

**MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM UPAYA  
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DI  
MIS UNGGULAN MASJID BESAR JABALUL KHOIR  
PURWODADI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S1  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

**Irna Latifatul Khoiriyah**

**NIM : 1803036082**

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

**2022**

# PERNYATAAN KEASLIAN

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Latifatul Khoiriyyah

NIM : 1803036082

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU  
PELAYANAN ADMINISTRASI DI MIS UNGGULAN MASJID BESAR JABALUL  
KHOIR PURWODADI**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya

Semarang, 3 Juli 2022

Pembuat Pernyataan,



Irma Latifatul Khoiriyyah

NIM: 1803036082

# PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185  
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387  
www.walisongo.ac.id

## PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

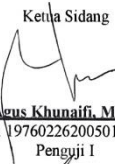
Judul : **Manajemen Ketatausahaan dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**  
Nama : Irna Latifatul Khoiriyah  
NIM : 1803036082  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam


telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 18 Juli 2022


## DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

  
Agus Khunaiqi, M.Ag.  
NIP. 19760226200501 1 004  
Penguji I

  
Dr. Fahrurrozi, M. Ag.  
NIP. 19770816 200501 1 003  
Pembimbing,

Sekretaris Sidang

  
Baqiyatush Sholihah, S.Th. I. M. Si.  
NIDN. 2027068601  
Penguji II

  
Dr. Fatkumul, M. Pd.  
NIP. 19970415200701 1032

  
Baqiyatush Sholihah, S.Th. I. M. Si.  
NIDN.2027068601

# NOTA PEMBIMBING

## NOTA DINAS

Semarang, 30 Juni 2022

Kepada

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 : Manajemen Ketatausahaan dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan  
Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi  
Nama : Irna Latifatul Khoiriyah  
NIM : 1803036082  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam siding Munaqosyah.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing.



Baqivatush Sholihah, S.Th. I. M. Si.

NIDN. 2027068601

## ABSTRAK

Judul : MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI MIS UNGGULAN MASJID BESAR JABALUL KHOIR PURWODADI

Penulis : Irna Latifatul Khoiriyah

NIM : 180306082

Keberadaan tata usaha sekolah sangat mempengaruhi proses penyelenggaraan kegiatan di sekolah dan merupakan kunci keberhasilan organisasi sekolah. Penelitian ini mengambil fokus permasalahan: 1) bagaimana perencanaan ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi? 2) bagaimana pelaksanaan ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi? 3) bagaimana evaluasi ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi?. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil temuan mengenai manajemen ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi menunjukkan bahwa: 1) perencanaan ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi dilakukan dengan mengadakan rapat bersama. 2) pelaksanaan ketatausahaan memiliki struktur bagian tata usaha berjumlah tiga orang dengan rincian, kepala tata usaha yang merangkap sebagai pemegang keuangan madrasah, bagian keuangan dana BOS dan bagian operator madrasah. 3) evaluasi ketatausahaan dilakukan dengan pembinaan kerja yang dilaksanakan selama satu bulan sekali Pembinaan kerja diberikan oleh pengawas madrasah, kepala madrasah dan kepala tata usaha.

**Kata kunci:** *Manajemen, Ketatausahaan, Mutu Pelayanan Administrasi*

## TRANSLITERASI 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/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	ṡ	غ	G
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	ṡ	ي	Y
ض	ḍ		

### Bacaan Madd:

ā = a panjang

ū = u panjang

ī = i panjang

### Bacaan Diftong:

au = أُو

ai = أَيُّ

iy = اِيُّ

## **MOTTO**

*Dream, Hope, Goin' Forward*

*(Young Forever, BTS)*

*So what's honestly the best?, cause I just wanna see the next, the  
past was honestly the best, but what my best come's next? This is  
only the beginning the best moment is YET TO COME*

*(Yet to Come, BTS)*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'ālamīn, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen Ketatausahaan dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas dan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang. Sholawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi kita, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan seluruh pengikutnya.

Dengan kerendahan hati dan kesadaran penuh, dalam hal ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terimakasih penulis kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, batuan serta do'a yang sangat berharga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Rasa hormat dan terima kasih yang mendalam penulis haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Ibu Baqiyatush Sholihah, S.Th.I., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dengan kesabaran dan



keikhlasan beliau, Alhamdulillah skripsi ini terselesaikan, semoga rahmat dan keberkahan selalu mengiringi langkah beliau.

3. Wali Dosen, Bapak Abdul Wahid dan segenap dosen MPI yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
4. Bapak Budi Utomo, S. Pd.I, M. Pd.I selaku Kepala Sekolah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan telah berkenan untuk menjadi Narasumber didalam penelitian ini.
5. Orang tua penulis, Ibu Masroah yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, nasihat, dukungan, pengorbanan, serta kesabaran yang luar biasa dalam mendidik dan merawat penulis.
6. Kedua orang tua penulis, Alm. Ali Masudi dan Almh. Rukinah yang menjadi bahan dukungan untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Adik penulis, Aulia Diah Rahmawati, dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ananda Ninda Mujayanah, Amini Latifah, Dinda Intan Permata Sari, Rosinita Nabila Dewi, Yesi Noor Azura Wati, Rizqi Amanlia Kiningsih, selaku teman dan sahabat bagi penulis yang selalu memberikan pengertian, dukungan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memudahkan segala urusannya.

9. Teman-teman keluarga Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2018, khususnya teman-teman MPI-B.
10. Semua pihak yang telah ikut serta membantu, mengarahkan dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak yang telah membantu, peneliti tidak dapat memberikan apa-apa selain untaian kata *Jazākumullah Khairan Katsiran wa Jazakumullah Ahsanal Jaza'* dengan disertai do'a semoga budi baiknya diterima oleh Allah SWT, serta mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi, metodologi maupun analisisnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

Semarang, 3 Juli 2022

Pembuat Pernyataan,



Irna Latifatul Khoiriyyah

NIM: 1803036082

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	10
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Manajemen Ketatausahaan .....	10
2. Mutu Pelayanan Administrasi .....	40
B. Kajian Pustaka .....	52

C. Kerangka Berpikir .....	64
<b>BAB III</b> .....	68
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	68
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	68
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	69
C. Jenis dan Sumber Data .....	69
D. Fokus Penelitian .....	70
E. Teknik Pengumpulan Data .....	71
F. Uji Keabsahan Data.....	73
G. Teknik Analisis Data.....	75
<b>BAB IV</b> .....	78
<b>DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b> .....	78
A. Profil MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi .....	78
B. Deskripsi Data.....	87
C. Analisis Data .....	131
D. Keterbatasan Penelitian .....	157
<b>BAB V</b> .....	159
<b>PENUTUP</b> .....	159
A. Kesimpulan .....	159
B. Saran.....	165
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b> .....	167
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	172
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	186

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Program Ketatausahaan Sekolah .....	18
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir .....	67
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Madrasah.....	83
Tabel 4.2 Data Guru dan Tenaga Kependidikan .....	84
Tabel 4.3 Program Ketatausahaan MIS Unggulan Masjid Besar Jabablul Khoir.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tugas Kepala Tata Usaha.....	101
Gambar 4.2 Buku Keuangan Madrasah .....	102
Gambar 4.3 Tugas Bagian Keuangan.....	104
Gambar 4.4 Laporan Keuangan Dana BOS .....	104
Gambar 4.5 Tugas Bagian Operator Madrasah .....	106
Gambar 4.6 Aplikasi EMIS.....	107
Gambar 4.5 Koperasi Madrasah.....	115
Gambar 4.5 Laporan Pertanggungjawaban Dana BOS .....	118
Gambar 4.6 Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar .....	122
Gambar 4.5 Pengarsipan Data dan Dokumen Madrasah.....	123

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan merupakan suatu hal yang terpenting dalam hidup manusia, Dari pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, merubah perilaku dan meningkatkan kualitas hidup manusia, pendidikan juga bisa dikatakan sebagai tolak ukur manusia. Oleh karena itu, pendidikan dipandang sebagai hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia. Menurut UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 menjelaskan bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.<sup>1</sup> Untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas, lembaga-lembaga pendidikan telah banyak bermunculan baik negeri maupun swasta, mulai dari yang berkualitas baik maupun yang kurang berkualitas. Salah satu lembaga

---

<sup>1</sup> Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Kinerja Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan", *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, (Vol. 4, No. 3, tahun 2020), hlm. 233.

pendidikan adalah sekolah, sekolah merupakan sarana pendidikan yang bersifat formal non formal maupun informal yang bertujuan untuk memberikan pengajaran, mendidik murid melalui pengawasan dan bimbingan dari pendidik.

Berdasarkan data pokok pendidikan (DAPODIK) Direktorat Jenderal Pendidikan pada tahun ajaran 2021/2022 menunjukkan bahwa jumlah sekolah dasar (SD) di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan berjumlah 67 sekolah yang terdiri dari sekolah negeri berjumlah 60 sekolah dan sekolah swasta berjumlah 7 sekolah.<sup>2</sup> Sedangkan menurut data di data sekolah kita tahun 2021, jumlah Madrasah Ibtidaiyah (MI) di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan berjumlah 7 sekolah.<sup>3</sup> Berdasarkan data tersebut jumlah antara sekolah dasar tingkat swasta dan MI di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan memiliki jumlah yang sama yaitu sebanyak 7 sekolah. Pada tahun 2020 menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, jumlah keseluruhan siswa di wilayah Kecamatan Purwodadi SD Negeri sebanyak 10.733 siswa, SD swasta sebanyak 2.184 siswa. MI sebanyak 936

---

<sup>2</sup> <https://dapo.kemdikbud.go.id/sp/3/031513> , diakses pada tanggal 6 Juli 2022 pada jam 09.14 WIB.

<sup>3</sup> [https://data-sekolah.sekolah-kita.net/kecamatan/Kec.%20Purwodadi\\_6930/MI](https://data-sekolah.sekolah-kita.net/kecamatan/Kec.%20Purwodadi_6930/MI) , diakses pada tanggal 6 Juli 2022 pada jam 09.13 WIB.



siswa.<sup>4</sup> Dengan banyaknya murid yang bersekolah, maka sekolah memerlukan struktur organisasi yang baik agar semua kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Dalam rangka menunjang proses pembelajaran atau kegiatan yang berkenaan dengan ruang lingkup sekolah, diperlukan suatu bagian yang dapat mendukung tercapainya kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah.<sup>5</sup> Tata usaha merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut.<sup>6</sup> Keberadaan tata usaha sekolah sangat mempengaruhi proses penyelenggaraan kegiatan di sekolah dan merupakan kunci keberhasilan organisasi sekolah. Karena, tata usaha merupakan bagian yang memberikan pelayanan jasa pendidikan di sekolah baik pelayanan secara internal maupun eksternal untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi. Oleh karena itu manajemen tata

---

<sup>4</sup> <https://grobogankab.bps.go.id/indicator/28/212/1/banyaknya-murid-sd-di-sekolah-negeri-dan-swasta-menurut-kecamatan.html> , diakses pada tanggal 6 Juli 2022 pukul 10.57. WIB

<sup>5</sup> Evy Maylita, dkk, “Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah”, *Aulad: Journal on Early Childhood* (Volume 4 Issue 3 Tahun 2021),.hlm. 81.

<sup>6</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Palembang: Percetakan Tunas Gemilang, 2020), hlm.133.

usaha yang baik, akan sangat mempengaruhi pelayanan dari suatu Lembaga sekolah. Manajemen yang tertata dengan baik dan efisien akan mencerminkan mutu atau kualitas dari sekolah tersebut begitu halnya dengan tata usaha. Manajemen ketatausahaan akan mengatur jalannya kegiatan administrasi yang ada di sekolah sehingga dapat memberikan mutu pelayanan administrasi kepada konsumen pendidikan. Sejauh ini upaya dalam peningkatan kualitas sekolah hanya berfokus pada manajemen sekolah seperti permasalahan guru, kinerja kepala sekolah, kurikulum peserta didik, output lulusan peserta didik dan lain sebagainya. Manajemen ketatausahaan jarang sekali mendapat sorotan karena dianggap pekerjaannya tidak terlalu mempengaruhi kualitas suatu sekolah. Padahal dalam pelaksanaannya, bagian tata usaha memiliki peran penting dalam mengatur kegiatan administrasi yang ada di sekolah.

Menurut sumber berita kompas mengatakan bahwa banyak Lembaga pendidikan pada tingkat SMP, SMA dan SMK sudah pasti memiliki tenaga administrasi sekolah (TAS) baik yang berstatus PNS ataupun honorer sedangkan tingkat SD/ MI yang hampir belum memiliki tenaga administrasi sekolah (TAS).<sup>7</sup> Banyak guru yang merangkap pekerjaan pada

---

<sup>7</sup><https://www.kompasiana.com/idrisapandi/56dbb5f4d77a6153391cf86c/mengapa-di-sd-tidak-ada-tenaga-administrasi> , diakses pada tanggal 6 Juli 2022 pukul 10.20. WIB.

bagian tata usaha, dapat diketahui bahwa jumlah murid pada sekolah SD yang memiliki 6-24 rombongan belajar sehingga membutuhkan pekerjaan ekstra untuk mengurus tugas belajar mengajar dan administrasi sekolah. Dari hasil wawancara dengan Bapak Kepala Sekolah SD Islam Integral Luqman Al-Hakim Purwodadi beliau mengatakan bahwa untuk sekolah SD tidak ada bagian tata usaha, tugas tata usaha dirangkap bersama tugas guru seperti operator dapodik, operator aset dan bendahara BOS.<sup>8</sup> Dari sumber data tersebut dapat disimpulkan bahwa keberadaan bagian tata usaha untuk sekolah dasar masih terbilang rendah bahkan tidak ada. Dalam permasalahan ini maka diperlukan manajemen untuk mengatur jalannya kegiatan administrasi seperti dalam perencanaan program, pembagian tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, pengarahan dalam melakukan pekerjaan, serta evaluasi untuk mengetahui sejauh mana hasil kinerja dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan pemberian solusi untuk permasalahan yang terjadi. Menurut blog guru yang ditulis oleh panjidinejad selain hambatan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa masalah dari sisi lain yang sering terjadi pada pelaksanaan kegiatan administrasi ketatausahaan, masalah tersebut timbul dari beberapa faktor penyebab yaitu antara lain sarana pendukung masih kurang

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Surur, Kepala Sekolah SD Islam Integral Luqman Al-Hakim Purwodadi, Pada Tanggal 7 September 2021.

karena fasilitas merupakan hal penunjang kinerja pegawai tata usaha untuk mempermudah pekerjaannya. Lalu rendahnya kemampuan, kecakapan atau keahlian yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dalam mengerjakan pekerjaan menyebabkan performa pegawai yang kurang memuaskan.<sup>9</sup>

MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi merupakan salah satu madrasah swasta termuda berdiri pada tahun 2013 yang terletak di Kabupaten Grobogan Kecamatan Purwodadi yang berusaha maju dan berkembang. Akreditasi madrasah ini masih dalam skala “B”, namun madrasah ini memiliki murid terbanyak diantara madrasah yang lain dan semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Salah satu madrasah tingkat dasar yang mempunyai struktur tata usaha dan memiliki tenaga administrasi yang memberikan pelayanan administrasi. Madrasah ini memiliki tenaga administrasi berjumlah 3 orang dengan rincian (1) Kepala Tata Usaha yang mengatur jalannya pekerjaan di bagian tata usaha sekolah, (2) bagian operator madrasah yang mengatur data siswa, data surat keluar dan surat masuk, (3) bagian keuangan yang mengatur dana keuangan BOS. Selain itu madrasah ini juga mempunyai petugas madrasah yaitu tukang kebun dan penjaga madrasah.

---

<sup>9</sup> <https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/> , diakses pada tanggal 6 Juli 2022 pukul 22.57. WIB.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kasman, manajemen ketatausahaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kegiatan ketatausahaan dalam melaksanakan administrasi sekolah dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang baik bagi pemenuhan kepentingan kebutuhan konsumen pendidikan. Kemudian, menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Salabi manajemen ketatausahaan yang baik akan mempermudah pekerjaan sub sistem yang ada disekolah seperti bagian kesiswaan, administrasi keuangan dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti meneliti di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi karena madrasah ini memiliki struktur bagian tata usaha, melalui penataan manajemen ketatausahaan secara efektif dan efisien diharapkan dapat menjadi contoh bagi sekolah dasar SD/MI dalam melakukan kegiatan manajemen ketatausahaan. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai **“Manajemen Ketatausahaan dalam Upaya Peningkatan Mutu Layanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah:

Bagaimana manajemen ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi.

Adapun sub masalahnya yaitu:

1. Bagaimana perencanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi?
2. Bagaimana pelaksanaan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi?
3. Bagaimana evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perencanaan ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi.
3. Untuk mengetahui evaluasi ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Teoritik
  - a. Menambah ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan administrasi.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian berikutnya yang sejenis.

## 2. Praktis

- a. Manfaat bagi kepala sekolah  
Sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan dalam manajemen ketatausahaan sekolah.
- b. Manfaat bagi tenaga administrasi
  - 1.) Sebagai bahan masukan dalam manajemen ketatausahaan sekolah.
  - 2.) Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Manajemen Ketatausahaan**

###### a. Pengertian Manajemen Ketatausahaan

###### 1) Manajemen

Untuk dapat menjalankan organisasi dengan efisien dan efektif diperlukan sebuah sistem manajemen yang baik agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Secara etimologis kata manajemen berasal dari Bahasa Latin *manus* + *agere*, *manus* yang memiliki arti tangan dan *agere* memiliki arti melaksanakan. Kemudian dipadukan dan menjadi kata kerja *managere* yang memiliki arti menangani. *Managere* diterjemahkan dalam Bahasa Inggris dalam bentuk sebuah kata kerja yaitu *to manage* yang memiliki arti mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengelola<sup>10</sup>. Manajemen ialah sebuah ilmu dan seni dalam mengkomunikasikan, mengendalikan, mengatur serta memanfaatkan sumber daya yang ada pada organisasi dengan cara memanfaatkan beberapa fungsi manajemen

---

<sup>10</sup> Siti Rabiah, "Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", *Jurnal Sinar Manajemen* (Vol. 6 No. 1 Tahun 2019) hlm. 60.



(controlling, actuating, organizing dan planning) supaya tujuan organisasi tersebut bisa tercapai dengan efektif dan efisien<sup>11</sup>. Dalam Bahasa arab, manajemen diartikan sebagai *Al-Tadhir* (pengetahuan) kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbarata* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur'an<sup>12</sup>. Seperti firman Allah SWT dalam surat As-Sajdah ayat 5:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ  
مِثْقَالَ أَلْفِ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

“Dia mengatur *urusan* dari langit ke bumi, kemudian (*urusan*) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.” (QS. As-Sajdah/32:5)

Berdasarkan isi dari kandungan ayat tersebut dapat kita ketahui bahwa Allah SWT ialah sang pengatur alam (Al-Mudabbir/manager). Keteraturan dalam alam raya yang kita tempati merupakan bukti nyata kebesaran Allah SWT pada pengelolaan alam ini. Tetapi, dikarenakan manusia yang telah diciptakan Allah SWT, sudah dijadikan sebagai

---

<sup>11</sup> Suhelayanti, dkk. *Manajemen Pendidikan*, (Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 2.

<sup>12</sup> Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Qur'an tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2017), hlm. 5.

kholifah di bumi, maka sebagai manusia wajib bisa mengelola dan mengatur bumi dengan sebaik mungkin seperti Allah mengatur alam raya ini.<sup>13</sup>

Istilah manajemen berpedoman pada terlaksananya sebuah aktivitas yang di atur secara efektif dan efisien agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut G. R. Terry, manajemen ialah sebuah proses unik yang terdiri dari beberapa tindakan pengendalian, pergerakan, pengorganisasian dan perencanaan yang dilaksanakan guna menentukan bahkan dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan menggunakan pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Kemudian menurut James A. F. Toner, manajemen merupakan proses dalam penggunaan, pengorganisasian dan perencanaan sumber daya organisasi lain supaya tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat tercapai. Malayu S.P Hasibuan, mengemukakan bahwa manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur sebuah proses yang memanfaatkan sumber daya manusia dan lainnya secara efektif dan efisien agar tujuan tertentu dapat

---

<sup>13</sup> Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-Ayat Al-Qur'an tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2017), hlm. 5.

tercapai. Luther Gulick, mengemukakan bahwa manajemen merupakan sebuah ilmu pengetahuan (*science*) yang memiliki usaha secara teratur menggunakan sistem untuk dapat memahami bagaimana dan mengapa manusia dapat bekerja sama guna tercapainya tujuan dan dapat membuat sistem kerja sama tersebut memiliki manfaat bagi kemanusiaan<sup>14</sup>.

Jadi, dari pendapat-pendapat menurut para ahli bisa di tarik kesimpulan bahwa manajemen ialah sebuah proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian dan evaluasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 2) Tata Usaha

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam Bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Ditinjau dari asal katanya “Tata Usaha terdiri dari kata “Tata” dan “Usaha”, masing-masing memiliki pengertian “Tata” merupakan suatu peraturan yang harus ditaati dan “Usaha” adalah

---

<sup>14</sup> Leny Marlina, “Tipe-Tipe Kepemimpinan dalam Manajemen Pendidikan”, *Jurnal Ta'dib* (Vol. 18 No. 2 Tahun 2013) hlm. 219.

energi atau tenaga yang dikeluarkan untuk tercapainya suatu maksud atau tujuan. Jadi menurut arti kata tata usaha sekolah merupakan kegiatan administrasi yang melakukan proses pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang dapat digunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, mengatur urusan surat menyurat dan kearsiapan serta bertanggungjawab atas laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut.

Dalam pengertian administrasi, pengertian tata usaha menyangkut dengan rangkaian kegiatan perkantoran seperti mengatur urusan surat menyurat, mengolah dan mencatat penerimaan, penyimpanan, penggunaan dan pemeliharaan dan pengeluaran barang-barang yang tertulis, mengatur keuangan, mengatur pengarsipan berkas-berkas dan sebagainya yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan.<sup>15</sup> Menurut The Liang Gie, administrasi ketatausahaan merupakan segenap proses kegiatan yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan

---

<sup>15</sup> E-book: Hasbiyallah dan Mahlil Nurul Ihsan, *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*, (Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2019), hlm. 2.

yang diperlukan oleh organisasi. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, tata laksana juga sering disebut dengan administrasi tata usaha, yaitu segenap proses kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Kemudian menurut Daryanto, administrasi tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi yang digunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan.<sup>16</sup>

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian tata usaha merupakan kegiatan administrasi yang bertanggung jawab atas pengumpulan dan penyimpanan data dan dokumen sekolah, pengarsipan berkas dan surat menyurat serta laporan kegiatan yang terjadi di sekolah.

### 3) Proses Manajemen Ketatausahaan

Agar kegiatan manajemen dapat berjalan secara optimal sehingga tujuan tersebut dapat tercapai, proses manajemen harus dikelola dan diatur melalui tahapan proses, menurut C. Turney fungsi

---

<sup>16</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, “Administrasi dan...”, hlm.133.

manajemen yang bisa dikaitkan dengan ketatausahaan yaitu sebagai berikut:

a) Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu syarat yang wajib dilakukan sebelum melakukan suatu kegiatan. Tanpa adanya perencanaan, maka pelaksanaan suatu kegiatan akan menjadi tidak terarah dan bahkan mengalami kegagalan karena tidak ada pedoman atau rencana yang ditentukan sebelumnya. Tata usaha sekolah merupakan penyelenggaraan bidang administrasi dan data informasi sekolah. Oleh karena itu, agar dapat melaksanakan kegiatan dengan baik maka perlu disusun program kerja yang sistematis, terarah, jelas agar dapat dilaksanakan oleh seluruh pegawai administrasi supaya pemberian pelayanan dapat berjalan optimal. Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah, adapun ruang lingkup untuk membuat program kerja ketatausahaan yaitu:

- 1) Latar belakang, tujuan dan fungsi program kerja tata usaha.
- 2) Kondisi obyektif tata usaha sekolah.

- 3) Program kerja tata usaha selama satu tahun pelajaran yang mencakup jenis kegiatan, indikator, hasil yang ingin dicapai, penanggungjawab, biaya dan jadwal kegiatan.<sup>17</sup>

Adapun contoh pembuatan program kerja bagian tata usaha yaitu:

---

<sup>17</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah, Bahan Diklat Pembelajaran Diklat Calon Kepala Sekolah/Madrasah Pengelolaan Ketatausahaan Sekolah/Madrasah, Karanganyar: LKPPS, 2017, hlm.10.

**Tabel 2.1 Contoh Program Ketatausahaan Sekolah**

No.	XKegiatan	Indikator	Sasaran	Pelaksana	Sumber Daya	Bulan ke... Tahun 20.../20...												Ket.
						7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1.	Adm. Kepegawaian																	
	a.																	
	b.																	
	c.																	
2.	Adm. Keuangan																	
	a.																	
	b.																	
	c.																	



Dalam melakukan perencanaan ada beberapa model yang digunakan dalam perencanaan yaitu antara lain:

- (1) Model perencanaan komperhensif: model ini dilakukan dengan cara menganalisis perubahan yang terjadi dalam sistem pendidikan secara keseluruhan. Perubahan yang telah terjadi digunakan sebagai patokan dalam merencanakan sebuah rencana yang lebih spesifik kearah tujuan yang telah ditetapkan.
- (2) Model target *setting*: model ini digunakan untuk melaksanakan proyeksi atau memperkirakan tingkat perkembangan dalam kurun waktu tertentu.
- (3) Model *costing* dan keefektifan biaya: penggunaan model ini mempertimbangkan pendidikan dengan masalah biaya. Model ini menganalisis program yang akan dilakukan dalam kriteria secara efisien, efektivitas serta biaya yang ekonomis.
- (4) Model PPBS (*Planning, Programming, Budgetting System*): model ini memandang bahwa proses perencanaan, penyusunan

program dan penganggaran sebagai suatu sistem yang saling berkesinambungan. PPBS merupakan suatu proses komprehensif untuk pengambilan keputusan yang lebih efektif.<sup>18</sup>

Adapun langkah-langkah dalam melakukan perencanaan yaitu sebagai berikut:

- (1) Perencanaan harus menjabarkan tujuan yang telah disepakati dan perumusannya harus jelas.
- (2) Meneliti masalah-masalah atau kegiatan yang akan dilakukan.
- (3) Mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan.
- (4) Menentukan tahap-tahap atau rangkaian kegiatan.
- (5) Merumuskan bagaimana masalah tersebut dapat dipecahkan.<sup>19</sup>

#### b) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan aktivitas yang dilakukan setelah menyusun rencana yang telah didiskusikan sebelumnya. Dalam kegiatan

---

<sup>18</sup> Ulil Albab, Perencanaan Pendidikan dalam Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam, *Jurnal Pancar* (Vol. 5, No. 1, tahun 2021), hlm. 121.

<sup>19</sup> Daryanto, "Administrasi dan...", hlm. 49.

ini bertujuan untuk membentuk hubungan kerja antara satu dengan yang lain sehingga terwujud satu kesatuan. Didalam pengorganisasian terdapat adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab secara terinci menurut bidangnya. Hal yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian antara lain adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan pengalaman, bakat, minat, pengetahuan dan kepribadian masing-masing orang yang diperlukan dalam menjalankan tugas-tugas tersebut<sup>20</sup>. Bidang tata usaha memiliki beberapa bagian, agar dapat melakukan pekerjaan secara maksimal maka diperlukan pengorganisasian bagi seluruh pegawai, pengorganisasian merupakan bentuk menyusun hubungan kerja sehingga tercipta hubungan kerja sama yang harmonis dan lancar. Administrasi tata laksana atau biasa disebut tata usaha meliputi:

- (1) Organisasi dan struktur.
- (2) Otorisasi dan anggaran.
- (3) Kepegawaian
- (4) Perlengkapan dan perbekalan.

---

<sup>20</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Palembang: Percetakan Tunas Gemilang, 2020), hlm. 18.

- (5) Keuangan dan pembukuan.
- (6) Korespondensi atau surat menyurat.
- (7) Laporan kegiatan.
- (8) Pengangkatan, penempatan dan pemindahan serta pemberhentian.
- (9) Pengisian buku pokok (induk) raport dan lain sebagainya.

Kegiatan dalam pengorganisasian terdiri dari:

- (1) Penerimaan fasilitas, perlengkapan dan staf yang diperlukan untuk melaksanakan rencana.
- (2) Pengelompokan dan pembagian kerja menjadi struktur organisasi yang teratur. Setiap orang memiliki kemampuan, kualifikasi dan kecakapan yang berbeda sehingga perlu diperhatikan dalam membagi pekerjaan kepada pegawai agar pegawai dapat memahami tanggung jawab yang diterima.
- (3) Pembentukan struktur kewenangan dan mekanisme koordinasi. Hal yang perlu diperhatikan dalam melimpahkan wewenang adalah keseimbangan antara tugas, wewenang dan tanggungjawab.

- (4) Penentuan metode kerja dan prosedurnya.
- (5) Pemilihan, melatih dan memberi informasi kepada staf.<sup>21</sup>

Menurut Louis E. Boone dan David L. Kurtz pelatihan merupakan suatu proses yang sistematis untuk mengembangkan ketrampilan individu, kemampuan, pengetahuan atau sikap untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>22</sup> Langkah-langkah yang perlu diterapkan dalam pelatihan yaitu peserta pelatihan harus memiliki keinginan untuk belajar dalam pelatihan, sebelum memberikan pelatihan pelatih harus menguasai materi yang akan diberikan, proses pembelajaran dalam pelatihan diterapkan dengan pendekatan rasional, bahan yang digunakan untuk penelitian harus mudah dipahami oleh peserta, bahan yang akan dipresentasikan harus memiliki arti yang komprehensif dan dapat memenuhi kebutuhan yang dilatih.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Daryanto, "Administrasi dan...", hlm. 51.

<sup>22</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hlm. 169.

<sup>23</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber ...*, hlm. 170.

### c) Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam menyalurkan informasi kepada orang lain. Setiap orang pada suatu organisasi baik pemimpin maupun pegawai memerlukan komunikasi untuk menyatukan pekerjaan dan tujuan. Menurut Daft dan Marcic komunikasi merupakan proses pertukaran dan pemahaman informasi yang dilakukan dua orang atau lebih. Proses komunikasi tidak hanya sekedar menyalurkan pikiran, gagasan secara lisan maupun tertulis., tetapi juga sekaligus pemahaman atas informasi yang disampaikan terjadi respon yang baik atas informasi yang disampaikan.<sup>24</sup> Menurut Gibs dan Hotgetts komunikasi dibagi menjadi empat jenis yaitu:

- 1) Komunikasi dari atasan kepada bawahan merupakan komunikasi yang dilakukan dari manajer kepada pegawai.
- 2) Komunikasi dari bawahan kepada pimpinan merupakan komunikasi yang dilakukan dari pegawai kepada manajer.

---

<sup>24</sup> Syafaruddin, Manajemen Organisasi Pendidikan Perspektif Sains dan Islam, (Medan: Perdana Publishing, 2015), hlm. 261.

- 3) Komunikasi horizontal (komunikasi pada level yang sama dalam organisasi) merupakan komunikasi yang dilakukan dengan orang-orang dalam level dari hirarki yang sama dalam struktur formal.
  - 4) Komunikasi diagonal (komunikasi individu dalam level dan bidang berbeda) merupakan komunikasi yang melintasi sekaligus berbagai bidang kerja dan level-level organisasi.<sup>25</sup>
- d) Motivasi

Motivasi merupakan suatu daya pendorong yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian motivasi, menurut Davis dan Newstrom motivasi merupakan kekuatan dorongan untuk melakukan suatu tindakan. Kekuatan dorongan akan menghasilkan suatu aksi dari dalam diri seseorang sebagai hasil dari kebutuhan yang belum terpenuhi. Menurut Kondalkar, motivasi merupakan semangat membara dalam disebabkan oleh kebutuhan, keinginan yang mendorong individu untuk mengerahkan fisik dan mental energi untuk

---

<sup>25</sup> Syafaruddin, "Manajemen Organisasi ...", hlm. 2617

mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut bangun, motivasi merupakan suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku secara teratur.<sup>26</sup> Dari pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pengertian dari motivasi merupakan sumber daya pendorong sebagai kekuatan yang akan menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Faktor-faktor penting yang mempengaruhi motivasi adalah kebutuhan pribadi, tujuan dan persepsi orang atau kelompok yang bersangkutan.

e) Evaluasi

Evaluasi merupakan proses membandingkan antara hasil dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengetahui seberapa jauh output yang dihasilkan dari sebuah organisasi. Dengan mengetahui kesalahan atau kekurangan yang diperoleh dari tindakan evaluasi, selanjutnya dapat menemukan cara atau upaya yang dilakukan untuk memperbaikinya.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Siti Maisarah Hasibuan dan Syaiful Bahri, “Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja”, *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, (Vol. 1, No. 1, tahun 2018), hlm. 75.

<sup>27</sup> Daryanto, “Administrasi dan...”, hlm.52.



Fungsi evaluasi dalam manajemen memastikan apakah sumber daya organisasi telah berjalan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasinya. Evaluasi mencakup dua kegiatan yaitu penilaian dan pengukuran.<sup>28</sup> Apabila terjadi kendala dalam melakukan kegiatan maka diperlukan untuk melakukan tindakan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Menurut T. Hani Handoko dalam jurnal yang ditulis oleh Yudi Ardian Rahman, proses pengawasan memiliki lima tahapan yaitu:

- a.) Penetapan standar pelaksanaan yaitu dengan penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.
- b.) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata.
- c.) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan mengenai penyimpangan yang terjadi.

---

<sup>28</sup> Rahmat Hidayat, dkk., “Tafsir Ayat-Ayat tentang Fungsi Manajemen Pendidikan”, *Cybernetics: Journal Educational Research and Sosial Studies* (Vol. 1, No. 1, tahun 2021), hlm. 106.

d.) Pengambilan tindakan koreksi, bila diperlukan.<sup>29</sup>

#### 4) Fungsi Tata Usaha Sekolah

Menurut The Liang Gie ada 6 fungsi tata usaha, yaitu:

- a) Menghimpun, yaitu kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya keterangan yang belum ada atau berserakan sehingga siap untuk dipergunakan bila diperlukan.
- b) Mencatat, yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan alat tulis tentang keterangan-keterangan yang dapat dibaca, dikirim dan di simpan.
- c) Mengolah, yaitu kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan bentuk yang lebih berguna.
- d) Menggadakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- e) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang lain.

---

<sup>29</sup> Yudi Ardian Rahman, "Konsep dan Penerapan Fungsi Manajemen Pendidikan", *Jurnal Pendidikan Islam* (Vol. 4., No. 1, tahun 2020), hlm. 15.

- f) Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat yang aman.<sup>30</sup>

Tujuan umum dari kegiatan tata usaha sekolah yaitu untuk memperlancar proses penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah diwujudkan dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen pendidikan yaitu peserta didik dan walimurid atau masyarakat serta pelakasana pendidikan yaitu Kepala Sekolah, guru dan staff atau semua pihak yang berhubungan dengan sekolah dengan memberikan informasi dan menyimpan data penting sekolah.

5) Peran tata usaha

Peran tata usaha dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi.
- b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi puncak pimpinan organisasi sebagai dasar untuk membuat keputusan atau tindakan yang tepat.
- c) Membangun kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

---

<sup>30</sup> Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah”, *Jurnal Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, (Vol 7, No. 1, tahun 2017), hlm 132-133.

Peran bagian tata usaha bersifat menyeluruh, karena tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Tata usaha juga memiliki tiga ciri utama yaitu:

- a) Bersifat pelayanan yang perlu diterapkan secara prima.
- b) Bersifat menyebar ke segenap bagian dalam organisasi atau Lembaga.
- c) Dilaksanakan oleh semua pihak dalam organisasi atau Lembaga.<sup>31</sup>

Dari peran dan ciri utama yang dimiliki bagian tata usaha, dapat disimpulkan bahwa tata usaha merupakan bagian yang turut andil dalam melancarkan proses lajunya sebuah organisasi karena tata usaha merupakan bagian penyelenggara administrasi sekolah yang menyimpan semua dokumen dan informasi yang ada disekolah.

#### 6) Tugas- tugas tata usaha

Menurut Hadari Nawawi, disebutkan bahwa secara keseluruhan tugas tata usaha sekolah terdiri atas berbagai kegiatan sebagai berikut:

---

<sup>31</sup> Dinta Hafidzi, dkk, “Manajemen Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah”, *Jurnal Al Misbah Islamic Studies* (Vol. 7, No. 2, tahun 2019), hlm. 64.

- a) Mempersiapkan atau merancang dan mendistribusikan surat.
- b) Mengagendakan dan menyimpan surat masuk dan surat keluar yang disebut juga dengan tugas kearsipan.
- c) Mengolah, menyimpan dan mengembangkan data kesiswaan, baik untuk didistribusikan maupun disimpan sebagai dokumen yang harus dipelihara.
- d) Mengolah, menyimpan dan mengembangkan data kepegawaian, keuangan, perbekalan dan hubungan masyarakat untuk kegiatan perencanaan, pengontrolan, pelaporan dan dokumentasi sekolah.
- e) Melayani semua konsumen pendidikan baik secara internal maupun eksternal yang memerlukan data dan informasi sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan.
- f) Membantu mempersiapkan dan mengatur kegiatan-kegiatan sekolah yang berkenaan dengan proses belajar mengajar seperti rapat sekolah, rapat komite sekolah, rapat OSIS,

penerimaan tamu, kerja bakti untuk kebersihan sekolah dan lain-lain.<sup>32</sup>

Dalam kaitannya dengan kegiatan ketatausahaan, maka yang perlu disiapkan atau disediakan adalah:

- a) Program kerja tata usaha, merupakan program rencana kerja bagian tata usaha yang berlangsung selama satu tahun pelajaran dengan tujuan supaya semua kegiatan menjadi terarah sesuai dengan program yang telah dirancang.
- b) Absensi dan rekap absen guru dan pegawai, yang digunakan untuk mengetahui jumlah kehadiran guru atau pegawai dan jam hadir dan jam pulang sedangkan rekap untuk mengetahui berapa jumlah guru yang tidak hadir dalam satu bulan.
- c) Buku agenda masuk keluar yaitu mencatat surat-surat masuk dan surat keluar.
- d) Buku ekspedisi yang digunakan untuk tanda terima bila mengantarkan surat.
- e) Sistem penyimpanan arsip, yaitu surat masuk dan surat keluar disimpan sesuai dengan kode-

---

<sup>32</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, "Administrasi dan...", hlm. 133.

kode yang ada dan diurutkan sesuai tanggal masuk atau keluar untuk memudahkan pencarian arsip surat masuk dan surat keluar. Arsip sebagai pusat ingatan, sumber informasi dan sumber penelitian.<sup>33</sup>

Keberadaan tata usaha sangat dibutuhkan untuk membantu kelancaran pekerjaan dalam kegiatan administrasi di sekolah. Tata usaha sekolah juga mempengaruhi kualitas dan mutu pelayanan sekolah, ditinjau dari manajemen ketatausahaan yang efektif dan professional. Oleh karena itu, tata usaha merupakan bagian terpenting dalam sebuah lingkup organisasi sekolah.

#### 7) Ruang lingkup tata usaha

Menurut permendikbud nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, pelaksana urusan administrasi sekolah terdiri dari kepala administrasi sekolah, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus.

a) Kepala tata usaha atau kepala administrasi sekolah, dengan tugas sebagai berikut

- (1) Menyusun program kerja tata usaha sekolah.
- (2) Pengelolaan keuangan sekolah.

---

<sup>33</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, "Administrasi dan...", hlm. 137.

- (3) Pengurusan administrasi kepegawaian dan kesiswaan.
- (4) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah.
- (5) Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah.
- (6) Penyusunan dan penyajian data statistik sekolah.
- (7) Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan, pengurusan ketatausahaan secara berkala.<sup>34</sup>

b) Pelaksana urusan kepegawaian

Melaksanakan seluruh kegiatan administrasi kepegawaian, dengan tugas sebagai berikut

- (1) Mengadministrasikan kepegawaian: memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan, membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan, melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, mengelola buku induk, administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK), melaksanakan

---

<sup>34</sup> Nurussalam, “Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan”, *Jurnal Intelekrualita* (Vol. 8 No. 2 tahun 2020) hlm. 118.



registrasi dan kearsipan kepegawaian, menyiapkan format-format kepegawaian, memproses kepangkatan mutasi dan promosi pegawai, menyusun laporan kepegawaian.

- (2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): menyusun dan menyajikan data atau statistik kepegawaian, membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian.

c) Pelaksana urusan administrasi keuangan

Melaksanakan seluruh administrasi keuangan sekolah meliputi keuangan rutin, dana BOS, dana komite sekolah dan dana dari sumber lainnya. Dengan tugas sebagai berikut:

- (1) Mengadministrasikan keuangan sekolah: membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi dan biaya personal, membantu pimpinan mengatur arus dana.
- (2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): menyusun dan menyajikan data atau statistik keuangan, membuat layanan informasi dan pelaporan

keuangan, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan.

d) Pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana

Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana dengan tugas sebagai berikut:

(1) Mengadministrasikan standar sarana dan prasarana: mengidentifikasi kebutuhan sarpras, membantu merencanakan, mengadakan, menginventarisasikan, mendistribusikan dan memelihara sarpras, melaksanakan penghapusan sarpras, menyusun laporan sarpras secara berkala.

(2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): menyusun dan menyajikan data atau statistik sarpras, membuat layanan informasi dan pelaporan sarpras, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarpras.

e) Pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat (humas)

(1) Mengadministrasikan administrasi humas: memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah, membantu merencanakan program

keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*), membina kerjasama dengan pemerintah dan Lembaga masyarakat, mempromosikan sekolah, mengkoordinasikan penelusuran tamatan, melayani tamu sekolah.

(2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): membuat layanan informasi dan pelaporan humas, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan humas.

f) Pelaksana urusan administrasi persuratan dan kearsipan

Melaksanakan administrasi persuratan dan kearsipan dengan tugas:

(1) Melaksanakan administrasi persuratan dan kearsipan: menerapkan dan melaksanakan program serta peraturan kesekretariatan, mengelola surat masuk dan keluar, membuat konsep surat, melaksanakan kearsipan sekolah, menyusutkan surat atau dokumen, menyusun laporan administrasi persuratan dan kearsipan.

(2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): membuat layanan informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan kearsipan, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan administrasi persuratan dan kearsipan.

g) Pelaksana urusan administrasi kesiswaan

Melaksanakan administrasi kesiswaan dengan tugas sebagai berikut:

(1) Mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik: membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, membantu kegiatan masa orientasi, membantu mengatur rasio peserta didik per kelas, mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, membuat data statistik peserta didik, menginventarisir program kerja peserta didik secara berkala, mendokumentasikan program kerja kesiswaan dan program pengembangan diri.

(2) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): membuat layanan informasi dan pelaporan administrasi

kesiswaan, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan administrasi kesiswaan.

h) Pelaksana urusan administrasi kurikulum

Melaksanakan kegiatan administrasi kurikulum dengan rincian tugas:

- (1) Mengadministrasikan standar isi: mendokumentasikan standar isi, kurikulum yang berlaku dan silabus.
- (2) Mengadministrasikan standar proses: menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dan penilaian hasil belajar.
- (3) Mengadministrasikan standar penilaian: mendokumentasikan bahan ujian atau ulangan, penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan dan pemerintah.
- (4) Mengadministrasikan standar kompetensi lulusan: mendokumentasikan standar kompetensi lulusan pendidikan, mata pelajaran, mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal.
- (5) Mengadministrasikan kurikulum dan silabus: membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus, mendokumentasikan

pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester, kurikulum, silabus dan RPP, Daftar Kumpulan Nilai (DKN) atau leger, membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar per mata pelajaran, menyusun daftar buku-buku wajib.

(6) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK): membuat layanan informasi dan pelaporan administrasi kurikulum, memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan administrasi kurikulum

i) Petugas layanan khusus seperti petugas sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, pesuruh.<sup>35</sup>

## **2. Mutu Pelayanan Administrasi**

### **a. Pengertian mutu pelayanan**

Kata mutu berasal dari Bahasa Inggris *Quality* yang berarti kualitas. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, mutu adalah (ukuran) baik buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat atau kualitas (kepandaian, kecerdasan, dan lain sebagainya). Sementara pengertian lain tentang mutu menurut beberapa para ahli, Menurut

---

<sup>35</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

Edward Sallis, mutu dapat dipandang sebagai sebuah konsep yang absolut dan relatif, absolut dalam artian sesuatu yang bermutu merupakan bagian dari standar yang sangat tinggi dan tidak dapat diungguli, sedangkan relatif dalam artian mutu merupakan suatu yang melekat pada sebuah produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Sementara menurut Joseph Juran, mutu merupakan kecocokan dalam penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi. Sedangkan menurut W. Edwards Deming, mutu merupakan kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam mendefinisikan mutu atau kualitas memerlukan pandangan yang komperhensif, ada beberapa elemen yang bisa membuat sesuatu dikatakan berkualitas, yaitu:

- 1) Mutu atau kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Mutu atau kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- 3) Mutu atau kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini

mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).

- 4) Mutu atau kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>36</sup>

Dari beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan sebuah karakteristik terkait jasa atau barang yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan mutu sebuah lembaga pendidikan tidak hanya konsep dan metode saja tetapi juga memerlukan komitmen serta keterlibatan pihak manajemen pendidikan dan seluruh organisasi dalam mengelola lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan atau kepuasan pelanggan secara konsisten. Dalam manajemen mutu, tidak hanya pihak manajemen yang bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, melainkan juga peran aktif seluruh anggota dalam organisasi untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkannya<sup>37</sup>. Peningkatan mutu pendidikan merupakan usaha yang harus diupayakan

---

<sup>36</sup> Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2010), hlm. 122-123

<sup>37</sup> Umiarso dan Imam Gojali, "Manajemen Mutu ...", hlm. 126.



terus menerus agar harapan untuk pendidikan yang berkualitas dan relevan dapat tercapai. Jika melihat pada zaman sekarang, kebanyakan dari orangtua lebih memilih sekolah yang memiliki mutu yang baik, oleh karena itu lembaga pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik supaya tidak kalah saing dengan lembaga pendidikan yang lain.

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam Bahasa Inggris atau dalam Bahasa latin yaitu *servire* yang berarti mengabdikan. Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud, fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kemudian menurut Sutopo dan Sugiyanti, pelayanan merupakan kegiatan membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang<sup>38</sup>. Sedangkan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby, pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan

---

<sup>38</sup> Etty Widawati, Siswohadi, “Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi”, *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, (Vol. 4 No. 10, tahun 2020), hlm.1504.

usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan<sup>39</sup>. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang membantu menyiapkan keperluan atau kebutuhan orang lain yang membutuhkan bantuan sehingga memberikan kepuasan. Dari beberapa pendapat mengenai mutu dan pelayanan dapat disimpulkan bahwa arti dari mutu pelayanan merupakan pengukuran seberapa baik dalam memberikan atau menyiapkan kebutuhan orang lain sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut Gronroos, ada dua dimensi dari kualitas layanan yaitu kualitas fungsional yang melibatkan kinerja dimana layanan disampaikan dan kualitas teknik yaitu hasil aktual dari layanan tersebut<sup>40</sup>. Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep mutu atau kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Jika suatu organisasi ingin mendapatkan tolak ukur yang baik dari konsumen, maka selain memperhatikan sisi penampilan dan karakter dari karyawan, empat unsur pokok dalam konsep mutu juga harus diperhatikan agar mendapat manfaat yang lebih

---

<sup>39</sup> M.Chiar, "Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah", *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, (Vol 11 No. 2, tahun 2019), hlm. 68.

<sup>40</sup> Khanchitpol Younsapronpaiboon, *SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand*, *Journal of Procedia: Social and Behavioral Sciences*, (Vol. 116, tahun 2014), hlm. 1089.

baik. Menurut M.N Nasution, Pada prinsipnya ada tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang unggul yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 2) Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, yang mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.
- 3) Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.<sup>41</sup>

Dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, tentu saja ada banyak faktor penghambat dalam melakukan pelayanan. Namun, apabila dapat melakukan pelayanan yang berkualitas dan menghasilkan kepuasan pelanggan akan menghasilkan poin plus tersendiri bagi sebuah organisasi

b. Dimensi pengukuran mutu

Menurut Sri Minarti dalam Jurnal Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, kualitas jasa atau layanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi

---

<sup>41</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004), hlm.49.

pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh para konsumen dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima, dimensi jasa atau pelayanan pendidikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap yaitu kemauan atau kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap.
- 4) Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan.

- 5) Empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>42</sup>

c. Penerima layanan

Dalam memberikan pelayanan tentu saja ada pihak yang menerima pelayanan, pihak tersebut dinamakan pelanggan atau konsumen. Penerima pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

- 1) Pelanggan internal

Pelanggan internal atau konsumen internal merupakan orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang sampai dengan pemasaran dan penjualan dan pengadministrasiannya. Sebagai contoh pelanggan internal dalam pendidikan adalah kepala sekolah, guru dan staf.

- 2) Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal atau konsumen eksternal merupakan semua orang yang berada diluar organisasi yang menerima penyerahan barang atau jasa dari organisasi. Sebagai contoh pelanggan

---

<sup>42</sup> Erni Agustina Suwartini, “Supervisi Akademik Kepala Sekolah, Profesionalisme Guru dan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, (Vol. XXIV No. 2, tahun 2017), hlm.64-65.

eksternal dalam pendidikan adalah pelajar atau siswa, orangtua atau walimurid, masyarakat.<sup>43</sup>

d. Strategi mewujudkan layanan yang berkualitas

Menurut Fandy Tjiptono dalam mewujudkan layanan yang berkualitas harus mempertimbangkan banyak faktor dengan cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan.

1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap organisasi berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Untuk itu diperlukan identifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan. Langkah pertama yaitu, melakukan riset kepuasan pelanggan agar dapat mengevaluasi layanan atau jasa secara spesifik. Langkah kedua yaitu, mengidentifikasi penilaian yang diberikan pelanggan terhadap organisasi dan pesaing, dengan cara ini organisasi dapat mengetahui posisi mereka di mata pelanggan dan dapat menfokuskan dalam meningkatkan kualitas.

---

<sup>43</sup> Atep Atya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 12.

## 2) Mengelola ekspetasi pelanggan

Untuk memikat hati para pelanggan, tak jarang dari sebuah organisasi melebih-lebihkan dalam memberikan komunikasi. Akan tetapi hal seperti ini akan memberikan dampak negatif pada akhirnya, karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspetasi pelanggan (bahkan bisa menjurus menjadi harapan yang tidak realistis). Oleh karena itu, sebuah organisasi harus secara efektif dalam mengelola ekspetasi pelanggan agar memperkecil kemungkinan tidak terpenuhinya ekspetasi pelanggan.

## 3) Mengelola bukti kualitas layanan

Pengelolaan bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dilihat atau dipegang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

## 4) Mendidik konsumen tentang layanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik konsumen bisa dilakukan dalam bentuk berikut ini:

- a.) Mendidik pelanggan untuk melakukan sendiri jasa pelayanan tertentu, misal: mengisi formulir atau blanko.
  - b.) Membantu pelanggan mengetahui kapan dapat menggunakan suatu layanan, sebisa mungkin menghindari periode sibuk dan memanfaatkan periode biasa atau sepi.
  - c.) Mendidik pelanggan mengenai prosedur atau cara menggunakan layanan.
  - d.) Meningkatkan persepsi kualitas pelayanan dengan cara menjelaskan kepada pelanggan alasan yang mendasari suatu kebijakan yang bisa mengecewakan mereka.
- 5) Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses pengembangan dan penyempurnaan kualitas secara kontinu. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas. Agar dapat



mewujudkan kualitas yang baik, maka perlu kerjasama dan komitmen dari semua anggota organisasi.

6) Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi berpotensi dalam mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi. Akan tetapi, sebuah organisasi harus melakukan riset terlebih dahulu dalam menentukan bagian mana yang memerlukan otomatisasi dan bagian mana yang membutuhkan sentuhan manusia.

7) Menindaklanjuti layanan

Penindaklanjutan diperlukan dalam rangka penyempurnaan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

8) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sistem informasi kualitas layanan (*service quality information system*) merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang

dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal serta informasi perusahaan atau organisasi dan pelanggan.<sup>44</sup>

## **B. Kajian Pustaka**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membutuhkan banyak sumber informasi, terutama sumber informasi dari buku atau dari penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang relevan untuk mendukung penelitian ini, diantaranya:

1. Tesis Abdul Rahman Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2019, dengan judul “Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari”. Adapun temuan dalam tesis ini diantaranya komitmen tenaga administrasi direalisasikan dengan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang ada. Faktor yang mempengaruhi komitmen tenaga administrasi yaitu fasilitas kerja yang mendukung serta upaya yang dilakukan kepala madrasah dalam mengoptimalkan komitmen tenaga administrasi yaitu dengan menciptakan

---

<sup>44</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), hlm. 182-189.

budaya keterbukaan dan harmonis dalam bekerja, memberikan penghargaan dan hukuman bagi karyawan, mengusahakan komunikasi yang efektif dan mengusahakan pelatihan karyawan guna meningkatkan skill yang dimiliki oleh tenaga administrasi<sup>45</sup>. Persamaan dengan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan tesis yang sudah dijelaskan diatas adalah sama-sama membahas tentang mutu pelayanan administrasi. Namun perbedaanya, penulis lebih fokus membahas tentang manajemen ketatausahaan serta penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan dalam jurnal tersebut fokus membahas tentang komitmen tenaga administrasi serta menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme.

2. Tesis Kendy Wisantama Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Sumatera Utara Medan 2019, dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi, Guru dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pelajar di Sekolah SMP Methodist Charles Wesley Medan”. Adapun temuan dalam tesis ini

---

<sup>45</sup> Abdul Rahman, “Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari”, *Tesis* (Jambi, PascaSarjana UIN STS Jambi, 2018), hlm. 111.

diantaranya: kualitas pelayanan administrasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelajar, namun pelayanan yang diberikan kurang tepat waktu sehingga kepuasan pelajar menurun. Kualitas guru masih belum efektif dalam kegiatan proses belajar mengajar dan mengembangkan potensi yang dimiliki pelajar. Kualitas sarana prasarana, fasilitas pendukung kegiatan belajar mengajar kurang baik oleh karena itu pihak sekolah perlu melakukan kerja sama dengan pihak lain agar sarana prasarana dapat berkembang dengan baik<sup>46</sup>. Persamaan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan tesis yang dibahas diatas adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan administrasi. Namun perbedaannya, penulis juga fokus membahas mengenai manajemen ketatasuaahaan serta penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan dalam tesis tersebut fokus mengenai hal yang meningkatkan kualitas pelajar seperti pelayanan administrasi, guru dan sarana prasarana serta tesis ini menggunakan metode penellitian kuantitatif.

### 3. Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Margaretha Octaviana Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik

---

<sup>46</sup> Kendy Wisantama, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi, Guru dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pelajar di Sekolah SMP Methodist Charles Wesley Medan”, *Tesis* (Medan: Magister Manajemen, 2019), hlm. 56.

Universitas Terbuka Jakarta 2018, dengan judul “Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Nomor 28 Tanjung Mulia Desa Tanjung Kelansam Kecamatan Sintang”. Adapun temuan dalam tugas akhir program magister ini diantaranya: bentuk penyelenggaraan administrasi pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Nomor 28 Tanjung mulia Desa Tanjung Kelansam Kecamatan Sintang adalah administrasi kesiswaan, administrasi personil (mencakup guru, pegawai dan murid), administrasi kurikulum, administrasi material dan keuangan, administrasi pelayanan khusus. faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan administrasi pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Nomor 28 Tanjung mulia Desa Tanjung Kelansam Kecamatan Sintang adalah minimnya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang disertifikasi selain itu sarana prasarana pendukung juga masih terbatas<sup>47</sup>. Persamaan antara skripsi yang ditulis oleh penulis dengan Tugas Akhir Program Magister adalah sama-sama membahas mengenai bidang administrasi sekolah. Namun perbedaanya penulis lebih fokus membahas manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan

---

<sup>47</sup> Margaretha Octaviana, “Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Nomor 28 Tanjung Mulia Desa Tanjung Kelansam Kecamatan Sintang”, *Tugas Akhir Program Magister (TAPM)* (Jakarta: Program PascaSarjana Universitas Terbuka, 2018), hlm. 105.

mutu pelayanan sedangkan dalam Tugas Akhir Program Magister tersebut fokus pembahasan mengenai administrasi secara luas.

4. Jurnal Ilmiah Bina Manajemen, Volume 4 Nomer 1 2021 yang ditulis oleh Yulianti dengan judul “Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Ssitem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang”. Temuan pada jurnal ini membahas mengenai penerapan manajemen mutu pada bagian tata usaha untuk meningkatkan kualitas sistem manajemen. Tahapan yang dilakukan yaitu dimulai dari perencanaan dengan membuat program kerja untuk meningkatkan mutu pada sistem manajemen, kemudian tahapan selanjutnya dilakukan dilaksanakan yaitu dengan pembuatan prosedur kerja, tupoksi dan penataan pengelolaan dokumen serta implementasinya. Selanjutnya yaitu tahap evaluasi yaitu dengan melihat kegiatan yang sudah dilaksanakan dengan metode audit dan yang terakhir tahapan tindakan yaitu dari hasil audit tadi akan memberikan rekomendasi evaluasi<sup>48</sup>. Persamaan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan jurnal yang telah dijelaskan diatas adalah sama-sama membahas

---

<sup>48</sup> Yulianti, “Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Ssitem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang”, *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* (Vol. 4 No. 1 tahun 2021), hlm. 21.

mengenai mutu dan manajemen pada bagian tata usaha. Namun perbedaanya, penulis juga menekankan pada mutu pelayanan dari manajemen bagian tata usaha serta penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan dalam jurnal tersebut lebih menekankan pada manajemen mutu serta menggunakan metode penelitian tindakan kelas.

5. Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran, Volume 5 Nomer 2 2018 yang ditulis oleh Helman Tiara, dkk, dengan judul “Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda”. Temuan pada jurnal ini membahas mengenai manajemen ketatausahaan dalam menunjang kegiatan proses belajar mengajar di sekolah. Implementasi manajemen tata usaha di Madrasah Aliyah 1 Samarinda dikelola dengan baik. Kepala madrasah, kepala tata usaha serta pegawai tata usaha bekerja sama dalam mengelola tata usaha dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang baik. Kegiatan administrasi di madrasah ini meliputi administrasi persuratan, administrasi keuangan, administrasi kepegawaian, administrasi kesiswaan dan administrasi sarana prasarana<sup>49</sup>. Persamaan skripsi yang ditulis penulis dengan jurnal yang telah dibahas diatas adalah sama-sama

---

<sup>49</sup> Helman Tiara, dkk, “Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda”, *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran* (Vol. 5 No. 2 tahun 2018), hlm. 92.

membahas mengenai manajemen ketatausahaan sekolah. Namun perbedaannya, penulis juga fokus terhadap mutu pelayanan sekolah dan menggunakan tempat penelitian di tingkat Madrasah Ibtidaiyah sedangkan dalam jurnal tersebut hanya fokus terhadap implementasi manajemen tata usaha dan menggunakan tempat penelitian di tingkat Madrasah Tsanawiyah.

6. Jurnal Visi Ilmu Pendidikan Volume 7 Nomer 2 2015 yang ditules oleh Yusniar dengan judul “Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Sambas”. Temuan ini membahas mengenai kinerja staf tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh warga sekolah dan orang yang berkepentingan dengan administrasi sekolah. Kegiatan manajemen kinerja staf diawali dengan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program kinerja staf tata usaha oleh kepala sekolah. Dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan standar pengukuran menggunakan waktu penyelesaian dan kualitas hasil pelayanan administrasi. Kepala sekolah melakukan pembinaan kepada staf tata usaha dalam menjalankan program kerja serta saling mendukung antara satu dengan



lainnya<sup>50</sup>. Persamaan dengan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan jurnal yang telah dibahas diatas adalah sama-sama membahas mengenai manajemen dan pelayanan serta menggunakan metode penelitian kualitatif. Namun perbedaanya, penulis lebih fokus pada manajemen ketatausahaan sedangkan dalam jurnal tersebut fokus pada kinerja staf tata usaha dan pelayanan yang berfokus pada administrasi kesiswaan.

7. *Journal Ecodemica* Volume 4 Nomer 2 Tahun 2020 yang ditulis oleh Angrian Pernama, M. Havidz Alma, Eny Ariyanto dan Adi Nurmahdi dengan judul “*The Affect of Academic Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Students University*”. Temuan ini membahas mengenai faktor-faktor mutu pelayanan dan menganalisis hubungan mutu pelayanan akademik dengan kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Universitas Bina Bangsa. Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa sistem informasi akademik di Universitas sangat memperngaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi kualitas informasi dari sistem akademik Universitas maka kepuasan mahasiswa akan meningkat, sebaliknya jika kualitas informasi buruk maka kepuasan mahasiswa akan menurun. Kualitas informasi

---

<sup>50</sup> Yusniar, “Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Sambas”, *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan* (Vol. 7 No. 2 tahun 2015) hlm. 1725.

yang dianggap oleh pengguna dapat diukur dengan 4 indikator yaitu akurasi informasi, ketepatan waktu, kelengkapan dan presentasi informasi (format).<sup>51</sup> Persamaan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan jurnal yang telah dibahas diatas adalah sama-sama membahas mengenai mutu layanan. Namun perbedaanya penulis juga fokus terhadap manajemen ketatausahaan dan penulis menggunakan tempat penelitian pada tingkat MI, sedangkan jurnal yang dibahas diatas lebih fokus terhadap efek dari kualitas layanan akademik pada kepuasan dan kualitas mahasiswa Universitas dan menggunakan tempat penelitian di tingkat Universitas.

8. *Journal of Higher Education Research* Volume 5 Nomer 1 Tahun 2020 yang ditulis oleh Hui Li Gan dengan judul “*Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction Loyalty Towards University Students*”. Temuan ini membahas mengenai dampak dari kualitas layanan administrasi di Universitas Cina terhadap kepuasan mahasiswa dan cara untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi, yaitu dengan cara meningkatkan kemampuan dan skill profesional staff administrasi dengan pelatihan dan pendidikan agar membuat mahasiswa

---

<sup>51</sup> Angrian Pernama, dkk., “*The Affect of Academic Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Students University*”, *Jurnal Ecodemica* (Vol. 4 No. 2, tahun 2020) hlm. 238-239.

percaya dengan pelayanan dari staff administrasi, menerapkan sistem rotasi kerja, karena dengan sistem ini staff administrasi akan memahami cara kerja dari bagian lain agar jika ada salah satu staff tidak hadir maka tidak akan mengurangi kualitas pelayanan dari staff administrasi, Membuat aplikasi pelayanan administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa dan meringankan pekerjaan staff administrasi.<sup>52</sup> Persamaan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan jurnal yang telah dijelaskan diatas adalah sama sama membahas mengenai mutu pelayanan. Namun perbedaanya, penulis membahas manajemen ketatusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah sedangkan jurnal yang telah dijelaskan diatas penelitian yang digunakan menggunakan metode kuantitatif dan subjek dalam penelitian lebih fokus terhadap staff administrasi dan pelayanannya kepada mahasiswa.

9. *Journal of Research in Humanities and Social Science* Volume 9 Issue 7 Tahun 2021 yang ditulis oleh ThankGod James NWUKE dan IfeomaUdoka AGU dengan judul “*Educational Resources in Educational Management for Quality School Administration*”. Temuan ini membahas

---

<sup>52</sup> Hui Li Gao, “*Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction Loyalty Towards University Students*”, *Journal of Higher Education Research* (Vol. 5 No. 1, tahun 2020), hlm. 29.

mengenai sumber daya pendidikan agar dapat mewujudkan administrasi sekolah yang berkualitas. Manajemen sumber daya pendidikan yang ada di sekolah harus dijalankan secara efektif dan efisien karena akan sangat mempengaruhi terhadap pengembangan sekolah serta sistem administrasi yang berkualitas. Tidak hanya mendapatkan sumber daya saja, melainkan sumber daya yang sudah tersedia harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan layanan pendidikan yang berkualitas.<sup>53</sup> Persamaan skripsi yang ditulis oleh penulis dengan jurnal yang telah dibahas adalah sama-sama membahas mengenai manajemen kualitas pelayanan. Namun perbedaanya, skripsi yang ditulis oleh penulis lebih fokus pada manajemen ketatausahaan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, sedangkan dalam jurnal tersebut manajemen memiliki cakupan yang luas karena membahas mengenai sumber daya pendidikan yang ada disekolah.

10. *International Journal of Innovative and Research Technology* Volume 3 Issue 9 Tahun 2018 yang ditulis oleh Novianty Djafri dengan judul “*Reliatonship of Personal Competence and Managerial Competency of*

---

<sup>53</sup> ThankGod James NWUKE dan IfeomaUdoka AGU, “*Educational Resources in Educational Management for Quality School Administration*”, *Journal of Research in Humanities and Social Science* (Volume 9 Issue 7 Tahun 2021), hlm. 62.

*Business Organizers with the Quality of School Administration Service in MAN Gorontalo Graduates*".

Temuan ini membahas mengenai hubungan antara kompetensi personal (kepribadian) dan kompetensi manajerial yang dimiliki seseorang dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi sekolah sangat ditentukan oleh tenaga administrasi sekolah, karena tenaga administrasi mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan penunjang administrasi bagi terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Seorang tenaga administrasi harus memiliki kompetensi personal dan kompetensi manajerial yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kompetensi personal meliputi kepribadian yang baik, berakhlak mulia. Menjadi teladan yang baik bagi masyarakat sekitar. Kompetensi manajerial meliputi kemampuan mengelola sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan sehingga sekolah dapat memahami dengan

cermat kebutuhan pelanggan.<sup>54</sup> Persamaan antara skripsi yang ditulis penulis dengan jurnal yang telah dijelaskan adalah sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dari administrasi sekolah. Namun perbedaanya, dalam skripsi yang ditulis penulis lebih fokus pada manajemen ketatausahaan dan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan dalam jurnal tersebut lebih fokus terhadap hubungan antara kompetensi personal dan kompetensi manajerial yang dimiliki tenaga administrasi dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

### **C. Kerangka Berpikir**

MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi merupakan madrasah yang berusaha berkembang dan memberikan yang terbaik. Dalam mengelola administrasi sekolah, madrasah ini sudah cukup baik dibuktikan dengan akreditasi sekolah dalam skala “B”. Namun, terdapat beberapa kendala-kendala yang terjadi pada bagian tata usaha madrasah akan tetapi kendala tersebut tidak akan menjadi penghalang bagian tata usaha madrasah dalam menjalankan tugasnya demi memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen

---

<sup>54</sup> Novianty Djafri, “*Reliatonship of Personal Competence and Managerial Competency of Business Organizers with the Quality of School Administration Service in MAN Gorontalo Graduates*”, *International Journal of Innovative and Research Technology* (Volume 3 Issue 9 Tahun 2018), hlm. 172.

pendidikan. Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi yang memiliki tugas untuk mengelola, menyimpan, mengumpulkan data dan dokumen sekolah, bertanggungjawab atas urusan surat menyurat dan arsip serta laporan kegiatan sekolah. Tata usaha madrasah juga bagian yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada konsumen pendidikan baik internal maupun eksternal. Proses pelayanan administrasi tidak akan berjalan dengan baik jika tidak ada yang mengaturnya. Untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan administrasi pada bagian tata usaha, maka diperlukan pengembangan proses manajemen ketatausahaan agar semua kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya proses manajemen pada bagian tata usaha, maka semua kegiatan akan menjadi terarah dan terorganisir.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh C. Turney, fungsi manajemen terdiri dari lima tahap yaitu perencanaan, pengorganisasian, komunikasi, motivasi dan evaluasi. Perencanaan merupakan sebuah proses untuk menentukan langkah kegiatan yang akan dilakukan di masa mendatang dengan menyesuaikan pada tujuan yang telah ditentukan. Dalam perencanaan terdapat perencangan program kerja selama satu tahun pelajaran yang mencakup jenis kegiatan, indikator, hasil yang ingin dicapai, penanggung jawab, biaya

dan jadwal kegiatan. Tujuan dari program kerja yaitu sebagai pedoman kerja bagi pegawai organisasi. Pengorganisasian merupakan sebuah proses yang didalamnya terdapat pembagian tugas, tanggungjawab sesuai dengan bidang dan kemampuan yang dimiliki oleh anggota organisasi. Proses komunikasi tidak hanya sekedar menyalurkan pikiran, gagasan secara lisan maupun tertulis., tetapi juga sekaligus pemahaman atas informasi yang disampaikan terjadi respon yang baik atas informasi yang disampaikan. Motivasi merupakan sumber daya pendorong sebagai kekuatan yang akan menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Evaluasi merupakan sebuah proses untuk menilai sejauh mana kegiatan dapat dilaksanakan dengan membandingkan antara hasil nyata dengan rencana yang telah direncanakan. Melalui proses manajemen ini, proses kegiatan ketatausahaan di madrasah akan lebih efektif.

Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir yang dipaparkan, dapat dilihat melalui bentuk diagram sebagai berikut:



### **Grand Theory**

1. Teori fungsi manajemen (C.Turney) yaitu perencanaan, pengorganisasian, komunikasi, motivasi dan evaluasi.
2. Teori Ketatausahaan (Permendikbud nomer 24 tahun 2008) tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, pelaksana urusan administrasi dibagi menjadi 3 yaitu kepala administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus

Manajemen Ketatausahaan dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi

Proses Manajemen Ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi

1. Perencanaan ketatausahaan
2. Pelaksanaan ketatausahaan
3. Evaluasi ketatausahaan

### **Tujuan Penelitian**

1. Membantu pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi secara optimal
2. Konsumen pendidikan mendapatkan pelayanan administrasi sesuai dengan harapan

**Tabel 2.2 Kerangka Berpikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan situasi atau fenomena yang dirancang untuk mendapatkan suatu informasi dalam keadaan sekarang. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan atau mengembangkan ilmu yang mendasari peristiwa atau masalah yang diteliti.<sup>55</sup>

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Walidin, dkk, dalam jurnal humanika pendekatan kualitatif merupakan suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau social dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan latar setting yang alamiah.<sup>56</sup>

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin memahami mengenai langkah-langkah manajemen yang dilakukan dalam mengelola bagian tata usaha sekolah. Peneliti

---

<sup>55</sup> Rukaesih A. Maolani dan Ucu Cahyana, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 72.

<sup>56</sup> Muhammad Rijal Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif", *Jurnal Humanika*, (Vol. 21, No 1, tahun 2021), hlm. 35.

juga ingin memahami strategi yang dilakukan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Serta ingin mengetahui hasil pelayanan dari bagian tata usaha kepada konsumen pendidikan.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### 1. Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi yang terletak di JL. Dr. Sutomo No. 1 Simpang Lima Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian selama satu bulan dimulai pada bulan April-Mei 2022, akan tetapi dikarenakan waktu yang bertabrakan dengan hari raya Idul Fitri dan libur lebaran sehingga penelitian dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2022. Peneliti akan melakukan penelitian sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah diatur oleh peneliti dan pihak yang akan diteliti.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang

bagaimana data dapat diperoleh dan data dapat diolah.<sup>57</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah Kepala Madrasah, Staf Tata Usaha, dan guru.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.<sup>58</sup> Data primer pada penelitian ini diperoleh dari sumber data utama yaitu Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, staff tata usaha, dan guru.
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (pihak lain atau peneliti sebagai pihak kedua).<sup>59</sup> Data sekunder pada penelitian ini berasal dari sumber literatur seperti buku, jurnal, dokumen sekolah serta sumber-sumber lain yang menjadi penunjang penelitian.

#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini yaitu proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Kegiatan ketatausahaan ditekankan pada bagian kepala tata usaha yang merangkap

---

<sup>57</sup> Vina Herviyani dan Angky Febriansyah, “Tinjauan atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung”, *Jurnal Riset Akuntanasi*, (Vol. 8, No. 2, tahun2016), hlm.23.

<sup>58</sup> Salim, *Penelitian Pendidikan (Metode, Pendekatan dan Jenis)*. (Jakarta: Kencana, 2019), hlm.104.

<sup>59</sup> Salim, “Penelitian Pendidikan ...”, hlm.104.

sebagai pemegang keuangan madrasah, bagian keuangan dana BOS dan bagian operator madrasah.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah cara untuk mendapatkan data-data di lapangan agar hasil penelitian dapat bermanfaat dan menjadi teori baru atau penemuan baru.<sup>60</sup> Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi merupakan cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan<sup>61</sup> Jenis observasi akan digunakan oleh peneliti observasi non partisipan yaitu peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan. Observasi dilakukan peneliti untuk mengamati mengenai fenomena yang ada dilapangan secara rinci terutama mengenai pelaksanaan kegiatan ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi.

---

<sup>60</sup> Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), hlm. 59.

<sup>61</sup> Sitti Mania, "Observasi sebagai Alat Evaluasi dalam Dunia Pendidikan dan Pengajaran", *Jurnal Lentera Pendidikan* (Vol. 11 No. 2, tahun 2008), hlm. 221.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan wawancara peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.<sup>62</sup> Wawancara digunakan untuk memperoleh data dari sumber data yang bersangkutan seperti:

- a. Kepala madrasah: peneliti ingin menggali data mengenai perencanaan ketatausahaan seperti perancangan program kerja untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen pendidikan, strategi dalam pelaksanaan ketatausahaan serta evaluasi ketatausahaan yang dilakukan.
- b. Kepala tata usaha: peneliti ingin menggali data mengenai tugas dari setiap bagian di bagian tata usaha, pelaksanaan pekerjaan sebagai kepala tata usaha, pengaturan manajemen ketatausahaan seperti proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.
- c. Bagian keuangan BOS: peneliti ingin menggali data mengenai tugas bagian keuangan dana BOS, pelaksanaan pekerjaan di bagian keuangan dana BOS.

---

<sup>62</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 319.

- d. Bagian operator madrasah: peneliti ingin menggali data mengenai tugas bagian operator madrasah, pelaksanaan pekerjaan di bagian operator madrasah.
- e. Guru: peneliti ingin menggali data mengenai proses kerjasama bagian tata usaha dengan guru atau konsumen pendidikan, proses pelayanan administrasi yang dilakukan oleh bagian tata usaha, proses manajemen ketatausahaan di madrasah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode atau teknik pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.<sup>63</sup> Dokumentasi dilakukan unruk mendapatkan data yang mendukung proses penelitian. Data tersebut terdiri dari data mengenai profil sekolah, daftar guru, daftar peserta didik, daftar pegawai serta data sarana prasarana sekolah. Serta data dari sumber tertulis mengenai penelitian tentang kegiatan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah.

## **F. Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus berusaha mendapatkan data yang valid agar tidak salah dalam

---

<sup>63</sup> Salim, "Penelitian Pendidikan ...", hlm.100.

menghasilkan kesimpulan, maka dari itu dalam pengumpulan data peneliti harus melakukan validitas data agar data yang diperoleh tidak *invalid* (cacat). Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan.<sup>64</sup> Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian, triangulasi dibedakan menjadi tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>65</sup> Sumber data dari penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, staff tata usaha, guru dan wali murid. Data yang diperoleh dari beberapa sumber data tersebut selanjutnya akan diproses dengan mendeskripsikan, mengkategorisasikan dan menspesifikan sehingga menghasilkan kesimpulan.

---

<sup>64</sup> Bachtiar S. Bachri, "Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif", *Jurnal Teknologi Pendidikan*, (Vol. 10, No. 1, tahun 2010), hlm. 55.

<sup>65</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan ...", hlm. 372-373.



## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.<sup>66</sup> Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terdiri dari

### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan sangat banyak, bahkan akan bertambah banyak jika peneliti sering melakukan penelitian ke lapangan data yang akan didapat akan menjadi semakin banyak, kompleks dan rumit. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data jika diperlukan.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Ahmad Rija'I, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah* (Vol. 17, No. 33, tahun 2018), hlm.84.

<sup>67</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan ...", Hlm. 338.

## 2. Data Display (Penyajian Data)

Data yang sudah direduksi, langkah selanjutnya yaitu mendisplaykan atau menyajikan data. Penyajian data merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>68</sup> Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, flowchart dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk memahami apa yang terjadi.<sup>69</sup>

## 3. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berkembang jika ada data yang mendukung setiap melakukan penelitian di lapangan. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh data yang valid dan tidak berubah selama

---

<sup>68</sup> Ahmad Rija'I, "Analisis Data ...", hlm. .94.

<sup>69</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan ...", hlm. 341.

penelitian lapangan berlangsung, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan ...”, hlm. 345.

**BAB IV**  
**DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

**A. Profil MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir  
Purwodadi**

**1. Identitas Madrasah**

Nama Sekolah	: MI Unggulan Jabalul Khoir
Nomor Statistik	: 11233150086
Sekolah (NSS)	
Nomor Induk	: 69881864
Sekolah (NIS)	
Status Sekolah	: Swasta
Status Akreditasi	: B
Tahun Berdiri	: 2013
Alamat	: JL. Dr. Sutomo No. 1 Simpang Lima
Desa/Kelurahan	: Kalongan
Kecamatan	: Purwodadi
Kabupaten/Kota	: Grobogan
Provinsi	: Jawa Tengah
Kode Pos	: 5811
Email	: <a href="mailto:miujabalulkhoir@gmail.com">miujabalulkhoir@gmail.com</a>
Daerah	: Perkotaan
Telepon	: 0292 5140220

Luas Tanah :  $623 + 280 = 903 \text{ m}^2$

Status Tanah : Waqaf

MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi merupakan Lembaga pendidikan swasta tingkat sekolah dasar yang berusaha meningkatkan mutu pendidikannya. Dengan menjunjung slogan madrasah yang menganut pada tagline dirjen yaitu “Mandiri, Berprestasi”, maksud dari slogan ini adalah madrasah mampu mencetak generasi yang mandiri, mandiri dalam melakukan segala sesuatu dengan tidak mengandalkan orang lain dan juga berprestasi yaitu tidak hanya unggul dalam nilai agama saja tetapi juga unggul dalam ilmu pengetahuan umum.. Terbukti dengan kepercayaan masyarakat yang bersedia menyekolahkan anaknya ke madrasah ini sehingga madrasah mengalami kenaikan peserta didik di setiap tahunnya.

## **2. Sejarah Singkat Madrasah**

Madrasah Ibtidaiyah Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi - Grobogan didirikan oleh Yayasan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi - Grobogan pada tahun 2013 tempatnya terletak di JL. Dr. Sutomo No. 1 Simpang Lima Purwodadi - Grobogan. Madrasah ini didirikan sebagai jawaban atas persoalan

pendidikan yang berkembang di masyarakat. Masyarakat selama ini dihadapkan dengan dua pilihan dalam pendidikan. Pertama, jika masyarakat memilih pendidikan yang berbasis religi (agama) saja maka konsekuensinya adalah kurangnya kemampuan lulusan tersebut dibidang sains (ilmu pengetahuan umum), padahal keilmuan ini sangat dibutuhkan untuk mengembangkan kehidupan yang lebih dan layak. Kedua, jika masyarakat memilih pendidikan yang berbasis sains (ilmu pengetahuan umum), maka konsekuensinya adalah kurangnya kemampuan lulusan pendidikan tersebut dalam bidang religi (agama), padahal ilmu agama juga sangat dibutuhkan sebagai pengendali hidup di dunia maupun di akhirat.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi – Grobogan mengintegrasikan kedua pola pendidikan tersebut yaitu antara pendidikan berbasis religi (agama) dan pendidikan yang berbasis sains (ilmu pengetahuan umum) sehingga tercipta generasi muslim yang tangguh dibidang akademik maupun non akademik.

### **3. Visi dan Misi Madrasah**

MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi – Grobogan mencoba untuk selalu membuat inovasi-inovasi baru seperti metode pembelajaran,

pengembangan kurikulum, manajemen sekolah, keterlibatan wali murid serta kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial ataupun lainnya dengan harapan dapat meningkatkan kualitas, MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi – Grobogan mempunyai beberapa program-program unggulan seperti: *Fun Learning Activities*, Sholat Dhuha, Sholat Jama'ah, *Home Visiting*, Bimtek Guru, *Outbond* dan lain-lain.

Adapun visi misi MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi yaitu:

a. Visi

Terwujudnya insan yang beriman, cerdas dan berakhlak mulia serta lulus kelas VI hafal Al-Qur'an Juz 30.

b. Misi

- 1) Menggali dan mengembangkan potensi anak secara optimal.
- 2) Membentuk anak kreatif, berani, berprestasi dan berakhlak mulia.
- 3) Mewujudkan generasi Tangguh, siap menghadapi tuntutan zaman yang di dasari IMTAQ dan IPTEK.

c. Tujuan

Membantu program pemerintah dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional yaitu mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia beriman, bertakwa, berakhlak mulia, sehat, cerdas, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab.

Berdasarkan visi, misi dan tujuan tersebut dapat diketahui bahwa MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi berusaha mencetak generasi yang unggul dalam pengetahuan umum dan juga unggul dalam nilai keagamaan sehingga melahirkan generasi yang beriman, cerdas dan berakhlak mulia.

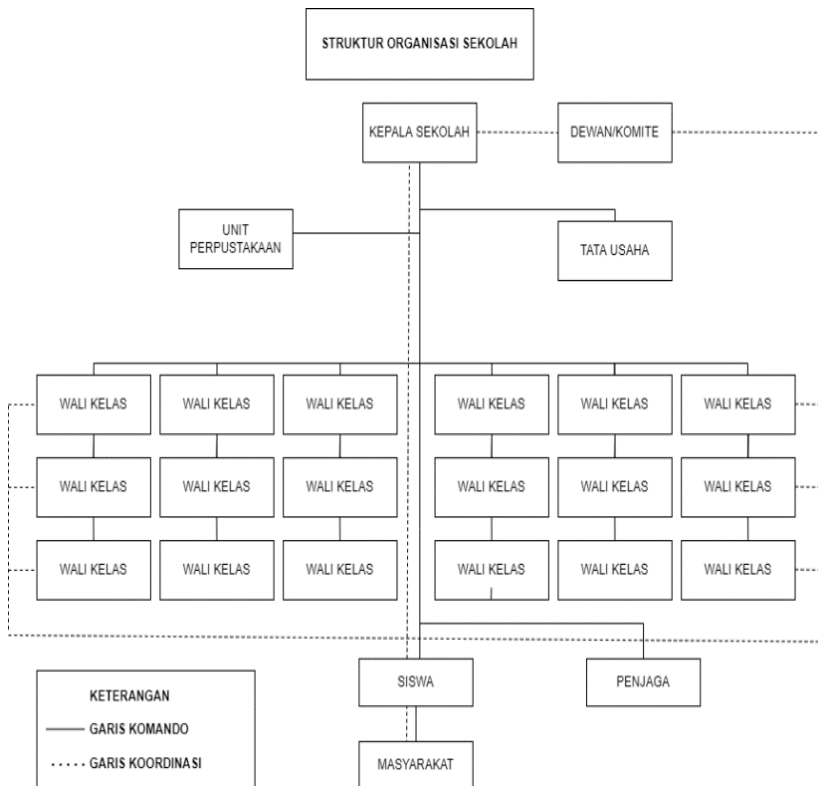
#### **4. Struktur Organisasi Madrasah**

Untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan, dasar yang digunakan dalam pencapaian tersebut adalah Lembaga pendidikan harus memiliki struktur organisasi sekolah yang baik sehingga semua pekerjaan di sekolah menjadi lebih teratur dan terorganisir. MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi memiliki struktur organisasi sekolah yaitu sebagai berikut:



Pendiri : K.H. Hamzah Matni  
           : Drs. H. Muh Arifin, M.Pd.I.  
           : Drs. Pudjo Al-Bachrun, M.Si  
 Ketua : Drs. H. Sutomo HP.,SH.,MM.MM  
 Sekretaris : Drs. Maryono, Hi.  
 Bendahara : Muhammad Wakhid  
 Kepala Sekolah : Budi Utomo, M.Pd.I.  
 Kepala Tata Usaha : Apriliya, S.Pd.

**Tabel 4.1 Struktur Organisasi Madrasah**



## 5. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Guru di MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi berjumlah 23 orang yang terdiri dari 3 orang berjenis kelamin laki-laki dan 20 orang berjenis kelamin perempuan. Guru yang memiliki pendidikan terakhir S1 berjumlah 21 orang dan guru yang memiliki pendidikan terakhir SMA atau sederajat berjumlah 2 orang. Dari 23 tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi status pegawai swasta berjumlah 22 orang dan PNS berjumlah 1 orang. Tenaga kependidikan di MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi berjumlah 3 orang yang terdiri dari 3 perempuan dan memiliki pendidikan terakhir S1. Tukang kebun di MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi berjumlah 1 orang yang berjenis kelamin laki-laki dan penjaga sekolah di MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 1 orang. Rincian data pendidik dan tenaga kependidikan di MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Data Guru dan Tenaga Kependidikan**

Keterangan Personil	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Pendidik	3	20	23
Tenaga Kependidikan	-	3	3

Tukang Kebun	1	-	1
Penjaga	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>28</b>

## 6. Data Peserta Didik

MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi memiliki 23 rombongan belajar. Setiap kelas berisikan sekitar 28-36 siswa, jumlah keseluruhan siswa sebanyak 729 siswa, yang terdiri dari siswa laki-laki sebanyak 403 sedangkan siswa perempuan sebanyak 326, perincian data sebagai berikut:

- a.) Kelas I sebanyak 3 kelas berjumlah 84
- b.) Kelas II sebanyak 4 kelas berjumlah 139
- c.) Kelas III sebanyak 3 kelas berjumlah 90
- d.) Kelas IV sebanyak 3 kelas berjumlah 97
- e.) Kelas V sebanyak 5 kelas berjumlah 176
- f.) Kelas VI sebanyak 5 kelas berjumlah 143

## 7. Fasilitas Madrasah

Sarana prasarana sekolah merupakan kebutuhan pokok yang dibutuhkan oleh sekolah untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah. Selain itu juga memberikan kenyamanan bagi warga sekolah seperti peserta didik, guru, kepala sekolah, karyawan sekolah dan juga tenaga kependidikan. MI Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi memiliki fasilitas sarana

prasarana yang cukup memadai dalam mendukung proses pembelajaran di sekolah. Fasilitas sekolah terdiri dari:

a.) Gedung

MI Unggulan Jabalul Khoir Purwodadi memiliki 12 ruang kelas, 1 ruang kepala sekolah, 1 ruang tata usaha sekolah, 1 ruang perpustakaan, demi menciptakan kenyamanan dan kelancaran dalam proses belajar mengajar semua ruangan di madrasah ini di lengkapi dengan fasilitas AC, 1 kamar mandi guru dan 7 kamar mandi siswa.

b.) Sarana Olahraga

Sarana olahraga yang dimiliki MI Unggulan Jabalul Khoir Purwodadi adalah lapangan tenis meja, lapangan sepak bola, lapangan badminton, 2 bola sepak, 2 gawang, 1 ring basket, 4 raket, 1 net badminton, 10 *suttle cook*, 1 *stopwatch*.

c.) Alat Peraga

Alat peraga yang dimiliki MI Unggulan Jabalul Khoir Purwodadi adalah CD pembelajaran, proyektor dan speaker disetiap kelas yang digunakan oleh guru guna memudahkan dalam penyampaian materi kepada peserta didik, gambar-gambar pendukung pembelajaran.

d.) Lain-lain

Fasilitas lain yang dimiliki oleh MI Unggulan Jabalul Khoir Purwodadi adalah area parkir, tempat wudhu, perpustakaan dan koperasi yang masih bercampur dengan ruangan tata usaha.

Dari beberapa fasilitas yang tersedia di MI Unggulan Jabalul Khoir Purwodadi bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada warga sekolah serta walimurid sebagai konsumen pendidikan. Harapan madrasah ini mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh konsumen pendidikan agar mampu mendukung dalam meraih prestasi siswa dan kemajuan madrasah.

## **B. Deskripsi Data**

### **1. Perencanaan Ketatausahaan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

Manajemen ketatausahaan sekolah merupakan suatu hal yang penting dalam Lembaga pendidikan, karena ketatausahaan sekolah menangani segala urusan administrasi yang ada disekolah. Untuk melakukan sebuah manajemen yang baik, maka diperlukan sebuah perencanaan sebelum melakukan kegiatan atau program agar semua berjalan secara tersruktur dan mencapai tujuan yang diharapkan. Tata usaha sekolah berusaha memberikan pelayanan administrasi

baik secara internal maupun eksternal mengenai informasi, data atau dokumen sekolah bagi yang membutuhkan. Pelayanan administrasi secara baik akan sangat mempengaruhi kepercayaan konsumen, jika kepercayaan konsumen meningkat maka akan mempengaruhi citra baik sekolah.

Hal yang pertama perlu dilakukan untuk menjalankan proses kegiatan ketatausahaan untuk memberikan mutu pelayanan administrasi di madrasah yaitu membuat sebuah perencanaan. Perencanaan dilakukan dengan melihat pengalaman yang sudah terjadi sebelumnya, pengalaman yang sudah terjadi akan menjadi bahan evaluasi untuk perencanaan program selanjutnya supaya kesalahan yang sudah pernah dilakukan tidak akan terulang kembali. Proses perencanaan di madrasah ini dilakukan dengan mengadakan rapat antara komite sekolah, Yayasan madrasah, kepala madrasah, guru dan tenaga kependidikan. Karena sekolah ini berbasis swasta maka, koordinasi sangat penting dalam merencanakan dan pengambilan keputusan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, beliau mengatakan:

“Dalam melakukan perencanaan biasanya kami melakukan rapat bersama dengan komite sekolah, yayasan madrasah, kepala madrasah, guru dan tenaga kependidikan. Pada rapat ini membahas mengenai hasil evaluasi yang sebelumnya

kemudian merencanakan agenda selanjutnya serta bagaimana langkah yang diambil dalam melakukan agenda tersebut. Semua agenda yang baru akan direncanakan harus sesuai dengan tujuan yang telah disepakati supaya semua kegiatan yang ada di madrasah tetap pada satu tujuan.”<sup>71</sup>

Begitu pula dengan pernyataan kepala tata usaha mengenai perencanaan proses kegiatan ketatausahaan di madrasah, beliau mengatakan:

“Biasanya kami mengadakan rapat bersama, rapat tersebut membahas mengenai evaluasi kinerja selama satu bulan kemudian memusyawarahkan perencanaan program baru untuk kedepannya dengan patokan apa yang sudah terjadi sebelumnya agar kejadian serupa tidak terulang kembali.”<sup>72</sup>

Selain itu diperjelas juga dengan pernyataan salah satu staff administrasi ketatausahaan bagian keuangan, beliau mengatakan:

“Untuk melakukan sebuah perencanaan, kami melakukan rapat bersama rapat dilakukan selama sebulan sekali untuk membahas program atau

---

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022.

<sup>72</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fera Witdiya, Bagian Keuangan, Pada Tanggal 25 Mei 2022.

kegiatan apa yang akan dilakukan kedepannya.”<sup>73</sup>

Pengambilan keputusan dalam sebuah rapat akan menentukan hasil akhir untuk melakukan proses selanjutnya. Dalam proses pengambilan keputusan, madrasah ini menganut keputusan yang dihasilkan dari hasil mufakat bersama. Suara atau pendapat dari semua warga sekolah akan dipertimbangkan ketika pengambilan keputusan, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, beliau mengatakan:

“Pengambilan keputusan dilakukan secara berkoordinasi dengan pihak lainnya, karena kepala madrasah tidak bisa menentukan sendiri bagaimana keputusan tersebut. Suara dari pihak lain juga menjadi bahan pertimbangan, tidak semua hal dapat diputuskan oleh petinggi, pendapat dari pihak lain akan memberi masukan bagaimana keputusan itu dapat diambil, jadi keputusan diambil dari musyawarah yang menghasilkan mufakat bersama.”<sup>74</sup>

Begitu pula dengan pernyataan dari kepala tata usaha mengenai proses pengambilan keputusan, beliau mengatakan:

---

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.



“Pengambilan keputusan dalam rapat dilakukan secara bersama, tidak hanya mengambil pendapat dari satu pihak melainkan semua pihak dalam rapat akan memberikan pendapat untuk bahan mengambil keputusan.”<sup>75</sup>

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari salah satu guru kelas 1A, beliau mengatakan:

“Tidak hanya pihak-pihak terpenting saja yang memberikan pendapat, guru juga dapat memberikan pendapat dalam rapat, karena guru juga ikut merasakan bagaimana pelaksanaan kegiatan yang ada disekolah. Oleh karena itu, pengambilan keputusan dilakukan secara bersama untuk memperoleh hasil yang disepakati bersama.”<sup>76</sup>

Dari penjelasan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa proses perencanaan pada manajemen ketatausahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi peran kepala sekolah dan peran kepala tata usaha mempengaruhi dalam menjalankan kegiatan tata usaha sekolah. Proses perencanaan sebuah program atau kegiatan dilakukan dengan mengadakan rapat bersama dengan semua warga madrasah dan petinggi madrasah, perancangan program atau kegiatan dengan mempertimbangkan hasil evaluasi guna menjadi bahan patokan dalam pembuatan

---

<sup>75</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022.

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Indriana Fatimah, Guru Kelas 1A, Pada Tanggal 31 Mei 2022.

program atau kegiatan. Selain itu, pengambilan keputusan juga dilakukan bersama guna mendapatkan hasil akhir yang disepakati bersama. Dari hasil observasi, adapun program kerja bagian tata usaha sebagai pedoman pekerjaan ketatausahaan di madrasah, yaitu sebagai berikut:

## PROGRAM KERJA KETATAUSAHAAN

Untuk kelancaran Pendidikan agar bisa berjalan secara efektif dan efisien, Tahun pelajaran 2021/2022 MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi merencanakan program sebagai berikut:

### PROGRAM KERJA KETATAUSAHAAN MIS MASJID BESAR JABALUL KHOIR PURWODADI TAHUN AJARAN 2021/2022

No	PROGR AM	KEGIATAN	SASARAN	INDIKATOR	WAKTU	DANA	
						Satuan	Jumlah (Rp)
1.	Kepala tata Usaha	1. Menyusun program kerja tata usaha madrasah 2. Mengkoordinasi Pengelolaan keuangan madrasah 3. Mengkoordinasi Pengurusan adminstrasi ketenagaan dan siswa 4. Pembinaan dan	Terlaksananya penyusunan program, pelaksanaan dan evaluasi	Terwujudnya program ketatausahaan, pelaksanaanya dan evaluasi/laporan			

		<p>pengembangan karier pegawai tata usaha madrasah</p> <p>5. Penyusunan administrasi perlengkapan madrasah</p> <p>6. Penyusunan dan penyajian data/statistik madrasah</p> <p>7. Bertanggung jawab atas pelaksanaan koperasi madrasah</p> <p>8. Penyusunan laporan / evaluasi</p>					
2.	Bendahara BOS	<p>Pelaksanaan Dana BOS</p> <p>1. Menyusun RAB sesuai dengan dana yang tersedia</p> <p>2. Melaksanakan pengambilan dana BOS di Bank yang telah ditentukan</p> <p>3. Mengeluarkan/membayar nota/kuitansi yang diajukan pelaksana</p>	<p>Tersusunnya RAPB BOS 2021/2022</p>	<p>1. Tersusunnya RAPB BOS tahun 2021/2022.</p> <p>2. terselesaikannya pembiayaan yang dianggarkan dalam RAPB BOS</p> <p>3. Terselesaikannya</p>			

		kegiatan 4. Membukukan semua dokumen pendukung/bukti pengeluaran 5. Menyimpan arsip/dokumen dan pembuatan SPJ 6. Membuat laporan BOS ke Instansi yang berwenang		Pembukuan/ SPJ. 4. Pelaporan BOS ke Instansi yang berwenang instansi yang berwenang			
3.	Operator Madrasah	A. Melaksanakan administrasi ketataan usaha secara umum: 1. Melayani legalisir ijazah dan raport 2. Menerima dan menyambutnya tamu dengan baik, kemudian menghubungkan kepada yang dituju 3. Membubuhkan stempel surat-surat keluar, raport dan ijazah 4. Membuat EMIS yang					

		berisi semua data mengenai madrasah seperti data siswa, data guru					
		<p><b>B. Melaksanakan Administrasi Persuratan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Nomor Agenda Surat Masuk dan keluar</li> <li>2. Mengisi Buku Agenda Surat Masuk dan Keluar</li> <li>3. Mengangandakan surat atau dokumen sekolah</li> <li>4. Menyimpan Arsip dan menyampaikan surat</li> <li>5. Memelihara dan menata kearsipan dan dokumen surat keputusan, laporan dan lainnya.</li> <li>6. Membantu kelancaran</li> </ol>	Surat masuk dan keluar	Surat masuk dan keluar terdistribusi dan tersip dengan baik			

		administrasi sekolah 7. Menyimpan dan menjaga kerahasiaan data- data sekolah 8. Melaksanakan tugas kedinasan					
--	--	--	--	--	--	--	--

**Tabel 4.3 Program Ketatausahaan MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

MI Unggulan Jabalul Khoir Purwodadi merupakan salah satu madrasah ibtidaiyah yang memiliki struktur tata usaha madrasah dengan 3 bagian yaitu kepala tata usaha, bagian keuangan dan operator sekolah. Adapun kegiatan yang dimiliki oleh setiap bagian yaitu sebagai berikut:

#### 1.) Kepala Tata Usaha

Kepala tata usaha merupakan seseorang yang ditunjuk sebagai koordinator untuk memimpin segala urusan administrasi ketatausahaan disekolah agar semua kegiatan berjalan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi bahwa:

“Kepala tata usaha merupakan seorang koordinator yang membawahi seluruh kegiatan di tata usaha. Kepala tata usaha juga bertanggung jawab atas kelancaran pekerjaan staff tata usaha dan ketika ada masalah kepala tata usaha turut andil dalam penyelesaiannya dan mendiskusikannya dengan kepala madrasah”<sup>77</sup>

Hal ini diperkuat dengan pendapat kepala tata usaha MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi beliau mengatakan:

---

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.



“Tugas kepala tata usaha yaitu sebagai pemimpin dan bertanggungjawab atas segala urusan administrasi dalam tata usaha disekolah. Selain itu juga menciptakan kondusi lingkungan kerja yang dinamis serta menyenangkan agar semua tenaga administrasi tidak merasa terbebani dalam melakukan pekerjaannya”<sup>78</sup>

Kepala tata usaha di madrasah ini juga memiliki tugas tambahan yaitu bertanggungjawab atas keuangan madrasah, dalam madrasah ini disebut infaq keuangan madrasah atau dana dari komite sekolah. dan juga bertanggung jawab atas koperasi sekolah, dikarenakan madrasah belum memiliki ruang yang cukup sehingga koperasi masih menyatu dengan tata usaha sekolah. Dana keuangan madrasah ini akan dialokasikan untuk kebutuhan madrasah yang tidak bisa diambil dari dana BOS, contoh seperti perbaikan AC walaupun dalam peraturan penggunaan dana BOS sudah tercantum namun perbaikan hanya dilakukan sekali dalam setahun sedangkan perbaikan AC dibutuhkan tiga sampai empat kali dalam setahun agar tidak cepat rusak, lalu dana ini juga akan digunakan sebagai kebutuhan sarana atau prasarana yang dibutuhkan oleh madrasah seperti pembangunan tempat wudhu atau sarana lainnya dengan

---

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022.

tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada seluruh warga sekolah. Selain itu, dana dari infaq jum'at akan dialokasikan kepada siswa, guru, serta santunan siswa yatim piatu seperti jika ada guru atau siswa yang mengalami kecelakaan atau musibah maka madrasah akan memberikan sedikit dana yang diambil dari infaq jum'at. Lalu, dana infaq jum'at ini diberikan oleh siswa secara sukarela disetiap hari jum'at, dana ini juga akan digunakan untuk keperluan kelas seperti sapu, spidol, pewangi dan lain sebagainya. Semua dana ini berasal dari komite atau walimurid dan siswa yang nantinya juga akan kembali dirasakan manfaatnya oleh semua warga sekolah. Hal tersebut diperkuat menurut hasil wawancara dengan kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, beliau mengatakan:

“Kepala tata usaha disini juga bertanggungjawab atas infaq keuangan madrasah atau dana dari komite sekolah. Dana keuangan madrasah ini merupakan dana bantuan dari walimurid yang disepakati oleh komite, dana ini akan digunakan untuk menopang keuangan yang tidak bisa diambil dari dana BOS. Dana infaq jum'at dari siswa yang diberikan secara sukarela akan dialokasikan untuk kesejahteraan semua warga sekolah seperti guru, siswa yang

mengalami musibah dan untuk santunan siswa yatim piatu.”<sup>79</sup>

Hal serupa juga diperkuat menurut kepala tata usaha MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi beliau mengatakan:

“Supaya keuangan madrasah dapat diatur dengan baik, maka keuangan madrasah dipegang oleh kepala tata usaha karena bagian keuangan sudah memegang keuangan dari dana BOS. Keuangan madrasah menanggung dana dari komite sekolah yang telah disepakati bersama dan juga infaq jum’at yang diberikan siswa secara sukarela setiap minggunya.”<sup>80</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, tugas dari kepala tata usaha adalah sebagai berikut:

#### D. Uraian Tugas Tata Usaha

##### 1. KEPALA URUSAN TATA USAHA

Kepala Urusan Tata Usaha bertugas:

- a. Mengkoordinasikan semua kegiatan pelaksanaan administrasi mulai dari  
    Persiapan  
    Pelaksanaan  
    Evaluasi
- b. Merencanakan kegiatan administrasi
- c. Mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi
- d. Memotivasi pelaksanaan kegiatan administrasi
- e. Melaksanakan evaluasi atas pelaksanaan administrasi
- f. Memberi laporan kepada Kepala Sekolah atas pelaksanaan administrasi
- g. Bertanggung jawab atas pengelolaan dana keuangan madrasah
- i. Bertanggung jawab atas koperasi madrasah]

##### 2. URUSAN KEUANGAN

Urusan Keuangan bertugas:

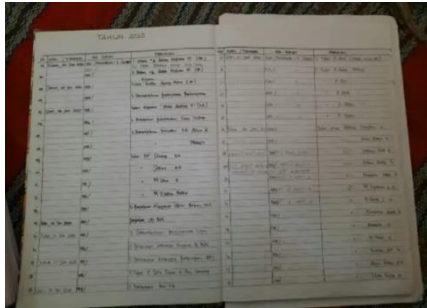
- a. Merencanakan pengelolaan dana
- b. Melaksanakan pengelolaan dana sesuai dengan rencana atas pengetahuan Kepala Sekolah
- c. Membuat laporan pengelolaan dana sesuai dengan aturan yang ada
- d. Membuat catatan khusus atas volume pengelolaan dana

### Gambar 4.1 Tugas Kepala Tata Usaha

---

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022.



**Gambar 4.2 Buku Keuangan Madrasah**

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa tugas kepala tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi sebagai koordinator yang bertanggung jawab atas jalannya semua urusan administrasi di tata usaha sekolah, selain itu kepala tata usaha juga memiliki tugas tambahan yaitu bertanggung jawab mengenai keuangan madrasah yang meliputi dana keuangan yang disepakati oleh komite sekolah serta infaq jum'at.

## 2.) Bagian Keuangan

Bagian keuangan merupakan bagian yang menangani keuangan sekolah, salah satunya yaitu dana operasional sekolah (BOS). Dana BOS sekolah digunakan untuk keperluan kebutuhan madrasah sesuai dengan peraturan yang telah ada. Walaupun keuangan di madrasah ini tidak hanya dari dana BOS namun

pelaporan keuangan berbeda. Oleh karena itu keuangan di madrasah tidak dipegang oleh satu orang supaya tidak tercampur dan membuat kesalahpahaman. Penjelasan tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi beliau mengatakan:

“Keuangan madrasah itu ada 2, yaitu keuangan dana BOS dan juga infaq keuangan madrasah dari komite sekolah atau walimurid. Kedua keuangan ini berbeda jenisnya akan tetapi mereka beriringan namun pelaporan keuangan berbeda.”<sup>81</sup>

Hal tersebut juga dijelaskan oleh tenaga administrasi tata usaha bagian keuangan, beliau mengatakan:

“Bagian keuangan di madrasah ini memegang keuangan untuk dana BOS, untuk dana keuangan lainnya seperti infaq keuangan madrasah dipegang oleh kepala tata usaha, karena kedua keuangan ini bentuk pelaporannya berbeda. Agar tidak menimbulkan kesalahpahaman, maka keuangan madrasah dipegang oleh 2 orang.”<sup>82</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, tugas dari bagian keuangan adalah sebagai berikut:

---

<sup>81</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fera Witdiya, Bagian Keuangan, Pada Tanggal 25 Mei 2022.

#### D. Uraian Tugas Tata Usaha

##### 1. KEPALA URUSAN TATA USAHA

Kepala Urusan Tata Usaha bertugas:

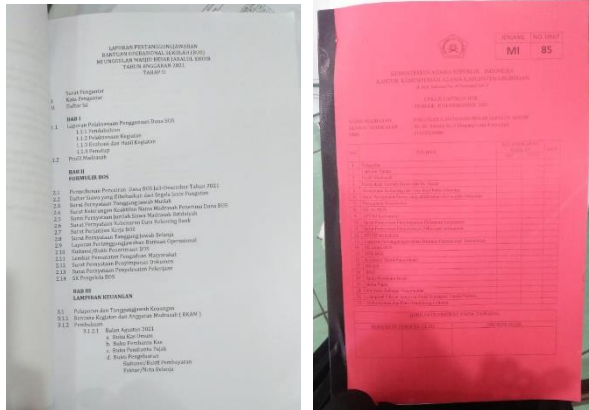
- a. Mengkoordinasikan semua kegiatan pelaksanaan administrasi mulai dari Persiapan Pelaksanaan Evaluasi
- b. Merencanakan kegiatan administrasi
- c. Mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi
- d. Memotivasi pelaksanaan kegiatan administrasi
- e. Melaksanakan evaluasi atas pelaksanaan administrasi
- f. Memberi laporan kepada Kepala Sekolah atas pelaksanaan administrasi
- g. Bertanggung jawab atas pengelolaan dana keuangan madrasah
- i. Bertanggung jawab atas koperasi madrasah

##### 2. URUSAN KEUANGAN

Urusan Keuangan bertugas:

- a. Merencanakan pengelolaan dana
- b. Melaksanakan pengelolaan dana sesuai dengan rencana atas pengetahuan Kepala Sekolah
- c. Membuat laporan pengelolaan dana sesuai dengan aturan yang ada
- d. Membuat catatan khusus atas volume pengelolaan dana

### Gambar 4.3 Tugas Bagian Keuangan



### Gambar 4.4 Laporan Keuangan Dana BOS

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa tugas tenaga administrasi ketatausahaan bagian keuangan adalah bertanggungjawab atas keuangan dana BOS serta mengatur keuangan dana BOS agar dapat dialokasikan sesuai dengan peraturan yang telah ada dan membuat pelaporan keuangan.

### 3.) Operator madrasah

Bagian operator madrasah merupakan bagian yang menangani atas segala urusan data atau dokumen penting yang ada di madrasah yaitu seperti mengatur data di aplikasi emis yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama, mengatur simpatika, sim sarpras, data siswa, data guru dan tenaga kependidikan, data walimurid, melaksanakan kearsipan dalam penyimpanan arsip, arsip diurutkan berdasarkan tahun dan nantinya akan disimpan dalam lemari atau tempat penyimpanan arsip. Selain itu juga mengurus urusan surat menyurat seperti surat masuk dan surat keluar, setiap ada surat masuk dan surat keluar dilakukan pencatatan agar data mudah untuk dicari jika ada kepentingan. Madrasah ini mulai menetapkan sistem raport digital pada hasil pembelajaran siswa, bagian operator madrasah turut andil dalam pengisian raport secara umum seperti profil madrasah, identitas siswa dan mata pelajaran sedangkan guru yang bertanggungjawab atas pemberian nilai siswa, jadi dalam pengisian raport digital terdapat kerjasama antara guru dan bagian operator madrasah. Penjelasan tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi beliau mengatakan:

“Bagian operator madrasah itu menangani semua data dan dokumen di sekolah, seperti EMIS, RDM, SIMPATIKA, surat masuk dan surat keluar, data siswa, data guru dan lain sebagainya.”<sup>83</sup>

Hal ini juga dijelaskan oleh tenaga administrasi ketatausahaan bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

“Operator madrasah bertanggung jawab atas semua data dan dokumen yang ada di madrasah untuk semua data madrasah sudah tercantum pada aplikasi emis yang disediakan dari Kementerian Agama, urusan surat menyurat seperti surat masuk dan surat keluar, urusan pengarsipan.”<sup>84</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, tugas dari bagian operator madrasah adalah sebagai berikut:

3. URUSAN OPERATOR MADRASAH
    - Urusan Operator Didasarkan berdasar:
      - a. Melayani legalisir (jajah dan rapor)
      - b. Menemuka telepon dan menyampaikan kepada yang bersangkutan
      - c. Menemuka dan menyambunya memo dengan baik, kemudian mengahubungkan kepada yang dituju
      - d. Membebaskan stempel surat-surat keluar, rapor dan risalah
      - e. Memakai EMIS yang berisi semua data mengenai madrasah seperti data siswa, data guru
      - f. Membuat Nomor Agenda Surat Masuk dan keluar
      - g. Mengusir Buku Agenda Surat Masuk dan keluar
      - h. Menyenggarakan surat atau dokumen sekolah
      - i. Mengusir Buku Ekspedisi
      - j. Menyusun Arap dan menyampaikan surat
      - k. Menelihara dan memata kearsipan dan dokumen surat keputusan, laporan dan lain-lain
      - l. Membantu kelancaran administrasi sekolah
      - m. Menyimpan dan menjaga kondisinya data-data sekolah
      - n. Melakukan tugas kedinasan
  4. URUSAN KESISWAAN
- Urusan Kesiswaan berdasar

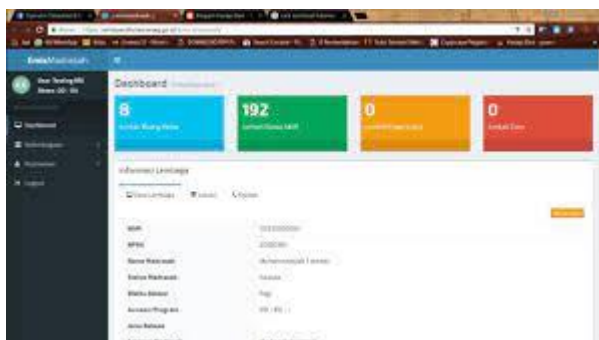
### Gambar 4.5 Tugas Bagian Operator Madrasah

---

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, Bagian Operator madrasah, Pada Tanggal 25 Mei 2022.





**Gambar 4.6 Aplikasi EMIS**

Dari penjelasan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa tugas tenaga administrasi ketatausahaan bagian operator madrasah merupakan bagian yang bertanggungjawab atas semua urusan data dan dokumen penting yang dimiliki oleh sekolah. Bagian ini juga melayani jika ada yang membutuhkan informasi mengenai data atau dokumen madrasah.

## **2. Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

Didalam proses pelaksanaan manajemen terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab karyawan sesuai dengan bidang dan keahliannya. Hal yang perlu diperhatikan untuk menempatkan pegawai yaitu dengan menyesuaikan pengalaman, pengetahuan atau bakat minat yang dimiliki oleh pegawai. Pegawai tata usaha di MIS

Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi sudah dikelompokkan selaras dengan bidang kemampuannya. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, beliau mengatakan:

“Pengelompokkan pegawai di tata usaha sekolah kita sesuaikan dengan ijazah terakhir mereka, contoh pada bagian operator madrasah kita ambil dari sarjana IT lalu bagian keuangan madrasah kita ambil dari sarjana akuntansi, untuk kepala tata usaha itu dari sarjana pendidikan matematika walaupun ijazahnya tidak masuk sesuai dengan kriteria namun kompetensi yang dimiliki masuk karena kepala tata usaha disini juga menangani keuangan madrasah.”<sup>85</sup>

Hal tersebut juga dikuatkan dengan pernyataan dari kepala tata usaha mengenai pengelompokkan pegawai di tata usaha sekolah, beliau mengatakan:

“Pegawai di tata usaha sudah di tempatkan pada bidang yang sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pengelompokkan pegawai dilakukan oleh kepala madrasah untuk mengatur struktur organisasi yang teratur.”<sup>86</sup>

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022

Dari penjelasan dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa proses pengorganisasian dalam pelaksanaan manajemen ketatausahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi Madrasah ini memiliki tiga bagian dalam ketatausahaan madrasah yaitu kepala tata usaha yang juga memegang keuangan madrasah, bagian keuangan yang memegang dana BOS dan bagian operator madrasah yang memegang segala urusan data dan dokumen penting sekolah serta merangkap filling surat masuk dan surat keluar. Seluruh staff tenaga administrasi ditempatkan selaras dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh staff administrasi tata usaha.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi selain dari pengaturan seluruh kegiatan dan program tata usaha, dari sisi kemampuan skill yang dimiliki oleh bagian tata usaha juga diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik. Madrasah ini belum melakukan pelatihan diklat untuk tenaga kependidikan secara berkala sehingga kepala sekolah harus turun untuk mengontrol semua kegiatan administrasi di tata usaha. Sebagaimana pernyataan kepala madrasah dari hasil wawancara, beliau mengatakan:

“Pelatihan diklat terakhir dilakukan pada tahun 2020 mengenai pemberlakuan dana BOS terpusat yang dilakukan untuk seluruh Indonesia secara bertahap. Selepas itu belum ada diklat lagi, hanya

sekedar konsultasi dengan tutor atau untuk EMIS hanya dilakukan sarasehan saja. Jadi untuk memaksimalkan pelayanan administrasi tata usaha saya turun ke lapangan untuk mengontrol semua pekerjaan di tata usaha.”<sup>87</sup>

Begitu pula dengan pernyataan dari kepala tata usaha mengenai pelatihan diklat untuk tenaga kependidikan, beliau mengatakan:

“Untuk pelatihan diklat bagi tenaga kependidikan belum terlaksana secara berkala. Biasanya hanya pengarahan sarasehan dari pihak Kemenag untuk memberikan arahan atau informasi baru.”<sup>88</sup>

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari staff administrasi bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

“Pelatihan diklat untuk tenaga kependidikan belum pernah untuk operator madrasah, hanya pengarahan dari Kemenag atau pengontrolan dari kepala madrasah dan kepala tata usaha.”<sup>89</sup>

Dari penjelasan dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa proses pengorganisasian dalam pelaksanaan

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, Bagian Operator madrasah, Pada Tanggal 25 Mei 2022

manajemen ketatausahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi Madrasah ini memiliki tiga bagian dalam ketatausahaan madrasah yaitu kepala tata usaha yang juga memegang keuangan madrasah, bagian keuangan yang memegang dana BOS dan bagian operator madrasah yang memegang segala urusan data dan dokumen penting sekolah serta merangkap filling surat masuk dan surat keluar. Seluruh staff tenaga administrasi ditempatkan selaras dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh staff administrasi tata usaha.

a) Kepala tata usaha

Kepala tata usaha bertanggungjawab atas semua kegiatan administrasi di bagian tata usaha. Mulai dari penyusunan program kerja ketatausahaan, mengkoordinasikan pekerjaan administrasi seperti pada bagian operator madrasah dan bagian keuangan, bertanggung jawab atas pengalokasian keuangan dana madrasah dan koperasi madrasah dikarenakan madrasah ini belum mempunyai ruangan untuk koperasi sehingga masih menjadi satu dengan tata usaha. Sumber dana madrasah tidak hanya berasal dari pemerintah yang disebut dana BOS, dana juga berasal dari orangtua siswa dan iuran dari komite sekolah, dana tersebut dinamakan keuangan dana madrasah. Dana madrasah digunakan

untuk menopang kebutuhan madrasah yang tidak bisa tercukupi dengan dana BOS. Madrasah ini mempunyai program infaq jum'at dan infaq sukarela yang diberikan oleh siswa kedua dana tersebut akan kembali dirasakan manfaatnya untuk semua warga madrasah. Infaq jum'at diberikan setiap hari jum'at setiap minggunya, jumlah yang diberikan sesuai dengan kemampuan siswa dan tidak dibatasi. Jika ada siswa tidak membayar infaq jum'at pada minggu ini maka akan dibayar pada minggu berikutnya. Pengalokasian dana ini akan digunakan untuk pemenuhan kebutuhan warga sekolah. Seperti keperluan kelas, alat pembersih kelas, wewangian untuk kelas, sabun pencuci tangan dan untuk pel lantai, selain itu juga bisa digunakan untuk kepentingan kelas jika ingin mengadakan buka bersama atau lain sebagainya kemudian sisa dari uang tersebut akan diberikan kepada pihak yang bertanggungjawab yaitu kepala tata usaha. Sisa dana tersebut akan digunakan jika ada siswa atau guru yang mengalami musibah maka dari pihak madrasah akan membantu untuk meringankan biaya perawatan, lalu jika ada guru yang ingin melaksanakan ibadah haji maka akan diberi sedikit biaya kemudian untuk membantu anak yatim piatu yang ada di madrasah setiap bulannya akan diberi santunan dari dana infaq jum'ata tersebut.

Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala tata usaha, beliau mengatakan:

“Sumber dana madrasah yaitu dari dana infaq jum’at, dana ini akan dialokasikan untuk kepentingan warga sekolah baik guru dan siswa. Jumlah yang diberikan tidak dipatok dan tidak dibatasi sesuai dengan kemampuan siswa atau dengan kata lain seikhlasnya.”<sup>90</sup>

Kemudian sumber dana selanjutnya yaitu infaq sukarela, madrasah ini tidak mematok sistem SPP melainkan dengan infaq sukarela. Infaq ini disesuaikan dengan kesepakatan membayar pada awal semester, jadi jumlah yang diberikan oleh setiap anak di madrasah ini berbeda jumlahnya. Namun akan mengalami kenaikan 10 persen setiap tahunnya. Pengalokasian dana ini akan digunakan untuk membantu kebutuhan madrasah yaitu seperti perbaikan AC, perbaikan AC sudah tertera dalam penggunaan dana BOS namun hanya sekali, oleh karena itu dari infaq sukarela ini akan menambal kebutuhan perbaikan AC. Kemudian jika madrasah ingin menambah sarana atau prasarana bisa menggunakan dana madrasah ini. Namun, jika dana madrasah tidak mencukupi maka dari pihak komite madrasah akan mendiskusikan untuk melakukan iuran agar dapat mencukupi kebutuhan

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022

madrasah. Pada intinya semua dana akan kembali kepada warga madrasah. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala tata usaha, beliau mengatakan:

“Infaq sukarela juga diberikan oleh siswa sesuai dengan kesepakatan diawal, dana ini sebagai pengganti SPP sekolah. Dana ini akan dialokasikan untuk menambah kecukupan kebutuhan madrasah yang juga akan dibantu dengan iuran dari komite madrasah.”<sup>91</sup>

Selain bertanggungjawab atas keuangan madrasah, kepala madrasah juga bertanggungjawab atas koperasi madrasah. Kegiatan pada koperasi madrasah salah satunya yaitu pelayanan buku paket untuk pembelajaran siswa, pelayanan pembagian seragam untuk siswa baru. Adanya perangkapan tugas ini menjadi hambatan dalam melaksanakan administrasi karena tugas dari bagian tata usaha sudah banyak ditambah dengan kegiatan pada bagian koperasi, sehingga diperlukan personil baru agar semua dapat fokus terhadap pekerjaannya. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala tata usaha, beliau mengatakan:

“Koperasi madrasah juga dipegang oleh bagian tata usaha, dikarenakan belum adanya ruangan tersendiri untuk koperasi.

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022



Perangkapan tugas ini juga menjadi hambatan bagian tata usaha karena tugas dari tata usaha sendiri sudah banyak.”<sup>92</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, koperasi madrasah yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.7 Koperasi Madrasah**

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas dari kepala tata usaha yaitu bertanggungjawab atas segala urusan administrasi di bagian tata usaha dengan memberikan pengarahan, motivasi kerja, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, selain itu kepala tata usaha juga merangkap sebagai pemegang dana keuangan madrasah yaitu dana infaq jum'at, infaq sukarela dan iuran dari komite

---

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022

madrasah yang penggunaannya akan diberikan kepada seluruh warga madrasah.

b) Bagian keuangan

Bagian keuangan di madrasah ini bertanggungjawab khusus untuk penggunaan dana BOS. Dana BOS digunakan oleh satuan pendidikan untuk membantu kebutuhan belanja operasional seluruh peserta didik. Penggunaan dana BOS tidak bisa digunakan sembarangan, penggunaan dana harus mengikuti peraturan yang berlaku. Pengalokasian dana BOS untuk madrasah ini akan digunakan untuk kegiatan penerimaan siswa baru, pada kegiatan ini dibutuhkan seperti formulir pendaftaran, bahan publikasi atau pengumuman untuk penerimaan siswa baru dan lain sebagainya. Kemudian untuk pemeliharaan sarana dan prasarana madrasah, pengadaan media pendukung pembelajaran untuk guru dan siswa, pembiayaan untuk langganan daya seperti listrik, wifi internet, pengembangan profesi guru. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian keuangan, beliau mengatakan:

“Dana BOS merupakan dana operasional sekolah yang nantinya akan digunakan untuk kebutuhan operasional peserta didik. Penggunaan dana BOS di madrasah ini dialokasikan untuk pemeliharaan sarpras, biaya langganan daya dan jasa,

pengembangan profesi guru, pengembangan media pendukung pembelajaran bagi guru dan siswa.”<sup>93</sup>

Dalam melakukan semua kegiatan tersebut perlu dipertanggungjawabkan, maka jika melakukan transaksi bukti pembayaran harus disimpan dengan baik agar bisa menjadi bahan bukti untuk penyusunan laporan. Pelaporan dana BOS dilakukan secara bertahap setiap tahunnya tahap satu pada semester pertama dan tahap dua pada semester kedua, penyusunan laporan harus di selesaikan secara tepat waktu karena akan menjadi syarat untuk pengambilan dana BOS yang selanjutnya. Transparansi mengenai penggunaan dana BOS akan disampaikan melalui rapat setiap sebulan sekali yang diadakan oleh kepala madrasah. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian keuangan, beliau mengatakan:

“Pelaporan dana BOS dilakukan secara bertahap, penyusunan laporan ini diusahakan untuk tidak terlambat untuk melaporkan karena akan mempengaruhi pencairan dana BOS yang selanjutnya.”<sup>94</sup>

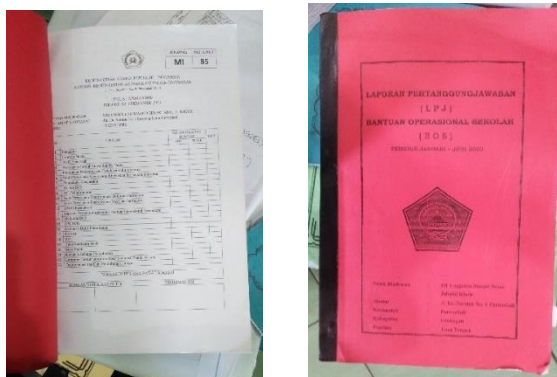
---

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fera Witdiya, Bagian Keuangan, Pada Tanggal 25 Mei 2022

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fera Witdiya, Bagian Keuangan, Pada Tanggal 25 Mei 2022

Penyusunan laporan dana BOS juga dibantu oleh kepala tata usaha, karena laporan dana BOS sangat detail sehingga memerlukan bantuan orang lain untuk menghindari kesalahan. Selain itu, pemberian pengarahan juga diberikan oleh kepala madrasah untuk mencegah adanya penyimpangan yang terjadi.

Dari hasil observasi yang dilakukan, pelaporan dana BOS yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.8 Laporan Pertanggungjawaban Dana BOS**

Dari beberapa penjelasan hasil wawancara dan observasi, maka dapat disimpulkan pelaksanaan tugas dari bagian keuangan yaitu bertanggungjawab atas penggunaan dana BOS. Dana BOS digunakan sesuai dengan peraturan yang sudah berlaku sehingga tidak digunakan secara sembarangan. Pengalokasian dana BOS untuk madrasah ini yaitu untuk kegiatan penerimaan

siswa baru, untuk pemeliharaan sarana dan prasarana madrasah, pengadaan media pendukung pembelajaran untuk guru dan siswa, pembiayaan untuk langganan daya seperti listrik, wifi internet, pengembangan profesi guru. Bagian keuangan juga bertanggungjawab atas pelaporan dana BOS, pelaporan dana BOS harus di selesaikan tepat waktu karena menjadi syarat untuk pencairan dana BOS yang selanjutnya.

c) Operator madrasah

Tugas utama dari operator madrasah yaitu menyimpan semua data dan dokumen penting madrasah. Madrasah ini menginduk pada Kementerian Agama dalam penyimpanan data madrasah yaitu menggunakan aplikasi EMIS. Aplikasi EMIS digunakan untuk menyimpan data penting madrasah seperti data siswa, jumlah rombongan belajar, jumlah sarana prasarana madrasah, akreditasi madrasah dan lain sebagainya. Pengisian data di EMIS harus tepat karena data tersebut akan disalurkan ke pusat, jika ada kesalahan harus segera diperbaiki agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sedangkan untuk data di SIMPATIKA digunakan untuk pendataan guru dan tenaga kependidikan. Data pada sistem tersebut akan mempengaruhi proses verifikasi dan program pendidik. Kedua sistem ini harus dilakukan perubahan

setiap semesternya untuk memperbarui data yang baru. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

“Setiap semester baru dilakukan pendataan pada aplikasi baik EMIS maupun SIMPATIKA, kedua aplikasi ini sangat penting maka dalam pengisiaanya harus berhati-hati karena akan mempengaruhi data dari madrasah.”<sup>95</sup>

Madrasah ini sudah menggunakan raport digital untuk laporan hasil belajar siswa. Bagian operator madrasah sebagai salah satu bagian yang mengurus pengisian profil madrasah dan identitas siswa pada bagian awal raport. Namun untuk pengurusan pemasukan nilai merupakan tanggung jawab guru kelas. Jika raport sudah selesai dikerjakan, bagian operator madrasah akan mengirim data raport tersebut kepada pihak yang berwenang untuk dokumentasi data hasil belajar siswa. Selain itu bagian operator madrasah juga bertanggungjawab atas pembuatan ijazah serta pengurusan legalisir ijazah untuk seluruh siswa di madrasah. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

---

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.

“Bagian operator madrasah bertanggungjawab atas raport dan ijazah siswa, karena sekarang raport madrasah sudah diganti menjadi raport digital, bagian operator madrasah ikut berpartisipasi dalam pembuatannya seperti pengisian identitas siswa dan profil madrasah.”<sup>96</sup>

Dalam melakukan administrasi pengarsipan dan surat menyurat, surat dibedakan menjadi surat masuk dan surat keluar. Untuk arsip surat masuk dan surat keluar, surat diurutkan sesuai tanggal dan tahun yang tertera di surat kemudian di tulis di buku untuk dokumentasi surat masuk dan surat keluar. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian operator madrasah mengenai arsip surat masuk dan surat keluar, beliau mengatakan:

“Agar administrasi surat menyurat rapi, maka surat dibedakan menjadi dua surat masuk dan keluar. Untuk penulisan dibuku disesuaikan dengan tanggal serta tahun yang tertera di surat.”<sup>97</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, pengarsipan surat masuk dan surat keluar yaitu sebagai berikut:

---

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.



**Gambar 4.9 Pengarsipan Surat Masuk dan Surat Keluar**

Kemudian untuk pengarsipan dokumen data penting madrasah disimpan dalam lemari khusus untuk arsip. Untuk penataan arsip dokumen disimpan menurut jenisnya, hal ini bertujuan untuk memudahkan dalam pencarian dokumen. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

“Untuk pengarsipan data dan dokumen madrasah disimpan dalam lemari arsip, penataannya disesuaikan dengan jenis arsip agar tidak saling tercampur dan mudah dalam pencarian.”<sup>98</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan, pengarsipan data dan dokumen madrasah yaitu sebagai berikut:

---

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.





**Gambar 4.10 Pengarsipan Data dan Dokumen Madrasah**

Dari beberapa penjelasan hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas bagian operator madrasah yaitu melaksanakan pendataan di aplikasi EMIS yang menyangkut data siswa, jumlah rombongan belajar, akreditasi madrasah dan lain sebagainya sedangkan SIMPATIKA menyangkut data guru. Kedua aplikasi ini harus diperbaruhi datanya setiap semester baru dan untuk pengisiannya harus jelas karena menyangkut data penting madrasah. Lalu, melaksanakan pengisian data profil madrasah dan identitas siswa untuk raport digital dan bertanggungjawab atas pelaporan raport ke pihak berwenang. Kemudian, melaksanakan

pengarsipan data dan dokumen madrasah yang disimpan dalam lemari khusus, penataan arsip disesuaikan dengan jenisnya agar mudah dalam mencari arsip. Pengarsipan surat masuk dan surat keluar dilakukan dengan membedakan jenis surat dan dilakukan pencatatan pada buku khusus surat masuk dan surat keluar.

### **3. Evaluasi Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

Agar setiap kegiatan dalam ketatausahaan berjalan dengan baik, maka perlu diadakan evaluasi. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana semua kegiatan berjalan apakah sudah sesuai dengan tujuan. Proses evaluasi manajemen ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi dilakukan selama satu bulan sekali dengan mengadakan rapat, sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, beliau mengatakan:

“Evaluasi dilakukan secara bersama melalui pembinaan rutin selama satu bulan sekali di sabtu pahing setiap bulannya. Dalam pembinaan tersebut melaporkan hasil kinerja dan kendala yang dialami selama satu bulan. Pembinaan ini

dilakukan untuk mencari solusi untuk setiap masalah yang terjadi”<sup>99</sup>

Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari kepala tata usaha mengenai evaluasi manajemen ketatausahaan, beliau mengatakan:

“Proses evaluasi dilakukan selama sebulan sekali dengan pembinaan rutin. Dalam rapat ini kami melaporkan kegiatan selama satu bulan serta kendala yang dialami.”<sup>100</sup>

Begitu pula dengan pernyataan dari staff administrasi bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

“Untuk meningkatkan kinerja, biasanya dilakukan evaluasi secara berkala selama satu bulan sekali. Karena tata usaha merupakan bidang yang memberikan pelayanan administrasi kepada semua orang baik secara internal maupun eksternal, maka perlu dilakukan evaluasi. Seperti pada bagian operator madrasah kendala biasanya terjadi pada penumpukan data siswa, dengan evaluasi maka akan ditemukan bagaimana cara untuk memecahkan masalah tersebut.”<sup>101</sup>

Selain evaluasi kegiatan dalam ketatausahaan, evaluasi juga ditinjau dari disiplin kerja pegawai dilihat dari

---

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Apriliya, Kepala Tata usaha, Pada Tanggal 25 Mei 2022

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.

kehadiran staff tenaga administrasi ketatausahaan. Madrasah ini menggunakan sistem pemberian reward dan punishment untuk memberlakukan disiplin kerja. Untuk pegawai di bagian tata usaha jika ingin mengajukan izin kerja tidak diperbolehkan izin secara bersamaan dengan lain. Harus ada yang menetap, karena bagian tata usaha merupakan bagian yang menyimpan seluruh data dan dokumen mengenai sekolah, jika ada yang membutuhkan informasi maka proses pelayanan tidak akan terhambat karena terdapat pegawai yang izin. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala madrasah, beliau mengatakan:

“Proses disiplin kerja disini menggunakan finger untuk mengetahui kehadiran dari semua pegawai di madrasah. Alat tersebut telah diatur oleh bagian kepegawaian di kantor Kemenag sehingga pegawai di madrasah tidak bisa mengotak atik termasuk bagian operator madrasah. Selain itu setiap bulannya akan dicek untuk evaluasi kehadiran.”<sup>102</sup>

Begitu pula dengan pernyataan dari kepala tata usaha mengenai disiplin kerja, beliau mengatakan:

“Kalau dibagian tata usaha kehadiran pegawai dapat diketahui melalui *finger print*. Lalu untuk izin tidak bisa dilakukan secara bersamaan antara satu pegawai dengan yang lain. Karena jika izin

---

<sup>102</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Budi Utomo, Kepala Madrasah MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi, Pada Tanggal 18 Mei 2022.

semua akan menghambat proses pelayanan administrasi seperti jika ada walimurid ingin membayar infaq bulanan atau guru yang ingin meminta surat atau meminta data siswa.”<sup>103</sup>

Hal itu juga diperkuat dengan pernyataan dari bagian operator madrasah mengenai disiplin kerja, beliau mengatakan:

“Untuk kehadiran disini menggunakan *finger print* yang telah disediakan bagi guru maupun tenaga kependidikan. Untuk izin bagian tata usaha tidak diperbolehkan izin secara bersamaan, harus ada yang menetap di kantor.”<sup>104</sup>

Dari penjelasan dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa proses evaluasi manajemen ketatausahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi dengan melakukan pembinaan kerja yang dilakukan untuk mengevaluasi hasil kerja bagian tata usaha dengan membandingkan tujuan yang telah ditetapkan kemudian memberikan solusi untuk memecahkan masalah yang terjadi. Pemberlakuan disiplin kerja juga dilakukan dengan menggunakan sistem *finger print* yang setiap bulannya akan

---

<sup>103</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.

<sup>104</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.

diketahui jumlah kehadiran baik dari guru maupun tenaga kependidikan.

a) Kepala tata usaha

Pengontrolan kerja pada kepala tata usaha dilakukan secara langsung dengan kepala madrasah. Dengan menanyakan kegiatan administrasi pada bagian ketatausahaan, mengkonsultasikan hambatan yang terjadi seperti jika terdapat kendala dalam bekerjasama. Setiap satu bulan sekali dilakukan rapat yang membahas mengenai kinerja yang dilakukan dan diadakan evaluasi mengenai kinerja tersebut. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan kepala tata usaha, beliau mengatakan:

“Proses evaluasi kepala tata usaha dilakukan dengan mengkomunikasikan dengan kepala madrasah mengenai proses kegiatan administrasi ketatausahaan serta meminta solusi untuk hambatan yang terjadi. Kemudian diadakan rapat evaluasi kinerja selama satu bulan sekali.”<sup>105</sup>

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi kepala tata usaha yaitu dengan pengontrolan kerja kegiatan ketatausahaan dengan

---

<sup>105</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.

kepala madrasah untuk mendapatkan solusi setiap hambatan yang terjadi

b) Bagian keuangan

Pengontrolan kerja dibagian keuangan dilakukan dengan pengecekan rutin setiap hari. Karena bagian keuangan berhubungan dengan sirkulasi keuangan, jadi harus jelas pemakaiannya. Laporan pemakaian dana BOS dilakukan satu tahun dua kali. Kemudian pengadaan rapat rutin setiap satu bulan sekali untuk mengevaluasi kinerja bagian keuangan dan mencari solusi jika ada kendala yang terjadi. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian keuangan, beliau mengatakan:

“Untuk bagian keuangan dilakukan pengontrolan kerja setiap hari karena mengenai sirkulasi keuangan jadi harus jelas pemakaiannya. Pelaporan dana BOS yang ditujukan untuk pemerintah dilakukan selama satu tahun dua kali sedangkan setiap bulannya diadakan rapat madrasah yang membahas mengenai evaluasi kinerja selama satu bulan.”<sup>106</sup>

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi dibagian keuangan yaitu dengan pengontrolan kerja seperti pelaksanaan sirkulasi

---

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fera Witdiya, Bagian Keuangan, Pada Tanggal 25 Mei 2022

keuangan yang dilakukan setiap hari, pelaporan dana BOS untuk pemerintah selama satu tahun dua kali dan pelaporan kinerja selama satu bulan sekali.

c) Bagian operator madrasah

Proses evaluasi dari bagian operator madrasah yaitu dengan mengontrol semua pekerjaan dengan kepala tata usaha dan kepala madrasah. Seperti perlengkapan data siswa seperti kartu keluarga KTP orangtua, bagian operator madrasah bekerja sama dengan guru kelas agar siswa yang belum mengumpulkan data segera mengumpulkan. Jika ada kendala dalam aplikasi EMIS maka operator madrasah akan berkonsultasi dengan kepala madrasah. Agar semua pekerjaan berjalan dengan lancar baik aplikasi EMIS dan SIMPATIKA dilakukan pembaharuan data setiap satu tahun dua kali. Sebagaimana pernyataan dari hasil wawancara dengan bagian operator madrasah, beliau mengatakan:

“Pengontrolan kerja dilakukan agar semua pekerjaan tetap stabil dalam satu tujuan, seperti bagian operator madrasah mengenai kelengkapan data siswa, pengarsipan, kendala di aplikasi seperti EMIS dan SIMPATIKA.”<sup>107</sup>

---

<sup>107</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Betty, bagian operator madrasah, Pada Tanggal 2 Juni 2022.



Setiap satu bulan sekali diadakan rapat baik untuk guru maupun tenaga kependidikan. Dalam rapat tersebut semua bagian melaporkan hasil kinerja yang dilakukan, kemudian evaluasi dilakukan dengan diskusi bersama agar pekerjaan yang akan dilakukan menjadi lebih baik.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi dibagian operator madrasah yaitu dengan pengontrolan kerja seperti pengecekan data siswa, pengarsipan, pembaharuan data serta pelaporan kinerja selama satu bulan sekali.

## **C. Analisis Data**

### **1. Perencanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

Untuk melakukan sebuah manajemen yang baik, maka diperlukan sebuah perencanaan sebelum melakukan kegiatan atau Program kerja. Perencanaan merupakan salah satu syarat yang harus dilakukan sebelum melakukan sebuah kegiatan atau program. Dengan perencanaan kegiatan menjadi lebih terarah dan terorganisir sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Perencanaan ketatausahaan bertujuan agar mampu memberikan pelayanan administrasi dengan baik. Oleh karena itu

diperlukan perencanaan program kerja yang sistematis, terarah dan jelas agar pegawai tata usaha mampu memberikan pelayanan secara optimal. Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah, ruang lingkup dalam melakukan perencanaan program ketatausahaan yaitu

- a) Membuat latar belakang, tujuan yang ingin dicapai serta fungsi dari program ketatausahaan.
- b) Mempertimbangkan kondisi obyektif tata usaha sekolah
- c) Dalam pembuatan program tata usaha mencakup jenis kegiatan, indikator, hasil yang ingin dicapai, penanggungjawab, biaya dan jadwal kegiatan.<sup>108</sup>

Kemudian dalam perencanaan terdapat beberapa model yang bisa dilakukan, Menurut jurnal yang ditulis oleh Ulil Albab, ada beberapa model dalam melakukan perencanaan yaitu:

- a.) Model perencanaan komperhensif: model ini dilakukan dengan menganalisis perubahan yang terjadi

---

<sup>108</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Lembaga Pengembangan dan Pemberdayaan Kepala Sekolah, Bahan Diklat Pembelajaran Diklat Calon Kepala Sekolah/Madrasah Pengelolaan Ketatausahaan Sekolah/Madrasah, Karanganyar: LKPPS, 2017, hlm.10.

kemudian dari perubahan tersebut dijadikan patokan dalam membuat rencana yang lebih spesifik.

- b.) Model target setting: model ini dilakukan untuk memperkirakan tingkat perkembangan dalam kurun waktu tertentu.
- c.) Model costing dan keefektifan biaya: model ini dilakukan dengan mempertimbangkan rencana yang akan dilakukan dengan masalah pembiayaan.
- d.) Model PPBS (*Planning, Programming, Budgetting System*): model ini memadukan antara proses perencanaan, penyusunan program dan penganggaran untuk menentukan sebuah program.<sup>109</sup>

Perencanaan ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi dilakukan dengan mengadakan rapat bersama yang dihadiri oleh Yayasan Madrasah, Komite Sekolah, kepala sekolah, tenaga kependidikan dan guru. Dikarenakan madrasah ini berbasis swasta maka koordinasi dengan seluruh komponen madrasah sangat penting agar semua program berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan beberapa model perencanaan tersebut, ketatausahaan MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir

---

<sup>109</sup> Ulil Albab, Perencanaan Pendidikan dalam Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam, *Jurnal Pancar* (Vol. 5, No. 1, tahun 2021), hlm. 121.

Purwodadi menggunakan model perencanaan PPBS. Perencanaan dilakukan dengan melihat hasil evaluasi terhadap program sebelumnya kemudian dari hasil evaluasi dijadikan sebagai patokan dalam merencanakan program selanjutnya yang lebih spesifik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian menetapkan jenis kegiatan, indikator, tujuan yang ingin dicapai, sumber daya serta biaya yang dibutuhkan. Program ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi mencakup program, kegiatan yang akan dilakukan, sasaran. Indikator pelaksanaan, waktu pelaksanaan dan biaya yang akan digunakan. Adapun program kerja bagian tata usaha yaitu sebagai berikut:

a) Kepala tata usaha

Kepala tata usaha merupakan seorang yang bertanggungjawab dalam pengkoordinasian urusan administrasi ketatausahaan sekolah. Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah tugas kepala tata usaha yaitu bertanggungjawab dalam penyusunan program kerja tata usaha, pengelolaan keuangan sekolah, pengurusan administrasi kepegawaian dan kesiswaan, pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah, penyusunan administrasi

perlengkapan sekolah, penyusunan dan penyajian data statistik sekolah, penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan.<sup>110</sup>

Kepala tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi memiliki tugas sebagai seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas segala urusan administrasi ketatausahaan di madrasah serta menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan menyenangkan agar tercipta kenyamanan kerja antar pegawai. Program kerja kepala tata usaha di madrasah ini yaitu:

- 1) Menyusun program kerja tata usaha madrasah.
- 2) Mengkoordinasi pengelolaan keuangan madrasah.
- 3) Mengkoordinasi pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa.
- 4) Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha madrasah.
- 5) Penyusunan administrasi perlengkapan madrasah.
- 6) Penyusunan dan penyajian data/statistik madrasah.
- 7) Bertanggungjawab atas pelaksanaan koperasi madrasah.
- 8) Penyusunan laporan atau evaluasi ketatausahaan.

---

<sup>110</sup> Nurussalam, “Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan”, *Jurnal Intelekrualita* (Vol. 8 No. 2 tahun 2020) hlm. 118.

Kepala tata usaha di madrasah ini merangkap sebagai pemegang keuangan dana madrasah yaitu dana infaq jum'at, infaq sukarela dan iuran komite sekolah selain itu juga bertanggungjawab atas pelaksanaan koperasi madrasah dikarenakan madrasah ini belum mempunyai ruang koperasi sendiri sehingga koperasi disatukan dengan bagian tata usaha madrasah.

b) Bagian keuangan

Bagian keuangan merupakan bagian yang melaksanakan seluruh administrasi keuangan sekolah meliputi keuangan rutin, dana BOS, dana komite sekolah dan dana dari sumber lainnya. Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah tugas bagian keuangan yaitu mengadministrasikan keuangan sekolah seperti membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi dan biaya personal, membantu pimpinan mengatur arus dana.<sup>111</sup>

Bagian keuangan dana BOS di madrasah ini bertanggungjawab atas dana operasional sekolah (BOS). Pengalokasian dana ini disesuaikan dengan peraturan pemakaian yang telah ada. Selain itu, juga bertanggungjawab atas pelaporan keuangan. Bagian

---

<sup>111</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

keuangan ini hanya memegang dana BOS, dana keuangan madrasah lainnya dipegang oleh kepala tata usaha dikarenakan kedua dana ini beriringan namun dalam pelaporannya berbeda. Oleh karena itu untuk menjaga agar tidak tercampur dan menyebabkan kesalahpahaman maka keuangan tidak hanya dipegang oleh bagian keuangan. Program kerja bagian keuangan yaitu:

- 1) Menyusun RAB sesuai dengan dana yang tersedia.
- 2) Melaksanakan pengambilan dana BOS di Bank yang telah ditentukan.
- 3) Mengeluarkan atau membayar nota atau kuitansi yang diajukan untuk pelaksanaan kegiatan.
- 4) Melakukan pembukuan untuk semua dokumen pendukung atau bukti pengeluaran.
- 5) Menyimpan arsip dan dokumen mengenai keuangan dana BOS.
- 6) Pembuatan laporan SPJ dan melaporkannya ke pihak yang berwenang.

Bagian keuangan dana BOS juga bekerja sama dengan kepala tata usaha sebagai pemegang keuangan dana madrasah agar mengetahui pengalokasian dana digunakan.

c) Bagian operator madrasah

Bagian operator madrasah merupakan bagian yang mengatur pendataan seperti data siswa, guru dan tenaga kependidikan serta dokumen penting madrasah dan bertanggungjawab atas persuratan dan kearsipan madrasah. Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah tugas dalam melaksanakan administrasi kesiswaan yaitu mengadministrasikan standar pengelolaan yang berkaitan dengan peserta didik seperti membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru, membantu kegiatan masa orientasi, membantu mengatur rasio peserta didik per kelas, mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik, membuat data statistik peserta didik, menginventarisir program kerja peserta didik secara berkala, mendokumentasikan program kerja kesiswaan dan program pengembangan diri. Tugas dalam melaksanakan administrasi persuratan dan kearsipan yaitu menerapkan dan melaksanakan program serta peraturan kesekretariatan, mengelola surat masuk dan keluar, membuat konsep surat, melaksanakan kearsipan



sekolah, menyusutkan surat atau dokumen, menyusun laporan administrasi persuratan dan kearsipan.<sup>112</sup>

Bagian operator madrasah di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi bertanggungjawab atas semua data dan dokumen yang ada di madrasah seperti data kesiswaan seluruh peserta didik di madrasah, data kepegawaian madrasah, mengatur data EMIS yang telah disediakan oleh Kementerian Agama, mengatur data di aplikasi SIMPATIKA, melaksanakan administrasi persuratan seperti surat masuk dan surat keluar agar pendataan berjalan lancar maka dilakukan pencatatan untuk surat masuk dan surat keluar, mengatur kearsipan sesuai dengan tahun dan ditata pada lemari yang sudah di sediakan. Namun dalam peletakan arsip madrasah ini belum memiliki cukup ruang untuk menyimpan arsip sehingga masih tercampur dengan perpustakaan. Madrasah ini mulai menerapkan raport digital pada hasil belajar siswa, bagian operator madrasah turut andil dalam pembuatan raport digital seperti pengisian biodata siswa, gambaran umum mengenai madrasah dan mata pelajaran. Program kerja bagian operator madrasah yaitu:

---

<sup>112</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

- 1) Melaksanakan administrasi ketatausahaan secara umum
  - a) Melayani legalisir ijazah dan raport.
  - b) Menerima dan menyambut tamu dengan baik kemudian menghubungkan kepada pihak yang akan dituju.
  - c) Membubuhkan stempel untuk surat-surat keluar, raport dan ijazah.
  - d) Membuat data EMIS yang didalamnya berisi semua data mengenai madrasah seperti data siswa, data guru dan lain sebagainya.
- 2) Melaksanakan administrasi persuratan dan kearsipan
  - a) Membuat nomor agenda surat masuk dan surat keluar.
  - b) Mengisi buku agenda surat masuk dan surat keluar.
  - c) Menggandakan surat atau dokumen madrasah.
  - d) Menyimpan arsip dan menyampaikan surat.
  - e) Memelihara dan menata kearsipan dan dokumen surat keputusan, laporan kegiatan.
  - f) Membantu kelancaran administrasi madrasah.
  - g) Menyimpan dan menjaga kerahasiaan data madrasah.

Bagian operator madrasah juga bertanggungjawab atas pelayanan administrasi kepada pihak yang membutuhkan. Seperti yang pengurusan NISN siswa, pembuatan surat untuk yang berkepentingan, pengurusan mutase atau pindah sekolah siswa dan lain sebagainya.

## **2. Pelaksanaan Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

Tata usaha sekolah merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang dilakukan dalam lingkup sekolah. Tujuan dari tata usaha sekolah yaitu untuk memperlancar lajunya proses kegiatan di sekolah. Selain itu tata usaha sekolah juga berperan sebagai pihak yang menyediakan keterangan-keterangan penting yang dimiliki sekolah serta melayani kepada konsumen pendidikan baik secara internal maupun eksternal. Menurut The Liang Gie, tata usaha merupakan segenap proses kegiatan yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.<sup>113</sup> Dalam pelaksanaannya, jumlah tenaga administrasi tata usaha di sekolah berbeda dengan sekolah lain. Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008

---

<sup>113</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, "Administrasi dan...", hlm. 133.

tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah pelaksana urusan administrasi terdiri dari kepala administrasi sekolah, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus. Pelaksanaan ketatausahaan terdapat kegiatan pengorganisasian, pengorganisasian merupakan sebuah proses yang didalamnya terdapat pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab kepada anggota organisasi untuk melaksanakan tugasnya. Dalam proses pengorganisasian terdapat pengelompokan pegawai, menurut Henry Fayol hal yang perlu diperhatikan dalam mengelompokkan pegawai yaitu dengan menyesuaikan bakat, minat, pengetahuan dan kepribadian masing-masing orang yang diperlukan dalam menjalankan tugas tersebut.<sup>114</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi merupakan salah satu madrasah tingkat sekolah dasar yang memiliki struktur bagian tata usaha berjumlah tiga orang dengan rincian, kepala tata usaha yang merangkap sebagai pemegang keuangan madrasah, bagian keuangan dana BOS dan bagian operator madrasah. Selain itu madrasah ini juga memiliki petugas penjaga madrasah dan tukang yang berjumlah dua orang. Pegawai tata usaha di MIS Unggulan

---

18. <sup>114</sup> E-book: Siti Maisaroh dan Danuri, "Administrasi dan...", hlm.

Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi sudah disetarakan dengan bidang kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai administrasi sesuai dengan ijazah terakhir. Seperti pada bagian operator madrasah disesuaikan dengan ijazah terakhir yaitu sarjana IT, kemudian bagian keuangan dana BOS disesuaikan dengan ijazah terakhir yaitu sarjana keuangan, dan kepala tata usaha di sesuaikan dengan ijazah terakhir yaitu sarjana pendidikan matematika. Walaupun kepala tata usaha memiliki ijazah terakhir sebagai sarjana pendidikan matematika, namun kompetensi yang dimiliki sudah sesuai dengan syarat untuk menjadi kepala tata usaha, karena kepala tata usaha di madrasah ini merangkap sebagai pemegang keuangan madrasah.

Selain itu dalam pengorganisasian juga terdapat pelatihan untuk pegawai administrasi. Pengadaan pelatihan ditujukan untuk membantu pegawai dalam mengembangkan ketrampilan tertentu yang memungkinkannya untuk berhasil pada pekerjaannya saat ini dan masa mendatang. Menurut Louis E. Boone dan David L. Kurtz pelatihan merupakan suatu proses untuk mengembangkan ketrampilan, kemampuan, pengetahuan dan sikap yang dimiliki oleh setiap individu untuk

mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>115</sup> Dengan pelatihan selain individu mendapatkan sisi positif karena dapat mengembangkan kompetensi yang dimiliki pihak organisasi juga mendapatkan sisi positif karena menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten. Pelatihan untuk pegawai tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi belum terlaksana secara berkala, pelatihan diklat terakhir dilakukan pada tahun 2020 mengenai pemberlakuan dana BOS selain itu hanya dilakukan melalui sarasehan yang diadakan oleh kantor Kementerian Agama Daerah.

Pelaksanaan ketatausahaan yang dilakukan bagian tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi yaitu:

a. Kepala tata usaha

Kepala tata usaha memiliki tugas sebagai seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas segala urusan administrasi ketatausahaan di madrasah. Untuk meningkatkan jalannya kegiatan ketatausahaan sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi, maka perlu dilakukan pengarahan. Tujuan pengarahan adalah untuk meminimalisir kesalahpahaman dalam melakukan pekerjaan sehingga setiap pekerjaan tidak bertolak

---

<sup>115</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), hlm. 169.

belakang dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pemberian arahan dapat berupa motivasi, supervisi dan koordinasi. Menurut Henry Fayol, langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam melakukan pengarahan yaitu sebagai berikut:

- 1.) Memberikan bimbingan, motivasi dan melakukan supervisi.
- 2.) Memberikan pengarahan dalam melaksanakan rencana pengambilan keputusan.
- 3.) Mengeluarkan instruksi-instruksi khusus.
- 4.) Menetapkan perincian waktu dan kerangka biaya.<sup>116</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, dalam pelaksanaannya kepala tata usaha selalu memberikan pengarahan kepada pegawai tata usaha agar penyelesaian pekerjaan tidak menimbulkan banyak kesalahan. Pengarahan yang diberikan kepada pegawai tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi yaitu dengan pengontrolan dan bimbingan terhadap kinerja pegawai. Kepala madrasah setiap harinya mengontrol pekerjaan dibagian tata usaha terutama bagian keuangan, karena hal yang berhubungan dengan uang merupakan suatu hal yang

---

<sup>116</sup> Daryanto, "Administrasi dan...", hlm.51.

sensitif jadi siklus keuangan harus jelas laporan dan untuk pemakaiannya. Untuk bagian operator madrasah dikontrol mengenai data yang ada di aplikasi emis apakah ada hal yang kurang dipahami. Kepala tata usaha juga seringkali menanyakan mengenai pekerjaan di bagian tata usaha, jika ada kesalahpahaman maka akan diberikan arahan sesuai dengan instruksi dari kepala madrasah. Selain itu, kepala tata usaha juga berusaha untuk memberikan motivasi kepada pegawai tata usaha. Menurut Davis dan Newstrom motivasi merupakan kekuatan dorongan untuk melakukan suatu tindakan. Pemberian motivasi dapat memberikan dorongan kepada pegawai untuk dapat bekerja lebih baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Motivasi yang diberikan kepada seseorang akan mewujudkan perilaku individu yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran. Pemberian motivasi yang diberikan kepada pegawai tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi dilakukan dengan memberikan apresiasi hasil kerja yang sudah dikerjakan, hal ini bertujuan untuk memberikan rasa semangat kerja dan menghargai kinerja pegawai. Selain itu setiap setahun sekali pihak madrasah mengadakan outbond khusus untuk guru dan tenaga kependidikan, dengan adanya



pelaksanaan acara tersebut pegawai tata usaha khususnya tidak merasa stress dan jenuh karena pekerjaan administrasi yang menumpuk.

Pelaksanaan tugas kepala tata usaha selain bertanggungjawab atas urusan administrasi, kepala tata usaha juga merangkap sebagai pemegang keuangan madrasah dan koperasi madrasah. Sumber keuangan madrasah selain dari bantuan pemerintah sumber dana juga berasal dari uang SPP, iuran komite sekolah, unit usaha sekolah. Sumber keuangan dana di madrasah ini berasal dari infaq jum'at, infaq sukarela dan iuran komite sekolah. Sumber keuangan madrasah ini dialokasikan untuk pemenuhan kebutuhan madrasah yang tidak terpenuhi dari dana BOS dan akan dirasakan manfaatnya oleh seluruh warga madrasah. Dana infaq jum'at, dana ini merupakan dana yang diberikan siswa pada hari jum'at setiap minggunya. Jumlah besaran yang diberikan secara sukarela tidak diberi batasan dalam pemberiannya. Pengelokasian dana ini akan digunakan untuk keperluan kelas seperti pembelian spidol, pewangi kelas, sapu, sabun pencuci tangan, sabun pembersih lantai dan lain sebagainya. Dana ini juga bisa digunakan untuk kepentingan kelas jika ingin mengadakan buka bersama atau acara lainnya. Sisa dari

dana tersebut akan diberikan kepada kepala tata usaha, sisa dana ini akan dialokasikan untuk santunan yang diberikan kepada siswa yatim piatu untuk membantu kebutuhan mereka, kemudian dana ini juga akan digunakan kepada guru dan siswa yang mengalami kecelakaan atau musibah dari dana ini akan membantu untuk meringankan pembayaran medis atau kebutuhan lainnya.

Infaq sukarela merupakan dana pengganti SPP, madrasah ini tidak menggunakan SPP. Jumlah yang diberikan berbeda tiap walimurid, sesuai dengan kesanggupan dari walimurid sendiri melalui kesepakatan pada awal semester dan akan mengalami kenaikan sepuluh persen tiap tahunnya. Jadi dalam satu kelas jumlah uang yang diberikan tidak selalu sama antara satu dengan yang lain. Sistem keuangan infaq sukarela ini dialokasikan untuk kebutuhan madrasah yang tidak dapat terpenuhi dari dana BOS. Pengalokasian dana ini akan digunakan seperti contoh perbaikan AC, madrasah ini memiliki fasilitas AC disetiap ruang kelasnya untuk perbaikan AC sudah tertera dalam peraturan pemakaian dana BOS sebanyak satu kali perbaikan sedangkan agar kualitas AC dapat berfungsi secara maksimal maka dibutuhkan sebanyak

tiga sampai empat kali perbaikan. Selain itu, jika madrasah ingin membangun sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan siswanya seperti pembangunan tempat wudhu, trellis pengamanan yang ditempelkan di pegangan tangga agar siswa tidak mudah jatuh dan lain sebagainya. Jika dana infaq sukarela belum mencukupi untuk kebutuhan madrasah, maka pihak komite akan berdiskusi untuk mengadakan iuran untuk membantu keuangan madrasah. Pada intinya semua dana madrasah ini diberi oleh siswa dan akan kembali ke siswa untuk memberikan kenyamanan.

Koperasi madrasah juga dibawah tanggungjawab bagian tata usaha. Koperasi madrasah melayani pembelian seragam madrasah dan perlengkapan seperti dasi, peci, bed dan lain sebagainya, buku paket pembelajaran siswa.

b. Bagian keuangan

Bagian keuangan madrasah ini hanya khusus memegang keuangan dana BOS. Dana BOS digunakan oleh satuan pendidikan untuk membantu kebutuhan belanja operasional seluruh peserta didik. Penggunaan dana BOS tidak bisa digunakan sembarangan, penggunaan dana harus mengikuti peraturan yang berlaku. Pengalokasian dana BOS untuk madrasah ini

akan digunakan untuk kegiatan penerimaan siswa baru, pada kegiatan ini dibutuhkan seperti formulir pendaftaran, bahan publikasi atau pengumuman untuk penerimaan siswa baru, kegiatan pengenalan lingkungan kepada siswa baru, pendataan siswa baik yang lama maupun yang baru. Kemudian untuk pemeliharaan sarana dan prasarana madrasah, pengadaan media pendukung pembelajaran untuk guru dan siswa, pembiayaan untuk langganan daya seperti listrik, wifi internet, pengembangan profesi guru. Pembiayaan kegiatan ekstrakurikuler seperti pembiayaan penyelenggaraan lomba yang diikuti oleh siswa.

Dalam melakukan semua kegiatan tersebut perlu dipertanggungjawabkan, maka jika melakukan transaksi, bukti pembayaran harus disimpan dengan baik agar bisa menjadi bahan bukti untuk penyusunan laporan. Pelaporan dana BOS dilakukan secara bertahap setiap tahunnya tahap satu pada semester pertama dan tahap dua pada semester kedua, penyusunan laporan harus di selesaikan secara tepat waktu karena akan menjadi syarat untuk pengambilan dana BOS yang selanjutnya. Transparansi mengenai penggunaan dana BOS akan disampaikan melalui rapat setiap sebulan sekali yang diadakan oleh kepala madrasah.

c. Bagian operator madrasah

Tugas utama dari operator madrasah yaitu menyimpan semua data dan dokumen penting madrasah. Berdasarkan hasil penelitian Madrasah ini menginduk pada Kementerian Agama dalam penyimpanan data madrasah yaitu menggunakan aplikasi EMIS. Aplikasi EMIS digunakan untuk menyimpan data penting madrasah seperti data siswa, jumlah rombongan belajar, jumlah sarana prasarana madrasah, akreditasi madrasah dan lain sebagainya. Pengisian data di EMIS harus tepat karena data tersebut akan disalurkan ke pusat, jika ada kesalahan harus segera diperbaiki agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sedangkan untuk data di SIMPATIKA digunakan untuk pendataan guru dan tenaga kependidikan. Data pada sistem tersebut akan mempengaruhi proses verifikasi dan program pendidik. Kedua sistem ini harus dilakukan perubahan setiap semesternya untuk memperbarui data yang baru.

Madrasah ini mulai menerapkan raport digital pada hasil belajar siswa, bagian operator madrasah dan guru kelas turut andil dalam pembuatan raport digital seperti pengisian biodata siswa, gambaran umum mengenai madrasah dan mata pelajaran. Sedangkan

guru kelas bertanggungjawab atas pengisian nilai untuk semua mata pelajaran. Jika semua pengisian data dan nilai selesai, maka pihak operator madrasah akan mengirimkan kepada pihak berwenang sebagai pelaporan hasil belajar siswa.

Selain tugas-tugas tersebut, bagian operator madrasah juga bertanggungjawab atas administrasi persuratan dan pengarsipan. Agar administrasi berjalan lancar, surat dibagi menjadi surat masuk dan surat keluar. Setiap ada surat masuk dan surat keluar dilakukan pencatatan dalam buku khusus, baik surat masuk dan surat keluar akan disampaikan terlebih dahulu kepada kepala madrasah untuk pelaporan dan mendapat persetujuan jika surat tersebut mempunyai kepentingan untuk izin. Penataan surat masuk dan surat keluar disesuaikan dengan tanggal dan tahun yang tertera pada surat, penataan ini bertujuan untuk memudahkan dalam pencarian. Administrasi pengarsipan dilakukan dengan penataan arsip yang disesuaikan dengan jenisnya dan disimpan dalam lemari khusus untuk arsip. Penataan arsip sesuai dengan jenisnya juga akan membantu dalam pencarian data dan dokumen jika dibutuhkan.

Bagian operator madrasah juga melaksanakan pemberian pelayanan administrasi kepada pihak yang membutuhkan. Karena operator madrasah merupakan kunci data dan dokumen madrasah. Pelayanan administrasi seperti pengurusan pindah sekolah, pengurusan legalisir ijazah, data siswa dan lain sebagainya.

### **3. Evaluasi Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi**

Evaluasi merupakan sebuah proses yang harus dilakukan untuk mengetahui hasil pencapaian suatu organisasi dalam melakukan tugasnya. Menurut C. Turney, evaluasi merupakan proses membandingkan antara hasil dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengetahui seberapa jauh output yang dihasilkan dari sebuah organisasi.<sup>117</sup> Pencapaian hasil akhir dalam suatu organisasi dapat diketahui dengan pengukuran. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan antara hasil akhir yang dicapai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut T. Hani Handoko dalam jurnal yang ditulis oleh Yudi Ardian Rahman, proses pengawasan memiliki lima tahapan yaitu:

---

<sup>117</sup> Rahmat Hidayat, dkk., “Tafsir Ayat-Ayat tentang Fungsi Manajemen Pendidikan”, *Cybernetics: Journal Educational Research and Sosial Studies* (Vol. 1, No. 1, tahun 2021), hlm. 106.

- a.) Menetapkan standar dalam melaksanakan sebuah kegiatan yang diharapkan
- b.) Mengukur hasil pelaksanaan kegiatan secara nyata.
- c.) Membandingkan hasil pelaksanaan kegiatan dan menganalisis kendala yang terjadi.
- d.) Menentukan solusi untuk mengatasi masalah yang terjadi.<sup>118</sup>

Evaluasi ketatausahaan di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi dilakukan dengan pembinaan kerja yang dilaksanakan selama satu bulan sekali yang ditetapkan pada hari sabtu pahing setiap bulannya. Pembinaan kerja diberikan oleh pengawas madrasah, kepala madrasah dan kepala tata usaha. Dalam pembinaan kerja membahas mengenai kinerja yang dilakukan selama satu bulan dan kendala yang terjadi selama proses jalannya program. Kemudian menganalisis antara hasil kinerja dengan tujuan yang telah ditetapkan. Lalu memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi dan memberikan arahan dalam menjalankan program kedepannya.

---

<sup>118</sup> Yudi Ardian Rahman, “Konsep dan Penerapan Fungsi Manajemen Pendidikan”, *Jurnal Pendidikan Islam* (Vol. 4., No. 1, tahun 2020), hlm. 15.



Dalam penerapan disiplin kerja, MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi menggunakan sistem *finger print* untuk mengetahui kehadiran seluruh pegawai di sekolah termasuk pegawai di tata usaha. Sistem alat tersebut hanya bisa dioperasikan oleh bagian kepegawaian di kantor Kementerian Agama daerah sehingga dalam pemakaiannya tidak bisa dimanipulasi, setiap bulannya akan diadakan evaluasi untuk kehadiran pegawai. Untuk pegawai di bagian tata usaha jika ingin mengajukan izin kerja tidak diperbolehkan izin secara bersamaan dengan lain. Harus ada pegawai yang menetap, karena bagian tata usaha merupakan bagian yang menyimpan seluruh data dan dokumen mengenai sekolah, jika ada yang membutuhkan informasi maka proses pelayanan tidak akan terhambat karena terhalang pegawai yang izin.

a) Kepala tata usaha

Proses evaluasi kepala tata usaha dilakukan dengan pengontrolan proses kegiatan administrasi ketatausahaan dengan mengkomunikasikan dengan kepala madrasah. Pada dasarnya kegiatan tata usaha bekerja dibawah naungan kepala madrasah. Pengontrolan kerja pada bagian keuangan yaitu dengan mengkonsultasikan sirkulasi keuangan baik

keuangan dana BOS, dana madrasah, uang dari koperasi madrasah. Kemudian pengontrolan kerja pada bagian operator madrasah yaitu dengan kelengkapan data siswa seperti kartu keluarga, KTP orang tua siswa, akta kelahiran. Pengarsipan dokumen sekolah, seperti dokumen laporan baik dari kegiatan maupun keuangan yang sudah selesai dikerjakan, semua evaluasi mengenai kinerja akan disampaikan melalui rapat yang diadakan setiap satu bulan sekali bersama kepala madrasah, guru dan tenaga kependidikan.

b) Bagian keuangan

Proses evaluasi bagian keuangan dengan pengecekan setiap hari mengenai sirkulasi keuangan terhadap pengalokasian dana, pemakaian dana untuk kebutuhan madrasah. Karena keuangan merupakan suatu hal yang sensitif maka perlu transparansi pemakaian dana agar jelas dan tidak dipakai sembarangan. Setiap satu tahun sekali dilakukan pelaporan mengenai dana BOS ke pihak yang berwenang. Kemudian, setiap satu bulan sekali dilakukan rapat evaluasi kinerja.

c) Bagian operator madrasah

Setiap satu bulan sekali dilakukan rapat evaluasi kinerja yang diadakan oleh madrasah dan diikuti oleh kepala madrasah, guru dan tenaga kependidikan. Proses evaluasi bagian operator madrasah mengenai pengecekan mengenai pencatatan persuratan baik surat masuk dan surat keluar setiap harinya, jumlah surat yang masuk dan keluar pada hari itu. Pengarsipan dokumen baik mengenai penataan ataupun pencetakan dokumen yang sudah selesai dikerjakan. Proses pelayanan administrasi kepada konsumen pendidikan, evaluasi mengenai masukan dari konsumen pendidikan pada pemberian pelayanan.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa kendala ketika pelaksanaannya, baik dalam mendapatkan, mengolah dan menganalisis data. Namun, penulis berusaha semaksimal mungkin agar pemaparan hasil penelitian dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Keterbatasan-keterbatasan yang dialami oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Keterbatasan waktu, pada saat penulis ingin melaksanakan penelitian bertepatan dengan libur sekolah

karena hari raya idul fitri sehingga penelitian diundur sampai libur sekolah selesai.

2. Keterbatasan perolehan data dengan informan, pegawai tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi memiliki pegawai baru pada bagian operator madrasah karena pegawai sebelumnya mendapatkan kenaikan pangkat menjadi PNS, oleh karena itu terjadi pergantian pegawai. Sehingga penulis mencari data tambahan melalui informan lain.
3. Keterbatasan penulis dalam hal kemampuan untuk menganalisis data dari hasil penelitian. Namun, saran dari beberapa teman dan dosen pembimbing menjadi motivasi bagi penulis untuk mengerjakan secara maksimal sehingga penelitian dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Perencanaan ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi
  - a. Kepala tata usaha di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi memiliki tugas sebagai seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas segala urusan administrasi ketatausahaan di madrasah serta menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan menyenangkan agar tercipta kenyamanan kerja antar pegawai. Program kerja kepala tata usaha di madrasah ini yaitu: Menyusun program kerja tata usaha madrasah, Mengkoordinasi pengelolaan keuangan madrasah, Mengkoordinasi pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa, Pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha madrasah, Penyusunan administrasi perlengkapan madrasah, Penyusunan dan penyajian data/statistik madrasah, Bertanggungjawab

atas pelaksanaan koperasi madrasah, Penyusunan laporan atau evaluasi ketatausahaan.

- b. Bagian keuangan dana BOS di madrasah ini bertanggungjawab atas dana operasional sekolah (BOS). Pengalokasian dana ini disesuaikan dengan peraturan pemakaian yang telah ada. Program kerja bagian keuangan yaitu: Menyusun RAB sesuai dengan dana yang tersedia, Melaksanakan pengambilan dana BOS di Bank yang telah ditentukan, Mengeluarkan atau membayar nota atau kuitansi yang diajukan untuk pelaksanaan kegiatan, Melakukan pembukuan untuk semua dokumen pendukung atau bukti pengeluaran, Menyimpan arsip dan dokumen mengenai keuangan dana BOS, Pembuatan laporan SPJ dan melaporkannya ke pihak yang berwenang.
- c. Bagian operator madrasah di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi bertanggungjawab atas semua data dan dokumen yang ada di madrasah. Program kerja bagian operator madrasah yaitu:
  - 1) Melaksanakan administrasi ketatausahaan secara umum yaitu Melayani legalisir ijazah dan raport., Menerima dan menyambut tamu dengan baik kemudian mengubungkan kepada pihak yang akan dituju., Membubuhkan stempel untuk surat-

surat keluar, raport dan ijazah., Membuat data EMIS yang didalamnya berisi semua data mengenai madrasah seperti data siswa, data guru dan lain sebagainya.

- 2) Melaksanakan administrasi persuratan dan kearsipan yaitu Membuat nomor agenda surat masuk dan surat keluar, Mengisi buku agenda surat masuk dan surat keluar, Menggandakan surat atau dokumen madrasah, Menyimpan arsip dan menyampaikan surat., Memelihara dan menata kearsipan dan dokumen surat keputusan, laporan kegiatan, Membantu kelancaran administrasi madrasah, Menyimpan dan menjaga kerahasiaan data madrasah.

## 2. Pelaksanaan ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi

### a) Kepala tata usaha

Pelaksanaan tugas kepala tata usaha selain bertanggungjawab atas urusan administrasi, kepala tata usaha juga merangkap sebagai pemegang keuangan madrasah dan koperasi madrasah. Sumber dana madrasah terdiri dari:

- 1) Dana infaq jum'at, pengelokasian dana ini akan digunakan untuk keperluan kelas seperti pembelian spidol, pewangi kelas, sapu, sabun pencuci tangan, sabun pembersih lantai dan lain sebagainya. Dana ini juga bisa digunakan untuk kepentingan kelas jika ingin mengadakan buka bersama atau acara lainnya.
  - 2) Infaq sukarela merupakan dana pengganti SPP, madrasah ini tidak menggunakan SPP. Jumlah yang diberikan berbeda tiap walimurid, sesuai dengan kesanggupan dari walimurid sendiri melalui kesepakatan pada awal semester dan akan mengalami kenaikan sepuluh persen tiap tahunnya. Sistem keuangan infaq sukarela ini dialokasikan untuk kebutuhan madrasah yang tidak dapat terpenuhi dari dana BOS.
  - 3) Koperasi madrasah Koperasi madrasah melayani pembelian seragam madrasah dan perlengkapan seperti dasi, peci, bed dan lain sebagainya, buku paket pembelajaran siswa
- b) Bagian keuangan

Bagian keuangan madrasah ini hanya khusus memegang keuangan dana BOS. Dana BOS digunakan oleh satuan pendidikan untuk membantu kebutuhan



belanja operasional seluruh peserta didik. Dalam melakukan semua kegiatan tersebut perlu dipertanggungjawabkan, maka jika melakukan transaksi, bukti pembayaran harus disimpan dengan baik agar bisa menjadi bahan bukti untuk penyusunan laporan. Pelaporan dana BOS dilakukan secara bertahap setiap tahunnya tahap satu pada semester pertama dan tahap dua pada semester kedua, penyusunan laporan harus di selesaikan secara tepat waktu karena akan menjadi syarat untuk pengambilan dana BOS yang selanjutnya. Transparansi mengenai penggunaan dana BOS akan disampaikan melalui rapat setiap sebulan sekali yang diadakan oleh kepala madrasah.

c) Bagian operator madrasah

1) Madrasah ini menginduk pada Kementerian Agama dalam penyimpanan data madrasah yaitu menggunakan aplikasi EMIS. Aplikasi EMIS digunakan untuk menyimpan data penting madrasah seperti data siswa, jumlah rombongan belajar, jumlah sarana prasarana madrasah, akreditasi madrasah dan lain sebagainya. Sedangkan untuk data di SIMPATIKA digunakan untuk pendataan guru dan tenaga kependidikan. Data pada sistem

tersebut akan mempengaruhi proses verifikasi dan program pendidik.

- 2) Pengadministrasian surat masuk dan surat keluar disesuaikan dengan tanggal dan tahun yang tertera pada surat, penataan ini bertujuan untuk memudahkan dalam pencarian. Administrasi pengarsipan dilakukan dengan penataan arsip yang disesuaikan dengan jenisnya dan disimpan dalam lemari khusus untuk arsip. Penataan arsip sesuai dengan jenisnya juga akan membantu dalam pencarian data dan dokumen jika dibutuhkan. Bagian operator madrasah juga melaksanakan pemberian pelayanan administrasi kepada pihak yang membutuhkan.
3. Evaluasi ketatausahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi
  - a) Kepala tata usaha

Proses evaluasi kepala tata usaha dilakukan dengan pengontrolan proses kegiatan administrasi ketatausahaan dengan mengkomunikasikan dengan kepala madrasah. Pada dasarnya kegiatan tata usaha bekerja dibawah naungan kepala madrasah. Semua evaluasi mengenai kinerja akan disampaikan melalui

rapat yang diadakan setiap satu bulan sekali bersama kepala madrasah, guru dan tenaga kependidikan.

b) Bagian keuangan

Proses evaluasi bagian keuangan dengan pengecekan setiap hari mengenai sirkulasi keuangan terhadap pengalokasian dana, pemakaian dana untuk kebutuhan madrasah. Karena keuangan merupakan suatu hal yang sensitif maka perlu transparansi pemakaian dana agar jelas dan tidak dipakai sembarangan. Setiap satu tahun sekali dilakukan pelaporan mengenai dana BOS ke pihak yang berwenang. Kemudian, setiap satu bulan sekali dilakukan rapat evaluasi kinerja.

c) Bagian operator madrasah

Proses evaluasi bagian operator madrasah mengenai pengecekan mengenai pencatatan persuratan baik surat masuk dan surat keluar setiap harinya, jumlah surat yang masuk dan keluar pada hari itu. Pengarsipan dokumen baik mengenai penataan ataupun pencetakan dokumen yang sudah selesai dikerjakan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang harapannya akan

memberi masukan yang bermanfaat untuk masa depan. Khususnya pada kepala tata usaha dan tenaga administrasi dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi sebagai berikut:

1. Kepala madrasah hendaknya menambah jumlah tenaga administrasi dikarenakan terdapat tugas yang dirangkap pada bagian tata usaha sehingga pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan optimal.
2. Kepala madrasah hendaknya dapat mengembangkan kompetensi pegawai tata usaha agar ketrampilan, kemampuan, pengetahuan dan sikap yang dimiliki oleh pegawai dapat meningkat dan memberikan segi positif untuk pelayanan administrasi.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah”, *Jurnal Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol 7, No. 1, Tahun 2017.
- Bachri, S. Bachtiar, Meyakinkan Validitas Data melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif, *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 10, No. 1, Tahun 2010.
- Barata, Atya Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Chiar, M., “Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah”, *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, Vol 11 No. 2, Tahun 2019.
- Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Djafri, Novianty, “Reliationship of Personal Competence and Managerial Competency of Business Organizers with the Quality of School Administration Service in MAN Gorontalo Graduates”, *International Journal of Innovative and Research Technology* Volume 3 Issue 9 Tahun 2018.
- E-book: Hasbiyallah dan Mahlil Ihsan Nurul, *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam*, Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2019.
- E-book: Maisaroh, Siti dan Danuri, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Palembang: Percetakan Tunas Gemilang, 2020.
- Fadli, Rijal Muhammad, Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif, *Jurnal Humanika*, Vol. 21, No 1, Tahun 2021.
- Gao, Li Hui, “Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction Loyalty Towards University Students”, *Journal of Higher Education Research* Vol. 5 No. 1, Tahun 2020.

- Hafidzi, Dinta, dkk, “Manajemen Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah”, *Jurnal Al Misbah Islamic Studies* Vol. 7, No. 2, Tahun 2019.
- Herviyani, Vina dan Angky Febriansyah, Tinjauan atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung, *Jurnal Riset Akuntanasi*, (Vol. 8, No. 2, tahun 2016).
- Maolani, A. Rukaesih dan Ucu Cahyana, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015).
- Mania, Sitti, “Observasi sebagai Alat Evaluasi dalam Dunia Pendidikan dan Pengajaran”, *Jurnal Lentera Pendidikan* Vol. 11 No. 2, Tahun 2008.
- Mardhiyah, Gusti Aulina, dkk., “Persepsi Guru terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Baso”, *Journal of Multidisciplinary Research and Development* Vol. 4 No. 1, Tahun 2021.
- Marlina, Leny, “Tipe-Tipe Kepemimpinan dalam Manajemen Pendidikan”, *Jurnal Ta'dib* Vol. 18 No. 2 Tahun 2013.
- Maylita, Evy, dkk, “Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah”, *Aulad: Journal on Early Childhood* Volume 4 Issue 3 Tahun 2021.
- Muspawi, Mohamad dan Hafizahtul Robi'ah, “Realisasi Kinerja Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan”, *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Vol. 4, No. 3, Tahun 2020.
- Nasution, N.M., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004.
- Nurussalam, “Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan”, *Jurnal Intelekrualita* Vol. 8 No. 2 Tahun 2020.

- NWUKE, ThankGod James dan IfeomaUdoka AGU, “Educational Resources in Educational Management for Quality School Administration”, *Journal of Research in Humanities and Social Science* Volume 9 Issue 7 Tahun 2021.
- Octaviana, Margaretha, “Penyelenggaraan Administrasi Pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri Nomor 28 Tanjung Mulia Desa Tanjung Kelansam Kecamatan Sintang”, *Tugas Akhir Program Magister (TAPM)*, Jakarta: Program PascaSarjana Universitas Terbuka, 2018.
- Pernama, Angrian, dkk., “The Affect of Academic Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Students University”, *Jurnal Ecodemica*, Vol. 4 No. 2, Tahun 2020.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.
- Rabiah, Siti, “Manajemen Pendidikan Tinggi dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol.6 No.1, Tahun 2019.
- Rahman, Abdul, “Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari”, *Tesis*, Jambi, PascaSarjana UIN STS Jambi, 2018.
- Rija’I, Ahmad, Analisis Data Kualitatif, *Jurnal Alhadharah* Vol. 17, No. 33, Tahun 2018.
- Salim, *Penelitian Pendidikan (Metode, Pendekatan dan Jenis)*. Jakarta: Kencana, 2019.
- Sidiq, Umar Sidiq dan Moh.Choiri Miftachul, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Suarga, “Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Peningkatan Mutu Layanan

- Administrasi Pendidikan”, *Jurnal Idaarah*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suhelayanti, dkk. *Manajemen Pendidikan*, Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Suwartini, Agustina Erni, “Supervisi Akademik Kepala Sekolah, Profesionalisme Guru dan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XXIV No. 2, Tahun 2017.
- Tiara, Helman, dkk, “Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda”, *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, Vol. 5 No. 2 Tahun 2018.
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012.
- Umiarso dan Imam Gojali, *Manajemen Mutu Sekolah di Era Otonomi Pendidikan*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2010.
- Widawati, Ety Widawati dan Siswohadi, “Analisis Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Pelayanan Administrasi”, *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, Vol. 4 No. 10, Tahun 2020.
- Wisantama, Kendy “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi, Guru dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pelajar di Sekolah SMP Methodist Charles Wesley Medan”, *Tesis*, Medan: Magister Manajemen, 2019.
- Yulianti, “Penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk Meningkatkan Kualitas Sistem Manajemen pada Bagian Tata Usaha di SMP Negeri 20 Kota Palembang”, *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2021.



Yusniar, “Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 2 Sambas”, *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, Vol. 7 No. 2 Tahun 2015.

Younsapronpaiboon Khanchitpol, SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand, *Journal of Procedia: Social and Behavioral Sciences*, Vol. 116, Tahun 2014.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN I

#### Pedoman Wawancara

##### 1. Pedoman wawancara dengan Kepala Madrasah

- a) Ada berapa bidang yang ada di bagian tata usaha sekolah?
- b) Berapa jumlah pegawai tata usaha di MIS Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi?
- c) Bagaimana peran anda sebagai kepala sekolah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan sekolah untuk menjalankan proses manajemen ketatausahaan disekolah?
- d) Bagaimana langkah bapak membuat sebuah perencanaan dalam manajemen ketatausahaan sekolah? Untuk merencanakan sebuah program, bagaimana cara bapak mengambil keputusan?
- e) Bagaimana cara bapak mengelompokkan pegawai di tata usaha dalam melaksanakan tugasnya, sejauh ini apakah sudah sesuai dengan bidang?
- f) Apakah sekolah ini sudah pernah melaksanakan pelatihan bagi pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerja?
- g) Bagaimana cara bapak memberikan pengarahan kepada pegawai tata usaha dalam menjalankan tugasnya?

- h) Bagaimana strategi bapak dalam memberikan motivasi kepada pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerjanya?
- i) Bagaimana bapak menciptakan komunikasi dengan pegawai tata usaha di sekolah?
- j) Bagaimana penerapan disiplin kerja yang bapak terapkan kepada pegawai tata usaha sekolah?
- k) Bagaimana bapak melakukan proses evaluasi terhadap program yang telah dilaksanakan oleh tata usaha sekolah?
- l) Bagaimana cara bapak menanggapi masalah dalam pelayanan ketatausahaan sekolah?

## **2. Pedoman wawancara dengan Kepala Tata Usaha**

- a) Ada berapa bidang yang ada di bagian tata usaha sekolah?
- b) Apakah sumber daya manusia sudah cukup memadai antara jumlah tenaga dengan tugas yang ada dibagian tata usaha sekolah?
- c) Bagaimana peran dan tugas bapak sebagai kepala tata usaha yang bertanggung jawab atas jalannya proses manajemen ketatausahaan disekolah?
- d) Bagaimana langkah bapak membuat sebuah perencanaan dalam manajemen ketatausahaan sekolah? Untuk merencanakan sebuah program, bagaimana cara bapak mengambil keputusan?

- e) Apakah sekolah ini sudah pernah melaksanakan pelatihan bagi pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerja?
- f) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam mengawasi dan memotivasi para pegawai tata usaha untuk melaksanakan tugas dengan baik?
- g) Bagaimana penerapan disiplin kerja yang bapak terapkan kepada pegawai tata usaha sekolah?
- h) Bagaimana bapak menciptakan komunikasi dengan pegawai tata usaha di sekolah?
- i) Bagaimana bapak melakukan proses evaluasi terhadap program yang telah dilaksanakan oleh tata usaha sekolah?
- j) Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha sekolah dalam melakukan administrasi keuangan?
- k) Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha sekolah dalam melakukan administrasi bagian umum?
- l) Hambatan apa saja yang dirasakan oleh pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kepada konsumen pendidikan?
- m) Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi?

### **3. Pedoman wawancara dengan Bagian keuangan**

- a) Apa saja tugas yang dilakukan di bagian keuangan?

- b) Bagaimana kepala sekolah dan kepala tata usaha mengambil keputusan dalam perencanaan manajemen ketatausahaan sekolah?
- c) Bagaimana kepala tata usaha menciptakan kerjasama dengan bagian keuangan?
- d) Apakah sekolah ini sudah pernah melaksanakan pelatihan bagi pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerja?
- e) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam mengawasi dan memotivasi para pegawai tata usaha untuk melaksanakan tugas dengan baik?
- f) Kendala apa yang dialami oleh bagian keuangan dalam melaksanakan tugas administrasi?
- g) Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha sekolah dalam melakukan administrasi keuangan?
- h) Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi?

#### **4. Pedoman wawancara dengan Kasub umum**

- a) Apa saja tugas yang dilakukan di kasub umum?
- b) Bagaimana kepala sekolah dan kepala tata usaha mengambil keputusan dalam perencanaan manajemen ketatausahaan sekolah?
- c) Bagaimana kepala tata usaha menciptakan kerjasama dengan kasub umum?

- d) Apakah sekolah ini sudah pernah melaksanakan pelatihan bagi pegawai tata usaha untuk meningkatkan kinerja?
- e) Menurut bapak, sejauh manakah proses pelaksanaan program ketatausahaan di sekolah ini?
- f) Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam mengawasi dan memotivasi para pegawai tata usaha untuk melaksanakan tugas dengan baik?
- g) Kendala apa yang dialami oleh kasub umum dalam melaksanakan tugas administrasi?
- h) Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha sekolah dalam melakukan administrasi di bagian kasub umum?
- i) Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi?

## **LAMPIRAN III**

### **Pedoman Observasi**

1. Sistem manajemen ketatausahaan sekolah seperti perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.
2. Keadaan kepala sekolah, bagian tata usaha, guru, murid dan walimurid serta lingkungan sekolah.
3. Program kegiatan tata usaha sekolah.
4. Bentuk kegiatan tata usaha per bagian.
5. Bentuk pelayanan administrasi yang diberikan kepada konsumen.
6. Kemampuan staff tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi.
7. Bentuk pendekatan atau komunikasi antara tenaga administrasi dengan konsumen.
8. Fasilitas penunjang kinerja staff tata usaha memberikan pelayanan administrasi.

## LAMPIRAN IV

### Pedoman Dokumentasi

<b>No.</b>	<b>Dokumentasi</b>
<b>A.</b>	<b>Berupa Gambar</b>
	a. Dokumentasi kegiatan pelayanan administrasi sekolah
	b. Dokumentasi ruangan tata usaha sekolah
	c. Dokumentasi lingkungan sekolah
<b>B.</b>	<b>Berupa Arsip dan Dokumen</b>
	a. Data profil sekolah
	b. Data guru dan tenaga kependidikan
	c. Dokumen sarana dan prasarana sekolah



## LAMPIRAN V

### Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185  
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387  
www.walisongo.ac.id

Nomor : 2382/Un.10.3/D1/TA.00.01/04/2022

25 April 2022

Lamp :

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Irna Latifatul Khoiriyah

NIM : 1803036082

Yth.

Kepala Madrasah Ibtidaiyah Swasta Masjid Jabalul Khoir Purwodadi  
di tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Irna Latifatul Khoiriyah  
NIM : 1803036082  
Alamat : Dusun Pulo Rt 03/ Rw 04 Kec. Purwodadi Kab. Grobogan  
Judul Skripsi : **Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di MIS Masjid Jabalul Khoir Purwodadi**

Pembimbing :

I. Baqiyatush Sholihah, S. Th.I., M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas selama 1 bulan, mulai tanggal 27 April 2022 sampai dengan tanggal 27 Mei 2022.

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.



a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Mahfud Junaedi

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

## LAMPIRAN VI

### Surat Sudah Melakukan Penelitian



**YAYASAN MASJID BESAR JABALUL KHOIR**  
**MIS UNGGULAN MASJID BESAR JABALUL KHOIR**  
**NSMI: 111233150086 NPSN: 69881864 Terakreditasi B**  
Akta Notaris No. 32 Tanggal 08 Setember 2015  
SK Menkumham RI Nomor: AHU-0012948.AH.01.04.Tahun 2015  
Alamat : Jl. Dr. Sutomo No. 1 Simpang Lima Purwodadi – Grobogan  
email: [miujabalulkhoir@gmail.com](mailto:miujabalulkhoir@gmail.com) wa : 088214899286

---

---

#### SURAT KETERANGAN

No : 351/MISUMBJK/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Madrasah Ibtidaiyah Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi Kab. Grobogan :

Nama : Budi Utomo, S.Pd.I, M.Pd.I

NIP : 1984020920071010001

Pangkat/Gol. Ruang : Penata Muda Tk. I / IIIc

Jabatan : Kepala Madrasah

Unit Kerja : MI Unggulan Jabalul Khoir

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Irna Latifatul Khorriyyah

NIM : 1803036082

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Alamat : Dsn Pulo Rt 03/Rw 04 Kec. Purwodadi Kab. Grobogan

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan penelitian langsung di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir Purwodadi Grobogan, dalam rangka menyusun skripsi untuk menyelesaikan tugas belajar program Sarjana Manajemen Pendidikan Islam (S1), dengan judul: "Manajemen Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Sekolah di MIS Unggulan Masjid Besar Jabalul Khoir. Penelitian dimulai pada tanggal 18 Mei 2022 sampai dengan tanggal 18 Juni 2022.

Demikian surat keterangan ini di sampaikan, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.



## LAMPIRAN VII

### DOKUMENTASI FOTO



Wawancara dengan Kepala Madrasah



Wawancara dengan staff tata usaha bagian operator madrasah



Wawancara dengan staff tata usaha bagian keuangan



Wawancara dengan Guru Kelas 1B



Dokumentasi Ruang Kerja Bagian Tata Usaha



Dokumentasi Pelayanan Satu Pintu (PTSP)



Dokumentasi Sistem Kehadiran



Dokumentasi Akreditasi Madrasah

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Irna Latifatul Khoiriyyah  
Tempat & Tanggal Lahir : Grobogan, 18 Agustus 1999  
Alamat Rumah : Dusun Pulo Kelurahan Putat  
Rt 03/ Rw 04 Kec. Purwodadi  
Kab, Grobogan  
HP : 085643117028  
Email : [irnalatifa6700@gmail.com](mailto:irnalatifa6700@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. TK Islam Al-Firdaus
  - b. SD Islam Integral Luqman Al-Hakim Purwodadi
  - c. Pondok Modern Darussalam Gontor

Semarang, 3 Juli 2022



Irna Latifatul Khoiriyyah  
NIM. 1803036082