada tim strategi peningkatan mutu layanan administrasi dan setiap tahun pada semua tenaga kerja dengan mengetahui kendala yang dialami.

4. Implikasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Implikasi merupakan segala sesuatu yang telah dihasilkan melalui proses perumusan kebijakan,¹²³ jadi akibat yang ditimbulkan dari adanya penerapan suatu program yang dapat bersiat baik terhadap pihak-pihak akan menjadi sasaran program tersebut.¹²⁴ oleh sebab itu dampak dari sebuah penerapan yang sudah terintegrasi akan tergambar untuk kualitas mutu layanan administrasi madrasah ini.

Dari hasil penelitian yang di lakukan di MTsN 1 Kota Malang ini dampak yang dihasilkan dari penerapan stratgei untuk peningkatan mutu administrasi aktifnya sebuah pengawasan langsung dan tidak langsung oleh kepala tata usaha kepada bawahannya yang akan mempengaruhi kualitas mutu. Pengawasan langsung implikasinya pada para pekerja tenaga kependidikan di kantor administrasi, para waka sekolah. para tenaga kerja PTSP pada saat pelayanan berlangsung, kerja satpam PTSP pada saat ada tamu yang datang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan satpam umum untuk melayani masyarakat luar yang datang untuk urusan ke madrasah ini.

Secara tidak langsung kepala tata usaha mengawasi melalui group *whatsap* yang dipantau setiap saat pada setiap proses kerjanya, sehingga implikasi yang terintegrasi system kerja yang berjauhan bisa di awasi, pelaporan kegiatan atau masalah tidak langsung hadir ke kantor tapi bisa

¹²³ Islamy *Prinsip-Prinsip Kebijaksanaan Negara*. (Jakarta: Bina Aksara 2003), hal. 23

¹²⁴ Amin Silalahi, *Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Surabaya: Batavia Press. 2005), hal. 26

melalui *online*, konfirmasi secara cepat mengenai hal yang terjadi, sehingga setiap para tenaga kerja yang ada di madrasah ini tidak perlu sungkan ataupun berat dalam menyampaikan pelaporan kepada jabatan atas, hal ini yang membuat kepala tata usaha mengambil tindakan pengawasan secara tidak langsung untuk proses pendekatan dengan bawahan sehingga kerja yang dihasilkan untuk melayani madrasah aman dan terkendali.

Pentingnya analisis jabatan yang menjadi proses untuk meneliti, menghubungkan, memisahkan antara komponen kerja untuk menetapkan pekerjaan dan tugas guna mencapai tujuan tertentu¹²⁵, sehingga dengan menganalisis jabatan dan beban kerja para tenaga kependidikan, kepala tata usaha dalam menjalankan strateginya bisa memposisikan jabatan sesuai dengan posisinya dan beban kerja sesuai dengan posisinya sehingga implikasi yang dirasakan tidak memberatkan pada setiap tenaga kerja yang bekerja dan berimpect pada pelayanan yang akan dihasilkan bagus dan berkualitas untuk administrasi madrasah kedepannya. Sehingga implikasi yang dihasilkan SK pegawai pertahun turun.

Madrasah ini aktif mengolah system administrasi sekolah melalui aplikasi digital, salah satu contohnya untuk keuangan yakni aplikasi SAKTI, sehingga implikasi dari penerapan ini mempermudah pengelolaan administrasi sekolah untuk pelayanan yang dirasakan nantinya akan lebih meningkat.

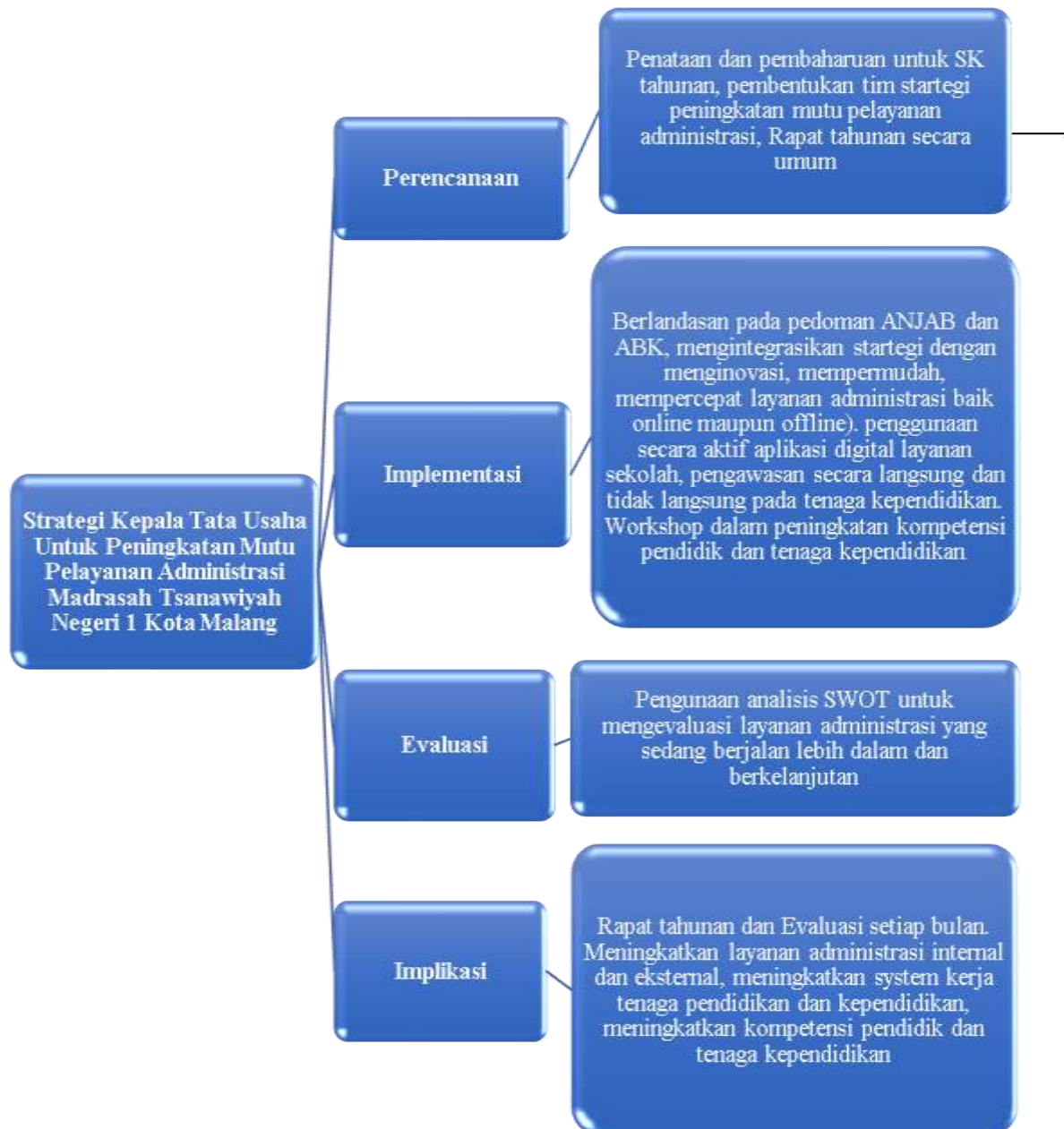
¹²⁵ Universitas Terbuka. Buku Materi Pokok Analisis Jabatan. (Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. 2001), hal. 27

Kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol dari seorang individu yang berhubungan dengan kinerja efektif pada suatu pekerjaan,¹²⁶ sehingga pentingnya sebuah pengembangan dan perbaikan kompetensi yang belum dikuasai ataupun akan dikembangkan membuat kepala tata usaha aktif untuk mengadakan workshop disekolah ini 2 kali dalam setahun yakni setiap semester, implikasi yang dirasakan para pendidik dan tenaga kependidikan mendapatkan layanan khusus dari madrasah untuk menambah dan mengembankan potensinya, karena menurut kepala tata usaha, strategi yang dilakukannya akan mendukung mutu administrasi pelayanan madrasah sehingga mutu madrasah akan lebih meningkat dan dapat dirasakan dampak positifnya oleh warga sekolah sendiri dan oleh masyarakat luar.

¹²⁶ Ananda Rusydi, *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Telaah terhadap Pendidik dan Tenaga Kependidikan)*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2018. Hal, 52

B. Bagan Hasil Penelitian

Tabel 5.1 Hasil Penelitian



Maka da pat diambil keputusan mengenai program startegi kepala tata usaha memiliki dampak terhadap mutu pelayanan administrasi dengan pengelolaan manajemen yang diintegrasikan melalui perencanaan, implementasi, implikasi dan evaluasi yang dijadikan jalan dalam mengawasi program strategi. Hasil evaluasi yang diterapkan sebagai bahan untuk meningkatkan dan mengembangkan madrasah untuk kedepannya

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam proses strategi peningkatan mutu layanan administrasi oleh kepala Tata Usaha dibutuhkan beberapa penggalian hasil mengenai fokus masalah dari penelitian sehingga bisa ditarik kesimpulan, yakni:

1. Model perencanaan strategi yang digunakan untuk peningkatan mutu pelayanan administrasi MTsN 1 Kota Malang yakni pembentukan tim strategi, perancangan strategi kepala TU (menginovasi, mempermudah, mempercepat segala bentuk layanan *offline* maupun *online*), rencana penggunaan pedoman ANJAB (analisis jabatan) dan ABK (analisis beban kerja). Strategi ini bertujuan agar meningkatkan mutu administrasi madrasah melalui pelayanan yang baik, guna mendukung kualitas dan mutu madrasah.
2. Implementasi pelayanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang adalah melaksanakan rapat tahunan, bulanan dan harian, penggunaan pedoman dalam penataan kepegawaian sehingga menghasilkan SK tahunan pegawai, merealisasikan strategi kepala TU kepada semua tenaga kerja, aktifnya penggunaan sistem kerja aplikasi digital, pengadaan workshop untuk peningkatan kompetensi tenaga kerja yang akan bertujuan untuk menyesuaikan dengan perencanaan sehingga terlaksana dengan baik proses peningkatan mutu pelayanan administrasi.
3. Evaluasi yang diterapkan oleh MTsN 1 Kota Malang melalui aktifnya rapat tim strategi dengan untuk peningkatan mutu administrasi serta melalui analisis SWOT (*strength, weakness, opportunity dan threat*).

4. Implikasi dari hasil penerapan strategi dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang yakni sistem kerja yang dihasilkan lebih meningkat, baik bagian tenaga kerja tata usaha dan tenaga kerja PTSP. Serta proses pengawasan secara langsung maupun tidak langsung mengenai kelancaran pekerjaan administrasi baik di bagian internal maupun eksternal (pelayanan umum) sehingga bertujuan untuk proses penjagaan kualitas mutu administrasi untuk madrasah.

B. Saran

1. MTsN 1 Kota Malang dalam mengimplementasikan pelayanan umum administrasi seharusnya memiliki pedoman atau SOP (standart operasional umum) yang bisa dijadikan pedoman bagi para tenaga kependidikan untuk dijadikan acuan dalam melayani sesuai dengan kebutuhan pengguna pelayanan jasa kedepannya.
2. MTsN 1 Kota Malang seharusnya bisa mengadakan hasil kepuasan baik berupa kartu, tulisan, *website*, *google.form* untuk para pengguna jasa pelayanan, baik untuk pelayanan umum *form office* maupun *back office* yang ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan MTsN 1 kota Malang sehingga bisa mengetahui kekurang yang bisa diperbaiki dan kelebihan yang bisa lebih dipertahankan dan ditingkatkan.
3. Kepada para pengelola madrasah yakni kepala sekolah, kepala TU, para waka agar tetap bisa mempertahankan komunikasinya, karena proses manajemen yang baik yang akan menentukan sebuah kualitas sekolah
4. Bagi peneliti, bisa dijadikan bahan referensi dan kajian tambahan mengenai gambaran proses peningkatan mutu layanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nashih. Ulwan. 2012. (في الإسلام تربية الولد) *Tarbiyatul Aulad Fil Islami (Pendidikan Anak Menurut Islam Kaidah-kaidah Dasar)*, Penerjemah, Arif Rahman Hakim, Surakarta Insan Kamil.
- Amirul Mukminin, Hadist, Kitab, *Shahih Al-Bukhari*. Bab ilmu.
- Agus, rianto. 2013. *Pendidikan Sebagai Investasi Pembangunan Suatu Banasa*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Agito, Albi dan John Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Suka Bumi: CV Jejak.
- Agustinus, Sri. 1996, *Manajemen Strategik :Pengantar Proses Berpikir Strategi*. Bandung: Binarupa Aksara
- Agus, rianto. 2013. *Pendidikan Sebagai Investasi Pembangunan Suatu Banasa*, Jakarta: Renada Media Group.
- Ariku, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Akdon. 2009. *Manajemen Strategik*. Bandung : ALFABETA.
- Al-Burracy, Muhammad. 19886. *Administrative Development. an Islamic Perspective*. Jakarta: PT Rajawali.
- Amiruddin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di madrasah*, Jurnal Al-Isharah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 07, No. 01. Juni 2017.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Suka Bumi: CV Jejak.

- Ardana, Komang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asriel, Armada Silvi Dkk, 2016, *Manajemen Kantor*. Jakarta:Kencana.
- Andewi Suhartini, 2007. *Jurnal Pendidikan Belajar Tuntas: Latar Belakang, Tujuan, Dan Implikasi*, Makassar: Vol 10, No 1, 2007
- Ather, S. M., & Sobhani, F. A. 2007. *Managerial Leadership: an Islamic Perspective*. IIUC Central Library Repository. Retrieved from <http://dspace.iiuc.ac.bd:8080/xmlui/handle/88203/119>
- Direktorat Tenaga Kependidikan. *Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Departemen Pendidikan Nasional.
- Darynto, 2011. *Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Pembelajaran*. Yogyakarta : Gava Media.
- David. 2006. *Manajemen Strategis, Edisi Sepuluh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Desi, Ratna Sari . *Gambaran Penilaian Mutu Skripsi*. Jakarta.
- Edward Sallis. 2012. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- E, Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Education Achievement. Qomar : Journal of Science and Research. *Manajemen Mutu Pendidikan : Perspektif Al -Qur'an Dan Tafsir*. Volume 1, Issue 1, Nopember.
- E, Rustiadi, Saeful Hakim, S, Panuju, D.R. 2009. *Perencanaan Dan Pengembangan Wilayah*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Education Achievement: Journal of Science and Research.
- Fajr Alam, Abdal Malik. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan*. Theses UIN Malang.
- F. Mubarak. 2016. *Faktor Dan Indikator Mutu Pendidikan Islam*. *Management of Education*.
- Farida Nugrahani. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*,. Surakarta: Surakarta Press.
- Fred R, David. 2006. *Manajemen Strategis, Edisi Sepuluh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fajar Alam, Abdal Malik. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*, Sekolah Menengah Kejuruan. Theses UIN Malang.
- Fahmi, Irhan. 2018. *Pengantar Ilmu Kepemimpinan*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, Imam. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gerintya, Scolastica. *Indeks Pendidikan Indonesi Rendah Daya Sasing pun lemah*
 ” <http://tirtro.id/indeks-pendidikan-indonesia-rendah-daya-saing-pun-lemah-dnvR> diakses pada tanggal 1 Oktober 2022 jam 12.00 WIB

- Hidayat, R., & Wijaya, C. (2017). *Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. LPPI.
- H.A.R, Tilaar. 2006. *Standarisasi Pendidikan Nasional- Suatu Tinjauan Kritis*. Bandung; Remaja Rosdakarya.
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2014. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Lembaga*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Harli. *Manajemen mutu pendidikan berbasis pesantren*. Studi kasus di SMA Pondok pesantren An-Nur 2 Bululawang Kabupaten Malang.
- H Mukhtar, & Prasetyo, M. A. M. 2020. *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan–Komunikasi-Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hafid Setiadi, S.Si, MT, *Modul 1 Teori Perencanaan*.
- Ivancevich John M. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi Jilid 2*. PT Gelora Aksara Pratama.
- I.Jerry, Makawimbang. 2011. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2017. *Indikator Mutu Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*. Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Mulyasana, Dedi. *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*.
- Mubarok, F. 2016. *Faktor Dan Indikator Mutu Pendidikan Islam*. Management of Education.
- Makawimbang. 2011. Jerry H. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.

- Mukhtar, H., & Prasetyo, M. A. M. 2020. *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan–Komunikasi-Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyadi, 2015. *Implementasi kebijakan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mulyasa, 2003, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung: PT. Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mesiono & Mursal Aziz. 2020. *Manajemen dalam Perspektif Ayat-ayat Al-qur'an: Kajian Berbasis Penelitian*, Medan: Perdana.
- M. Anzaikhanl. *Hakikat Administrasi Pemerintahan Islam*. Jurnal AL-IJTIMA`I-International Journal of Government and Social Science.
- Mudjia Radjo, STUDI KASUS DALAM PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN PROSEDURNYA (Pascasarjana UIN Malang, 2017), hlm.3, <http://repository.uinmalang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif>.
- M. Anzaikhanl. *Hakikat Administrasi Pemerintahan Islam*. Jurnal AL-IJTIMA`I-International Journal of Government and Social Science.
- Nur, M. 2016. *Manajemen Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. *Administrasi Pendidikan*, 4(1), 91–103. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/view/2611/2465>
- Nawawi Hajari. 1984. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Nur, M. 2016. *Manajemen Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*. *Administrasi Pendidikan*, 4(1). <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/view/2611/2465>

- Nugroho, Riant. 2016. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nurfadilatur, Fildzah. *Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan*. Studi kasus di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar.
- Nurhalizah, Adek Siti. *Administrasi Tata Usaha Universitas Negeri Padang Indonesia*. E-mail : adeksitinurhalizahn@gmail.com.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Surakarta: Surakarta Press, Mudjia Radjo, STUDI KASUS DALAM PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN PROSEDURNYA. (Pascasarjana UIN Malang, 2017), hlm.3, <http://repository.uinmalang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>
- Nashih, Ulwan. Abdullah. 2012. *تربية الأَوْلاد في الإسلام Tarbiyatul Aulad Fil Islami (Pendidikan Anak Menurut Islam Kaidah-kaidah Dasar)*. Penerjemah, Arif Rahman Hakim, Surakarta Insan Kamil.
- Qomar, Mujamil. 2007. *Manajemen pendidikan islam*. Jogjakarta : Erlangga.
- Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2006. Tentang Evaluasi
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional. 2008. *Tentang Tenaga Administrasi Sekolah*.
- Profile dan Sejarah MTsN 1 Kota Malang
https://id.wikipedia.org/wiki/MTsN_1_Kota_Malang
- R., Hidayat, & Wijaya, 2017. *Ayat-Ayat Al-Quran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*.
- Ramayulis. 2013. *Ilmu Pendidikan Islam*. Jakarta: Penerbit Kalam Mulia.

- Ramayulis. 2010. *Ilmu Pendidikan Islam, Kalam Mulia*. Jakarta.
- Ratna Sari Desi. *Gambaran Penilaian Mutu, Skripsi*. Jakarta; Sejahtera.
- Rahardjo, Mudjia. Rahardjo. *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep Dan Prosedurnya*. Pascasarjana UIN Malang.
<http://repository.uinmalang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>.
- Rustiadi, E, Saeful Hakim, S, Panuju, D.R, 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan Wilayah*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Rusydi, Ananda. 2018. *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Telaah terhadap Pendidik dan Tenaga Kependidikan)*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Saefullah, M.M.Pd, Dr. K.H. U. 2019. *Manajemen Pendidikan islam*. (Cv. Pustaka Setia: Bandung.
- Scolastica Gerin, Indeks Pendidikan ” <http://tirtro.id/indeks-pendidikan-indonesia-rendah-daya-saing-pun-lemah-dnvR> diakses pada tanggal 1 Oktober 2022 jam 12.00 WIB
- Sadil samsudin. 2006. *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Silalahi, Ulbert. 2005. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konse, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Silalahi, Amin. 2005. *Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Batavia Press.

Siti Nurhaliza. *Administrasi Tata Usaha*, Universitas Negeri Padang Indonesia

E-mail : adeksitinurhalizahn@gmail.com.

Suhartini, Andewi. 2007. *Jurnal Pendidikan Belajar Tuntas: Latar Belakang, Tujuan, Dan Implikasi*. Makassar: Vol 10, No 1.

Sulistiyani. 2009. *Evaluasi Pendidikan*. Surabaya: Paramita.

Suparno Eko Widodo, 2011. *Manajemen Mutu Pendidikan untuk Guru dan Kepala Sekolah* Jakarta: Ardadizya Jaya.

Sri Wahyudi, Agustinus. 1996. *Manajemen Strategik :Pengantar Proses Berpikir Strategi*. Bandung: Binarupa Aksara.

Sri, Agustinus, 1996. *Manajemen Strategik :Pengantar Proses Berpikir Strategi*. Bandung: Binarupa Aksara.

Segala, Syaiful. 2011. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.

Siregar. Eveline dan Hartini Nara. 2011. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Ghalia Indonesia; Bogor.

Sallis. 2012. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.

Septiani Nazmi. 2019, *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*. (Universitas negeri Padang).

Siti Fatimah. *Teori Perencanaan*.

Syahrir, Pasinringi. *Materi Kuliah Manajemen Mutu*. FKM-UNHAS. Makassar

S.M., Ather, & Sobhani, F. A. (2007). *Managerial Leadership: an Islamic Perspective*. IIUC Central Library Repository. Retrieved from <http://dspace.iiuc.ac.bd:8080/xmlui/handle/88203/119>

Suryabrata, Sumadi. 1987. *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali).

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J. 2000. *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana. 2008. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Tafsir Al-Qur'an Kemenag RI <https://kalam.sindonews.com/ayat/1/68/al-qalam-ayat-1> Ayat dan Terjemah Al-Qur'an.
- Tafsir Al-Qur'an. <https://tafsirq.com/4-an-nisa/ayat-59> . Diakses pada Tanggal 11/08/2022
- Taman, Rosid. 2014. *Tunjangan Profesi Guru Meningkatkan Mutu Pendidikan*. Penerbit: Guraru
- Tafsir Ds. Al-Imron ayat 118
- Tim Penyusun. 2007. *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah*,
- Tim Penyusun. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang. *Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*.
- Tim Penyusun. 2007. *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah*, Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun
- Triwiyanto Teguh. 2013. *Standar nasional pendidikan sebagai indikator mutu layanan manajemen sekolah*. FIP Universitas Negeri Malang.
- Uhbiyati, Nur. 1998. *Ilmu Pendidikan Islam*. Bandung: Pustaka Setia.

- Usman Husaini. 2010. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Usman Nurdin, Konteks, 2002. *Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo).
- Universitas Terbuka. 2001. *Buku Materi Pokok Analisis Jabatan*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka.
- Widodo, Suparno Eko. 2011. *Manajemen Mutu Pendidikan untuk Guru dan Kepala Sekolah*. Jakarta: Ardadizya Jaya.
- Wayan Nurkencana Dan Sumartana, 1982. *Evaluasi Pendidikan*. Surabaya, Usaha Offset Printing.
- Wahjudi, *Manajemen konflik dalam organisasi: pedoman praktis bagi pemimpin Visioner*. Bandung: Alfabeta.
- Qomar, Mujamil. 2007. *Manajemen pendidikan islam*. Jogjakarta : Erlangga.
- Yayasan Penyelenggara. 1897. *Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*. Banten: Penerbit Kalim.
- Yuwono, Trisno dan Dang Pius Abdullah. 1994. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Praktis*. Surabaya: Arloka.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara

No	Informan	Pertanyaan	Jawaban
1	Bapak Ahmad Khumaini, SE (Kepala TU)	Bagaimana Proses penyusunan perencanaan untuk peningkatan mutu layanan administrasi?	Perencanaan yang dirancang oleh bapak kepala TU ini musyawarah bersama dengan para petinggi sekolah untuk administrasi kedepannya dengan bentuk perencanaan aktif dalam kegiatan rapat yang didalamnya terdapat evaluasi untuk kedepannya. Penataan kepegawaian dilakukan oleh kepala TU untuk meningkatkan kompetensi para pendidik dan tenaga kependidikan demi berjalan lancarnya sebuah sistem kerja. Strategi pegangan oleh kepala TU yakni inovasi, mempermudah, mempercepat segala bentuk pelayanan dengan baik dan nantinya akan diselesaikan kepada para tenaga kerja khususnya para tenaga kerja administrasi.
		Pedoman apa yang digunakan untuk memperkuat startegi yang dirancang ?	Mengenai pedoman yang saya gunakan yakni pedoman anjab dan beban kerja, karena itu memang sudah pegangan para Lembaga untuk menganalisis dan mengetahui kondisi khusus pegawai, karena pegawai akan berpengaruh pada sistem kerja Lembaga ini, apalagi jika berbicara mengenai pelayanan,

			memang harus diperhatikan.
		Bagaimana proses integrasi lebih lanjut dari strategi yang dibuat untuk peningkatan mutu layanan?	Integrasinya saya mengikuti segala ketetapan dari kementerian Pendidikan pusat. Dengan aktif menggunakan aplikasi-aplikasi pada setiap bidang dalam administrasi, seperti halnya E-Sikap untuk surat masuk, EMis untuk data kesiswaan dan Simpeg untuk kepegawaian.
2	Ibu Nabila Diah (Tenaga Kependidikan)	Bagaimana proses perencanaan strategi lebih lanjut untuk layanan administrasi kedepannya?	Dalam hal peningkatan pelayanan mutu di MTsN 1 Kota Malang ini untuk kedepannya yang sudah direncanakan mengenai pelayanan online untuk umum, pelayanan tersebut sudah direncanakan oleh Bapak Kepala tata usaha berupa perencanaan yang matang. Pelayanan online yang disajikan yakni dengan menggunakan <i>whatsapp</i> online dengan satu klik nomor lalu muncul berbagai layanan yang dibutuhkan dan di dalamnya langsung terdapat link sesuai dengan kebutuhan. Untuk planing besar ini tujuan saya bisa mempermudah pelayanan yakni berupa layanan administrasi salah satunya seperti “legalisir ijazah”, biasanya alumni-alumni yang sudah jauh-jauh tempat tinggalnya sangat bisa memanfaatkan pelayanan online ini. Pelayanan ini sesuai akan diimplementasikan pada

			tahun 2023 sesuai dengan rencana.
3	Ibu Rela Ayu (Tenaga Kependidikan)	Bagaimana proses implementasi dari strategi kepala TU khusus untuk bagian pelayanan administrasi umum ?	Pelayanan administrasi khusus umum disini disebut dengan form office atau PTSP pelayanan yang memang menyatu melalui satu pintu, penerapannya berjalan lancar, apapun layanan kami sebisa mungkin menyelesaikan dengan baik, disini kami menginformasikan bahwa untuk layanan bisa berbentuk offline dengan langsung datang kesekolah dan online melalui <i>whatsapp</i> TU. Untuk pelayanan yang bagian internal yakni back office untuk melayani bagian dalam segala bentuk kebutuhan, baik warga sekolah sendiri maupun luar sekolah.
4	Ibu Nabila Diah (Tenaga Kependidikan)	Bentuk seperti yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan strategi bagi para pegawainya?	Kepala TU dengan tim strategi peningkatan mutu secara rutin memberi pelatihan kepada kami dengan mengikutkan pelatihan untuk para tenaga kerja khusus layanan administrasi di kemenag.
5	Pariati, S.Psi (Tenaga kependidikan)	Bagaimana implementasi yang terjadi dari strategi kepala TU untuk peningkatan mutu pelayanan administrasi madrasah ini?	Jumlah tenaga kerja 120 pendidik dan 32 tenaga kependidikan yang memang dimaksimalkan pada tenaga kerja dibagian administrasi ini, sehingga kami selalu menyesuaikan dengan visi misi madrasah, penataan mengenai kepegawaian dilaksanakan pertahun untuk

			SK nya diajukan 2 kali dalam setahun untuk mengetahui perkembangan dari para pegawai-pegawai disini, sehingga nantinya akan berpengaruh pada proses peningkatan layanan.
6	Bapak Hariono (Bagian Kepegawaian)	Bagaimana implikasi yang terjadi dari implementasi perencanaan SK tahunan yang dibuat oleh kepala administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi?	Saya sudah merasakan dengan adanya SK tahunan ini membuat para pegawai lebih fokus pada pekerjaannya dan beban kerja yang diberikan menyesuaikan, sehingga mutu layanan administrasi yang saya rasakan tidak hanya untuk mutu madrasah di masyarakat luar tetapi mutu layanan untuk para warga madrasah sendiri
7	Ibu Ayu (Tenaga kependidikan)	Bagaimana implikasi yang dirasakan para penerima layanan jasa administrasi ini, untuk mengetahui tingkat mutu yang sudah diperoleh?	Kami selaku para tenaga kerja yang focus di PTSP merasakan langsung bagaimana antusiasnya para masyarakat luar untuk dilayani segala kebutuhannya oleh sekolah, sehingga kami juga ikut senang dalam bekerja karena bisa membantu secara langsung dan lancar dalam menyelesaikan administrasi dan kebutuhan mereka
8	.Khumaini	Siapa yang langsung memandu strategi untuk peningkatan mutu administrasi ini?	Untuk yang mengelola semuanya saya, karena saya selaku kepala tata usaha memang tugasnya untuk memikirkan kemajuan proses administrasi sekolah,, jadi komando yang memegang langsung saya dan beberapa perwakilan dari setiap bidang divisi TU dan para waka

			sekolah.
9	Tenaga kependidikan	Bentuk implikasinya seperti apa dari startegi yang telah dibuat?	Bapak kepala TU mengadakan kegiatan workshop untuk menambah kompetensi para tenaga kerja disini, baik untuk pendidik dan tenaga kependidikan, biasanya nanti bisa difokuskan kepada para tenaga kerja yang lansia untuk pelatihan lebih lanjut agar bisa tetap menyesuaikan dengan jamandengan berupa diklat, untuk pelatihan yang didatangi yakni workshop kegiatan berupa pelatihan atau penambahan ilmu yang diadakan sekolah untuk para tenaga kerja di madrasah ini, sehingga dampaknya bisa langsung kami rasakan untuk pengetahuan baru kami.
10	Bapak Ahmad Khumaini, SE (Kepala TU)	Bagaimana proses evaluasi untuk penjagaan mutu administrasi agar tetap meningkat. ?	Untuk pengawasannya saya awasi secara langsung, seperti mengadakan evaluasi tahunan dan evaluasi bulanan, berupa rapat, tetapi kalau untuk mingguan evaluasinya berupa pengawasan secara langsung dari <i>whatsapp</i> dan bisa bersifat insidental. disini kami menggunakan analisis secara khusus juga dalam menganalisis, yakni menggunakan analisis SWOT, untuk mengetahui kekuatannya dan kelemahannya terletak dibagian mana, jadi mudah untuk di evaluasi.

Lampiran 2. Berkas Pedoman

Pedomana Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja

*Sumber : Menteri Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republic Indonesia
Tahun 2020*

BAB II

PELAKSANA ANALISIS JABATAN

DAN ANALISIS BEBAN KERJA

Pasal 3

- (1) Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja di instansi pemerintah pusat dilaksanakan oleh unit organisasi JPT Pratama yang secara fungsional membidangi analisis jabatan dan analisis beban kerja.
- (2) Analisis jabatan dan analisis beban kerja di lingkungan pemerintah provinsi dilaksanakan oleh unit organisasi JPT Pratama yang secara fungsional membidangi analisis jabatan dan analisis beban kerja.
- (3) Analisis jabatan dan analisis beban kerja di lingkungan pemerintah kabupaten/kota dilaksanakan oleh unit organisasi administrator yang secara fungsional membidangi analisis jabatan dan analisis beban kerja.

BAB III

TIM ANALISIS JABATAN DAN ANALISIS BEBAN KERJA

Pasal 4

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan analisis jabatan dan analisis beban kerja pada masing-masing Instansi Pemerintah, Pejabat Pembina Kepegawaian membentuk Tim Pelaksana Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.
- (2) Tugas Tim Pelaksana Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja adalah mengumpulkan data, menyusun informasi jabatan,

memverifikasi data, serta mengumpulkan beban kerja dalam jangka waktu satu tahun.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Ketentuan mengenai Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja pada Instansi Pusat dan Instansi Daerah dalam peraturan perundang-undangan dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 9

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku:

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Analisis Jabatan; dan
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 75 Tahun 2004 tentang Penghitungan Kebutuhan Formasi Berdasarkan Analisis Beban Kerja, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku

Pasal 10

Instansi Pemerintah wajib menyesuaikan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja berdasarkan Peraturan Menteri ini paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.

Pasal 11

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada saat diundangkan

1. Struktur TU MTsN 1 Kota Malang



Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



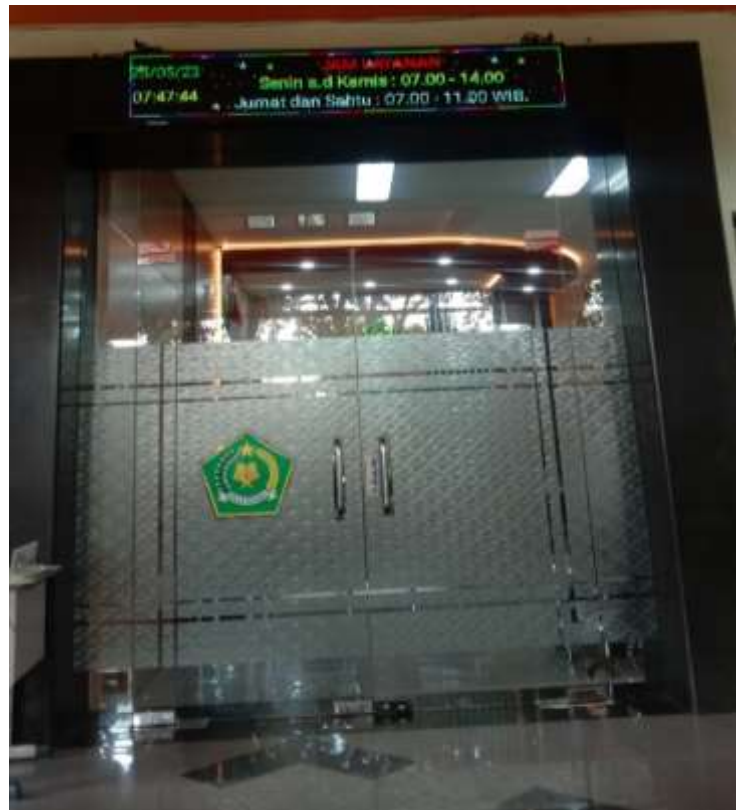
Wawancara bersama kepala Tata Usaha



Wawancara bersama dengan tenaga kependidikan



Bentuk penghargaan dari Kemenag kepada MTsN 1 Kota Malang



Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)



Pelayanan Satpam PTSP



Buku Tamu layanan



Ruangan Tenaga Administrasi Internal
(*Back Office*)



Bentuk Apresiasi Adminitrasi
kepada Peserta didik di Ruangn PTSP



Petunjuk arah
Pelayanan umum Sekolah



Visi Madrasah



Motto Madrasah



Wawancara pengambilan data

Daftar Riwayat Hidup Peneliti



Nama Lengkap : Ferliana Maysaroh
 NIM : 19170014
 Tempat/Tanggal Lahir : Sumenep, 21 April 2001
 Fakultas/Program Studi : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
 Tahun Masuk : 2019
 Alamat Rumah : Jl. Kalimas Poreh, Dusun Gutoguh, RT 002, RW 001, Desa Poreh, Kec. Lenteng, Kab. Sumenep, Prov. Jawa Timur.
 No. Hp : 085954582996
 Email : ferlianamaysaroh21@gmail.com
 Nama Orang Tua

- Bapak :Zainur Rahman
- Bunda :Endang Haerani

Riwayat Pendidikan:

- TK Ar-Rasyidin
- SDN 1 Cangkreng
- SMPN 1 Lenteng
- MAN 1 Sumenep

Pengalaman Organisasi:

- Pengurus Osis Devisi Pendidikan MAN Sumenep
- Pengurus Pramuka Pramuka Joko Tole MAN Sumenep
- Pengurus Devisi PSDM HMJ-MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2020
- Pengurus PMII Rayon “Kawah” Chondrodimuko 2020-2021
- Bendahara Umum HMJ-MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2020
- Pengurus Kopri Bidang Internal PMII Sunan Ampel Malang 2020-2021
- Bendahara Umum Kopri PMII Rayon “Kawah” Chondrodimuko 2021-2022
- Bendahara Umum Forum Komunikasi Mahasiswa Sumenep (FKMS) organisasi daerah 2021-2022
- Pengurus Ikatan Mahasiswa Madura (IMAMA) bidang internal 2022-2023
- Pengurus Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAPSI JATIM) 2021-2022