

**TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
SISWA DI MTS NAHDLATUSY SYUBBAN SAYUNG DEMAK**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana/S1 Pendidikan
Dalam Ilmu Kependidikan Islam



Oleh :
MUHAMMAD SAKOWI AMIN
NIM : 093311026

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026
Jurusan/Program Studi : Kependidikan Islam/S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA DI MTS NAHDLATUSY SYUBBAN SAYUNG DEMAK

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 16 November 2015

Saya yang menyatakan,



Muhammad Sakowi Amin
NIM: 093311026



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan (024) 7601295 Fax. 7615387
Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan:

Judul : Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak
Nama : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026
Jurusan : Kependidikan Islam
Program Studi : S1

Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Pendidikan Islam.

Semarang, 10 Juli 2015

DEWAN PENGUJI

Ketua

Drs. Wahyudi, M. Pd.

NIP. 19680314 199503 1007

Sekretaris

Fatkhu-roji, M.Pd.

NIP. 19691114 199403 1 003

Penguji I

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP. 19580805 198703 1 002

Penguji II

Dr. Ikhrom, M.Ag

NIP. 19650329 199403 002

Pembimbing I,

Ismail S M, M.Ag

NIP. 197110211997303 1 002

Pembimbing II,

Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd

NIP. 19520208197612 2 001



NOTA DINAS

Semarang,

12 November 2015

Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo

di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di
MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak
Nama : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026
Jurusan : Kependidikan Islam
Program Studi : S1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah

Wassalamu 'alaikum wr. wb..

Pembimbing I,



Ismail SM, M.Ag

NIP :1971102119973031002

NOTA DINAS

Semarang, 12 November 2015

Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di
MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak
Nama : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026
Jurusan : Kependidikan Islam
Program Studi : S1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah

Wassalamu 'alaikum wr. wb..

Pembimbing II,



Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd
NIP : 19520208197612 2 001

ABSTRAK

Judul : Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak

Penulis : Muhammad Sakowi Amin

NIM : 093311026

Skripsi ini membahas tentang tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Kajiannya dilatarbelakangi oleh semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Studi ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: (1) bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak? (2) bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak? dan (3) bagaimana evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak?. Permasalahan tersebut dibahas melalui studi lapangan yang dilaksanakan di sekolah MTs Nahdlatusy Syubban Kec. Sayung Kab. Demak. Di tempat tersebutlah yang dijadikan sebagai sumber data untuk mendapatkan deskripsi mengenai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa. Datanya diperoleh dengan cara wawancara terstruktur, observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua data dianalisis dengan pendekatan analisis deskriptif.

Hasil dari penelitian, (1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu pengelola tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, (2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Madrasah merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, yaitu 3 (tiga) tenaga tata

usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. (3) Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang lagi.

TRANSLITER ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/Untuk 1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	ẓ	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Bacaan Madd

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong

أُو = au

أَيُّ = a

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat-sahabat, serta pengikutnya yang senantiasa setia mengikuti dan menegakkan syari'at-Nya *amin ya rabbal 'aalamin*.

Alhamdulillah atas izin dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah berkenan membantu terselesaikannya Skripsi ini, adapun ucapan terimakasih secara khusus penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Muhibbin selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
3. Kajur. Prodi MPI, Dr. Fahrurrozi, M.Ag dan Sekjur. Fatkhuroji, M.Pd.
4. Ismail SM, M.Ag selaku dosen pembimbing I dan Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Musthofa Rahman, M.Ag. sebagai wali studi penulis yang turut memberi masukan dan arahan selama belajar di kampus.
6. Dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
7. H. Nur Hasan, Selaku Kepala Madrasah MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan membantu penulis dalam proses penelitian di madrasah.

8. Saidun, S.Pdi Selaku waka TU Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, yang telah memberikan informasi dan ilmu kepada penulis dalam proses penelitian.
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta serta saudara-saudara dan keluarga besar penulis di Demak, yang selalu memberikan motivasi, do'a untuk penulis.
10. *My super motobikecb* 100cc, yang selalu setia menemani dalam perjalanan berkuliah, Sahabat baik dan seperjuangan: mas Qowim dan Aksin Ngubaedi yang selalu setia menemani diskusi dan ngopi dikantin, Muhammad Nur Fauzan (Paijo), arek-arek Kendal dan Teman-teman KI 09, PPL, dan KKN, Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis hingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Untuk orang-orang yang telah begitu banyak memberikan inspirasi baik secara langsung atau tak langsung namun belum penulis cantumkan namanya.

Penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga Semoga amal baik mereka semua mendapat balasan yang setimpal dari Allah Swt. Demikian semoga Skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang, 23 Juni 2015
Penulis

Muhammad Sakowi Amin
NIM. 093311026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
TRANSLITER ARAB LATIN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BABI PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
BABII TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA DI MTs NAHDLATUSY SYUBBAN SAYUNG DEMAK	
A. Pustaka.....	11
B. Kajian Teori	12
1. Tata Usaha	12
a. Pengertian Tata Usaha	12
b. Tugas dan Fungsi Tenaga ke-Tata Usahaan	14
c. Langkah-Langkah Manajemen Tata Usaha	15
2. Mutu Pelayanan	16
a. Pengertian Mutu Pelayanan.....	16
b. Standar Mutu Pelayanan	24
3. Pelanggan	30
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian.....	34

C. Tempat dan Waktu Penelitian	35
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Fokus Penelitian	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak	45
1. Profil Sekolah.....	45
2. Letak Geografis.....	45
3. Visi, Misi dan Tujuan	46
4. Profil Pendidik	47
5. Kondisi peserta didik	47
6. Struktur organisasi sekolah	48
7. Fasilitas	49
8. Kegiatan Extra Kurikuler	50
B. Manajemen MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak	51
C. pelayanan MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak	58
D. Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak	62
E. Analisis Data	66
1. Analisis Perencanaan	66
2. Analisis Pelaksanaan.....	69
3. Analisis Evaluasi	71
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	75
B. Saran	77

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR SINGKATAN

DAFTAR LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman wawancara
Lampiran 2	Pedoman observasi
Lampiran 3	Dokumentasi
Lampiran 4	Surat penunjukan pembimbing
Lampiran 5	Surat Izin Riset
Lampiran 6	Keterangan telah melakukan penelitian dari MTs Nahdlatusy Syubban Sayung
Lampiran 7	SKK OPAK institut
Lampiran 8	SKK KKN ke-62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di masa sekarang pendidikan dipandang sebagai hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia. Hal ini ditandai dengan begitu majunya perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan mulai dari pelayanan penerimaan siswa secara Online maupun pengumuman kelulusan. Disamping itu, lembaga-lembaga pendidikan telah banyak bermunculan, baik yang negeri maupun yang swasta, mulai yang berkualitas maupun yang kurang berkualitas. Sehingga dengan banyaknya lembaga pendidikan yang muncul, menjadikan persaingan sangat ketat untuk menarik pelanggan pendidikan. Sehingga dengan meningkatnya jumlah persaingan juga menuntut setiap lembaga untuk senantiasa memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan dan baik bagi mereka dari pada yang dilakukan pesaing.

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah para siswa, atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan,

tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembagatersebut akan di tutup.

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.¹Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat

¹Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Diva Press, 2011), hlm. 19.

beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik, pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.²

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas

²Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 33.

pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bisa terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.

Dengan pernyataan dari pengguna jasa (siswa) tentunya jangan hanya dijadikan sebuah wacana saja. Karena pelanggan yang merasakan hal tersebut. Namun ini sulit untuk di buktikan oleh lembaga. Hal ini dikarenakan tidak adanya data dari keluhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga.

Dengan adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tentunya perlu ditanggapi oleh lembaga, oleh karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan keluhan pelanggan yang diberikan kepada pihak sekolah. Berpijak dari hal tersebut, maka sangatlah perlu untuk diberikan kualitas layanan kepada pelanggan.

Kualitas menurut Feigenbaum dalam bukunya Nasution, yang berjudul *Total Service Management*, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*). Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada pelanggan.³

Perhatian lembaga pendidikan tidak lagi hanya terbatas pada produk (jasa) melainkan juga kualitas jasa yang di berikan kepada pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan

³Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 119.

lembaga. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga pendidikan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Lembaga pendidikan harus mampu memahami perilaku dari para pelanggan, karena pelanggan mempunyai sikap dan preferensi yang berbeda terhadap obyek. Selain itu pelanggan juga berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkan juga berbeda, selanjutnya juga diperlukan beberapa cara agar pelanggan pendidikan tetap bertahan dan setia terhadap lembaga pendidikan.

Kualitas layanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan internal dan menumbuhkan rasa memiliki diantara mereka. Kualitas layanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif, yaitu pelibatan dan pemberdayaan guru, pendelegasian wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, *human reward*, dan sebagainya.

Untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan di setiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan, sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi; supplier, input, proses, output dan customer. Ditinjau dari definisi Pelayanan yaitu Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik

dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini sekolah harus dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai pelanggan sehingga terjadi interaksi langsung.⁴

Yang dimaksud dengan pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara guru dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan

Keempat komponen layanan tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi *Excellent*, setiap guru harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan kinerja yang bagus dan sikap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami siswa, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian pencapaian *Excellent* bukanlah hal yang mudah, tetapi bila hal tersebut bisa dilakukan, maka lembaga akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan.

Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen ke pelanggan, dalam lembaga pendidikan proses meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang diinginkan.

⁴Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hlm.44.

Perusahaan dalam menjalankan kegiatannya semakin berorientasi pada pelanggan untuk terus menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pelanggan puas.⁵

Pelanggan pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pelanggan kurang begitu puas atau merasa tertipu dari produsen pendidikan (lembaga sekolah) ini akan berakibat fatal, dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut. Dalam ayat al Qur'an diterangkan bahwa :

لَمُنْكَرٍ الْفَحْشَاءِ عَنِ وَيَنْهَى الْقُرْبَى ذِي وَإِتْيَايَ وَالْإِحْسَانِ بِالْعَدْلِ يَا مُرَّةَ اللَّهِ إِنَّ
﴿تَذَكَّرُونَ لَعَلَّكُمْ يَعِظُكُمْ وَالْبَغْيِ وَآ﴾

“*Sesungguhnya Allah menyuruhmu: berlaku adil, berbuat kebajikan dan membantu keluarga dekat, dan sebaliknya melarang: mengerjakan perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu, semoga kamu mengerti*”. (QS. An Nahl : 90)⁶

Pihak pelanggan pendidikan berhak memperoleh layanan yang memuaskan selera mereka, layanan ini dapat dilihat dari berbagai bidang, mulai dari layanan berupa bentuk fisik bangunan sampai layanan yang berbentuk fasilitas dan guru yang bermutu. Konsumen akan memperhatikan keadaan bangunan, ruang belajar, mulai dari bangku, WC/kamar mandi yang bersih dan

⁵Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, hlm. 45.

⁶Surin Bachtiar, *Terjemah dan Tafsir Alqur'an huruf arab latin*, (Fa. Sumatra, 1978), hlm. 579

airnya lancar, bahkan sampai atap yang bocor. Kemudian ketersediaan berbagai fasilitas, berupa teknologi pendidikan, guru yang disiplin dan rajin, sering mendengarkan informasi yang baru dan sebagainya. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan pelanggan (konsumen), ini merupakan tujuan yang hakiki dari Marketing pendidikan.

Terlebih Kegiatan belajar mengajar merupakan pelayanan yang berhubungan atau berinteraksi langsung dengan pelanggan atau siswa, hendaknya berusaha meningkatkan kualitas kegiatan belajar mengajar kepada siswa. Sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan atas layanan kegiatan belajar mengajar yang diberikan oleh produsen (lembaga pendidikan). Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap lembaga diharapkan tingkat kepercayaan mereka akan meningkat.

Begitu juga di lembaga pendidikan MTs Nahdlatul Ulama Syubban Sayung Demak memerlukan kepuasan, dan kepercayaan dari pelanggan untuk tetap eksis dan menarik banyak pelanggan pendidikan. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan (siswa).

Berangkat dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian tentang *”Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatul Ulama Syubban Sayung Demak”*.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan latar belakang di atas, sehingga

dapat diambil permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak?
2. Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak?
3. Bagaimana Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak?

C. Tujuan Penelitian

Melihat dari perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat diantaranya:

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif berupa meningkatnya mutu pelayanan terhadap pelanggan pendidikan di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung

Demak.

2. Manfaat Teoritis

Agar dapat mengetahui bagaimana tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa, dimulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga sampai evaluasi.

BAB II

TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA

A. Kajian Pustaka

Dalam tinjauan pustaka akan mendeskripsikan penelitian terdahulu yang di lakukan dan relevansinya dengan judul penelitian ini. Adapun karya penelitian tersebut adalah:

Skripsi yang berjudul “*Studi Tentang Pelaksanaan Manajemen Operatif Pendidikan di Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang*” disusun oleh Edi Hartono (3101127). Membahas bagaimana pelaksanaan manajemen operatif pendidikan di Lembaga Pendidikan Ma'arif Madrasah Aliyah Mu'allimin Mu'allimat Rembang, yang meliputi bidang tata usaha, bidang sarana prasarana, bidang keuangan, bidang kepegawaian, dan bidang hubungan masyarakat.

Penulisan skripsi yang berjudul “*Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) bagi Pengembangan Mutu Madrasah di MI Walisongo 02 Pajomblan Kedungwuni Pekalongan*” oleh Ikhwan (093911559), yang merupakan jenis penelitian kualitatif dan termasuk penelitian lapangan dengan model study deskriptif, dengan hasil penelitian : Dalam kaitannya dengan implementasi SPM, MI Walisongo 02 Pajombalan dapat dikatakan telah dapat memenuhi SPM, terkecuali dalam aspek sarana dan prasarana masih belum memenuhi standar karena minimnya lahan yg tersedia. Dalam kaitannya dengan usaha dan upaya pembelajaran,

MI Walisongo 02 Pajombalan terus menerus melakukan upaya peningkatan pembelajaran sehingga dapat mencapai nilai rata-rata di atas 6,00 pada ujian nasional.

Penulisan skripsi yang berjudul “*Manajemen Sarana dan Prasarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP N2 Penawangan Purwodadi Grobogan*” oleh Luthfa Ulinuha (093311019) dengan hasil penelitian sebagai berikut: Perencanaan sarana prasarana di SMP N 2 Penawangan Grobogan selalu melihat kebutuhan kantor maupun pendidikan. SMP N 2 Penawangan Grobogan tidak harus menambahkan sarana prasarana yang baru, tetapi tetap mengoptimalkan sarana prasarana yang lama selama itu masih bisa digunakan.

B. Kajian Teori

1. Tata Usaha

a. Pengertian Tata Usaha

Tata usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Tentang manajemen, dalam al Qur'an diterangkan :

لَا عَنْهُ كَانَ أُولَٰئِكَ كُلُّ وَالْفُؤَادِ وَالْبَصَرَ السَّمْعَ إِنَّ عِلْمَ رَبِّهِ لَكَ لَيْسَ مَا تَقْفُوا لَا

مَسْئُورًا

“Dan janganlah engkau mencampuri persoalan yang tidak engkau ketahui sama sekali tentang pokok dasarnya, sesungguhnya setiap penglihatan, pendengaran dan

*pemikiran akan dipinya pertanggung jawabanya”. (Qs. Al Isra’:36)*¹

Sedang manajemen secara umum adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan SDM dan sumber daya lainnya.²

*Management as a control process. The manager can be regarded as a controller employing a closed loop process, how he can monitor the behaviour of the system and how he communicates with parts of the system and with his fellow controllers.*³Manajemen sebagai proses pengendalian. Manajer dapat dianggap sebagai pengontrol menggunakan proses putaran tertutup, bagaimana ia dapat memantau perilaku sistem dan bagaimana ia berkomunikasi dengan bagian-bagian dari sistem dan dengan sesama pengendalinya.

Ketatausahaan sekolah adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.

¹ Surin Bachtiar, Terjemah dan Tafsir Alqur’an huruf arab latin, Fa. Sumatra , 1978, hlm.598

² Anton Athoillah, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hlm.16.

³ Eilon Samuel, *Management Control*, Pergamon Press, Hlm 135

Dari penjelasan diatas diambil suatu pengertian bahwa tata usaha adalah sebuah rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai tugas melayani, membantu, dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan dalam sekolah secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.

b. Tugas dan Fungsi tata usaha sekolah

1) Tugas tata usaha sekolah

Tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

- a) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi,
- b) menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan
- c) membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.⁴

2) Fungsi tata usaha sekolah

Menurut Ary Gunawan, ada tiga fungsi tata usaha/administrasi pendidikan,

- a) Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis.
- b) Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah demi

⁴ Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Diva Press, 2011), hlm. 59.

tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, yang disertai pembinaan demi peningkatan pendidikan.

c) Memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien dalam kegiatan belajar-mengajar.⁵

c. Langkah – langkah Tata Usaha

1) Perencanaan tata usaha

Perencanaan adalah proses penetapan dan pemanfaatan sumber daya secara terpadu yang diharapkan dapat menunjang kegiatan-kegiatan dan upaya-upaya yang akan dilaksanakan secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan.

Dalam konteks ketatausahaan, perencanaan dapat diartikan sebagai proses penyusunan, penggunaan media, penggunaan pendekatan atau metode, dalam suatu.

Pada dasarnya bila suatu kegiatan direncanakan terlebih dahulu maka dari kegiatan tersebut akan lebih terarah dan lebih berhasil. Itulah sebaiknya seorang tenaga ketatausahaan harus memiliki kemampuan dalam merencanakan program dan membuat persiapan yang hendak diberikan.

2) Pelaksanaan tata usaha

Pelaksanaan tatausaha merupakan proses berlangsungnya kegiatan pelayanan, membantu, dan

⁵ Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 03.

memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan penunjang di sekolah. Jadi pengelolaan ke-tata usahaan adalah proses interaksi antara petugas ketatausahaan dengan pelanggan pendidikan, yaitu murid/siswa dalam rangka memberikan pelayanan kepada siswa demi tercapainya tujuan.

Dalam fungsi ini memuat kegiatan pengorganisasian dan kepemimpinan tata usaha yang melibatkan penentuan berbagai kegiatan, seperti pembagian pekerjaan ke dalam berbagai tugas khusus yang harus dilakukan setiap petugas administratif sekolah dalam proses pelayanan jasa kepada pelanggan pendidikan.

3) Evaluasi tata usaha

Evaluasi merupakan suatu upaya untuk mengetahui berapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh siswa dari hal-hal yang telah diberikan oleh petugas ketatausahaan.⁶

Untuk dapat menentukan tercapai dan tidaknya tujuan pelayanan pendidikan perlu dilakukan usaha dan tindakan atau kegiatan untuk menilai hasil pelayanan.

Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk melihat kemajuan pelayanan dalam hal meningkatkan mutu pelayanan sesuai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

⁶OemarHamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008) hlm.156.

Mutu adalah sebuah proses terstruktur untuk memperbaiki keluaran yang dihasilkan. Mutu didasarkan pada kebutuhan untuk memperbaiki kondisi kerja bagi setiap pegawai⁷. Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Dalam hadist diterangkan :

(رواه البخاري) لا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.(HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

Aspek definisi relatif mengenai mutu adalah adanya kesesuaian dengan spesifikasi (definisi menurut produsen) dan memenuhi kebutuhan pelanggan (definisi mutu menurut pelanggan). Artinya, kualitas masih ada peluang untuk ditingkatkan sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan

⁷ S. Arcaro Jerome, *Pendidikan Berbasis Mutu*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 75

pelanggan.⁸ Didalam definisi Juran dan TQM (*Total Quality management*) adalah suatu konsep yang sama, pada intinya sama-sama kesesuaian untuk pengguna. Sehingga kalau dikaitkan dengan pendidikan, produsen adalah sebagai pihak sekolah dan konsumen adalah sebagai pihak murid atau siswa.

Bruce Brocka dalam bukunya “*Quality Management*”, menyatakan bahwa *Quality management is a way to continuously improve performance at every level of operation, in every functional are of an organization, using all available human and capital resources.*⁹Manajemen mutu adalah cara untuk terus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasi, di setiap fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.

Mutu atau *quality* sesungguhnya merupakan sebuah konsep yang kontradiktif sebab di satu sisi kualitas dapat diartikan sebagai konsep yang *absolute* dan di sisi lain juga dapat diartikan sebagai konsep relatif.¹⁰

⁸Popi Sopiati, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, (Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor), hlm.3-4.

⁹Brocka Bruce, *Quality Management “Implementing The Best Ideas of The Masters”*, (USA: Mc Graw-Hill, 1992), Hlm. 03

¹⁰AbinSyamsuddin, *Pengelolaan Pendidikan; Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*,(Bandung:PustakaEduca, 2010), hlm. 320-321.

Sebagai konsep yang absolute, mutu atau kualitas dipahami sebagai dasar penilaian untuk kebaikan, kecantikan dan kebenaran yang memungkinkan standar tinggi dan tidak dapat diungguli. Dalam pemahaman seperti ini, produk-produk dianggap berkualitas bila produk tersebut dibuat dengan sempurna dan tidak menghemat biaya. Mutu atau *quality* sebagai konsep relative difahami sebagai sebuah atribut produk atau layanan, mutu atau *quality* dapat dinilai terus kelanjutannya. Mutu atau *quality* merupakan produk kontekstual; yaitu apa yang dianggap berkualitas saat ini kemungkinan bukan suatu yang dianggap berkualitas besok, sehingga mutu atau *quality* pada dasarnya subyektif dan dinamis. Dalam konsep relatif, kualitas bukan merupakan atribut dari produk atau jasa. Sesuatu yang dianggap berkualitas jika barang atau jasa memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Oleh karena itu kualitas bukanlah merupakan tujuan akhir, melainkan sebagai alat ukur atas produk akhir dari standar yang ditentukan. Kualitas barang atau jasa dalam konsep relatif ini tidak harus mahal, eksklusif atau spesial karena barang berkualitas bisa biasa-biasa saja, bersifat umum, dikenal banyak orang tetapi bisa berkonotasi cantik atau indah (*beautiful*) walaupun tidak penting sekali. Dalam konsep yang relatif produk yang berkualitas adalah yang sesuai dengan tujuannya. Definisi kualitas dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut

pandang produsen maka kualitas adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan dan dari sudut pelanggan maka kualitas untuk memenuhi tuntutan pelanggan.

Terdapat banyak definisi tentang kualitas. Ada yang menyebutkan bahwa kualitas atau mutu adalah suatu nilai atau suatu keadaan. Namun, pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut: *pertama*, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.¹¹

Kualitas juga memiliki banyak dimensi, yaitu *pertama*, karakteristik kinerja operasional pokok dari produk inti. *Kedua*, karakteristik tambahan. *Ketiga*, keandalan, yaitu kecil kemungkinan untuk rusak atau gagal pakai, *keempat*, kesesuaian dengan spesifikasi yang ditetapkan, *kelima*, daya tahan, yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan, *keenam*, keterlayanan yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan atau penanganan keluhan yang

¹¹Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (PT. Grasindo, Jakarta, 2003), hlm.67-68.

memuaskan, *ketujuh*, estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra, *kedelapan*, citra kualitas produk yang menyangkut antara lain tanggung jawab terhadap produk atau jasa yang diberikan.¹²

Kualitas yang dimaksud dalam konteks kualitas pendidikan adalah konsep relatif. Yang menjadi pembahasan selanjutnya adalah bagaimana cara mengukur kualitas pendidikan. Hingga kini banyak pengamat pendidikan, ahli pendidikan, dan para pejabat pendidikan mengartikan pendidikan berkualitas dengan ukuran perolehan nilai ujian atau prestasi akademik. Demikian pula di Indonesia, perolehan nilai berupa Nilai Ebtan Negeri (NEM) atau Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) sering kali dijadikan jimat dalam kehidupan seseorang. Karena NEM atau IPK tersebut yang dijadikan senjata untuk melanjutkan sekolah atau melamar pekerjaan.

Penilaian kualitas pendidikan semacam itu sangat sempit setelah kita melihat apa itu kualitas pendidikan seperti yang diuraikan diatas. Tapi ketika sekolah-sekolah telah menerapkan MBS maka kualitas pendidikan dimaknai dalam konteks yang lebih luas, daripada sekedar prestasi akademik.

Definisi tentang kualitas selalu terkait dengan produk. Yang menjadi pembahasan selanjutnya yaitu produk

¹²Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm.68-70.

pendidikan. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (*service*) dan bukan produksi barang. Untuk membedakan produksi jasa dan produksi barang terdapat enam perbedaan.

Pertama, jasa pelayanan biasanya terjadi kontak langsung antara penyedia jasa dengan pengguna akhir, maka kualitas jasa bergantung pada orang yang memberikan pelayanan dan orang yang menerima pelayanan.

Kedua, jasa harus diberikan secara tepat waktu karena pelayanan dikonsumsi secara langsung pada saat jasa itu diberikan. Kontrol kualitas jasa dilakukan sebelum dan selama jasa tersebut diberikan. Adanya kontak langsung tersebut memungkinkan adanya evaluasi dan *feedback* yang merupakan sarana utama untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Ketiga, jasa pelayanan tak dapat ditambal sulam atau diperbaiki. Oleh karena itu, penting sekali untuk ditetapkan standar pelayanan dari tahap awal. Selain itu, dalam memberikan pelayanan memungkinkan untuk terjadinya kesalahan manusia.

Keempat, jasa pelayanan berkaitan dengan masalah-masalah yang tidak kelihatan sehingga sulit sekali untuk menggambarkan seperti apa keinginan pelanggan. Dalam jasa pelayanan lebih banyak menyangkut proses daripada hasil akhirnya.¹³

¹³Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, hlm.70-71.

Kelima, jasa pelayanan biasanya diberikan secara langsung kepada pelanggan oleh *pegawai* junior, sedangkan pegawai junior berada jauh dari pelanggan. Oleh karena itu, pegawai junior terutama yang di garda depan harus di motivasi untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Keenam, sangat sulit untuk mengukur keberhasilan *output* dan produktivitas jasa pelayanan. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam hal ini ukuran-ukuran yang tidak tampak merupakan faktor kesuksesan yang penting seperti perhatian, kesopanan, keramahtamahan, dan pemberian bantuan. Kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.

Manajemen dalam sekolah, dan juga dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas, baik konteks kurikuler maupun ekstra-kurikuler, di dalam lingkup substansi yang akademis maupun yang non-akademis dalam suasana yang mendukung proses pembelajaran.

Secara etimologis, kamus besar bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi

kebutuhan. Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.¹⁴

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal (Sutopo dan Suryanto, 2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

b. Standar mutu pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung baku *mutu pelayanan*.

¹⁴Normann, *Service Management*. Chisester, (England : Wiley & Son 1991), hlm.31.

Seperti yang diterangkan dalam Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004, terdiri atas:

- 1) 90 persen anak dalam kelompok usia 13 -15 tahun bersekolah di SMP/MTs.
- 2) Angka Putus Sekolah (APS) tidak melebihi 1 persen dari jumlah siswa yang ber-sekolah.
- 3) 90 persen sekolah memiliki sarana dan prasarana minimal sesuai dengan standar teknis yang di-tetapkan secara nasional.
- 4) 80 persen sekolah memiliki tenaga kependidikan non guru untuk melaksanakan tugas administrasi dan kegiatan non mengajar lainnya.
- 5) 90 persen dari jumlah guru SMP yang diperlukan terpenuhi.
- 6) 90 persen guru SMP/MTs memiliki kualifikasi, sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan secara nasional.
- 7) 100 persen siswa memiliki buku pelajaran yang lengkap setiap mata pelajaran.
- 8) Jumlah siswa SMP/MTs per kelas antara 30 – 40 siswa.
- 9) 90 persen dari siswa yang mengikuti uji sampel mutu pendidikan standar nasional mencapai nilai “memuaskan” dalam mata pelajaran Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika, IPA, dan IPS di kelas I

dan II.

- 10) 70 persen dari lulusan SMP/ MTs melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA)/ Madrasah Aliyah (MA)/ Sekolah Menengah Kejuruan (SMK).¹⁵

Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penyelenggaraan Persekolah Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah merupakan spesifikasi teknis sebagai patokan pelayanan minimal yang wajib dilakukan dalam menyelenggarakan kegiatan persekolah dibidang pendidikan agar penyelenggaraan kegiatan pelayanan persekolah kepada masyarakat dibidang pendidikan dapat mencapai hasil sesuai indikator yang ditentukan.

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) penyelenggaraan Persekolah Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah Depdiknas Tahun 2003, bahwa fasilitas sekolah menengah atas yang harus tersedia adalah sebagai berikut:

- 1) Lahan

Jenis lahan yang digunakan antara lain adalah:

- a) Lahan terbangun adalah lahan yang di atasnya berisikan bangunan.

¹⁵Kepmendiknas tentang standar pelayanan minimal (SPM) bidang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP)/ Madrasah Tsanawiyah (MTs) 129a/U/2004.

- b) Lahan terbuka adalah lahan yang belum ada bangunan di atasnya, termasuk taman, plaza, selasar dan lapangan.
- c) Lahan kegiatan praktik adalah lahan yang diperuntukkan untuk pelaksanaan kegiatan praktik.
- d) Lahan pengembangan adalah lahan yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan bangunan, kegiatan praktik dan perumahan.¹⁶

2) Ruang

Secara umum, jenis ruang ditinjau dari fungsinya dapat dikelompokkan dalam ruang pendidikan, ruang administrasi, dan ruang penunjang.

a) *Ruang pendidikan*

Ruang pendidikan berfungsi untuk menampung proses belajar mengajar teori dan praktik, antara lain:

- (1) Ruang teori
- (2) Ruang laboratorium
- (3) Ruang olahraga
- (4) Ruang perpustakaan
- (5) Ruang kesenian
- (6) Ruang ketrampilan

b) *Ruang administrasi*

¹⁶ Popi Sopiadin, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm.91-92.

Ruang administrasi berfungsi untuk melaksanakan berbagai kegiatan kantor atau administrasi. Ruang administrasi terdiri atas:

- (1) Ruang kepala sekolah
- (2) Ruang wakil kepala sekolah
- (3) Ruang guru
- (4) Ruang produksi atau penggandaan
- (5) Ruang tata usaha

c) *Ruang penunjang*

Ruang penunjang berfungsi untuk menampung kegiatan yang mendukung PBM, antara lain:

- (1) ruang ibadah
- (2) ruang koperasi sekolah
- (3) ruang OSIS, pramuka, PMR
- (4) ruang bimbingan
- (5) ruang serba guna (umum)
- (6) ruang kamar mandi (WC)
- (7) ruang UKS

3) Perabot

Secara umum, perabot sekolah mendukung tiga fungsi utama sekolah, yaitu fungsi pendidikan, fungsi administrasi, dan fungsi penunjang. Jenis perabot sekolah dikelompokkan sebagai perabot pendidikan, perabot administrasi, dan perabot penunjang.

4) Alat dan media pendidikan

Setiap SMA memiliki alat pendidikan sekurang-kurangnya, berupa:

- a) Alat peraga (praktik bidang studi IPA).
- b) Alat peraga (praktik bidang IPS).
- c) Alat peraga (praktik bidang studi matematika).
- d) Alat peraga (praktik bidang ketrampilan).
- e) Media pengajaran mata pelajaran lain.

Setiap sekolah harus menyediakan:

- a) Buku pelajaran pokok.
- b) Buku pelajaran pelengkap.
- c) Buku bacaan.
- d) Buku sumber (referensi).

Untuk buku pelajaran pokok, sekolah menyediakan satu jenis setiap mata pelajaran bagi setiap siswa. Jumlah jenis buku mata pelajaran pokok yang disediakan tergantung pada mata pelajaran yang diikuti oleh siswa.

Indikator keberhasilan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk komponen fasilitas sekolah adalah sebagai berikut:

- a. Lahan; ketercapaian minimal cukup dengan kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).
- b. Bangunan; ketercapaian minimal lengkap dengan kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).
- c. Perabot; ketercapaian minimal lengkap dengan kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).

- d. Peralatan atau laboratorium (media); ketercapaian minimal lengkap dengan kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).
 - e. Perbandingan buku teks siswa adalah 1 : 2 antara kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).
 - f. Sarana olahraga; ketercapaian minimal lengkap dengan kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).
 - g. Infrastruktur; ketercapaian minimal lengkap dengan kewenangan pemerintah kabupaten (kota dan sekolah).
3. Pelanggan

Pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (lembaga) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa (lembaga) tersebut.

Pelanggan merupakan orang-orang yang tidak tergantung pada produk akan tetapi produklah yang tergantung pada pelanggan, oleh karena itu pelanggan harus di beri kepuasan.¹⁷.

ada dua aspek dalam pelanggan pendidikan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi guru, dan staf pendidikan lainnya. Pelanggan eksternal ada tiga kelompok, yaitu pelanggan eksternal primer, pelanggan sekunder, pelanggan tersier. Pelanggan eksternal primer adalah peserta didik. Pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua

¹⁷ Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Jogjakarta:IRCiSoD, 2008), hlm 68.

dan para pemimpin pemerintahan. Pelanggan eksternal tersier adalah pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas. Kepuasan pelanggan (siswa) merupakan jasa bagi lembaga sekolah, jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa maka siswa akan merasa puas, tetapi jika pelayanan yang diterima tidak sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.

Banyak hal yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa, diantaranya adalah tidak sesuainya antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah.

Kepuasan siswa sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Persepsi siswa terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja sekolah, aktivitas

siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi dan teman sekolah.

Pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar-mengajar didalam kelas.¹⁸

C. Kerangka Berpikir

1. Tata usaha sekolah

Sebagai sebuah lembaga pendidikan, sekolah menyelenggarakan berbagai macam kegiatan. Kegiatan ini memerlukan perencanaan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan pengkomunikasian, agar benar-benar berdaya guna untuk mencapai tujuan.

Tata usaha adalah merupakan usaha untuk mengelola ketatausahaan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi oleh seseorang atau sekelompok orang, guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien

Tugas pokok dan fungsi tenaga ketatausahaan sekolah diantaranya : melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

2. Tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan

¹⁸ Popi Sopiadin, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, hlm.34.

Tata usaha sebagai badan administrasi sekolah yang mempunyai fungsi dan tugas melayani pekerjaan-pekerjaan operatif, membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan, serta membuat dan menyajikan data-data penunjang dalam kegiatan kelembagaan, mempunyai peranan penting dalam hal peningkatan mutu pelayanan.

Manajemen dalam sekolah, dan juga dukungan kelas berfungsi mensinkronkan berbagai input tersebut atau mensinergikan semua komponen dalam interaksi (proses) belajar mengajar baik antara guru, siswa dan sarana pendukung di kelas maupun di luar kelas. Dengan melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, bidang tatausaha sekolah dapat merencanakan program-program kegiatan pelayanan sekolah kedepan, mengetahui pedoman pelaksanaan yang baik dan benar, dan dengan evaluasi, sekolah dapat mengetahui apa saja hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Dalam usaha peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas atau bermutu, diantaranya menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana dalam segala aspek operasional kelembagaan, sekolah akan mempunyai pengaruh dan dapat menarik banyak minat masyarakat luas untuk bersedia menyekolahkan anaknya kedalam lembaga tersebut.

3. Hasil yang di inginkan

Melalui kualitas layanan yang dimiliki sekolah, maka kualitas pendidikan akan terlihat dari hasil meningkatnya mutu pelayanan terhadap peserta didik, sehingga memudahkan untuk mengajak bekerja sama dengan orang tua, dan juga pemerintah, minimal pemerintahan setempat, mengingat ketika satu sekolah yang memiliki kualitas, maka sekolah itu akan menjadi favorit di masyarakat. Di sini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan sekolah sangat berpengaruh untuk menumbuhkan kepercayaan, baik dari pemerintah, masyarakat, serta di dalam intern sekolah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ialah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan memaparkan keadaan objek yang diteliti.¹

Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.² Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif, metode ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang

¹ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 92.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 14.

berdasarkan fakta-fakta atau apa adanya, metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada menemukan fakta-fakta sebagaimana keadaan sebenarnya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Jadi penelitian ini memahami pendekatan kualitatif karena melalui pendekatan tersebut lebih tepat untuk mengidentifikasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak. Dipilihnya MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak didasarkan pada asumsi bahwa sekolah tersebut merupakan representasi dari sekolah yang banyak diminati oleh para orang tua wali murid dilingkungan kecamatan Sayung. Adapun waktu penelitian ini mulai tanggal 12 Mei 2015 sampai tanggal 23 Mei 2015.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Yang dimaksud jenis data dalam penelitian ini adalah data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan memaparkan keadaan objek yang diteliti.³

³ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 92.

- a. Data Primer: yaitu data pelayanan ketatausahaan di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.
 - b. Data Sekunder: yaitu letak geografis, sejarah sekolah, keadaan guru dan siswa, dan pelaksanaan pembelajaran di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.
2. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.⁴ Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian adalah:

- a. Sumber Data Primer: kepala sekolah, dan tenaga kependidikan (karyawan tata usaha MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak)
- b. Sumber Data Sekunder: guru, komite sekolah, dll.

E. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif fokus penelitian menjadi suatu hal yang penting, karena fokus penelitian berkaitan dengan luas atau sempitnya permasalahan yang akan diteliti. Fokus juga berarti penentuan keluasan permasalahan dan batas penelitian. Agar nantinya penelitian ini dapat berjalan sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan manfaat penelitian. Maka penelitian ini difokuskan pada tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ialah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.⁵

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data, oleh karena itu peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya:

1. Teknik Observasi

Observasi diartikan sebagai kegiatan penelitian melalui pengamatan, dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai gejala yang tampak pada objek penelitian.⁶

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan salah satu panca indera yaitu indera penglihatan sebagai alat bantu utamanya untuk melakukan pengamatan langsung, selain panca indera biasanya peneliti menggunakan alat bantu lain sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan diantaranya buku catatan, kamera, film, proyektor, *checklist*

⁵ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 100.

⁶ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), hlm. 158.

yang berisi obyek yang diteliti dan lain sebagainya.⁷ Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan alat bantu berupa buku catatan dan kamera. Buku catatan diperlukan untuk mencatat hal-hal yang dirasa penting yang ditemui selama melakukan pengamatan, sedangkan penggunaan kamera untuk mengabadikan beberapa momen yang relevan dengan yang ada pada fokus penelitian. Observasi yang dilakukan meliputi:

- a. Observasi lingkungan tata usaha yang ada di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.
- b. Observasi pengelolaan tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.
- c. Observasi kinerja kepala sekolah dan waka bidang tata usaha dalam hal peningkatan mutu pelayanan di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak..

2. Teknik Interview

Teknik *Interview* (wawancara) adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun sebuah makna dalam suatu topik tertentu.⁸ Ciri utama dari interview ialah adanya kontak langsung dengan cara tatap muka antara pencari

⁷ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 78-79.

⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 72.

informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*), untuk memperoleh informasi yang tepat dan objektif, setiap *interviewer* harus mampu menciptakan hubungan yang baik dengan *interviewee*.⁹ Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan kepala sekolah dan waka bidang tata usaha MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak secara langsung dengan menggunakan alat bantu. Alat bantu tersebut berupa pedoman wawancara (*interview guide*).¹⁰ Oleh karena pedoman wawancara ini merupakan alat bantu, maka disebut juga instrumen pengumpulan data.

Untuk memperoleh data dari kepala sekolah dan waka bidang tata usaha, peneliti menyusun sebuah pedoman wawancara dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis. Pedoman ini dibuat sebelum kegiatan wawancara dilaksanakan dan berfungsi sebagai panduan selama wawancara berlangsung sehingga dapat berjalan baik dan lancar.

3. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi merupakan metode dengan cara mengumpulkan data melalui peninggalan-peninggalan tertulis yang ada disekolah, seperti arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori dan lain-lain yang berhubungan

⁹ Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, hlm. 165.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm. 192.

dengan masalah penelitian. Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data tentang keadaan sekolah serta dokumen yang berhubungan dengan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.¹¹ Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu suatu model yang meneliti tentang status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹²

Untuk menghasilkan kesimpulan penelitian maka analisis data digunakan sebagai langkah untuk mencari dan menata data dari hasil wawancara, catatan lapangan atau observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam sebuah kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 280.

¹² Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988), hlm. 63.

sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan “Analisis telah mulai merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai dalam penulisan hasil penelitian”.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. *Miles and Huberman*, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, makin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit.

Untuk itu, segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.¹³

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau penyajian data. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chard*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. *Flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm.336.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan dengan apa yang telah difahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing (Verification)*

Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan, dimana dengan bertukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan pemikiran. Selain itu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat awal, karena berubah atau tidaknya penarikan kesimpulan tergantung pada bukti-bukti di lapangan.¹⁴

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

¹⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Alfabeta, 2005) hlm. 99.

Dengan demikian kesimpulan dan penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹⁵

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* , hlm.337-345.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Umum MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak

1. Profil Sekolah

MTs Nahdlatusy Syubban sebagai lembaga pendidikan tingkat pertama yang dikelola oleh Yayasan. MTs ini terletak di daerah Purwosari, Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, berdiri pada tahun 1968. MTs Nahdlatusy Syubban dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Adapun perjalanan atau perubahan madrasah dari tahun ke tahun adalah sebagai berikut:

- a. PGANU Thn 1968
- b. MTs. NS Thn 1981 dengan status terdaftar
- c. MTs. NS Thn 1995 dengan status diakui
- d. MTs. NS Thn 2010-sekarang terakreditasi A

2. Letak Geografis

MTs Nahdlatusy Syubban terletak di Kecamatan Sayung dengan

- a. luas tanah 1.537 m² di daerah Purwosari Jalan Semarang – Demak Km. 09
- b. dengan bangunan fisik gedungnya permanen.

3. Visi, Misi dan Tujuan

a. Visi :

“Melahirkan Manusia Ilmiah dan Amaliah Yang Bernafas Islam”

b. Misi:

- 1) Memberikan bekal ilmu pengetahuan dan agama sebagai upaya membentuk pribadi manusia yang seutuhnya (kenyamanan lahiriyah dan kenikmatan batiniyah).
- 2) Memberikan bekal pengembangan etika dan estetika sebagai upaya menuju akhlakul karimah, berbudi pekerti luhur, dan estetika guna menuju bekerja keras dan mandiri.
- 3) Memberikan bekal dan pengembangan praktika yang merupakan hasil dari ilmu pengetahuan, agama, etika dan estetika guna menuju bekerja keras dan mandiri.
- 4) Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenali potensi dirinya, sehingga dapat dikembangkan secara optimal.
- 5) Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama Islam dan juga budaya bangsa, sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak.

c. Tujuan:

- 1) Mencetak sumber daya manusia yang unggul, memiliki pengetahuan (knowledge), kemampuan (skill), keimanan dan akhlakul karimah.
- 2) Mencetak siswa yang berkarya dan bersikap amar makruf nahi munkar.
- 3) Mengaplikasikan nilai-nilai Islam dalam kehidupan sehari-hari.¹

4. Profil Pendidik

Kegiatan pengajaran siswa-siswi MTs Nahdlatusy Syubban Purwosari Kec. Sayung Kab. Demak di asuh dan dibimbing oleh para profesional yang berlatar belakang pendidikan S1, S2 dan pesantren, yang sudah berpengalaman dibidangnya.

Tenaga pengajar dan karyawan yang berada di lingkungan MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak tahun ajaran 2014/2015 berjumlah 43 orang terdiri dari 1 Kepala Sekolah, 33 Guru, 3 Guru BK, 3 Tenaga TU, 1 tenaga Perpus, 2 penjaga/ satpam.

5. Kondisi peserta didik

Kondisi peserta didik MTs Nahdlatusy Syubban pada tahun ajaran 2014/2015 sebanyak 598 peserta didik yang

¹ Dokumentasi dan wawancara dengan Saidun, waka TU MTs Nahdlatusy Syubban, 13 Mei 2015.

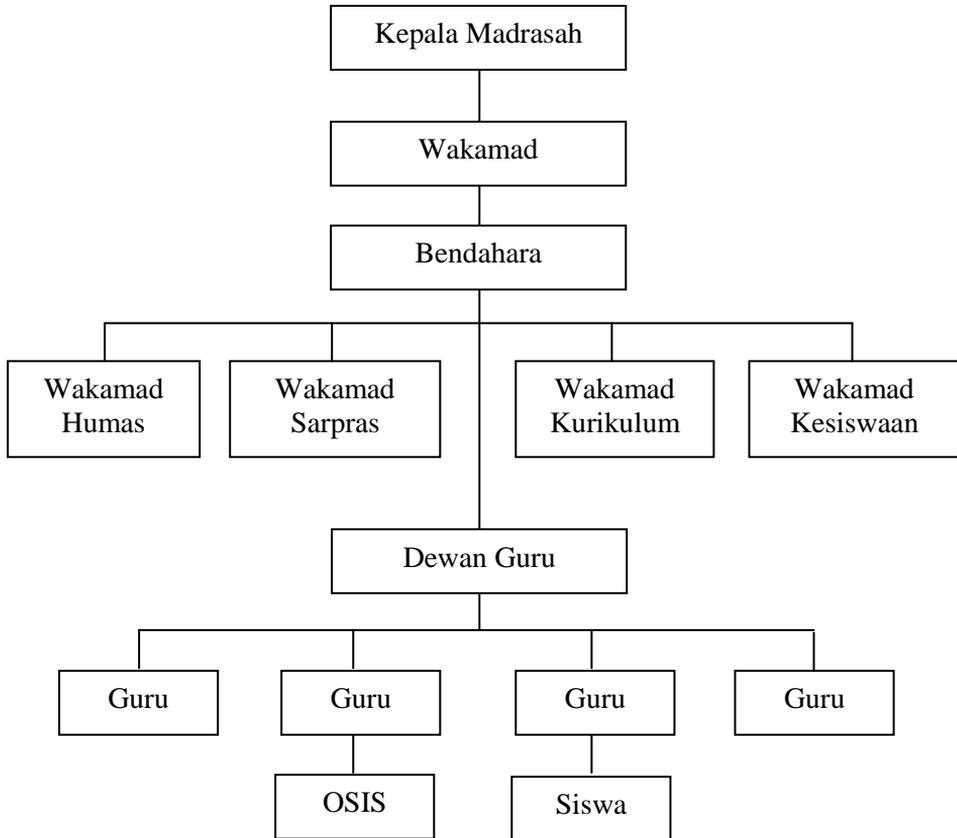
terbagi dalam 18 kelas dan terdiri dari 307 siswa dan 291 siswi dengan perincian sebagai berikut:

- a. Kelas VII sebanyak 6 kelas terdiri dari 197 peserta didik
- b. Kelas VIII sebanyak 6 kelas terdiri dari 210 peserta didik
- c. Kelas IX sebanyak 6 kelas terdiri dari 191 peserta didik.²

6. Struktur organisasi sekolah

Sebagai lembaga pendidikan, MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak memerlukan pengorganisasian yang rapi, teratur dan tertib yang didalamnya ada kelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk itu, diperlukan adanya struktur organisasi yang dijadikan alat untuk mencapai tujuan.

² Data hasil dokumentasi, 13 Mei 2015.



7. Fasilitas

Gedung milik sendiri, terdiri atas :

- a. 18 Kelas (ruang belajar)
- b. Ruang Kepala
- c. Ruang Wakil Kepala
- d. Ruang Guru
- e. Ruang Ka. TU

- f. Ruang Bendahara
- g. Ruang Perpustakaan
- h. Ruang BK/BP
- i. Ruang Laborat
- j. Ruang Tamu
- k. Mushalla
- l. Ruang OSIS
- m. Ruang Kantin
- n. Ruang Pramuka
- o. Ruang PMR/UKS
- p. Ruang Komputer
- q. Ruang Multi Media (tiga)
- r. Ruang Ekstra Menjahit
- s. Ruang Ekstra Rebana dan
- t. Gudang

8. Kegiatan Extra Kurikuler

Adapun extra kurikuler yang ada, di antaranya:

- a. Drum Band
- b. Pramuka
- c. Rebana
- d. Pencak Silat (Pagar Nusa)
- e. Qori' (Seni Baca Al Qur'an)
- f. Volly Ball
- g. Menjahit
- h. Komputer

- i. PMR/UKS
- j. Bahasa Inggris
- k. Bahasa Arab.³

B. Manajemen MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak

Agar sebuah kegiatan berjalan tertib, teratur dan lancar perlu dibuat klasifikasi atau pembagian tugas sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dengan pembagian tugas ini, diharapkan sebuah kegiatan menjadi lebih kondusif, efektif dan efisien.⁴

Disinilah peranan penting manajemen dalam tata usaha atau administrasi sekolah sebagai alat pelaksana utamanya. Dengan memaksimalkan fungsi-fungsi manajemen, tentunya sebuah proses kegiatan akan berjalan dengan baik, efektif dan efisien selaras dengan tujuan yang ingin dicapai.

Begitu pula dengan MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen, sekolah mempunyai tujuan bahwa pada akhirnya nanti sekolah akan mempunyai peningkatan dalam hal kualitas maupun kuantitas.

Seperti yang diketahui bahwa manajemen pendidikan sangat penting, terutama peran seorang manajer dalam mengatur sekolah tersebut. Kepala sekolah sebagai manajer dan pemimpin tertinggi

³ Wawancara dengan Saidun, pada 19 Mei 2015.

⁴ Ma'mur Jamal, *Tips Praktis Membangun dan Mengelola Administrasi Sekolah*, (Jogjakarta: DIVA Press, 2011) hlm 43.

dalam sebuah lembaga pendidikan harus bisa bekerja sama dan mengakomodasi seluruh komponen yang ada mulai dari yayasan penyelenggara pendidikan, para tenaga pendidikan, staf dan karyawan sehingga nantinya akan tercipta sebuah kondisi yang sangat kondusif.

Manajemen di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak meliputi berbagai bidang, diantaranya kurikulum, kesiswaan dan tata usaha/administrasi.⁵

Di lingkungan MTs Nahdhatusy Syubban Sayung, kepala sekolah dalam memanaj sekolahnya lebih bersikap demokratis daripada otoriter. Selain memberi intruksi, kepala sekolah juga secara terbuka menerima masukan dari luar, selama masukan tersebut mengacu pada kemajuan madrasah dan untuk kepentingan bersama.⁶

Dalam setiap pengambilan keputusan atau penyusunan program tahunan, kepala sekolah selalu melibatkan pihak yayasan dan para guru, sehingga keputusan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan.

1. Bidang Kurikulum

Kurikulum adalah sebuah alat yang sangat penting bagi keberhasilan suatu pendidikan. Tanpa kurikulum yang tepat dan sesuai, suatu lembaga pendidikan akan sulit untuk mencapai tujuan dan sasaran pendidikan yang dihadapkan.

⁵ Hasil wawancara dengan Bp. Nur Hasan, pada 13 Mei 2015

⁶ Data hasil observasi, 16 Mei 2015.

Dengan kurikulum yang tepat dan sesuai, maka diharapkan sasaran dan tujuan pendidikan akan dapat tercapai secara maksimal. Dewasa ini, kurikulum berbasis kompetensi yang merupakan salah satu wacana nasional di bidang pendidikan sangat menyita banyak kalangan, diantaranya guru, pengelola, orang tua siswa, dan kalangan pengamat pendidikan.

MTs Nahdhatusy Syubban Sayung Demak merupakan salah satu institusi pendidikan yang merespon secara tangkas perubahan-perubahan tersebut dengan memberlakukan KBK dan dilakukan secara bertahap. Guru menjaga agar implementasi dan pelaksanaan KBK dapat berhasil sesuai dengan tujuan, sehingga perlu disusun sebuah program implementasi KBK dalam penyusunan silabus ataupun penyusunan satuan pelajaran.

Kurikulum di MTs Nahdlatusy Syubban menggunakan kurikulum KTSP, yaitu untuk kelas 7 dan 8, dan untuk kelas 9 sudah memakai kurikulum 2013. Pembelajaran di MTs Nahdlatusy Syubban menggunakan sistem CTL (*Contextual Teaching Learning*). Pembelajaran dengan cara ini lebih efektif dan maju, menurut guru dan karyawan disana pembelajaran ini dimaksudkan agar anak harus lebih aktif dan sekolah sebagai fasilitator untuk mendampingi secara langsung.⁷

⁷ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 13 Mei 2015.

Pendekatan kontekstual (*Contextual Teaching and Learning* /CTL) merupakan konsep belajar yang membantu guru mengaitkan antara materi yang diajarkan dengan situasi dunia nyata siswa dan mendorong siswa membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapan dalam kehidupan mereka sehari-hari sebagai anggota keluarga dan masyarakat. Dengan konsep itu, hasil pembelajaran diharapkan lebih bermakna bagi siswa. Proses pembelajaran berlangsung alamiah dalam bentuk kegiatan siswa bekerja dan mengalami, bukan mentransfer pengetahuan dari guru ke siswa. Strategi pembelajaran lebih dipentingkan daripada hasil.

Dalam kelas kontekstual, tugas guru adalah membantu siswa mencapai tujuannya. Maksudnya, guru lebih banyak berurusan dengan strategi daripada memberi informasi. Tugas guru mengelola kelas sebagai sebuah tim yang bekerja bersama untuk menemukan sesuatu yang baru bagi anggota kelas (siswa). Sesuatu yang baru datang dari menemukan sendiri bukan dari apa kata guru. Begitulah peran guru di kelas CTL, membuat murid dapat mengaitkan isi dari mata pelajaran akademik matematika, ilmu pengetahuan alam atau sejarah dengan pengalaman mereka sendiri, mereka menemukan makna, dan makna memberi mereka alasan untuk belajar.

Sistem Belajar CTL didasarkan pada filosofi bahwa seorang pembelajar akan mau dan mampu menyerap materi pelajaran jika mereka dapat menangkap makna dari pelajaran tersebut. Dalam penyusunan silabus ataupun satuan pelajaran semua guru dilibatkan dan berperan aktif di dalamnya. Karena biar bagaimanapun, guru adalah orang yang setiap hari bertemu dan mengajar siswa sehingga guru dapat dipandang orang yang paling tahu karakteristik anak didiknya bila yang dibanding dengan yang lainnya. Sehingga dengan diterapkannya kurikulum berbasis kompetensi diharapkan hal yang menjadi kompetensi madrasah dapat terakomodir atau boleh dikatakan lebih focus dan terarah pada sasaran.

2. Bidang Kesiswaan

Siswa dan pelajar yang notabennya sebagai generasi penerus bangsa harus di didik dan diarahkan ke jalan yang benar dengan menanamkan nilai-nilai karomah pada siswa sehingga siswa dibiasakan hidup lebih disiplin.

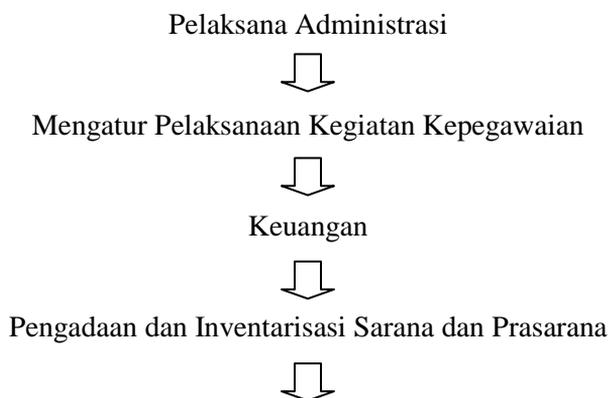
Langkah yang diambil MTs Nahdlatusy Syubban guna mendisiplinkan siswa adalah pertama, dengan adanya kartu point, kedua, memberi sanksi yaitu dengan membaca doa asmaul husna, jika siswa sering melakukan kesalahan maka sanksinya membaca yasin 3 kali, dan ketiga jika yang dilakukan diluar batas misalnya minum-minuman keras atau pacaran secara berlebihan maka akan dikeluarkan dari sekolah. Jika kartu point melebihi batas yang ditentukan,

langkah pertama yang akan diambil adalah pendekatan secara psikologis. Kemudian ditingkatkan menjadi peringatan dan apabila peringatan sampai tiga kali tidak diindahkan, maka pihak sekolah akan memanggil orang tua/ wali dan menyerahkan pendidikan kepada orang tua/ wali atau dikeluarkan dari sekolah.⁸

Bidang kesiswaan bekerjasama dengan guru BP/BK. Bidang kesiswaan ini bertugas mendisiplinkan siswa yang dibantu oleh guru BP. Di dalam kelas pun BK mempunyai waktu sebanyak 40 menit untuk pengembangan diri siswa, hal ini dimaksudkan agar guru bisa memahami situasi dan kondisi siswa dengan tujuan untuk mengetahui tingkah laku dan permasalahan yang dihadapi siswa agar dapat berubah dan terselesaikan dengan baik.

3. Bidang tata usaha/ administrasi

Pelaksanaan administrasi sekolah:



⁸ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 13 Mei 2015.

Pemeliharaan Peralatan



Kesiswaan



Pelaporan⁹

Tata usaha sebagai salah satu komponen sekolah yang bertugas mengatur dan mengelola seluruh administrasi sekolah, baik dari siswa, sarana prasarana serta yang lainnya. Agar proses administrasi berjalan dengan baik, maka perlu ditata dan dikelola secara sistematis dan terkoordinir.

Salah satu tugas tata usaha yaitu selalu mencatat semua kegiatan yang ada kaitannya dengan administrasi, baik dari pengelolaan uang, sumber dana yang masuk serta pemanfaatannya. Dan di setiap akhir bulan tata usaha dituntut untuk melaporkan seluruh kegiatan administrasi dan dimintakan pertanggung jawabannya di akhir tahun ajaran. Artinya, kepala sekolah sebagai manager memberikan laporan seluruh keadministrasian kepada komponen sekolah, baik dari guru, pengelola, ataupun wali murid dan bersifat terbuka, agar tidak menimbulkan prasangka yang kurang baik melalui waka tata usaha.

Di sekolah, siswa dianggarkan syahriyah sebesar Rp. 5.000,- semua siswa dari kelas VII, VIII, dan IX membayar syahriyah dengan merata. Guru digaji sesuai dengan jumlah

⁹ Data hasil observasi, pada 13 Mei 2015

jam mengajar, selain itu juga ada tunjangan-tunjangan yaitu (a) Jam mengajar, (b) Pengabdian Guru, (c) maksimal mempunyai 2 orang anak, dan (d) tunjangan Jabatan. Untuk tunjangan jabatan biasanya dari wakil, wali kelas, dan kepala sekolah.¹⁰

C. Pelayanan MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah, upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memerhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya.

Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Bahwa, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Begitu pula di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, mencoba mengoptimalkan pelayanannya dengan berbagai cara, diantaranya :

¹⁰ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 13 Mei 2015

1. Memiliki karyawan atau pegawai yang cukup profesional sesuai *job deskripsi*-nya, berpengetahuan dan mampu menjelaskan dengan baik tentang informasi sekolah dan pengetahuan umum lainnya khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Pengembangan sarana dan prasarana yang baik yang menunjang kelancaran layanan ke pelanggan, agar cepat dan tepat waktu.
3. Menyediakan informasi sekolah dalam situs di internet, agar siswa maupun wali murid dapat mengetahui perkembangan terkini tentang sekolah.
4. Bertanggung jawab, ramah dan sopan kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
5. Melayani secara cepat dan tepat.
6. Jelas dan sopan dalam berkomunikasi.
7. Memberikan kepercayaan kepada pelanggan, yakni dengan memberi informasi yang sebenarnya tentang kondisi sekolah, supaya pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan oleh lembaga.¹¹

¹¹ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 18 Mei 2015.

D. Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak

Adapun pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak meliputi: perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

1. Perencanaan tata usaha MTs Nahdlatusy Syubban

Perencanaan tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban dalam kaitannya dengan peningkatan mutu pelayanan, selalu melihat kebutuhan siswa maupun pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan juga selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa. Mulai dari tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, peningkatan sarana prasarana dan juga peningkatan kualitas pendidikan disekolah.¹²

Perencanaan tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui oleh madrasah. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan.

¹²Hasil wawancara dengan Saidun, pada 13 Mei 2015.

Untuk peningkatan sarana prasarana, dana yang dibutuhkan diperoleh dari dana pemerintah, dengan cara mengajukan proposal kepada pemerintah daerah. Selain itu dana juga diperoleh dari BOS (bantuan operasional sekolah).¹³

2. Pelaksanaan tata usaha MTs Nahdlatusy Syubban

Dalam pelaksanaan tata usaha, MTs Nahdlatusy Syubban mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar.¹⁴

MTs Nahdlatusy Syubban merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, dengan 3 (tiga) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), melayani pelaksanaan pekerjaan operatif madrasah dan keuangan. Disamping itu, juga peningkatan dalam sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.¹⁵

Dalam pengorganisasian manajemen tata usaha yaitu dengan pembagian dimasing-masing bidang seperti kepegawaian, kurikulum, kesiswaan, dan keuangan. Petugas yang punya wewenang dituntut untuk senantiasa menjaga

¹³Hasil wawancara dengan Nur Hasan, kepala sekolah MTs Nahdlatusy Subban, pada 16 Mei 2015.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 13 Mei 2015.

¹⁵ Data hasil observasi, pada 13 Mei 2015.

tanggungjawab terhadap tugasnya. Supaya dalam pelaksanaan tata usaha yang ada berjalan dengan baik.

Kemudian dalam kegiatan pendayagunaan, pihak madrasah selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja administrasi yakni dengan peningkatan kualitas kepegawaian, pengembangan sarana prasarana dan pelayanannya.

3. Evaluasi tata usaha

Kegiatan evaluasi sudah pasti dilakukan oleh semua lembaga pendidikan, termasuk di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak. Kegiatan pengawasan dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester) sekali, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan keluhan tentang pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Pengawasan dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid.¹⁶

Proses evaluasi dilaksanakan dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan. Supaya keluhan tidak akan terulang lagi.¹⁷

¹⁶ Hasil wawancara dengan Nur Hasan, pada 14 Mei 2015.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Nur Hasan, pada 14 Mei 2015.

Dalam pelaksanaan suatu apapun tentu ada kendala yang menghambat tercapainya tujuan tersebut, akan tetapi juga ada upaya mengenai hambatan tersebut untuk mencegah terjadinya ketidakpuasan peserta didik atau siswa. Adapun hambatan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban antara lain :

- a. Dalam peningkatan mutu pelayanan, pihak sekolah masih terkendala dengan masih belum adanya penentuan standar yang jelas dari yayasan.
- b. Dalam peningkatan sarana dan prasarana terkadang tidak langsung dapat dipenuhi oleh sekolah.
- c. Masih minimnya pelatihan-pelatihan untuk pengembangan ketenagaan dalam tata usaha, pegawai atau staf TU.¹⁸

Sedangkan upaya-upaya yang dilakukan MTs Nahdlatusy Syubban dalam menangani hambatan tersebut adalah :

- a. Untuk peningkatan mutu pelayanan, tata usaha sekolah mencoba untuk bekerja secara maksimal, yaitu dengan peningkatan kinerja dan cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan.
- b. Peningkatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan dana yang ada, serta melihat skala prioritas atau tingkat kepentingannya.

¹⁸ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 18 Mei 2015.

- c. Untuk pengembangan ketenagaan, pihak sekolah mengupayakan pelatihan secara internal, yakni mengadakan rapat, dan dalam forum tersebut disampaikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar, bagaimana upaya-upaya dalam menanggapi keluhan, serta tentang pengembangan profesionalisme diri.¹⁹

E. Analisis Data

Data yang disajikan merupakan hasil penelitian berdasarkan: observasi, dokumentasi, dan interview atau wawancara peneliti dengan kepala sekolah dan pengelola sarana prasarana. Untuk menghasilkan kesimpulan penelitian maka analisis data digunakan sebagai langkah untuk mencari dan menata data dari hasil wawancara, catatan lapangan atau observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam sebuah kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Maka dalam pembahasan ini, akan diuraikan tentang analisis perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi layanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban.

1. Analisis Perencanaan tata usaha

Kegiatan manajemen yang baik tentu diawali dengan suatu perencanaan yang matang dan baik. Supaya dalam

¹⁹ Hasil wawancara dengan Saidun, pada 18 Mei 2015.

melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Perencanaan merupakan suatu proses memikirkan dan menetapkan kegiatan-kegiatan atau program-program yang akan dilakukan di masa datang untuk mencapai tujuan tertentu.²⁰ Perencanaan tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban selalu mengedepankan perencanaan dan melihat kebutuhan yang ada. Baik kebutuhan pelanggan/ siswa maupun pendidikan dan juga melakukan pemeriksaan atau pengecekan atas proses pelayanan yang telah lalu, serta menambahnya sesuai kebutuhan di sekolah tersebut.

Perencanaan peningkatan mutu pelayanan juga harus memperhatikan beberapa aspek berikut:

- a. Apa yang dilakukan
- b. Apa yang harus dilakukan
- c. Kapan dilakukan
- d. Dimana akan dilakukan
- e. Bagaimana melakukan
- f. Apa saja yang diperlukan agar terciptanya tujuan dapat maksimal.²¹

Perencanaan pelayanan di MTs Nahdlatusy Syubban dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun

²⁰ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 26.

²¹ Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, hlm. 26.

sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan yang harus di perbaiki maupun diperbaharui.

Perencanaan tata usaha yang ada di MTs Nahdlatusy Syubban dapat peneliti analisis bahwa, perencanaan manajemen tata usaha yang diterapkan dilakukan dengan bermusyawarah dan terkoordinir oleh pengelola tata usaha yaitu Bapak Saidun, dengan para guru dan staf sekolah dalam agenda rapat tahunan. Menurut keterangan Bapak Saidun, sebelum melakukan perencanaan, diadakan pengecekan layanan agar dalam merencanakan peningkatan layanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Sesuai dari hasil penelitian dengan teknik wawancara kepada Bapak Nur Hasan, selaku kepala sekolah, MTs Nahdlatusy Syubban melaksanakan perencanaan secara sistematis mulai dari pengecekan hingga mengadakan perencanaan layanan. Menurut beliau, MTs Nahdlatusy Syubban melakukan perencanaan kebutuhan pelanggan atau siswa.

Peningkatan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan dalam penyusunan program dan anggaran sekolah. Prosedur dalam peningkatan layanan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.

Proses perencanaan peningkatan layanan dilakukan oleh pengelola tata usaha atau administrasi sekolah dengan cara melakukan analisis kebutuhan pelanggan dan pendidikan disetiap akhir semester. Setelah itu, pengelola tata usaha bertanggungjawab membuat data pengajuan kebutuhan pelanggan dan selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah, kemudian pengelola beserta kepala sekolah mengidentifikasi layanan yang dibutuhkan.

Pelaksanaan peningkatan layanan di MTs Nahdlatusy Syubban ialah dengan cara: data kebutuhan pelanggan disetujui oleh kepala sekolah, kemudian melaksanakan rapat pemilihan pengembangan pelayanan. Setelah disetujui, pengelola melaksanakan pengembangan pelayanan yang telah direncanakan.

Pelaporan pelayanan ialah pengecekan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, apabila ada yang tidak sesuai, maka layanan akan dilakukan perbaikan. Kemudian apabila layanan sudah sesuai, maka pengelola tata usaha melaporkan kepada kepala sekolah.

Berdasarkan data di atas, aspek perencanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh manajemen tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban secara umum dapat dikatakan sesuai dengan rencana, yakni mulai dari bermusyawarah untuk menentukan pelayanan, perbaikan atau perbaharuan, pengecekan pelayanan hingga pengembangan pelayanan, serta

mengadakan perbaikan pelayanan secara langsung apabila proses layanan berkaitan dengan kegiatan sehari-hari. Akan tetapi secara khusus, tidak menutup kemungkinan adanya kendala dalam perencanaan pelayanan, seperti pengembangan layanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah tidak dapat merealisasikan secara langsung karena menunggu dana dari pemerintah daerah.

2. Analisis pelaksanaan tata usaha

Pelaksanaan adalah upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada.²² Salah satu upaya tersebut ialah pengembangan dan pemeliharaan. Pengembangan ialah sebuah kegiatan menambah atau merubah sesuatu agar lebih meningkat dan baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saidun, selaku pengelola tata usaha sekolah, bahwa MTs Nahdlatusy Syubban merealisasikan pelayanannya dengan menggunakan dua tahapan yaitu, pengembangan dan pemeliharaan.

Berdasarkan temuan data hasil observasi yang peneliti lakukan di MTs Nahdlatusy Syubban, bahwa pengembangan dan pemeliharaan pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan senantiasa mempunyai peningkatan dan berjalan

²² Ara Hidayat, Imam Mchali, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung : Pustaka educa, 2010), hlm. 27.

dengan baik. Kemudian untuk hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, pihak tata usaha sekolah mengadakan pertemuan atau rapat dengan wali murid atau bertanya secara langsung ketika penerimaan raport nilai siswa di akhir semester. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sampai mana kinerja pelayanan sekolah.

Disamping itu, mengenai ketersediaan sarana prasarana, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terhadap siswanya. Hal ini dapat dilihat dari upaya sekolah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan. Pendistribusian yang diterapkan di MTs NS, kegiatan pendistribusian berjalan dengan cukup baik.

3. Analisis evaluasi tata usaha

Pengawasan adalah proses pengamatan dan pengukuran suatu kegiatan operasional dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya yang terlihat dalam rencana.²³

Dalam kegiatan evaluasi pelayanan tata usaha sekolah yaitu dengan mengawasi atau melihat secara langsung proses pelayanan.

Jika tidak memenuhi syarat-syarat tertentu maka pelayanan tersebut akan di lakukan perbaikan. Kegiatan

²³ Ara Hidayat, Imam Mchali, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Sekolah dan Madrasah*, hlm. 27.

evaluasi dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester) sekali, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki maupun diperbaharui. Kegiatan evaluasi dengan cara memonitoring secara langsung, jika pelayanan masih layak dan baik maka akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, akan tetapi bila ada komplain tentang pelayanan, maka akan dilakukan perubahan dan peningkatan.

Perubahan dan peningkatan merupakan kegiatan mengubah dan menambah atau mengurangi berdasarkan pedoman yang berlaku. Perubahan dan peningkatan dilakukan supaya kualitas atau mutu pelayanan tetap terjaga. Dalam setiap kegiatan sedikit banyaknya ada hambatan atau kendala akan tetapi juga ada upaya mengenai hambatan tersebut.

Adapun hambatan-hambatan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan antara lain :

- a. Tidak adanya penetapan standar pelayanan.
- b. Kepemimpinan masih lemah.
- c. Kurang meratanya tenaga yang profesional.
- d. Dalam pengembangan sarana prasarana yang diinginkan terkadang tidak langsung dapat dipenuhi oleh sekolah.
- e. Masih kurangnya pengawasan.
- f. Anggaran yang kurang memadai.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak menangani hambatan tersebut adalah:

- a. Memberikan layanan yang maksimal, dan berusaha meningkatkannya.
- b. Menjalin komunikasi yang baik.
- c. Memberikan arahan, pendidikan dan pelatihan secara internal.
- d. Mengadakan pengawasan layanan minimal enam bulan (satu semester) dua kali.
- e. Pengalihan anggaran BOS untuk peningkatan mutu pelayanan

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak MTs Nahdlatusy Syubban dengan cara yang sistematis mulai dari mengumpulkan guru dan staf, mengumpulkan data pendukung dan menarik kesimpulan terhadap pelayanan yang akan diperbaiki maupun ditingkatkan, hingga pelaporan mengenai pelayanan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan tentang manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswadi MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha madrasah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa.
2. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga prosesnya bisa berjalan dengan baik dan lancar. Disamping itu, dalam pelaksanaannya madrasah merealisasikan dengan

tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, dengan 3 (tiga) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), melayani pelaksanaan kegiatan operatif dan keuangan.Semua bekerjasama dalam mewujudkan keberhasilan program yang sudah direncanakan sebelumnya. Kemudian dalam kegiatan pendayagunaan, pihak madrasah selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja administrasi dengan peningkatan kualitas kepegawaian, pengembangan sarana prasarana dan pelayanannya.

3. Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan yaitudengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan,supaya keluhan tidak akan terulang lagi.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat (*ta'dzim*) kepada semua pihak, dan suksesnya dalam proses belajar mengajar serta memberikan pelayanan terhadap peserta didik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka peneliti memberikan sarana antara lain:

1. Bagi MTs Nahdlatusy Subban Sayung Demak
 - a. Sistem manajemen yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, maka demi peningkatan kualitas pelayanan hendaknya melakukan pemberdayaan kepegawaian, menambah sarana dan prasarana serta peningkatan mutu pelayanannya, selanjutnya,
 - b. Untuk pelayanan hendaknya menetapkan standar pelayanan, agar nantinya proses pelayanannya berjalan dengan lebih baik.
 - c. Tetap jalin kerja sama antar pengelola, pendidik dan siswa dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif dan efisien.
 - d. Demi terjadinya kelancaran dalam kegiatan, hendaknya meningkatkan koordinasi terhadap pihak-pihak yang terkait, sehinggamemudahkan dalam melaksanakan tugas.
2. Bagi pihak luar
 - a. Masyarakat memberikan arahan dan masukan kepada pihak sekolah, agar dalam melayani peserta didik dapat berjalan lancar.

- b. Hendaknya wali murid menjalin kerjasama dengan pihak sekolah terutama yang berhubungan dengan pengembangan mutu pelayanan, supaya dalam peningkatan maupun perbaikan pelayanan lebih mudah.

Demikianlah ulasan penelitian dari penulis, dengan penuh kerendahan hati menyadari skripsi ini jauh dari sempurna. Kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi dunia pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abin Syamsuddin, *Pengelolaan Pendidikan; Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka Educa, 2010.
- Alma Buchari, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, Bandung: CV Alfabeta, 2003.
- Anton Athoillah, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2010.
- Ara Hidayat, Imam Mchali, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung : Pustaka educa, 2010.
- Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah*, Administrasi Pendidikan Mikro, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Brocka Bruce, *Quality Management "Implementing The Best Ideas of The Masters"*, USA: McGraw-Hill, 1992.
- Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2008.
- Eilon Samuel, *Management Control*, Pergamon Press.
- Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Ma'mur Asmani Jamal, *TipsPraktis Membangun dan Mengelola Administrasi Sekolah*, Jogjakarta: Diva Press, 2011.

- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000.
- MohNazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988.
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Normann, *Service Management*. Chisester, England : Wiley & Son 1991.
- Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, PT. Grasindo, Jakarta, 2003.
- Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.
- Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Popi Sopiadin, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa*, Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor.
- S. Arcaro Jerome, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- _____, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B)*, Bandung :Alfabeta, 2010.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- _____, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Surin Bachtiar, *Terjemah dan Tafsir Alqur'an huruf arab latin*, Fa.
Sumatra, 1978.

Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026
Jurusan : Kependidikan Islam

Untuk wawancara dengan Bp. Nur Hasan (kepala sekolah)

1. Bagaimana sejarah singkat MTs NahdlatusySyubban?
2. Bagaimanakah proses pelaksanaan manajemen di MTs NahdlatusySyubban?
3. Meliputi apa saja manajemen di MTs NahdlatusySyubban?
4. Bagaimana langkah sekolah dalam mendisiplinkan siswa?

Untuk wawancara dengan Bp. Saidun (waka TU)

1. Meliputi apa saja manajemen tata usaha MTs NahdlatusySyubban?
2. Bagaimanakah kurikulum MTs NahdlatusySyubban?
3. Apa saja sarana prasarana yang dimiliki?
4. Manajemen yang diterapkan di MTs NS meliputi apa saja?
5. Bagaimana perencanaan tata usaha dalam peningkatan mutu layanan?
6. Bagaimana pengelolaan tata usaha sekolah?
7. Bagaimana evaluasi dan pengawasan tata usaha MTs NS?
8. Meliputi apa saja pelayanan maupun administrasi di MTs NahdlatusySyubban??
9. Kendala-kendala atau hambatan apa saja yang ada dalam pelaksanaan manajemen tata usaha dalam peningkatan mutu pelayanan siswa di MTs NS?
10. Sedang upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?

TRANSKRIP WAWANCARA

Hari/ Tanggal : Rabu, 13 Mei 2015
Informan : Nur Hasan
Jabatan : Kepala sekolah MTs NahdlatusySyubbanSayung
Demak
Lokasi : Ruang kepala sekolah
Waktu : 10.00 WIB

- 1. Penulis** : Bagaimana sejarah singkat MTs NahdlatusySyubban?

Informan : MTs NahdlatusySyubban sebagai lembaga pendidikan tingkat pertama yang dikelola oleh Yayasan Ma'arif NU. Sekolah ini berdiri pada tahun 1968 dan pada mulanya bernama PGANU, mulai tahun 1981 berganti dari PGANU menjadi MTs NahdlatusySyubban hingga sekarang.

- 2. Penulis** : Bagaimanakah proses pelaksanaan manajemen di MTs NahdlatusySyubban?

Informan : Yaitu dengan pembagian kedalam beberapa bidang, (1) Bidang Kurikulum, kurikulum di MTs NahdlatusySyubban menggunakan kurikulum KTSP, yaitu untuk kelas 7 dan 8, dan untuk kelas 9 sudah memakai kurikulum 2013. Pembelajaran di MTs NahdlatusySyubban menggunakan sistem CTL (*Contextual Teaching Learning*). (2) Bidang Kesiswaan, langkah MTs NahdlatusySyubban guna mendisiplinkan siswa adalah dengan adanya kartu point, memberi sanksi yaitu

dengan membaca doa asmaulhusna, jika siswa sering melakukan kesalahan maka sanksinya membaca yasin 3 kali, dan ketiga jika yang dilakukan diluar batas misalnya minum-minuman keras atau pacaran secara berlebihan maka akan dikeluarkan dari sekolah. Jika kartu point melebihi batas yang ditentukan, langkah pertama yang akan diambil adalah pendekatan secara psikologis. Kemudian ditingkatkan menjadi peringatan dan apabila peringatan sampai tiga kali tidak diindahkan, maka pihak sekolah akan memanggil orang tua/ wali dan menyerahkan pendidikan kepada orang tua/ wali atau dikeluarkan dari sekolah. Bidang kesiswaan juga bekerjasama dengan guru BP/BK. Bidang kesiswaan ini bertugas mendisiplinkan siswa yang dibantu oleh guru BP. Di dalam kelas pun BK mempunyai waktu sebanyak 40 menit untuk pengembangan diri siswa, hal ini dimaksudkan agar guru bisa memahami situasi dan kondisi siswa dengan tujuan untuk mengetahui tingkah laku dan permasalahan yang dihadapi siswa agar dapat berubah dan terselesaikan dengan baik. (3) Bidang tata usaha, tugas tata usaha yaitu selalu mencatat semua kegiatan yang ada kaitannya dengan administrasi, baik dari pengelolaan uang, sumber dana yang masuk serta pemanfaatannya. Dan di setiap akhir bulan tata usaha melaporkan seluruh kegiatan administrasi dan dimintakan pertanggung jawabannya di akhir tahun ajaran.

- 3. Penulis** : Bagaimana langkah sekolah untuk mendisiplinkan siswa?
- informan** : Langkah yang diambil MTs NS guna mendisiplinkan siswa adalah pertama, dengan adanya kartu point, kedua, memberi sanksi yaitu dengan membaca doa asmaulhusna, jika siswa sering melakukan kesalahan maka sanksinya membaca yasin 3 kali, dan ketiga jika yang dilakukan diluar batas misalnya minum-minuman keras atau pacaran secara berlebihan maka akan dikeluarkan dari sekolah. Jika kartu point melebihi batas yang ditentukan, langkah pertama yang akan diambil adalah pendekatan secara psikologis. Kemudian ditingkatkan menjadi peringatan dan apabila peringatan sampai tiga kali tidak diindahkan, maka pihak sekolah akan memanggil orang tua/ wali dan menyerahkan pendidikan kepada orang tua wali atau dikeluarkan dari sekolah.

Hari/ Tanggal : Senin, 18 Mei 2015
Informan : Saidun
Jabatan : waka TU MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak
Lokasi : Ruang Tata Usaha
Waktu : 13.00 WIB

- 1. Penulis** : Meliputi apa saja manajemen tata usaha usaha MTs NahdlatusySyubban?
- Informan** : Adapun pelaksanaan manajemen tata usaha di MTs NahdlatusySyubban meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

- 2. Penulis** : Bagaimanakah kurikulum MTs NahdlatusySyubban?
- Informan** : Kurikulum di MTs NahdlatusySyubban, yaitu untuk kelas 7 dan 8 menggunakan kurikulum KTSP, dan untuk kelas 9 sudah memakai kurikulum 2013. Sedang untuk pembelajarannya menggunakan sistem CTL (*Contextual Teaching Learning*). Pembelajaran dengan cara ini lebih efektif dan maju, menurut guru dan karyawan, pembelajaran ini dimaksudkan agar anak lebih aktif dan untuk sekolah sebagai fasilitator turut mendampingi secara langsung.
- 3. Penulis** : Apa saja sarana prasarana yang dimiliki?
- Informan** : Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh sekolah antara lain; ruang kelas, gedung kantor, perabot-perabot dan lain-lain.

Hari/ Tanggal : Kamis, 21 Mei 2015

Informan : Saidun

Jabatan : waka TU MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak

Lokasi : Ruang Tata Usaha

Waktu : 13.30 WIB

- 1. Penulis** : Manajemen yang diterapkan di MTs NS meliputi apa saja?
- Informan** : Adapun manajemen yang diterapkan dalam manajemen tata usaha di MTs NS meliputi: perencanaan, pengelolaan dan pengevaluasian

2. Penulis : Bagaimana perencanaan tata usaha dalam peningkatan mutu layanan?

Informan : Di MTs NS untuk perencanaan tata usaha dalam kaitannya dengan peningkatan mutu pelayanan, selalu melihat kebutuhan siswa maupun pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, dan juga selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa. Mulai dari tenaga pegawai yang cukup profesional, kelengkapan sarana prasarana dan juga peningkatan kualitas pendidikan disekolah, yaitu dengan cara mengumpulkan guru dan staf sekolah untuk mengadakan rapat yang berhubungan dengan layanan sekolah. Kemudian setiap guru dan staf menyampaikan keluhan-keluhan berkenaan layanan tersebut, layanan apa yang harus diperbaiki dan apa yang harus diperbaharui dan ditingkatkan.

3. Penulis : Bagaimana pengelolaan tata usaha sekolah?

Informan : Untuk pengelolaan dan pengorganisasian tata usaha sekolah, yakni dengan pembagian dimasing-masing bidang seperti kepegawaian, kurikulum, kesiswaan, dan keuangan serta membentuk struktur organisasi sekolah supaya dalam pelaksanaan tata usaha yang ada berjalan dengan baik. Dalam pengelolaan tata usaha, MTs NS mengoptimalkan sumber daya yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Kemudian dalam kegiatan pendayagunaan, pihak sekolah selalu berupaya untuk

meningkatkan kinerja administrasi yakni dengan peningkatan kualitas kepegawaian, pengembangan sarana prasarana dan tentu juga pelayanannya

- 4. Penulis** : Bagaimana evaluasi dan pengawasan tata usaha MTs NS?
- Informan** : Kegiatan evaluasi dilakukan setiap satu tahun minimal dua kali, yaitu disetiap akhir semester, dengan mengumpulkan semua guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki maupun diperbaharui. Kadang juga proses evaluasi dilaksanakan ketika penerimaan raport siswa, disitu petugas menanyakan secara langsung kepada wali murid tentang layanan sekolah. Jika layanan dirasa kurang memuaskan maka diperbaiki, akan tetapi jika layanan dirasa cukup, maka perlu untuk menjaga dan ditingkatkan. Kegiatan pengawasan dilakukan setiap enam bulan (satu semester) minimal dua kali sekali, dengan cara mengumpulkan semua guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan keluhan tentang pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Pengawasan di MTs NahdlatusySyubban dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid.

Hari/ Tanggal : Sabtu, 23 Mei 2015

Informan : Saidun

Jabatan : waka TU MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak

Lokasi : Ruang Tata Usaha

Waktu : 11.30 WIB

1. Penulis : Meliputi apa saja pelayanan administrasi di MTs NahdlatusySyubban?

Informan : Begitu pula di MTs NahdlatusySyubban, mencoba mengoptimalkan pelayannya dengan berbagai cara, diantaranya : (1) Memiliki karyawan atau pegawai yang cukup profesional, berpengetahuan dan mampu menjelaskan dengan baik tentang informasi sekolah dan pengetahuan umum lainnya khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.(2) Pengembangan sarana dan prasarana yang baik yang menunjang kelancaran layanan ke pelanggan, agar cepat dan tepat waktu. (3) Menyediakan informasi sekolah dalam situs di internet, agar siswa maupun wali murid dapat mengetahui perkembangan terkini tentang sekolah. (4) Bertanggung jawab, ramah dan sopan kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas. (5) Melayani secara cepat dan tepat. (6) Jelas dan sopan dalam berkomunikasi. (7) Memberikan kepercayaan kepada pelanggan, yakni dengan memberi informasi yang sebenarnya tentang kondisi sekolah, supaya pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan oleh lembaga.

- 2. Penulis** : Kendala atau hambatan apa saja yang ada dalam pelaksanaan manajemen tata usaha dalam peningkatan mutu pelayanan siswa di MTs NS?
- Informan** : Untuk hambatan dan kendala-kendala dalam pelaksanaan manajemen tata usaha di MTs NS antara lain : Dalam peningkatan mutu pelayanan, pihak sekolah masih terkendala dengan masih belum adanya penentuan standar yang jelas dari yayasan, dalam peningkatan sarana dan prasarana terkadang tidak langsung dapat dipenuhi oleh sekolah, dan masih minimnya pelatihan-pelatihan untuk pengembangan ketenagaan dalam tata usaha, pegawai atau staf TU.
- 3. Penulis** : Sedang upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?
- Informan** : Untuk upaya-upaya yang dilakukan MTs NahdlatusySyubban dalam menangani hambatan tersebut adalah, (1) Untuk peningkatan mutu pelayanan, tata usaha sekolah mencoba untuk bekerja secara maksimal, yaitu dengan peningkatan kinerja dan cara berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, (2) Peningkatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan dana yang ada, serta melihat skala prioritas atau tingkat kepentingannya, (3) Untuk pengembangan ketenagaan, pihak sekolah mengupayakan pelatihan secara internal, yakni mengadakan rapat, dan dalam forum tersebut disampaikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar, bagaimana upaya-upaya

dalam menanggapi keluhan, serta tentang pengembangan profesionalisme diri.

Hari/ Tanggal : Sabtu, 23 Mei 2015

Informan : Saidun

Jabatan : waka TU MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak

Lokasi : Ruang Tata Usaha

Waktu : 11.30 WIB

Wawancara dengan beberapa siswa mengenai pelayanan di MTs NahdlatusySyubban

1. Saya lebih senang sekolah di MTs NahdlatusySyubban karena fasilitas yang disediakan cukup lengkap daripada sekolah lain didaerah tersebut.
2. Saya merasa senang bisa sekolah di MTs NahdlatusySyubban karena banyak teman-teman saya yang masuk disekolah tersebut.
3. Saya bangga bisa sekolah di MTs NahdlatusySyubban, karena pengajarannya berbasis islami.
4. Sebenarnya saya dulu kepingin masuk di SMP N 1 yang dekat dengan MTs NS Sayung, akan tetapi saya tidak jadi karena teman-teman yang dekat rumah memberi informasi bahwa sekolah MTs NS cukup lengkap fasilitasnya dan dekat dengan rumah.

Lampiran II

PEDOMAN OBSERVASI MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA DI MTS NAHDLATUSY SYUBBAN SAYUNG DEMAK

Nama Sekolah : MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak

Tanggal : 20 Mei 2015

Observator : Muhammad Sakowi Amin

Kepala Madrasah sebagai Pemimpin

No.	Kegiatan	Ya	Tidak
1	Kepala madrasah menjadi teladan dan memberikan keteladanan terhadap bawahan dan siswanya.	✓	
2	Kepala madrasah bersikap demokratis, konsultatif, dan situasional terhadap pengambilan keputusan.	✓	
3	Kepala madrasah mengatasi konflik yang terjadi di sekolah.	✓	
4	Keterlibatan kepala madrasah dalam berbagai kegiatan sekolah.	✓	
5	Hubungan yang harmonis antara kepala madrasah dengan guru-guru dan siswanya.	✓	

6.	Kepala madrasah mengayomi dan memberikan rasa aman terhadap siswanya.	✓	
7.	Kepala madrasah mempunyai wibawa dan pengaruh terhadap bawahannya.	✓	
8.	Kepala madrasah mensosialisasikan visinya.	✓	

Manajemen Tata Usaha madrasah

No.	Kegiatan	Ya	Tidak
1	Pengelola TU menyusun perencanaan program peningkatan pelayanan bagi siswanya.	✓	
2	Pengelola TU mengorganisasikan program peningkatan mutu pelayanan.		
3	Pengelola Tata Usaha madrasah melaksanakan program peningkatan mutu pelayanan siswanya.	✓	
4	Pengelola Tata Usaha madrasah mengupayakan program peningkatan mutu pelayanan bagi siswanya.	✓	
5	Kepala madrasah mengetahui administrasi dalam madrasah.	✓	

6	Kepala madrasah menjalin kerja sama dengan pengelola TU dan pihak lain untuk mengembangkan pelayanan madrasahnyanya.	✓	
---	--	---	--

Pelayanan Madrasah

No.	Kegiatan	Ya	Tidak
1	Madrasah melakukan pelayanan administrasi.	✓	
2	Tata usaha madrasah melaksanakan program peningkatan mutu pelayanan siswanya.	✓	
3	Kepala madrasah membina, dan mengarahkan para pegawai, guru dan staf-nya dalam peningkatan mutu pelayanan.	✓	
4	Pengelola Tata Usaha madrasah mengupayakan program peningkatan pelayanannya.	✓	
5	Pengelola TU madrasah melaksanakan Evaluasi dan mengecek keadaan pelayanan di lingkungan madrasah.	✓	

6	Pengelola TU madrasah melakukan tindak lanjut dari penemuan-penemuan masalah yang ada.	✓	
---	--	---	--

Lampiran III

INSTRUMEN PENELITIAN MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA DI MTS NAHDLATUSY SYUBBAN SAYUNG DEMAK

A. Pedoman dokumentasi

Data-data yang peneliti ambil di MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak, adalah sebagai berikut :

1. Berupa Gambar
 - a. Dokumentasi kegiatan belajar mengajar di MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.
 - b. Dokumentasi fasilitas belajar di MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak
 - c. Dokumentasi lingkungan belajar di MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.
2. Berupa Arsip atau Dokumen
 - a. Dokumentasi brosur MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.
 - b. Dokumen data guru MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.
 - c. Dokumentasi data rekapitulasi MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.
 - d. Dokumentasi data guru MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.
 - e. Dokumentasi data sarana dan prasarana MTs NahdlatusySyubbanSayung Demak.

PROFIL MADRASAH



121233210034

Lembaga Pendidikan Ma'arif NU
Madrasah Tsanawiyah

"NAHDLATUSY SYUBBAN"

Purwosari Sayung Kabupaten Demak
Terakreditasi "A"

AKTE NOTARIS : 92 / 1991

Alamat : Jl. Raya Semarang – Demak (KM. 09) Tlp. (024) 6584648 Kode Pos : 59563

PROFIL MTs NAHDLATUSY SYUBBAN

PURWOSARI KEC SAYUNG KAB. DEMAK PROVINSI JAWA TENGAH

TAHUN PELAJARAN 2014/2015

I. Identitas Madrasah

Nomor Statistik Madrasah : 121233210034
Nama Madrasah : MTs Nahdlatusy Syubban
Nomor telepon : 024 – 6584648
Alamat : Desa Purwosari Kecamatan Sayung Kabupaten Demak,
Jl. Raya Semarang – Demak (KM.09)
Nama yayasan : Nahdlatusy Syubban
Tahun Berdiri : 1968
Tahun Akreditasi : 2010
Nomor SK. Akreditasi : Dp.006394 / 9 Nopember 2010
Status Madrasah : Terakreditasi "A"

II. VISI & MISI

➤ Visi

Melahirkan manusia Ilmiah dan Amaliyah, yang bernafas Islami.

➤ Misi

1. Memberikan bekal ilmu pengetahuan dan agama sebagai upaya membentuk pribadi manusia seutuhnya (kenyamanan lahiriyah dan kenikmatan bathiniyah)
2. Memberikan bekal dan pengembangan etika dan estetika sebagai upaya menuju akhlaqul karimah, berbudi luhur, dan berperasaan halus.
3. Memberikan bekal dan pengembangan praktika yang merupakan hasil dari ilmu pengetahuan, agama, etika dan estetika guna menuju bekerja keras dan mandiri.
4. Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenali potensi dirinya, sehingga dapat dikembangkan secara optimal.
5. Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama Islam dan juga budaya bangsa sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak.

III. SARANA DAN PRASARANA MADRASAH

a. Fasilitas Ruang Belajar

NO.	JENIS RUANG	DAIR	R U S A K	
			RINGAN	BERAT
1	Ruang teori/kelas	4	6	8
2	Ruang Laboratorium IPA	-	-	1
3	Ruang Laboratorium Biologi	-	-	-
4	Ruang Laboratorium Kimia	-	-	-
5	Ruang Laboratorium Fisika	-	-	-
6	Ruang Laboratorium Bahasa	-	-	-
7	Ruang Laboratorium IPS	-	-	-
8	Ruang Perpustakaan	-	-	1
9	Ruang Ketrampilan	-	-	-
10	Ruang Serba Guna	-	-	-
11	Ruang UKS	-	-	1
12	Ruang Praktek Kerja	-	-	-
13	Ruang praktek Komputer	-	-	1
14	Bengkel	-	-	-
15	Ruang Denda/Connet	1	-	-
16	Ruang Pameran	-	-	-
17	Ruang Gambar	-	-	-
18	Koperasi / Toko	-	-	-
19	Ruang BP / BK	1	-	-
20	Ruang Kepala Sekolah	1	-	-
21	Ruang Guru	-	-	1
22	Ruang TU	-	1	-
23	Ruang OSIS	-	-	1
24	Kamar Mandi/WC Guru	1	-	-
25	Kamar Mandi/WC Murid	-	11	4
26	Gudang	-	-	-
27	Ruang Ibadah	-	-	-
28	Rumah Dinas Guru	-	-	-
29	Rumah Penjaga Sekolah	-	-	1
30	Rumah Dinas Kepala Sekolah	-	-	-
31	Sanggar MGMP	-	-	-
32	Sanggar PKG	-	-	-
33	Asrama Murid	-	-	-

b. Data Peralatan dan Inventaris Kantor :

No.	Jenis	Unit	Keadaan Barang			Kekurangan
			Baik	Sedang	Rusak	
1	Mebeier	-	-	-	-	1 eriampir
2	Mesin Ketik	1	-	1	-	
3	Telepon	1				
4	Faximile	-	-	-	-	
5	Sumber air Artetis	1	1	-	-	
6	Komputer	17	2	5	10	
7	Peralatan Laboraturium	1	1	-	-	
8	Sound System	4	2	-	2	
9	Sarana Olahraga	2	-	2	-	
10	Sarana Kesenian	1	1	-	-	
11	Peralatan UKS	1	-	1	-	
12	Peralatan Ketrampilan	-	-	-	-	
13	Daya Listrik	2 *)	2	-	-	

*) Listrik – 1300 watt ; 2.200 watt

c. Data Buku ;

No.	Jenis	Judul	Eks	Jumlah		Jumlah Lokal	
				Baik	Rusak	droping	swadaya
1	Pegangan Guru	7	21	21	-	21	-
2	Pelajaran Siswa	7	7.140	7.140	-	7.140	-
3	Bacaan Lainnya	12	1.700	1.700	-	1.700	-
JUMLAH		26	8.861	8.861	-	8.861	-

IV. DATA KETENAGAAN

Keadaan Tenaga Guru Dan Pegawai ;

NO.	TUGAS POKOK	DPK			GTT / NON PNS			JUMLAH TOTAL
		L	P	JML	L	P	JML	
1	Kepala	1	-	1	-	-	-	1
2	Guru	5	6	11	15	9	24	35
3	Tenaga TU	-	-	-	1	2	3	3
4	Tenaga Perpustakaan	-	-	-	-	1	1	1
5	Penjaga/Security	-	-	-	2	-	2	2
JUMLAH		6	6	12	19	12	31	42

V. DATA KEADAAN SISWA :

a. Jumlah Siswa/Kelas Tahun 2014/2015 ;

No.	Kelas	L	P	Jumlah	Jumlah Lokal
1	7	116	81	197	6
2	8	102	108	210	6
3	9	89	102	191	6
JUMLAH		307	291	598	18

SARANA DAN FASILITAS MADRASAH

No.	Jenis	Jumlah	Kondisi dan Jumlah		Keterangan
			Baik	Rusak	
1.	Meja Murid	355	325	30	
2.	Kursi Murid	325	265	60	
3.	Papan Tulis	18	17	1	
4.	Alat Baraga	2 set	2 set		
5.	Lainnya	35	35	-	
6.	Meja Guru di kelas	21	18	3	
7.	Kursi Guru di kelas	21	21	-	
8.	Meja Guru di kantor	35	35		
9.	Kursi Guru di kantor	35	35	-	
10.	Meja TU dan Kepala	7	7	-	
11.	Kursi TU dan Kepala	10	10	-	

Lampiran IV

DOKUMENTASI



Gedung MTs NahdlatusySyubbanSayung



Proses Pembelajaran kelas VIII





Sarana dan prasarana madrasah



Hasil Prestasi Perlombaan Siswa-siswi MTs



**DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
WALISONGO**

Jl. Walisongo no. 3 Telp. (024) 7604554, 7624334, Fax. 7601293 Semarang 50185

SERTIFIKAT

Nomor : In.06.0/R.3/PP.03.1/1701/2009

Diberikan kepada:

Nama : *Muhammad Sabow Amic*

NIM : *093311026*

Fak./Jur./Prodi : *FTK/SA*

telah mengikuti Orientasi Pengenalan Akademik (OPAK) Tahun Akademik 2009/2010 dengan tema
"MENEHUKAN KEMBALI JATI DIRI MAHASISWA SEBAGAI AGEN PERUBAHAN DAN KONTROL SOSIAL"
yang diselenggarakan oleh

IAIN Walisongo Semarang pada tanggal 24 -28 Agustus 2009, sebagai "PESERTA" dan dinyatakan :

L U L U S

Demikian sertifikat ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 10 Oktober 2009

An. Rektor
Pembantu Rektor III
[Signature]
Prof. Dr. H. Mothy Erfan Soebahar, MA.
NIP. 19560624 1987031 002

Ketua Panitia
[Signature]
Drs. H. Apesom, M. Hum.
NIP. 19661225 199403 1 004



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

Jl. Walisongo No. 3-5 Semarang 50185 telp/fax. (024) 7615923 email: lppm.walisongo@yahoo.com

PIAGAM

Nomor : In.06.0/L1/PP.06/351/2014

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Walisongo Semarang, menerangkan bahwa:

Nama : **MUHAMMAD SAKOWI AMIN**
N I M : 093311026
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-62 tahun 2014 di Kabupaten Semarang dengan nilai :

82 (4,0 / A)

Semarang, 10 Juni 2014



Dr. M. Holihan, M. Ag.
NIP. 19600604 199403 1 004



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus 2 Ngaliyan Telp. (024) 7601295 Fax 7615387 Semarang 50185

Nomor : In.06.3/J3/PP.00.9/4483/2014

Semarang, 1 September 2014

Lamp. : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Ismail S M, M.Ag.

2. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di jurusan Kependidikan Islam (KI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyetujui judul skripsi mahasiswa :

Nama : Muhammad Sakowi Amin

NIM : 093311026

Judul : Manajemen Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di Mts Nahdlatusy Syubban Sayung Demak

Dan menunjuk :

Ismail S M, M.Ag. Sebagai Pembimbing I (Bidang Materi).

Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd. Sebagai Pembimbing II (Bidang Metodologi).

Demikian dan atas kerjasama yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. WB.

An Dekan,
Ketua Jurusan Kependidikan Islam



Dr. Musthofa, M.Ag.

NIP. 19710403 199603 1002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Walisongo (sebagai laporan)
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBİYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan (024) 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

Nomor : In.06.3/ D1/ TL.00./2155/2015 Semarang, 29 April 2015
Lamp. : 1 (satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

A.n. : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026

Kepada Yth. :
Kepala MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak
di Demak

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam penulisan skripsi, bersama ini kami hadapkan mahasiswa:

Nama : Muhammad Sakowi Amin
NIM : 093311026
Alamat : Ds.Sidogemah RT. 01 RW. II Sayung Demak
Jurusan : Kependidikan Islam (KI)
Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung

Pembimbing :

1. Ismail S M, M.Ag
2. Dr. Hj. Nur Uhbiyati, M.Pd

Bahwa mahasiswa tersebut membutuhkan data-data berkaitan dengan tema/judul skripsi yang sedang disusunnya, dan oleh karena itu kami mohon ijin riset selama 1 bulan, pada tanggal 1 Mei 2015 sampai dengan 30 Mei 2015.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

a n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Drs. Gunvudi M. Pd

NIP. 19680314 199503 1 001

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (Sebagai Laporan)



Lembaga Pendidikan Ma'arif NU
Madrasah Tsanawiyah
"NAHDLATUSY SYUBBAN"
Purwosari Sayung Kabupaten Demak

Terakreditasi "A"

AKTE NOTARIS : 92 / 1991

Alamat : Jl. Raya Semarang – Demak (KM. 09) Tlp. (024) 6584648 Kode Pos : 59563

SURAT KETERANGAN

Nomor : MTS.A/34/PP.01.1/186 /2015

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Kab. Demak menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **MUHAMMAD SAKOWI AMIN**
NIM : 093311026
Program Studi : Kependidikan Islam (KI)

benar-benar telah melaksanakan tugas penelitian di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Kab. Demak dengan judul **"MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SISWA DI MTs NAHDLATUSY SYUBBAN SAYUNG"** terhitung mulai tanggal 1 s/d 30 Mei 2015.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan kepada yang bersangkutan harap menjadikan periksa dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demak, 30 Mei 2015

Kepala Madrasah,



M. Nur Hasan, M.Pd.I

NIP. 195704191985031003

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Muhammad Sakowi Amin
Tempat & Tgl. Lahir : Demak, 22 September 1990
NIM : 093311026
Alamat Rumah : Ds.Sidogemah, RT/01 RW/02 Kecamatan
Sayung, Kabupaten Demak.
HP : 085875449304

Pendidikan Formal :

1. SD N Sidogemah 02, lulus tahun 2003
2. MTs NahdlatusySyubbanSayung, lulus tahun 2006
3. MANU Demak, lulus tahun 2009
4. UIN Walisongo Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Kependidikan Islam (KI) angkatan 2009

Pendidikan Non Formal :

1. Pondok Pesantren Matholi'ul Hikam Karanganyar Demak

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan
sebenarnya.

Semarang, 23 Juni 2015

Muhammad Sakowi Amin
NIM. 093311026