

**MANAJEMEN MUTU LAYANAN
KETATAUSAHAAN DI
MAN WONOGIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Tugas dan Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

SISKA KAMILATUZ ZAKIA

NIM: 1703036034

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

SEMARANG

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siska Kamilatuz Zakia

NIM : 1703036034

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

MANAJEMEN MUTU LAYANAN KETATAUSAHAAN

DI MAN WONOGIRI

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

Semarang, 20 Desember 2021

Pembuat Pernyataan,



Siska Kamilatuz Zakia

NIM: 1703036034



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN
Wonogiri

Nama : Siska Kamilatuz Zakia

NIM : 1703036034

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

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

Semarang, 29 Desember 2021

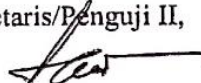
DEWAN PENGUJI

Ketua/Penguji I,


Dr. Wahyudi, M.Pd

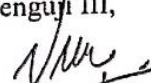
NIP. 196803141995031000

Sekretaris/Penguji II,


Dr. Fahrurrozi, M.Ag

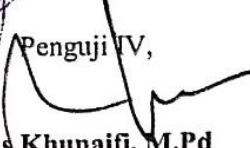
NIP. 197708162005011003

Penguji III,


Prof. Dr. Nur Uhbiyati, M.Pd

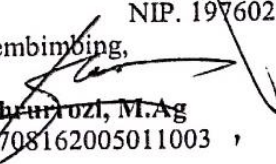
NIP. 195202281976122001

Penguji IV,


Agus Khunaifi, M.Pd

NIP. 197602262005011004

Pembimbing,


Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP. 197708162005011003

NOTA DINAS

Semarang, 20 Desember 2021

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

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

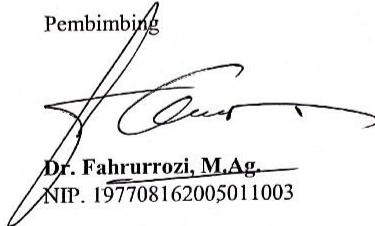
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : MANAJEMEN MUTU LAYANAN
KETATAUSAHAAN DI MAN WONOGIRI
Nama : Siska Kamilatuz Zakia
NIM : 1703036034
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : MPI

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
NIP. 197708162005011003

ABSTRAK

Judul : **MANAJEMEN MUTU LAYANAN
KETATAUSAHAAN DI MAN WONOGIRI**

Penulis : Siska Kamilatuz Zakia

NIM : 1703036034

Mutu pelayanan sebuah lembaga sangat berpengaruh terhadap kualitas suatu lembaga pendidikan. Mutu layanan ketatausahaan berpusat pada pemenuhan kebutuhan pelanggan sekolah yaitu kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, siswa, dan masyarakat. Mutu pendidikan berkaitan erat dengan proses layanan pendidikan. Dengan demikian tanpa proses layanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu serta mutu input, mutu proses dan mutu output layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif melalui studi lapangan yang dilakukan di MAN Wonogiri. Adapun perolehan datanya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi perencanaan mutu yang terdiri dari rapat perencanaan setiap menjelang tahun ajaran baru dengan melibatkan pegawai TU, kepala TU dan kepala madrasah serta menentukan kebutuhan pelanggan dan menyusun rencana evaluasi, Pengendalian mutu dilakukan dengan menyesuaikan kinerja dengan tujuan, melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap layanan ketatausahaan madrasah, perbaikan mutu dilakukan dengan mengidentifikasi perbaikan, melakukan upaya perbaikan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah. (2) Mutu Layanan Ketatausahaan Madrasah dilihat dari mutu input yang didukung oleh kemampuan tenaga kependidikan yang melayani serta sarana dan prasarana yang memadai, mutu proses dilihat dari pelaksanaan layanan ketatausahaan dalam bidang pendidikan dan pengajaran, keuangan, kepegawaian dan umum, (6) Mutu output dilihat dari hasil kinerja pegawai TU melalui evaluasi diri ketatausahaan MAN Wonogiri.

Kata Kunci : *Manajemen Mutu, Layanan Ketatausahaan*

ABSTRACT

The service quality of an institution greatly influences the quality of an educational institution. The quality of administrative services is centered on meeting the needs of school customers, namely principals, teachers, education staff, students, and the community. The quality of education is closely related to the educational service process. Thus, without a quality educational service process, it is impossible to obtain quality service products, in other words, there will be no customer satisfaction.

The purpose of this study was to determine quality planning, quality control and quality improvement as well as input quality, process quality and output quality of administrative services at MAN Wonogiri. This study uses qualitative research, with descriptive methods through field studies conducted at MAN Wonogiri. The data acquisition using interviews, observation, and documentation.

The results of this study indicate that: (1) Quality management of administrative services at MAN Wonogiri includes quality planning which consists of planning meetings before the new school year by involving TU employees, TU heads and madrasa heads as well as determining customer needs and preparing evaluation plans, quality control carried out by adjusting performance with objectives, evaluating and supervising madrasa administrative services, quality improvement is carried out by identifying improvements, making improvement efforts and programs to improve the quality of madrasa administrative services. (2) The quality of Madrasah Administrative Services is seen from the quality of inputs supported by the ability of the educational staff who serve as well as adequate facilities and infrastructure, the quality of the process is seen from the implementation of administrative services in the fields of education and teaching, finance, staffing and general, (6) Quality of outputs seen from the results of the performance of TU employees through the administrative self-evaluation of MAN Wonogiri.

Keywords : Quality Management, Administration Service

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

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = اَوْ

ai = اَيَّ

iy = اِيَّ

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan ridho-Nya, yang mengajari kita segala ilmu yang ada di alam semesta ini lewat pemberian akal yang sempurna, sehingga skripsi ini dapat disusun dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Saw yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam, *Qudwah Hasanah* dalam kehidupan.

Skripsi ini berjudul "Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri", yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang. Penulis merupakan manusia biasa yang tidak dapat hidup sendiri dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan semua pihak yang telah membantu, membimbing, memberi semangat, dukungan dan kontribusinya dalam bentuk apapun baik langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Hj. Lift Anis Ma'shumah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Fatkurroji, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

4. Dr. Fahrurrozi, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dorongan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
5. Staf dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh warga MAN Wonogiri yang telah memberikan kesempatan, data dan waktunya kepada penulis.
7. Ayahanda Slamet, ibunda Roikah, adik Muhamad Hanif dan Luqman Husni, serta segenap keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan melangitkan do'a-do'a untuk kelancaran skripsi ini.
8. Teman-teman mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam, khususnya kelas A 2017, atas bantuan dan kerjasamanya.

Peneliti berdo'a semoga semua amal dan jasa baik semua pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Semarang, 20 Desember 2021
Penulis

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'S' followed by a series of loops and a vertical line, characteristic of the author's name.

Siska Kamilatuz Zakia
NIM. 1703036034

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK.....	iv
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR SKEMA DAN GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BABI : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II : MANAJEMEN MUTU LAYANAN	
KETATAUSAHAAN DI MAN WONOGIRI	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Manajemen Mutu.....	10
a. Pengertian Manajemen Mutu.....	10
b. Proses Manajemen Mutu	12
2. Manajemen Tenaga Kependidikan	16
a. Konsep Manajemen Tenaga Kependidikan	16
b. Jenis Tenaga Kependidikan	18
3. Layanan Ketatausahaan Madrasah	20
a. Pengertian Layanan Ketatausahaan	20

b. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	22
c. Kualitas Layanan.....	24
d. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha	28
e. Kompetensi Tata Usaha.....	32
B. Kajian Pustaka Relevan	45
C. Kerangka Berpikir	47
BAB III : METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian	50
C. Sumber Data	51
D. Fokus Penelitian	52
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Uji Keabsahan Data	56
G. Teknik Analisis Data	57
BAB IV : DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	61
A. Deskripsi Umum.....	61
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	64
C. Analisis Data	90
D. Keterbatasan Penelitian	111
BAB V : PENUTUP.....	113
A. Simpulan.....	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	118
RIWAYAT HIDUP	137

DAFTAR SKEMA DAN TABEL

Skema 2.1	Kerangka Berpikir.....	49
Tabel 4.1	Daftar Siswa MAN Wonogiri.....	64
Tabel 4.2	Program Kerja Ketatausahaan MAN Wonogiri.....	92
Tabel 4.3	Software Aplikasi Ketatausahaan MAN Wonogiri.....	103
Tabel 4.4	Data Tenaga Kependidikan MAN Wonogiri....	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Pencarian Data.....	105
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	109
Lampiran 3 Dokumentasi.....	116
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	122
Lampiran 5 Surat Telah Melakukan Riset.....	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada suatu lembaga sekolah akan menjadi baik apabila sekolah memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermutu maksudnya pelayanan yang selalu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan mutu pendidikan merupakan pelayanan yang berpusat pada pemenuhan dan keinginan pelanggan yaitu warga sekolah. Mutu pendidikan berkaitan erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan.¹ Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang dibuat oleh pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan yaitu ketatausahaan sekolah. Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang

¹ M. Chiar, “Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah”, *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, (Vol. 11, No. 2, tahun 2019), hlm. 66.

berlaku seperti dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 berbunyi “ Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional”.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.² Tugas dan fungsi tata usaha dalam jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik, karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada suatu aturan yang sifatnya khusus. Tata usaha sebagai pekerjaan pelayanan untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik. Selain itu, sesuai dengan aturan kepegawaian, tugas tata usaha dijenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah

² Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah”, *Jurnal Kependidikan Islam*, (Vol. 7, No. 1, tahun 2017), hlm. 127-128.

yang selama ini dikenal dengan istilah tata usaha sering keliru dan dianggap tidak penting bagi sebagian anggota masyarakat.

Fungsi layanan ketatausahaan sekolah dalam mendukung pencapaian visi dan misi sekolah sampai saat ini belum mendapatkan perlakuan yang seimbang. Pada beberapa tingkat sekolah dasar layanan ini tidak ditangani oleh petugas khusus melainkan dirangkap oleh kepala sekolah atau guru yang ada. Pada tingkat sekolah menengah memang sudah ditangani oleh bagian tata usaha. Namun, hasil survei lapangan yang dilakukan oleh Pokja Pengembangan Standar Mutu Tenaga Administrasi Sekolah terdapat beberapa masalah seperti kepala tata usaha sekolah yang belum semuanya mengikuti diklat kepala tenaga administrasi sekolah dan kepala tata usaha yang sudah mengikuti diklat tersebut tetapi belum dapat menerapkan pengetahuan yang didapatkan karena materi yang diberikan ternyata tidak mencakup pengetahuan tentang administrasi sekolah melainkan administrasi perkantoran terpadu untuk dinas atau badan di pemerintah daerah. Permasalahan ini penting untuk dibahas karena keberadaan layanan administrasi memang sangat dibutuhkan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan secara tegas menyatakan bahwa “Setiap satuan pendidikan mulai dari sekolah dasar dan madrasah ibtidaiyah sampai dengan perguruan tinggi, termasuk paket A, B, dan C harus memiliki tenaga administrasi”.³ Keberhasilan staff tata usaha dalam melaksanakan fungsinya banyak

³ Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, *Standar Nasional Pendidikan*.

ditentukan oleh kualitas dan kemampuan kepala tenaga administrasi sekolah yang dikenal dengan kepala tata usaha sekolah. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) membawahi beberapa staff tata usaha yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal yang dimaksud adalah kepala sekolah, guru dan staff tata usaha yang lain. Sedangkan pelanggan eksternal adalah semua pihak yang berada di luar sekolah yang memiliki kepentingan dengan sekolah.⁴ Keberadaan tata usaha pada suatu sekolah tidak dapat diabaikan karena tanpa dukungan layanan ketatausahaan yang baik, akan sulit bagi sekolah untuk mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan.

Salah satu sekolah tingkat menengah yang mempunyai struktur tata usaha dengan tenaga administrasi yang menerapkan layanan administrasi adalah Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri. MAN Wonogiri secara administrasi dipimpin oleh kepala madrasah dan di dalam ketatausahaan dikepalai oleh seorang kepala tata usaha. Pengamatan di lapangan memperoleh informasi bahwa madrasah ini memiliki tenaga tata usaha berjumlah 12 orang dengan rincian sebagai berikut: bagian pendidikan dan pengajaran berjumlah 3 orang, bagian keuangan dan kepegawaian berjumlah 3 orang, bagian umum berjumlah 6 orang. Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri di tingkat Madrasah Aliyah sudah memiliki pelayanan administrasi yang cukup baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih memiliki beberapa hambatan seperti pada

⁴Mulyadi, "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah istimewa Yogyakarta", *Jurnal Tenaga Kependidikan*, (Vol. 43, No. 1, tahun 2013), hlm. 40.

bagian pendidikan dan pengajaran dalam menyimpan dokumen peserta didik belum lengkap dikarenakan kelalaian murid atau wali murid yang tidak mengumpulkan datanya kembali. Pada bagian keuangan dan kepegawaian masih kekurangan tenaga administrasi dan ada hambatan dalam penyusunan anggaran dikarenakan pembayaran SPP yang tidak dinaikkan setiap tahunnya sehingga kurang optimal. Namun terkendala dalam efisiensi pengeluaran sekolah yang harus berusaha untuk mencukupi kebutuhan sekolah dengan tetap mempertahankan tenaga administrasi yang ada. Juga ada beberapa staff tata usaha yang kurang motivasi untuk mengikuti kegiatan tambahan yang diadakan sekolah yang mana kegiatan tersebut dapat meningkatkan mutu sekolah dan menambah pengalaman para staff tata usaha.

Pemilihan kabupaten Wonogiri sebagai tempat lokasi penelitian adalah mengingat masa pandemi covid-19 kegiatan belajar mengajar sedang dalam jaringan (daring). Oleh karena itu peneliti memilih Wonogiri karena kebetulan daerah asal peneliti jadi mudah dijangkau di masa PPKM ini. Lokasi penelitian tepatnya di MAN Wonogiri. Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri merupakan satu-satunya Madrasah Aliyah Negeri yang berada di Kabupaten Wonogiri dengan jurusan IPA, IPS, dan Keagamaan serta mempunyai program BIA dan tahfidz. MAN Wonogiri merupakan salah satu lembaga pendidikan yang cukup baik kualitas pendidikannya. Hal itu dapat dibuktikan melalui beberapa aspek diantaranya yaitu: MAN Wonogiri berakreditasi A, memiliki visi, dan misi yang jelas, memiliki tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang cukup profesional, sarana dan prasarana yang memadai, memiliki

prestasi baik akademik maupun non akademik, dan banyak lulusan MAN Wonogiri yang mampu bersaing diperguruan tinggi dan itu pasti tidak luput dari pelayanan ketatausahaan sebagai penunjang lulusan dalam hal administrasi. Pada tahun 2021, dengan 12 orang tenaga tata usaha yang melayani sekitar 515 siswa dan 48 guru mereka mampu memberikan kontribusi pada sekolah dalam mengukir prestasi. Pola kepemimpinan kepala sekolah, sarana dan prasarana madrasah serta kemampuan administrasi dari tenaga tata usaha sangat berpengaruh dalam hal ini. Dengan keberhasilan untuk menarik pendaftar setiap tahunnya dan dengan ketatnya penyeleksian terhadap pendaftar berarti MAN Wonogiri merupakan madrasah aliyah negeri yang bermutu. Mutu suatu sekolah dapat dilihat juga dari sistem pengelolaan administrasinya. Melihat antusias masyarakat untuk menyekolahkan anaknya ke madrasah tentunya ada alasan yang kuat, selain guru, tenaga ketatausahaan juga berperan penting dalam kemajuan madrasah ini. Untuk menghadapi tuntutan dan tantangan kedepan agar bisa bertahan, maka pengelolaan tata usaha sangatlah penting. Kepala madrasah sebagai pemimpin tertinggi di madrasah mempunyai tugas untuk melakukan pengelolaan dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan ketatausahaan di madrasah.

Alasan penulis memilih MA ini karena Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri memiliki fasilitas multimedia serta fasilitas pendukung kegiatan administrasi yang memadai. Petugas tata usaha sekolah memiliki kemampuan penerapan teknologi informasi yang baik guna menunjang kegiatan administrasi karena sebagian tenaga administrasi

sekolah tersebut memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi.

MAN Wonogiri memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau. Dan kedekatan dengan informan juga menjadi salah satu pertimbangan peneliti melakukan penelitian di lokasi ini sehingga memudahkan dalam pengambilan data, serta peneliti sendiri juga merupakan alumni sehingga sudah merasakan pelayanan di sekolah tersebut. Dari beberapa permasalahan yang dialami masih banyak keunggulan yang dihasilkan dari semua unsur sekolah/madrasah yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna jasa pendidikan. Perkembangan yang cukup cepat dilakukan oleh semua unsur madrasah termasuk dalam mutu layanan ketatausahaan. Penulis ingin mengetahui lebih lanjut terkait manajemen mutu layanan ketatausahaan yang sedang berjalan di madrasah tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menuangkan kedalam karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: “Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri ?
2. Bagaimana mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri.

- b. Untuk mengetahui mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat:

a. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dan menerapkan kasus nyata yang terjadi di lapangan yaitu dalam hal manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan untuk bahan acuan kedepannya dalam pelaksanaan dan pelayanan ketatausahaan madrasah.
- 2) Bagi masyarakat, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi mengenai manajemen mutu layanan ketatausahaan di madrasah.
- 3) Bagi Kepala Tata Usaha, penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap pelanggan madrasah.
- 4) Bagi Kepala Madrasah, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan ketatausahaan madrasah.

- 5) Bagi Madrasah, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan ketatausahaan madrasah, agar semua informasi tentang administrasi sekolah tersalurkan secara merata di sekolah dan juga berguna untuk meningkatkan layanan administrasi di satuan pendidikan.

BAB II

MANAJEMEN MUTU LAYANAN KETATAUSAHAAN DI MAN WONOGIRI

A. Deskripsi Teori

1. Manajemen Mutu

a. Pengertian Manajemen Mutu

Menurut Malayu S. P. Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Stoner manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta melaksanakan sasaran/tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya dan sumber-sumber lainnya.⁵

Menurut Crosby mutu adalah kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan (*quality is conformance to customer requirement*). Ishikawa mengatakan bahwa pengertian mutu tidak dapat dilepaskan dari kepuasan

⁵ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan*, (Alfabeta: Bandung, 2015), hlm. 86.

pelanggan (*quality is customer satisfaction*). Juran mendefinisikan mutu sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*).⁶ Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Dalam hadits di terangkan:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِ

“Tidak sempurna keimanan seseorang dari kalian, sebelum ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori)

Inti hadits ini adalah perlakukan saudara kita seperti memperlakukan diri kita sendiri. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dan dilayani dengan cepat, maka terapkan keinginan ini juga ketika melayani orang lain.⁷ Suatu produk dianggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen atas produk yang dihasilkan oleh perusahaan.

Manajemen mutu merupakan cara mengelola organisasi/ lembaga secara komprehensif dan terintegrasi. Manajemen mutu pendidikan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan berkualitas

⁶ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi ...*, hlm. 304

⁷<https://sites.google.com/site/bestrisalah/hadits-cinta-dalam-kesempurnaan-iman> diakses pada 3 November 2021 pukul 18.00 WIB

untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁸ Bruce Brocka dalam bukunya “*Quality management*”, menyatakan bahwa *Quality management is a way to continuously improve performance at every level of operation, in every functional are of an organization, using all available human and capital resources*. Manajemen mutu adalah cara untuk terus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasi, di setiap fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.⁹

Berdasarkan beberapa pengertian ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen mutu dalam pendidikan adalah usaha yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan yang berkualitas guna memberikan layanan yang bermutu yang sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Proses Manajemen Mutu

Proses manajemen mutu dibagi menjadi 3 yaitu:

1) Perencanaan mutu

Mutu tidak terjadi begitu saja, melainkan harus direncanakan. Perencanaan merupakan langkah awal dalam manajemen mutu. Tanpa perencanaan yang jelas, sebuah lembaga tidak dapat merencanakan peningkatan mutu. Hal yang menjadi dasar dalam perencanaan mutu

⁸ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi ...*, hlm. 306.

⁹ E-Book: Brocka Bruce, *Quality Management: Implementing The Best Ideas of The Masters*, (USA: Mc Graw-Hill, 1992), hlm. 3.

adalah konsep yang berfokus pada pelanggan. Karena definisi perencanaan mutu sendiri adalah sistem dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.¹⁰

Perencanaan mutu/kualitas meliputi: pengembangan produk, sistem dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Langkah-langkah yang dibutuhkan adalah:

- a) Menentukan siapa yang menjadi pelanggan.
- b) Mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan.
- c) Mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d) Mengembangkan sistem dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut.
- e) Menyebarkan rencana kepada level operasional.¹¹

2) Pengendalian mutu

Pengendalian mutu merupakan suatu kegiatan teknis yang bersifat rutin yang dirancang untuk mengukur dan menilai mutu produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Pengendalian mutu pada program pendidikan

¹⁰ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Model, Teknik, dan Implementasinya*, trans. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), hlm. 189.

¹¹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 56.

diperlukan agar produk layanan pendidikan terjaga kualitasnya sehingga dapat memuaskan pelanggan. Pengendalian diperlukan dalam manajemen mutu pendidikan untuk menjamin agar layanan pendidikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan.¹²

Menurut Juran, pengendalian mutu meliputi langkah-langkah berikut:

- a) Menilai kinerja kualitas aktual.
- b) Membandingkan kinerja dengan tujuan.
- c) Bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.¹³

3) Perbaikan mutu

Manajemen mutu sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam suatu organisasi. Perbaikan mutu harus dilakukan secara on-going dan terus menerus. Suatu lembaga yang melakukan perbaikan secara terus-menerus akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk menganalisis apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Untuk menciptakan kultur perbaikan secara terus-menerus, seorang manajer harus

¹² Pedoman Teknis Pengendalian Mutu oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum, hlm. 3

¹³ Tjiptono, *Total Quality Management*, hlm. 57

mempercayai staffnya dan mendelegasikan keputusan pada tingkatan-tingkatan yang tepat. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan staff tanggung jawab untuk menyampaikan mutu dalam lingkungan mereka. Staff membutuhkan kebebasan kerja dalam kerangka kerja yang sudah jelas dan tujuan organisasi yang sudah diketahui.¹⁴

Perbaikan mutu harus dilakukan secara *on-going* dan terus menerus. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah:

- a) Mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun.
- b) Mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan.
- c) Membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan.
- d) Memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.¹⁵

¹⁴ Tjiptono, *Total Quality Management*, hlm. 64

¹⁵ Tjiptono, *Total Quality Management*, hlm. 58

2. Manajemen Tenaga Kependidikan

a. Konsep Manajemen Tenaga Kependidikan

Manajemen tenaga kependidikan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Tenaga kependidikan bertugas menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola, atau memberikan pelayanan teknis dalam bidang pendidikan. Adapun komponen dalam manajemen ini:

- 1) Penyusunan formasi
- 2) Pengadaaan pegawai
- 3) Kenaikan pangkat
- 4) Pembinaan dan pengembangan karier pegawai
- 5) Ketatalaksanaan tenaga kependidikan

Terdapat ruang lingkup kegiatan manajemen tenaga kependidikan yaitu:

- 1) Rekrutmen: mulai dari pengumuman penerimaan pegawai, pendaftaran, pengetestan, pengumuman diterimanya pegawai sampai dengan daftar ulang.
- 2) Penempatan: pegawai baru yang telah melakukan pendaftaran ulang diberi tahu pada bagian mana mereka ditempatkan sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan lembaga.
- 3) Pengembangan: dilakukan untuk meningkatkan mutu pegawai dengan melalui pendidikan, penataran, diklat,

diskusi ilmiah, lokakarya, dan lain sebagainya. Kenaikan pangkat dan kenaikan gaji termasuk dalam pemberian kesejahteraan dan dapat dikategorikan sebagai pengembangan pegawai. Pegawai yang diberi penghargaan atau kedudukan akan mendorong pegawai tersebut untuk lebih dapat meningkatkan tanggungjawabnya.

- 4) Pengawasan: pada tahap ini pegawai diperiksa, apakah yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tugasnya atau belum. Selain itu juga dilakukan penilaian untuk mengetahui kenaikan kemampuan personel setelah mereka mendapatkan pembinaan dan pengembangan.¹⁶

Menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 Ayat 5 menyatakan bahwa tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan tersebut memenuhi syarat yang ditentukan oleh undang-undang yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang, disertai tugas dalam suatu jabatan dan digaji pula menurut aturan yang berlaku.¹⁷

Jadi, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen tenaga kependidikan adalah suatu kegiatan untuk

¹⁶ Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 213.

¹⁷ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003

mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efisien agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan sekolah.

b. Jenis Tenaga Kependidikan

Dilihat dari jabatannya tenaga kependidikan dibedakan menjadi 3:

1) Tenaga struktural: tenaga kependidikan yang menempati jabatan-jabatan eksekutif umum (pimpinan) yang bertanggung jawab baik langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan.

a) Tingkat sekolah:

1. Kepala sekolah
2. Wakil kepala sekolah

b) Tingkat pusat:

1. Menteri
2. Wakil menteri
3. Sekjen/inspektorat jenderal (Eselon I)
4. Kepala biro/dirjen/sesditjen (Eselon II)
5. Kabag/kasubdit (Eselon III)
6. Kasubbag/kepala seksi (Eselon IV)

c) Tingkat wilayah provinsi:

1. Kakanwil/kepala dinas (Eselon II)
2. Kormin/sekretaris kepala dinas (Eselon IIa)
3. Kepala bidang/kepala subdin (Eselon III)
4. Kepala seksi/kepala subbag (Eselon IVa dan IVb)

d) Tingkat daerah:

1. Kepala kantor kemdiknas kabupaten/kecamatan
 2. Kasi urusan kurikulum
 3. Kasi urusan kesiswaan
 4. Kasi urusan sarana dan prasarana
 5. Kasi urusan pelayanan khusus
- 2) Tenaga fungsional: tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional yaitu jabatan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan.
- a) Guru
 - b) Pembimbing/penyuluh (Guru BP)
 - c) Pengembangan kurikulum dan teknologi kependidikan
 - d) Penilik
 - e) Pengawas
 - f) Pelatih
 - g) Tutor dan fasilitator
 - h) Pengembangan pendidikan
 - i) Pengembangan tes
 - j) Pustakawan
- 3) Tenaga teknis kependidikan: tenaga kependidikan yang pelaksanaan pekerjaannya meliputi kecakapan teknis operasional atau teknis administratif.
- a) Laboran
 - b) Teknisi sumber belajar
 - c) Pelatih (olahraga), kesenian, dan keterampilan

- d) Teknisi sumber belajar/ sanggar belajar
- e) Petugas TU¹⁸

3. Layanan Ketatausahaan Madrasah

a. Pengertian Layanan Ketatausahaan

Menurut Ratminto, layanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi sosial antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi atau lembaga harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan yang ketat. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa.¹⁹

Ketatausahaan merupakan subsistem organisasi madrasah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi. Kegiatan ketatausahaan madrasah dapat digunakan untuk membantu pimpinan (kepala madrasah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi dengan data yang diperlukan.

¹⁸ Mohammad Mustari, *Manajemen ...*, hlm. 215-217.

¹⁹ Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 5.

Tata usaha terdiri dari dua kata, yaitu “Tata” dan “Usaha”. Tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati, Usaha adalah mengerahkan tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi, tata usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah tata usaha berarti penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara, dan sebagainya. Sedangkan penata usaha adalah orang-orang yang melakukan tata usaha.²⁰

The Liang Gie mengemukakan bahwa tata usaha adalah segenap aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan dan informasi yang diperlukan dalam setiap organisasi.²¹ Menurut Amirudin, tata usaha merupakan kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah.²² Menurut Nur Aedi, administrasi ketatausahaan merupakan subssitem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya

²⁰ Rufqotuz Zakhroh, “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik”, *Jurnal didaktika*, (Vol. 19, No. 2, tahun 2013), hlm. 62

²¹ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), hlm. 16.

²² Amirudin, “Kinerja Tata Usaha dalam Administrasi Pendidikan”, *Al-Idaroh: Jurnal Pendidikan Islam*, (Vol. 7, No. 1, tahun 2017), hlm. 131.

yaitu segala bentuk kegiatan administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi sebuah barang.²³

Jadi, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa layanan ketatausahaan adalah suatu aktivitas untuk memberikan layanan administrasi yang dibutuhkan kepada pelanggan pendidikan.

b. Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut Moenir bentuk-bentuk pelayanan terbagi menjadi:

1) Pelayanan Lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya. Adapun syarat yang harus dipenuhi pihak pemberi layanan agar pelayanan lisan sesuai dengan yang diharapkan adalah:

- a) Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya ketika menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, jadi harus menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja.

²³ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), hlm. 101.

b) Mampu memberikan penjelasan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga cukup memuaskan bagi pelanggan.

c) Meski dalam keadaan sepi tidak boleh bercerita dengan teman karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin. Hal ini dapat membuat pelanggan menjadi canggung dalam menanyakan sesuatu yang dibutuhkan.

2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

3) Pelayanan perbuatan

Umumnya layanan ini dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam sehari-hari jenis pelayanan ini memang tidak terhindar dari pelayanan lisan, jadi antara pelayanan lisan dan pelayanan perbuatan sering tergabung. Faktor keberhasilan dalam pelayanan perbuatan ini yaitu:

- a) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah, dan memiliki kesadaran akan kemampuan yang dimiliki.
- b) Memiliki motivasi yang mengarah ke kerja efektif dan efisien dalam melayani pelanggan atau pengguna jasa.
- c) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan/ pelatihan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa segala bentuk pelayanan yang ada di dunia bisnis maupun suatu lembaga, hal terpenting yang dijadikan tujuan utama adalah terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang akan membuat hubungan antara keduanya menjadi saling menguntungkan satu sama lain.²⁴

c. Kualitas Layanan

Pelayanan tidak akan terlepas dari mutu, karena didalam dunia pendidikan mutu menjadi hak untuk menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Dimensi-dimensi pengukuran mutu pelayanan jasa pendidikan menurut Zeithaml antara lain:

²⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 190-195.

- 1) *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa.
- 2) *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
- 3) *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan satu sama lain.
- 4) *Tangibles*, yaitu adanya standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 5) *Realibility*, yaitu konsisten kinerja pemberi jasa dalam memenuhi penerima jasa.
- 6) *Responsivnes*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
- 7) *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
- 8) *Acces*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa.
- 9) *Courtesy*, artinya kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil.
- 10) *Security*, artinya keamanan data atau informasi dalam pelayanan.²⁵

²⁵ Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 127-128.

Dalam QS. An-Nisa' ayat 86 Allah SWT berfirman:

وَإِذَا حَيُّهُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيرًا

Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu.²⁶

Adapun dalam ayat ini membahas tentang sikap sesama umat Islam ketika berinteraksi dengan orang lain maka fondasinya harus kasih sayang dan penghormatan. Mengucapkan salam saat bertemu dengan orang lain serta memberikan hadiah dalam pertemuan keluarga dan sahabat merupakan hal yang dianjurkan dalam islam. Islam memerintahkan umat Islam agar menjawab salam dengan jawaban yang lebih baik dan hangat serta balaslah hadiah mereka dengan hadiah yang lebih baik. Adapun keterkaitan dengan proses layanan ketatausahaan adalah memberikan sistem pelayanan jasa yang baik dan bersifat keramahan agar terciptanya pelayanan yang prima dan unggul dalam bidang administrasi pendidikan. Karena dalam dunia pendidikan, mutu layanan menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian suatu tujuan pendidikan.

²⁶ <https://www.merdeka.com/quran/an-nisa/ayat-86> diakses pada 3 November 2021 pukul 18.00 WIB

Kualitas pelayanan adalah salah satu cara dalam mengukur pengelolaan pendidikan secara efektif dan efisien sehingga dapat menciptakan layanan administrasi ketatausahaan yang bermutu. Dalam konteks pendidikan kualitas layanan meliputi:

1) Mutu input pendidikan

Input pendidikan adalah segala sesuatu yang diwajibkan ada dan sudah tersedia karena hal tersebut sangat diperlukan untuk berjalannya suatu proses. Input berupa:

- a) Input sumber daya manusia (kepala sekolah, kepala tata usaha, staff tata usaha, guru, peserta didik) dan sumber daya non manusia (perlengkapan, sarana dan prasarana, peralatan, bahan, dana).
- b) Input perangkat lunak: struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi penugasan, perencanaan pendidikan, program pendidikan.
- c) Input harapan-harapan: visi, misi, tujuan, sasaran yang akan dicapai oleh madrasah.

Oleh karena itu, tinggi rendahnya mutu input dapat diukur dari tingkat kesiapan input. Makin tinggi tingkat kesiapan input, semakin tinggi pula mutu input.

2) Mutu proses pendidikan

Mutu proses pendidikan adalah bergantinya suatu hal menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh

dalam berjalannya proses disebut dengan input, sedangkan proses dari suatu hasil disebut output. Proses dalam lingkup pendidikan pada jenjang madrasah ialah sebuah proses pada pengambilan keputusan, pengelolaan program, pengelolaan kelembagaan, proses pembelajaran dan proses meninjau serta penilaian.²⁷

3) Mutu output pendidikan

Output pendidikan merupakan bahan jadi yang dihasilkan melalui transformasi. Output pendidikan adalah sesuatu yang dihasilkan dari proses pendidikan. Output pendidikan merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses atau perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitas, efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan moral kerjanya.²⁸

d. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengolah, menyimpan, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-

²⁷ Aulia Diana Devi, “Analisis Mutu dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (Vol. 3, No.1, Tahun 2021), hlm. 6-10.

²⁸ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung; PT. Refika Aditama, 2008), hlm. 52-53.

data suatu organisasi yang diperlukan. Tugas ketatausahaan yaitu melakukan pencatatan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau lembaga sebagai bahan keterangan dan informasi bagi pimpinan.²⁹ Tugas pokok dan fungsi kepala TAS adalah memimpin pelaksanaan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan sarana prasarana dan kesiswaan.

- 1) Tugas pokok dan fungsi urusan persuratan dan kearsipan adalah membantu kepala TU melaksanakan administrasi ketatausahaan sekolah.
- 2) Tugas pokok dan fungsi urusan kepegawaian adalah mengatur administrasi kepegawaian.
- 3) Tugas pokok dan fungsi urusan keuangan adalah membantu kepala sekolah menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah, memproses pertanggungjawaban dan mengadministrasikan keuangan.
- 4) Tugas pokok dan fungsi urusan sarana dan prasarana adalah menyusun kebutuhan, mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya.
- 5) Tugas pokok dan fungsi urusan kesiswaan adalah membantu kepala tata usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan.

²⁹ Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 3.

- 6) Tugas pokok dan fungsi urusan kurikulum dan program pembelajaran adalah membantu kepala TU dalam melaksanakan administrasi kurikulum dan program pembelajaran.
- 7) Tugas pokok dan fungsi urusan kehumasan adalah membantu kepala TU dalam melaksanakan administrasi kehumasan.
- 8) Tugas pokok dan fungsi pesuruh adalah mengantar surat, meminta bukti penerima surat, dan melaksanakan tugas lainnya sesuai perintah atasannya.
- 9) Tugas pokok dan fungsi pengemudi adalah menyiapkan dan mengemudikan kendaraan dinas untuk kepentingan dinas dengan aman dan lancar.
- 10) Tugas pokok dan fungsi penjaga sekolah/petugas keamanan sekolah adalah menjaga keamanan sekolah dan lingkungan agar tercipta suasana aman, tertib, nyaman, dan berwibawa.
- 11) Tugas pokok dan fungsi tukang kebun adalah menjaga, membersihkan dan memelihara kebersihan taman/kebun sekolah.³⁰

Pada intinya, tata usaha memiliki 6 fungsi kegiatan, yaitu:

³⁰ Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007, hlm. 104-105.

- 1) Menerima (menghimpun), yaitu kegiatan mencari data, mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap untuk digunakan jika diperlukan.
- 2) Mencatat, yaitu kegiatan yang membutuhkan peralatan tulis, sehingga keterangan yang diperlukan dapat berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Seiring berkembangnya teknologi maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.
- 3) Mengelola, yaitu kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan untuk disajikan dalam bentuk yang lebih berguna.
- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- 5) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari pihak satu kepada pihak yang lain.
- 6) Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang aman dan tertentu.³¹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tugas pokok dan fungsi tata usaha adalah kegiatan yang berkaitan dengan urusan ketatausahaan sekolah yang meliputi, rumah tangga sekolah, perlengkapan sekolah, kepegawaian, keuangan,

³¹ Sobry Sutikno, Manajemen Pendidikan: Mewujudkan Lembaga yang Unggul, (Lombok: Holistica, 2012), hlm. 91.

sarana prasarana dan kesiswaan. Oleh karena itu, untuk menciptakan mutu layanan dalam administrasi maka tugas dan fungsi tata usaha sekolah harus dijalankan dengan baik.

e. Kompetensi Tata Usaha

Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi sekolah dijenjang pendidikan dasar dan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah/madrasah. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008 tentang standar kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah mensyaratkan sebagai berikut:

1) Kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB

Kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki lebih dari 6 rombel (rombongan belajar). Kualifikasi kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB adalah:

- a) Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.
- b) Memiliki sertifikat tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.

2) Kepala tenaga administrasi SMP/MTS/SMPLB

Kepala tenaga administrasi SMP/MTS/SMPLB harus memiliki kualifikasi:

- a) Berpendidikan minimal D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.
- b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.

3) Kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB

Kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB harus memiliki kualifikasi:

- a) Berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun, atau D3 yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrai sekolah/madrasah minimal 8 tahun.
 - b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.
- 4) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian

Memiliki pendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

5) Pelaksanaan urusan administrasi keuangan

Memiliki pendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau sederajat, program studi yang relevan dan memiliki sertifikat yang relevan.

6) Pelaksanaan urusan administrasi sarana dan prasarana

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

7) Pelaksanaan urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 rombongan belajar.

8) Pelaksanaan urusan administrasi persuratan dan pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan program studi yang relevan.

9) Pelaksanaan urusan administrasi kesiswaan

Memiliki pendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat

diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 rombongan belajar.

10) Pelaksanaan urusan administrasi kurikulum

Memiliki pendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

11) Pelaksanaan urusan administrasi umum

Memiliki pendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

12) Petugas layanan khusus

a) Penjaga sekolah/madrasah

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTS atau yang sederajat.

b) Tukang kebun

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTS atau yang sederajat.

c) Tenaga kebersihan

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTS atau yang sederajat.

d) Pengemudi

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTS atau yang sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila sekolah /madrasah memiliki kendaraan roda empat.

e) Pesuruh

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTS atau yang sederajat.

Disamping itu, Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dalam pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi dalam hal:

1) Administrasi Kepegawaian

- a) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan.
- b) Membantu merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan.
- c) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian.
- d) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK).
- e) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian.
- f) Menyiapkan format-format kepegawaian.
- g) Memproses kepangkatan, mutasi dan promosi pegawai.
- h) Menyusun laporan kepegawaian.
- i) Menyusun dan menyajikan data/statistic kepegawaian.

- j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan tentang kepegawaian.
- 2) Administrasi Keuangan
- a) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal.
 - b) Membantu pimpinan mengatur arus dana.
 - c) Menyusun dan menyajikan data/statistic keuangan.
 - d) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan.
- 3) Administrasi Sarana dan Prasarana
- a) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana.
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana.
 - c) Mengadakan sarana dan prasarana.
 - d) Meninventarisasikan sarana dan prasarana.
 - e) Mendistribusikan sarana dan prasarana.
 - f) Memelihara sarana dan prasarana.
 - g) Melakukan penghapusan sarana dan prasarana.
 - h) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala.
 - i) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana.
 - j) Membuat layanan system informasi dan pelaporan sarana dan prasarana.

- 4) Administrasi Humas (Hubungan Sekolah dengan Masyarakat)
 - a) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah.
 - b) Membantu merencanakan kegiatan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholder).
 - c) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat.
 - d) Mempromosikan sekolah.
 - e) Mengkoordinasikan penelusuran terhadap tamatan.
 - f) Melayani tamu sekolah.
 - g) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat.
 - h) Memanfaatkan dan menggunakan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat.
- 5) Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
 - a) Menerapkan pengaturan kesekretariatan.
 - b) Melaksanakan program kesekretariatan.
 - c) Mengelola surat masuk dan keluar.
 - d) Membuat konsep surat.
 - e) Melaksanakan kearsipan sekolah.
 - f) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan.
 - g) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan.

6) Administrasi Kesiswaan

- a) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru.
- b) Membantu kegiatan MOS (masa orientasi siswa).
- c) Membantu mengatur peserta didik.
- d) Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik.
- e) Membuat data statistik terhadap peserta didik.
- f) Menginventarisasi program kerja dan pembinaan peserta didik secara berkala.
- g) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan.
- h) Mendokumentasikan program pengembangan diri.
- i) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan.

7) Administrasi Kurikulum

- a) Mendokumentasikan standar isi.
- b) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku.
- c) Mendokumentasikan silabus.
- d) Menyiapkan format silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar.
- e) Menyiapkan perangkat pengawasan terhadap pembelajaran.
- f) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah.
- g) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan.

- h) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran.
- i) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan peserta didik.
- j) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus.
- k) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran persemester.
- l) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP.
- m) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai-Nilai (DKN) atau leger.
- n) Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar per mata pelajaran.
- o) Menyusun daftar buku wajib.³²

4. Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri

Untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dan agar pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien maka diperlukan adanya suatu manajemen guna memberikan layanan pendidikan bermutu sesuai dengan harapan pelanggan. Manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri terdiri dari 3 yaitu :

³² Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah*.

a. Perencanaan Mutu

Perencanaan mutu merupakan langkah awal dalam manajemen mutu. Tanpa perencanaan yang jelas, sebuah lembaga tidak dapat merencanakan peningkatan mutu. Perencanaan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi perumusan visi dan misi, penentuan kebutuhan pelanggan, dan perencanaan layanan ketatausahaan madrasah.

b. Pelaksanaan Mutu

Pelaksanaan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri dikelompokkan menjadi 4 yang dilihat dari pelaksanaan bidang ketatausahaan yang berada di madrasah yaitu bidang pendidikan dan pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum. Pelaksanaan dalam bidang pendidikan dan pengajaran meliputi urusan kurikulum, kesiswaan dan sarana prasana penunjang proses pembelajaran di madrasah, dalam bidang kepegawaian meliputi urusan administrasi kepegawaian yaitu merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan, mengelola buku induk administrasi DUK (daftar urut kepangkatan), melakukan registrasi dan kearsipan pegawai, menyiapkan format kepegawaian, memproses kepangkatan, mutasi dan promosi kepegawaian, dan menyusun data kepegawaian. Pelaksanaan dalam bidang keuangan meliputi urusan administrasi keuangan yaitu penyusunan RAPBS serta mempertanggungjawabkannya, mengatur arus dana madrasah,

dan menyusun serta menyajikan data statistik keuangan madrasah, mengelola biaya pendidikan meliputi biaya investasi dan biaya operasi madrasah. Serta mengoperasikan aplikasi dibidang keuangan seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL. Pelaksanaan dalam bidang umum meliputi urusan persuratan dan kearsipan sekolah serta urusan humas yaitu misal ada surat masuk yang di agenda oleh TU kemudian divalidasi dan oleh kepala madrasah didisposisi untuk siapa surat itu ditujukan, pembuatan konsep surat, menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Memantu kelancaran kegiatan komite sekolah serta melayani tamu sekolah, berkaitan dengan untuk guru terdapat pelayanan pembuatan surat tugas untuk guru dan setor absen harian guru, siswa biasanya pembuatan surat tugas untuk kegiatan lomba dan sosialisasi, pembuatan surat keterangan untuk bantuan seperti PKH dan surat rekomendasi dari sekolah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.

c. Pengendalian Mutu

Dalam pengendalian mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi 3 yaitu: kesesuaian antara kinerja dengan tujuan TU, evaluasi dan bentuk pengawasan layanan ketatausahaan madrasah. Kesesuaian antara pelaksanaan kinerja dengan tupoksi sudah cukup baik, namun demikian karena memiliki keterbatasan jumlah personel dengan jumlah pekerjaan yang terlalu banyak, maka banyak pegawai yang

merangkap pekerjaannya dan kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan. Dalam perbandingan antara pelaksanaan (hasil) dengan standar diperlukan suatu standar dalam pengendalian mutu pendidikan. Standar yang digunakan dalam pengendalian mutu di madrasah adalah menggunakan SPM dan berbasis pelayanan prima. Dalam pengendalian mutu dilakukan pengukuran hasil yang telah dicapai serta melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan. Pengukuran dan perbaikan tersebut bisa dilakukan melalui evaluasi dan pengawasan. Evaluasi ketatausahaan MAN Wonogiri dilakukan setiap semester yaitu dua kali dalam setahun di pertengahan dan akhir tahun dalam bentuk rapat yang membahas tentang pelaksanaan tugas yang sudah dilakukan. Penilaian kinerja dilakukan setiap satu tahun di bulan desember melalui laporan dalam bentuk pembukuan. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Madrasah terkait dengan masalah kehadiran yaitu tertib dan disiplin tidaknya dengan waktu yang sudah ditentukan dan masalah kinerja setiap pegawai harus membuat laporan kinerja harian. Pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan dari luar dilakukan oleh kemenag. Idealnya pengawasan dilakukan secara menyeluruh terhadap sekolahan.

d. Perbaikan Mutu

Perbaikan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri dilakukan melalui identifikasi dan upaya perbaikan

mutu layanan ketatausahaan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah. Bagian yang membutuhkan perbaikan adalah dalam hal sumber daya manusia tenaga kependidikan memiliki kekurangan personel, dalam hal sarana dan prasarana juga membutuhkan perbaikan karena ruangan kantor ketatausahaan yang sedikit gelap dan kurangnya pencahayaan sinar matahari yang masuk membuat suasana menjadi kurang nyaman serta pada bagian jaringan internet (WIFI) tidak jarang terjadi error. Dalam pelaksanaan layanan ketatausahaan sehari-hari terdapat pegawai yang kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan. Upaya perbaikan dilakukan terkait dengan hal kedisiplinan pegawai adalah dengan memantau kinerja pegawai dan melakukan pembinaan (menegur pegawai tata usaha dengan cara dipanggil keruangan Kepala Madrasah untuk diberikan pembinaan dan motivasin untuk dapat memperbaiki kesalahan serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan madrasah), melakukan melalui briefing sesuai dengan kondisi apabila memang diperlukan/terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan ketatausahaan madrasah, penambahan pegawai beserta perbaikan sarana prasarana juga diperlukan. Upaya perbaikan mutu secara terus menerus juga dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan khusus bagi tenaga kependidikan. Pelatihan yang sudah dilaksanakan itu sesuai dengan kesempatan dan tupoksi yang dipegang masing-

masing pegawai tata usaha misal dalam bidang keuangan terdapat diklat pengelolaan keuangan dengan menggunakan beberapa aplikasi seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL dan diklat tentang aplikasi lain seperti EMIS, SIPA, SIMPI dan SAKTI.³³

B. Kajian Pustaka Relevan

Dalam kajian pustaka akan mendeskripsikan penelitian terdahulu dan relevansinya dengan judul penelitian ini. Adapun karya penelitian tersebut adalah:

1. Jurnal penelitian yang pertama ditulis oleh Mulyadi dalam Jurnal Tenaga Kependidikan yang berjudul “Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Jurnal ini menunjukkan bahwa tidak semua sekolah dasar memiliki kepala tenaga administrasi sekolah. Dari 12 sekolah yang diteliti, hanya 3 sekolah yang memiliki kepala tenaga administrasi sekolah.

Perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah objek yang diteliti berbeda karena penulis tidak hanya membahas tentang kepala TAS saja melainkan juga staff tata usaha yang mengelola layanan ketatausahaan madrasah. Selain itu peneliti juga melakukan penelitian ini pada sekolah tingkat menengah.

2. Jurnal penelitian yang kedua ditulis oleh Rufqotuz Zakhroh dalam Jurnal Didaktika yang berjudul “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non

³³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education: Model, Teknik, dan Implementasinya*, trans. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2015), hlm. 200.

Akademik”. Jurnal kedua ini menjelaskan tentang kinerja tenaga administrasi yang belum dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam hal layanan administrasi non akademik karena tidak adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan.

Perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penulis tidak membahas kinerja dan kualitas layanan administrasi non akademik pada suatu sekolah, tetapi bagaimana manajemen mutu layanan ketatausahaan madrasah. Selain itu peneliti juga menggunakan metode kualitatif bukan kuantitatif seperti pada jurnal ini.

3. Penelitian ini ditulis oleh Diah Kumalasari dalam skripsinya yang berjudul “Upaya Meningkatkan Mutu Sekolah Melalui Manajemen Peningkatan Mutu Tenaga Kependidikan di SMK Al-Hikmah Dusun Gubukrubuh Getas Playen Gunung Kidul”. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta ini mengambil jenis penelitian kualitatif yang menjelaskan bahwa sekolah mengalami kendala yang harus diselesaikan untuk mencapai tujuan, bagaimana kondisi mutu sekolah dan pelaksanaan manajemen tenaga kependidikan dapat meningkatkan mutu SMK Al-Hikmah Gunung Kidul.

Perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penulis fokus pada mutu layanan administrasi/ketatausahaan sekolah saja bukan pada seluruh mutu sekolah.

C. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono, kerangka berfikir adalah konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Tata usaha sebagai badan administrasi sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pekerjaan-pekerjaan operatif, membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan, serta membuat dan menyajikan data-data penunjang dalam kegiatan kelembagaan, mempunyai peranan penting dalam hal peningkatan mutu pelayanan. Dalam usaha peningkatan mutu pelayanan yang berkualitas atau bermutu, diantaranya menyediakan input seperti sumber daya manusia dan sarana prasarana dalam segala aspek operasional kelembagaan. Sekolah akan mempunyai pengaruh dan dapat menarik banyak minat masyarakat luas untuk menyekolahkan anaknya kedalam lembaga tersebut. Melalui mutu layanan yang dimiliki sekolah, maka kualitas pendidikan akan terlihat dari hasil meningkatnya mutu layanan terhadap warga sekolah. Mengingat ketika satu sekolah yang memiliki kualitas, maka sekolah itu akan menjadi favorit di masyarakat. Disini menunjukkan bahwa, pelayanan sekolah sangat berpengaruh untuk menumbuhkan kepercayaan, baik dari pemerintah, masyarakat, serta di dalam intern sekolah.

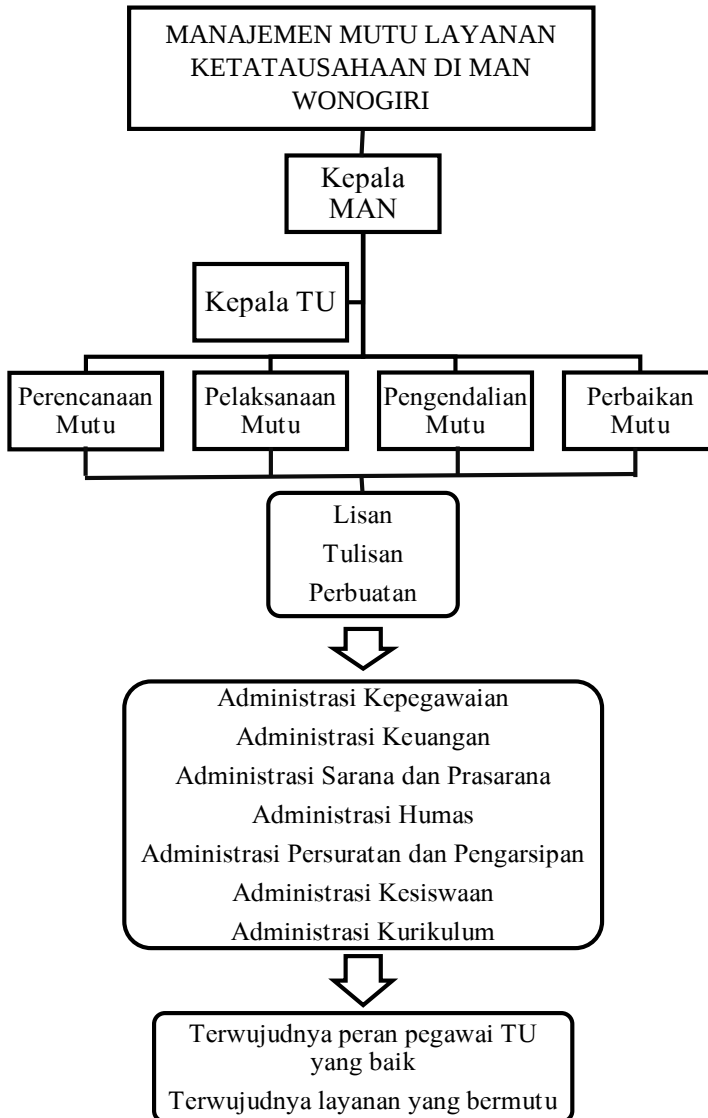
Layanan pendidikan memiliki peran yang penting bagi lembaga pendidikan sebagai penyelenggara layanan agar mampu bersaing di era global dewasa ini. Tuntutan yang diharapkan dari pelanggan adalah terjaminnya kualitas baik akademis maupun administratif. Ada

beberapa kriteria yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan agar memiliki tempat yang mapan di hati masyarakat, yaitu: mampu menarik minat pelanggan, tanpa mencari sudah dicari oleh pelanggan, pelayanannya memuaskan bagi pelanggan. Peningkatan mutu layanan pendidikan bukan sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan.

Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri merupakan salah satu sekolah tingkat menengah yang mempunyai struktur tata usaha dengan tenaga administrasi yang menerapkan layanan administrasi. MAN Wonogiri secara administrasi dipimpin oleh kepala madrasah dan didalam ketatausahaan dikepalai oleh seorang kepala tata usaha. Manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri terdiri dari perencanaan mutu, pelaksanaan mutu, pengendalian mutu, dan perbaikan mutu. Dalam pelaksanaannya tenaga ketatausahaan madrasah memberika pelayanan berupa pelayanan berbentuk lisan, tulisan, dan perbuatan. Pelayanan ketatausahaan yang diberikan terkait dengan pelayanan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, dan administrasi kurikulum. Dengan adanya manajemen mutu yang baik ini diharapkan ketatausahaan madrasah dapat mewujudkan peran tenaga ketatausahaan

yang baik dan terciptanya layanan yang bermutu bagi pelanggan ketatausahaan madrasah.

Skema 2.1: Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan memaparkan keadaan objek yang diteliti.³⁴

Pemilihan pendekatan kualitatif dengan alasan obyek yang akan diteliti langsung dalam latar yang wajar serta bertujuan untuk mengkaji, memahami, dan menghayati dengan seksama secara lebih mendalam. Penelitian ini mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di MAN Wonogiri yang berada di Jalan Raden Mas Said, Desa Singodutan, Kecamatan Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Adapun waktu penelitian dimulai dari 5 Oktober hingga 19 Oktober 2021. Dalam menentukan pemilihan lokasi penelitian, peneliti melalui beberapa pertimbangan:

- a. MAN Wonogiri memiliki fasilitas multimedia serta fasilitas pendukung kegiatan administrasi yang memadai.

³⁴ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm. 92.

- b. Petugas tata usaha madrasah memiliki kemampuan penerapan teknologi informasi yang baik guna menunjang kegiatan administrasi karena sebagian tenaga administrasi sekolah tersebut memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi.
- c. MAN Wonogiri adalah satu-satunya Madrasah Aliyah Negeri yang berada di Kabupaten Wonogiri yang memiliki prestasi akademik maupun non akademik yang cukup baik.

C. Sumber Data

Data yang ada dalam penelitian ini bersumber dari kebijakan pemerintah, buku, dan bahan bacaan yang sesuai dengan pembahasan di MAN Wonogiri. Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah sumber dari mana data diperoleh.³⁵ Dalam penelitian ini, terdapat dua sumber data yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapat secara langsung dari informan maupun dari lokasi penelitian. Pada penelitian ini data primer diperoleh peneliti dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi secara langsung berkaitan dengan manajemen mutu layanan ketatausahaan dimulai dari perencanaan mutu, pengendalian mutu, perbaikan mutu serta mutu layanan ketatausahaan dimulai dari input, proses, sampai output di MAN Wonogiri. Adapun data primer diperoleh dari kepala madrasah, kepala tata usaha, dan pegawai tata usaha madrasah.

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 129.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat secara tidak langsung dari informan. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari Al-Qur'an, hadits, buku, sumber bacaan seperti jurnal, undang-undang, dan berkas-berkas atau dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder bersifat penunjang data primer.

D. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif fokus penelitian adalah suatu hal yang penting, karena berkaitan dengan luas atau sempitnya permasalahan yang akan diteliti. Fokus penelitian juga berarti penentuan keluasan permasalahan dan batas penelitian, sehingga nantinya penelitian ini dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.³⁶ Penelitian ini difokuskan pada manajemen mutu layanan ketatausahaan dan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk

³⁶ Kuntjojo, *Metodologi Penelitian*, (Kediri: Literasi Media Publishing, 2009), hlm. 16.

mengumpulkan data.³⁷ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Peneliti menyusun sebuah pedoman wawancara dalam bentuk daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang dibuat sebelum kegiatan wawancara dilaksanakan dan berfungsi sebagai panduan selama wawancara berlangsung sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar.³⁸

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara untuk memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan:

- a. Kepala MAN Wonogiri pada hari Selasa, 19 Oktober 2021 sebagai pimpinan madrasah sekaligus pemimpin dalam pengelolaan sekolah pada manajemen mutu layanan ketatausahaan serta pemberi perintah tentang perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu juga input, proses, dan output ketatausahaan madrasah.

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 100.

³⁸ Rusdin Pohan, *Metodologi Penelitian*, (Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007), hlm. 57.

- b. Kepala tata usaha pada hari Kamis, 14 Oktober 2021 sebagai pimpinan bagian ketatausahaan madrasah pada manajemen mutu layanan ketatausahaan (perencanaan mutu, pengendalian mutu, perbaikan mutu) dan mutu layanan ketatausahaan madrasah (*input, proses, ouput*).
- c. Pegawai tata usaha pada hari Kamis, 14 Oktober 2021 dan Selasa, 19 Oktober 2021 sebagai pelaksana dalam memberi layanan administrasi ketatausahaan kepada pelanggan setiap harinya sehingga mengetahui tentang manajemen mutu layanan ketatausahaan (perencanaan mutu, pengendalian mutu, perbaikan mutu) dan mutu layanan ketatausahaan (*input, proses, output*) MAN Wonogiri yang dilakukan secara langsung menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara yang disebut juga sebagai instrumen pengumpulan data.
- d. Guru MAN Wonogiri pada hari Senin, 16 Desember 2021 sebagai pelanggan ketatausahaan madrasah mengenai pelaksanaan ketatausahaan di madrasah.
- e. Siswa MAN Wonogiri pada hari Selasa, 7 Desember 2021 sebagai pelanggan ketatausahaan madrasah mengenai pelaksanaan ketatausahaan di madrasah.

2. Observasi

Teknik observasi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan pengamatan melalui hasil kerja panca indra mata, telinga, serta dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi menjadi bagian yang penting dalam penelitian yang harus dilakukan oleh

peneliti, karena dengan observasi keadaan subyek maupun objek penelitian dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh peneliti.³⁹

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan alat bantu berupa buku catatan, kamera, dan perekam suara. Metode observasi digunakan untuk melihat secara langsung proses manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri. Data yang di kumpulkan oleh peneliti dari metode observasi antara lain:

- a. Mengamati pelaksanaan kegiatan layanan ketatausahaan dalam bidang pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum pada hari Kamis, 14 Oktober 2021 dan Selasa, 19 Oktober 2021.
 - b. Mengamati keadaan lingkungan sekolah yang dijadikan tempat pelaksanaan layanan ketatausahaan madrasah pada hari Kamis, 14 Oktober 2021 dan Selasa, 19 Oktober 2021.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang secara tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu

³⁹ Ghani dan Rahman, *Metode Penelitian Tindakan Sekolah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 144.

ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.⁴⁰

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode dokumentasi berupa foto, arsip, dan dokumen yang berada di sekolah, seperti sejarah berdirinya madrasah, profil madrasah, visi dan misi madrasah, struktur organisasi madrasah, data pendidik dan tenaga kependidikan, data siswa, data sarana prasarana madrasah dan data pembagian tugas pegawai tata usaha madrasah. Dalam hal ini, dibutuhkan kamera sebagai alat memperoleh gambar yang dibutuhkan.

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan suatu pembuktian apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Untuk menguji keabsahan data yang telah dikumpulkan, peneliti menggunakan tiga teknik triangulasi data. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber. Teknik triangulasi dilakukan agar peneliti dapat mengecek keabsahan data dengan memanfaatkan suatu data sebagai pembanding terhadap data yang lain.

Triangulasi ini juga digunakan peneliti untuk memantapkan validitas dan reabilitas data serta digunakan untuk membantu menganalisis data di lapangan. Adapun triangulasi yang digunakan peneliti adalah:

⁴⁰ Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, (Malang: UM Press, 2008), hlm. 35.

1. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data yang diperoleh dengan wawancara kemudian dicek dengan observasi, dan dokumentasi. Apabila menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti harus melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber informasi yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya yang berbeda-beda.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber. Misalnya, peneliti menguji data dari informan yang satu dengan informan yang lain.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik yang lain dalam situasi dan waktu yang berbeda.⁴¹

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan data kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.⁴² Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan

⁴¹ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: Nata karya, 2019), hlm. 94-95.

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi ...*, hlm. 280.

analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis kurang memuaskan, maka peneliti akan mengajukan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, sampai memperoleh data yang dianggap kredibel.⁴³

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sampai jenuh. Menurutnya ada tiga serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yang terdiri dari:⁴⁴

1. Reduksi data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bilamana diperlukan.⁴⁵

Pada tahap ini, data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi di lapangan yang berisi tentang manajemen mutu layanan ketatausahaan dan mutu layanan ketatausahaan madrasah yang didalamnya memuat perencanaan mutu, pengendalian mutu, perbaikan mutu, input, proses dan output ketatausahaan harus direduksi dengan teknik triangulasi, pada

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 246.

⁴⁴ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), hlm. 223.

⁴⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi ...*, hlm. 247.

prosesnya, hasil wawancara dengan kepala madrasah, kepala tata usaha, serta pegawai tata usaha dilakukan dengan pengecekan ulang dengan didukung oleh data sekolah yang sudah ada.

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya adalah mensiplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun yang paling banyak digunakan dalam penyajian data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, akan mempermudah untuk memahami apa yang telah terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.⁴⁶

Pada penelitian ini penulis menggunakan tabel serta teks naratif yang menjelaskan data secara rinci hasil catatan di lokasi penelitian. Data yang disajikan diantaranya profil madrasah, visi dan misi madrasah, sarana dan prasarana madrasah, data siswa, data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dan yang berkaitan dengan manajemen mutu layanan ketatausahaan beserta mutu layanan ketatausahaan yang meliputi aspek perencanaan mutu, pengendalian mutu, perbaikan mutu, input, proses dan output ketatausahaan madrasah.

⁴⁶ Matthew B. Miles, dkk. *Qualitative Data Analysis*, (United of America: Sage Publication, 2014), hlm. 115-116.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam rangkaian analisis data kualitatif. Kesimpulan yang diharapkan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih kurang jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Data display yang telah disajikan dan dikemukakan bila didukung dengan data-data yang mantap, maka dapat menjadi kesimpulan yang kredibel.⁴⁷

Verifikasi data adalah penentuan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis sehingga keseluruhan permasalahan mengenai manajemen mutu layanan ketatausahaan dan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri dapat terjawab dengan data dan permasalahannya.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode ...*, hlm. 338-345.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Umum

1. Sejarah Berdirinya MAN Wonogiri

Madrasah aliyah negeri wonogiri berdiri pada tahun 1980 dengan nama Madrasah Aliyah Wonogiri. Para pendirinya adalah Drs. H. Kamil, Drs. Mustholahah, Drs. H. Hadi Faidz Hasbullah dll. Pada awalnya madrasah aliyah wonogiri menerima siswa 12 orang dan menjadi 1 kelas menempati gedung Balai Muslimin di kompleks masjid at-taqwa Kabupaten Wonogiri. Kegiatan belajar mengajar berpindah-pindah sebelum memiliki gedung baru. Dari gedung milik Yayasan Sudirman, pindah ke gedung bekas Kantor Depag yang lama dengan kondisi yang memprihatinkan.

Madrasah aliyah wonogiri menjadi berkembang dengan baik ketika beralih status menjadi MADRASAH ALIYAH NEGERI SURAKARTA FILIAL DI WONOGIRI pada Tahun 1986 sesuai dengan SK No. 66/E/86, tanggal 30 September 1986. Dengan jumlah siswa mencapai kurang lebih 380 siswa, terdiri kelas I: 105 siswa, kelas II: 125 siswa dan kelas III 150 siswa. MAN Surakarta Filial di Wonogiri bertahan baik sampai Tahun 1990. Dan dengan adanya pendaftaran calon pegawai pemda jawa tengah tidak menerima tamatan madrasah aliyah, maka secara dratis siswa MAN Surakarta Filial di Wonogiri mulai merosot siswanya.

Berkat kesadaran dan kemauan yang baik dari pimpinan dan seluruh guru/karyawan, maka diusahakan membeli tanah dengan seluas 2.600 m², di Desa Singodutan Kecamatan Selogiri. Setelah

diupayakan penegrian berhasil sesuai dengan SK Mentri Agama No. 244 Tahun 1993 Tanggal 25 Oktober 1993. Maka pada Tanggal 14 April 1994 telah dilantik Kepala MAN Wonogiri dan Kepala Tata Usaha MAN Wonogiri. Selanjutnya tanggal 2 Juni 1994 diadakan upacara peresmian MAN Wonogiri oleh Bupati KDH.Tk. II Wonogiri.⁴⁸ Berikut pimpinan MAN Wonogiri dari awal berdiri sampai sekarang:

- a. Drs. H. Djauhari Makmuri, M. Ag: Tahun 1993-2002
- b. Drs. M Hariyadi Purwanto, M. Ag: Tahun 2002-2010
- c. Drs. H. Nuri Hartono : Tahun 2010-2017
- d. Drs. Wiyana :Tahun2018- sekarang

2. Profil Madrasah

Nama Madrasah	: Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri
Alamat Madrasah	: Jl. Rm Said Brumbung, Selogiri, Wonogiri
Propinsi	: Jawa Tengah
Kota	: Wonogiri
Kecamatan	: Selogiri
Kelurahan	: Singodutan
Jalan	: Jl. Rm Said Brumbung, Selogiri, Wonogiri
Kode	: 57652

⁴⁸ <https://manwonogiri.wordpress.com/baru/> diakses pada hari Selasa, 16 November 2021 pukul 15.20.

Nomor Statistik madrasah : 131133120001
NPSN : 20363257
Nomor Piagam/SK Pendirian: 1993 (SK Penegerian Nomor 244
Tahun 1993)
Akreditasi : A (Tahun 2016)
NPWP : 002003226532000
Nama Kepala Madrasah : Drs. Wiyana, M.Pd

3. Visi dan Misi

- a. Visi: Berilmu dan berakhlak mulia
- b. Misi :
 - 1) Menyelenggarakan pembelajaran yang efektif, kreatif, inovatif dan professional untuk menghasilkan warga madrasah yang berprestasi.
 - 2) Menciptakan suasana yang mendorong terbentuknya karakter positif pada warga madrasah sehingga tumbuh menjadi pribadi yang berbudi pekerti luhur.

4. Keadaan Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan dan Siswa

- a. Keadaan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan

Kegiatan pembelajaran siswa-siswi MAN Wonogiri diasuh dan dibimbing oleh para professional yang berlatar belakang pendidikan S1, S2, dan pesantren yang sudah berpengalaman di bidangnya. Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berada di lingkungan MAN Wonogiri tahun ajaran 2020/2021 berjumlah 60 orang terdiri dari 1 Kepala

Madrasah, 45 guru, 2 guru BK, 7 tenaga TU, 1 tenaga perpus, 2 penjaga/ satpam, 2 tenaga kebersihan.

b. Keadaan siswa

Adapun daftar siswa MAN Wonogiri secara terperinci dapat dilihat dari tabel berikut:⁴⁹

Tabel 4. 1 Daftar Siswa MAN Wonogiri

Kelas	Jumlah Rombongan Belajar	Jumlah Siswa		
		L	P	JML
X	7	52	92	144
XI	7	55	124	179
XII	7	64	128	192
TOTAL				515

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri, dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri

Untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dan agar pelaksanaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien maka diperlukan adanya suatu manajemen guna memberikan layanan

⁴⁹ Dokumentasi Profil MAN Wonogiri pada hari Selasa, 19 Oktober 2021, pukul 10.42 WIB.

pendidikan bermutu sesuai dengan harapan pelanggan. Manajemen mutu dibagi menjadi 3 proses yaitu:

a. Perencanaan Mutu

Perencanaan mutu merupakan langkah awal dalam manajemen mutu. Tanpa perencanaan yang jelas, sebuah lembaga tidak dapat merencanakan peningkatan mutu. Dalam penelitian ini, perencanaan mutu meliputi perumusan visi dan misi, penentuan kebutuhan pelanggan, dan perencanaan layanan ketatausahaan madrasah.

1) Perumusan visi dan misi TU

Konsep perencanaan mutu layanan ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri mengacu pada visi dan misi madrasah yang ada sehingga perencanaannya difokuskan pada aspek-aspek yang mampu menunjang realisasi visi dan misi madrasah tersebut.

Bapak Wiyana selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri menjelaskan bahwa visi dan misi TU adalah mendukung dan membantu pencapaian visi dan misi madrasah yang tujuan akhirnya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan layanan ketatausahaan madrasah. Ketatausahaan madrasah dalam membantu pencapaian visi dan misi madrasah melalui tugas dan fungsi yang diberikan. Tugas dan fungsi bagian ketatausahaan madrasah dibagi menjadi: bagian kepegawaian dan keuangan 3 orang, bagian

pendidikan dan pengajaran 3 orang, dan bagian umum ada 6 orang.⁵⁰

Hal senada juga diutarakan oleh Ibu Maryati selaku Kepala TU bahwa visi dan misi TU mengacu pada visi misi madrasah. Visi dari MAN Wonogiri yaitu berilmu dan berakhlak mulia. Sedangkan misi MAN Wonogiri adalah menyelenggarakan pembelajaran yang efektif, kreatif, inovatif dan professional untuk menghasilkan warga madrasah yang berprestasi, dan menciptakan suasana yang mendorong terbentuknya karakter positif pada warga madrasah sehingga tumbuh menjadi pribadi yang berbudi pekerti luhur.⁵¹ Hal ini sesuai dengan yang peneliti amati terkait visi misi madrasah yang berada di kantor utama madrasah.⁵² Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi yang diperoleh peneliti terkait foto dan arsip profil madrasah yang didalamnya terdapat visi dan misi MAN Wonogiri.⁵³

⁵⁰ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁵¹ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 10.57 WIB.

⁵² Observasi visi misi MAN Wonogiri pada hari Kamis, 5 Oktober 2021, pukul 10.00 WIB.

⁵³ Dokumentasi visi misi MAN Wonogiri pada hari Kamis, 5 Oktober 2021, pukul 09.00 WIB.

2) Penentuan kebutuhan pelanggan

Untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang diperlukan pelanggan layanan ketatausahaan madrasah peneliti kelompokkan menjadi 2:

a) Pelanggan layanan ketatausahaan madrasah

Pelanggan layanan ketatausahaan merupakan orang-orang yang secara langsung menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha. Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa pelanggan layanan ketatausahaan madrasah terbagi menjadi dua, yaitu pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan internal ketatausahaan madrasah berasal dari dalam madrasah meliputi kepala madrasah, siswa, guru, dan tenaga kependidikan madrasah. Sedangkan pelanggan eksternal ketatausahaan madrasah meliputi orangtua, masyarakat dan instansi lain.⁵⁴

Hal senada juga diutarakan oleh Ibu Maryati bahwa pelanggan layanan ketatausahaan madrasah seperti siswa biasanya siswa meminta keperluan ATK untuk pembelajaran di kelas, pembuatan surat tugas untuk kegiatan lomba dan sosialisasi, untuk alumni ada pembuatan SKL serta legalisir dan pengambilan ijazah. Berkaitan dengan kepala madrasah ada surat masuk yang

⁵⁴ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

di agenda oleh TU kemudian divalidasi dan oleh kepala madrasah didisposisi untuk siapa surat itu ditujukan.⁵⁵ Bapak Sutrisno selaku pegawai TU menambahkan bahwa pelanggan layanan ketatausahaan juga termasuk orangtua/wali siswa berkaitan dengan konsultasi siswa yang mau keluar atau masuk, untuk siswa berkaitan dengan pembuatan surat keterangan untuk bantuan seperti PKH juga surat rekomendasi dari sekolah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi, untuk guru terdapat pelayanan pembuatan surat tugas untuk guru dan setor absen harian guru, untuk dari pihak eksternal maupun masyarakat terdapat kerjasama atau sosialisasi dengan madrasah.⁵⁶ Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kegiatan pelayanan ketatausahaan madrasah saat melayani guru dan siswa⁵⁷ Setelah melakukan wawancara dan observasi data ini diperkuat dengan dokumentasi yang peneliti dapatkan yaitu foto pegawai TU melayani pelanggan ketatausahaan madrasah yaitu siswa dan guru.⁵⁸

⁵⁵ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E, pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁵⁶ Wawancara dengan Pegawai TU MAN Wonogiri, Bapak Sutrisno, S.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 11.35 WIB.

⁵⁷ Observasi pelanggan layanan ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.20 WIB.

⁵⁸ Dokumentasi pelanggan layanan ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.20 WIB.

b) Harapan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan

Perencanaan mutu yang berkaitan dengan harapan dan pemenuhan kebutuhan pelanggan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa tata usaha dan pihak madrasah adalah pelayan masyarakat yang berusaha untuk memberi pelayanan yang terbaik dan maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Yang harus dilakukan oleh ketatausahaan sebagai pemberi layanan untuk memenuhi harapan pelanggan adalah dengan menciptakan kerja sama yang baik antara pegawai tata usaha, membangun komunikasi yang baik antar pegawai tata usaha dan didalam budang ketatausahaan madrasah terdapat struktur organisasi yang didalamnya mengatur tupoksi (tugas pokok dan fungsi) pegawai tata usaha dalam pelaksanaan tugas kesehariannya untuk memberi pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal madrasah.⁵⁹

Hal senada juga diutarakan oleh Ibu Maryati bahwa pelayanan ketatausahaan dimadrasah menggunakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah dan pelanggan merasa puas. Tentunya harapan pelanggan adalah bisa terpenuhinya apa yang dibutuhkan dari masyarakat, melayani semaksimal mungkin dan

⁵⁹ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri pada hari Selasa, 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu juga perlu adanya kerja sama/ MOU dengan pihak luar seperti PMI, Kapolsek, dan puskesmas.⁶⁰ Berdasarkan yang peneliti amati mengenai kegiatan ketatausahaan di MAN Wonogiri ada banyak kegiatan pelayanan ketatausahaan madrasah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan salah satunya dengan MOU dengan PMI.⁶¹ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi foto kerjasama madrasah dengan instansi luar yaitu MPI.⁶²

c) Perencanaan layanan

Berdasarkan hasil evaluasi di tahun sebelumnya bahwa dalam pelaksanaan layanan ketatausahaan tentunya memiliki beberapa hambatan sesuai dengan yang disampaikan Bapak Sutrisno bahwa terdapat beberapa hambatan seperti pada bagian pendidikan dan pengajaran dalam menyimpan dokumen peserta didik belum lengkap dikarenakan kelalaian murid atau wali murid yang tidak mengumpulkan datanya kembali.⁶³ Hal senada juga

⁶⁰ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁶¹ Observasi layanan ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 09.00 WIB.

⁶² Dokumentasi layanan ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 09.00 WIB.

⁶³ Wawancara dengan Pegawai TU MAN Wonogiri, Bapak Sutrisno pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 11.22 WIB.

disampaikan oleh Ibu Maryati ada bagian keuangan dan kepegawaian masih kekurangan tenaga administrasi dan ada hambatan dalam penyusunan anggaran dikarenakan pembayaran SPP yang tidak dinaikkan setiap tahunnya sehingga kurang optimal. Namun terkendala dalam efisiensi pengeluaran sekolah yang harus berusaha untuk mencukupi kebutuhan sekolah dengan tetap mempertahankan tenaga administrasi yang ada.⁶⁴ Selain itu Bapak Wiyana menyampaikan bahwa ada juga beberapa staff tata usaha yang kurang motivasi untuk mengikuti kegiatan tambahan yang diadakan sekolah yang mana kegiatan tersebut dapat meningkatkan mutu sekolah dan menambah pengalaman para staff tata usaha.⁶⁵ Untuk memperbaiki hasil evaluasi tahun sebelumnya maka diperlukan perencanaan yang lebih matang untuk tahun berikutnya.

Perencanaan layanan ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri dilakukan setiap awal tahun menjelang tahun ajaran baru. Perencanaan dilakukan dalam bentuk rapat. Rapat yang dilakukan dipimpin oleh Kepala Madrasah dan dihadiri oleh Kepala tata usaha serta seluruh pegawai tata usaha madrasah. Dalam rapat itu

⁶⁴ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁶⁵ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

membahas tentang program kerja ketatausahaan Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri. Program kerja ketatausahaan madrasah berisi program harian, bulanan, semesteran dan tahunan.⁶⁶ Selain itu, terdapat pula revisi atau perubahan program kerja jika ada karyawan baru yang masuk. Perencanaan merupakan suatu proses, sedangkan rencana adalah suatu produknya. Produk rencana disini berupa program kerja ketatausahaan madrasah.⁶⁷ Berdasarkan yang peneliti amati mengenai perencanaan layanan ketatausahaan madrasah ada banyak program kerja ketatausahaan madrasah yang berisi program harian, bulanan, semesteran, dan tahunan.⁶⁸ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi arsip program kerja ketatausahaan madrasah.⁶⁹

b. Pengendalian Mutu

Pengendalian dalam manajemen mutu pendidikan digunakan untuk menjamin agar layanan pendidikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga produk yang

⁶⁶ Wawancara dengan Kepala Madrasah, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁶⁷ Wawancara dengan Kepala TU, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁶⁸ Observasi program kerja ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis 14 Oktober 2021, pukul 11.22 WIB.

⁶⁹ Dokumentasi MAN Wonogiri pada hari Kamis 14 Oktober 2021, pukul 11.22 WIB.

dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam penelitian ini pengendalian mutu peneliti kelompokkan menjadi kesesuaian antara kinerja dengan tujuan TU, evaluasi dan bentuk pengawasan layanan ketatausahaan madrasah.

1) Kesesuaian antara kinerja dengan tujuan

Perbandingan antara pelaksanaan kinerja dengan tupoksi sudah cukup baik, namun demikian karena memiliki keterbatasan jumlah personel dengan jumlah pekerjaan yang terlalu banyak, maka banyak pegawai yang merangkap pekerjaannya. Misal ada pegawai tata usaha yang memegang 5-6 aplikasi dalam layanan ketatausahaan madrasah. Dalam perbandingan antara pelaksanaan (hasil) dengan standar diperlukan suatu standar dalam pengendalian mutu pendidikan. Standar yang digunakan dalam pengendalian mutu di madrasah adalah menggunakan SPM dan berbasis pelayanan prima. SPM berlaku untuk satuan atau program pendidikan, pemerintah kabupaten/kota, dan pemerintah provinsi. SPM ditetapkan sebagai tingkat minimum layanan pendidikan. SPM digunakan sebagai instrument untuk mencapai SNP yang dilaksanakan secara bertahap. Sedangkan pelayanan prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesuai dengan

harapan pelanggan, bahkan lebih.⁷⁰ Hal senada disampaikan Ibu Maryati bahwa terdapat kendala beberapa pegawai TU saat dibutuhkan tidak ada misal untuk membuat surat akan tetapi masih memiliki tugas diluar untuk mengantar surat. Dalam pelaksanaan layanan ketatausahaan sehari-hari terdapat pegawai yang kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan.⁷¹ Hal ini juga sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kedisiplinan pegawai tata usaha ada yang terlambat maupun kurang maksimal dalam melakukan pekerjaannya.⁷²

2) Evaluasi ketatausahaan

Dalam pengendalian mutu dilakukan pengukuran pelaksanaan atau hasil yang telah dicapai serta melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana. Pengukuran dan perbaikan tersebut bisa dilakukan melalui evaluasi dan pengawasan.

Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa evaluasi dilakukan setiap semester yaitu dua kali dalam setahun di pertengahan dan akhir tahun. Evaluasi dilakukan

⁷⁰ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁷¹ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021 pukul 09.52 WIB.

⁷² Observasi tentang pelayanan ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 11.00 WIB.

dalam bentuk rapat yang membahas tentang pelaksanaan tugas yang sudah dilakukan (pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tupoksi yang telah diberikan saat rapat pembagian tugas tata usaha), yang apabila terjadi kekurangan harus diperbaiki dan dipenuhi di semester selanjutnya.⁷³ Hal senada diutarakan oleh Ibu Maryati bahwa penilaian kinerja dilakukan setiap satu tahun di bulan desember melalui laporan dalam bentuk pembukuan. Selain itu evaluasi juga bisa dilakukan dalam bentuk *breefing* sesuai kondisi seperti ketika ada suatu permasalahan yang perlu didiskusikan. *Briefing* tersebut biasanya dihadiri oleh Kepala TU, Pegawai TU dan Kepala Madrasah.⁷⁴ Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kegiatan briefing yang dilakukan kepala TU dan para pegawai TU beserta Kepala Sekolah.⁷⁵ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi foto saat briefing bagian ketatausahaan madrasah.⁷⁶

⁷³ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs.Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁷⁴ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁷⁵ Observasi kegiatan briefing ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Senin, 25 Oktober 2021, pukul 07.30 WIB.

⁷⁶ Dokumentasi kegiatan briefing ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Senin, 25 Oktober 2021, pukul 07.30 WIB.

3) Pengawasan Ketatausahaan

Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Madrasah terkait dengan masalah kehadiran yaitu tertib dan disiplin tidaknya dengan waktu yang sudah ditentukan dan masalah kinerja setiap pegawai harus membuat laporan kinerja harian.⁷⁷ Pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan secara langsung dengan berkunjung mengelilingi lingkungan sekitar ruangan pegawai TU dan berkomunikasi untuk sekedar menyapa maupun tanya jawab dengan pegawai TU. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan lewat whatsapp apabila kepala madrasah sedang tidak berada ditempat.⁷⁸ Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai pengawasan secara langsung bagian ketatausahaan madrasah.⁷⁹ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi arsip laporan kinerja harian bagian ketatausahaan madrasah⁸⁰

c. Perbaikan Mutu

Suatu lembaga yang melakukan perbaikan secara terus-menerus akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk

⁷⁷ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁷⁸ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁷⁹ Observasi mengenai ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 10.00 WIB.

⁸⁰ Dokumentasi ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 12.00 WIB.

menganalisis apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya. Perbaikan mutu peneliti kelompokkan menjadi identifikasi dan upaya perbaikan mutu layanan ketatausahaan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah.

1) Identifikasi dan upaya perbaikan mutu

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pendidikan, tentunya terdapat hal-hal yang membutuhkan perbaikan. Setelah mengidentifikasi apa saja yang perlu diperbaiki dalam mutu layanan ketatausahaan maka diperlukan perbaikan melalui upaya-upaya yang dilakukan.

Sesuai yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa bagian yang membutuhkan perbaikan adalah dalam hal sumber daya manusia tenaga kependidikan memiliki kekurangan personel padahal sudah mengusulkan ke kanwil untuk diadakannya penambahan pegawai ketatausahaan namun belum mendapatkan respon dari pihak kanwil.⁸¹ Ibu Maryati menambahkan bahwa dalam hal sarana dan prasarana juga membutuhkan perbaikan karena ruangan kantor ketatausahaan yang sedikit gelap dan kurangnya pencahayaan sinar matahari yang masuk membuat suasana menjadi kurang

⁸¹ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

nyaman dan pada bagian jaringan internet (WIFI) tidak jarang terjadi error. Dalam pelaksanaan layanan ketatausahaan sehari-hari terdapat pegawai yang kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan.⁸² Bapak Wiyana mengutarakan bahwa upaya perbaikan dilakukan terkait dengan hal kedisiplinan pegawai adalah dengan memantau kinerja pegawai dan melakukan pembinaan.⁸³ Hal senada juga diutarakan Ibu Maryati bahwa upaya perbaikan dilakukan melalui briefing sesuai dengan kondisi apabila memang diperlukan/terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan ketatausahaan madrasah. Selain itu, juga penambahan pegawai beserta perbaikan sarana prasarana juga diperlukan.⁸⁴ Bapak Sutrisno menambahkan bahwa biasanya Kepala Madrasah menegur pegawai tata usaha dengan cara dipanggil keruangan Kepala Madrasah untuk diberikan pembinaan dan motivasin untuk dapat memperbaiki kesalahan serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan madrasah.⁸⁵

⁸² Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E, pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁸³ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs.Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁸⁴ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁸⁵ Wawancara dengan Pegawai TU MAN Wonogiri, Bapak Sutrisno, S.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 11.35 WIB.

Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kondisi kekurangan pegawai dalam bidang keuangan dan ruang TU yang gelap serta jaringan WIFI yang kadang error saat digunakan.⁸⁶ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi foto ruang TU yang agak gelap.⁸⁷

2) Program peningkatan mutu

Upaya perbaikan mutu secara terus menerus juga dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan khusus bagi tenaga kependidikan. Dalam melaksanakan tupoksi setiap harinya pegawai tata usaha selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan madrasah. Untuk meningkatkan mutu dan kreativitas para pegawai ketatausahaan madrasah diperlukan adanya pelatihan-pelatihan khusus.

Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa pelatihan yang sudah dilaksanakan itu sesuai dengan kesempatan dan tupoksi yang dipegang masing-masing pegawai tata usaha.⁸⁸ Hal senada juga disampaikan Ibu Maryati bahwa misal dalam bidang keuangan terdapat diklat pengelolaan keuangan dengan menggunakan beberapa

⁸⁶ Observasi perbaikan ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 11.00 WIB.

⁸⁷ Dokumentasi ruangan TU MAN Wonogiri pada hari Kamis, 14 Oktober 2021, pukul 11.00 WIB.

⁸⁸ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

aplikasi seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL. Untuk waktu kapan diklat dilakukan adalah ketika ada panggilan dari kemenag pusat, kemudian kemenag pusat mengirim ke Kanwil Semarang untuk kemudian dikirim kepada pihak madrasah.⁸⁹ Bapak Sutrisno menambahkan bahwa diklat tentang aplikasi lain seperti EMIS, SIPA, SIMPI dan SAKTI. Selain itu di masa yang semakin maju dan modern ini dalam hal urusan ketatausahaan madrasah sudah menggunakan beberapa fitur aplikasi yang cara bekerjanya dilakukan secara *online*.⁹⁰

Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai bukti pelatihan aplikasi EMIS secara online yang dilakukan oleh salah satu pegawai ketatausahaan madrasah.⁹¹ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi foto aplikasi EMIS.⁹²

2. Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri

Mutu layanan ketatausahaan memerlukan pengelola yang mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyediakan dukungan yang memadai bagi pelanggan, pemeliharaan fasilitas

⁸⁹ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

⁹⁰ Wawancara dengan Pegawai TU MAN Wonogiri, Bapak sutrisno, S.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 11.35 WIB.

⁹¹ Observasi diklat TU MAN Wonogiri pada hari Kamis 14 Oktober 2021, pukul 12.00 WIB.

⁹² Dokumentasi foto aplikasi EMIS ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 12.00 WIB.

sarana dan prasarana yang baik, memberikan waktu yang cukup untuk proses pelayanan ketatausahaan serta berkomunikasi baik dengan para pelanggan layanan ketatausahaan. Dalam konteks pendidikan, mutu peneliti dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

a. Mutu Input

Mutu input pendidikan adalah segala sesuatu yang harus ada karena dibutuhkan untuk berjalannya suatu proses. Mutu input peneliti dikelompokkan menjadi 2 yang dilihat dari kualitas SDM tenaga kependidikan nya dan sarana dan prasarana madrasah.

1) SDM tenaga kependidikan

Sumber daya manusia yang dimaksud adalah tenaga kependidikan madrasah yaitu seluruh pegawai tata usaha madrasah. Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa pegawai tata usaha MAN Wonogiri memiliki kemampuan penerapan teknologi informasi yang baik guna menunjang kegiatan administrasi karena ada tenaga administrasi madrasah yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi. Kegiatan pelayanan ketatausahaan MAN Wonogiri dilakukan oleh tenaga kependidikan yang berlatar belakang pendidikan S1, D3, SMA/SMK/MAN dan SD. Tenaga kependidikan yang berada di lingkungan MAN Wonogiri tahun ajaran 2020/2021

berjumlah 12 orang.⁹³ Ibu Maryati dan Bapak Sutrisno menambahkan bahwa sumber daya manusia khususnya di bagian ketatausahaan madrasah kualitasnya sudah cukup baik. Dapat dikategorikan sudah cukup baik karena dalam pelaksanaannya sudah cukup sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Selain itu dibantu dengan adanya pelatihan/ diklat pegawai TU, biasanya berkaitan dengan aplikasi yang dipegang sesuai bidangnya sehingga setelah mengikuti diklat pegawai TU dapat menambah wawasan serta meningkatkan kreativitas mereka. Namun, masih terdapat beberapa kendala karena ada beberapa staff yang kurang dalam hal kedisiplinan. Dalam hal ini sudah ada peringatan dari Kepala TU, tentunya diharapkan untuk dapat diperbaiki kedepannya.⁹⁴

Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kondisi SDM tenaga kependidikan madrasah.⁹⁵ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi arsip pegawai ketatausahaan madrasah.⁹⁶

⁹³ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

⁹⁴ Wawancara dengan Kepala TU dan Pegawai TU MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 dan 10.57 WIB.

⁹⁵ Observasi SDM tenaga kependidikan MAN Wonogiri pada hari Senin tanggal 25 Oktober 2021, pukul 07.30 WIB.

⁹⁶ Dokumentasi arsip pegawai TU MAN Wonogiri pada hari Senin tanggal 25 Oktober 2021, pukul 07.30 WIB.

2) Sarana dan prasarana

Sarana prasarana ketatausahaan di MAN Wonogiri termasuk dalam sarana dan prasarana madrasah. Sarana dan prasarana madrasah sebagaimana terdapat dalam arsip dokumen madrasah. Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana dan Ibu Maryati bahwa sarana dan prasarana ketatausahaan MAN Wonogiri sudah cukup memadai karena ada petugas khusus yang melakukan administrasi sarana prasarana mulai dari inventaris sampai penghapusan sarana prasarana madrasah sehingga sarana dan prasarana di sekolah ini teridentifikasi, rapi dan terpelihara. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat berkembang pesat tentunya diperlukan perbaikan untuk menunjang pelayanan administrasi madrasah yang lebih baik lagi.⁹⁷ Hal senada juga diutarakan oleh pegawai TU bahwa sarana dan prasarana ketatausahaan madrasah yang digunakan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan meliputi komputer/laptop untuk urusan pengetikan dan menjalankan aplikasi sesuai bidang yang di berikan, printer untuk mencetak surat-surat beserta dokumen dan arsip madrasah, lemari arsip digunakan untuk menyimpan dokumen dan arsip penting madrasah, meja, kursi, jam dinding, ATK, dan jaringan internet WIFI untuk menunjang pelaksanaan

⁹⁷ Wawancara dengan Kepala Madrasah dan Kepala TU pada hari Kamis 14 Oktober dan Selasa, 19 Oktober 2021, pukul 09.52 dan 12.12 WIB.

pelayanan administrasi ketatausahaan madrasah.⁹⁸ Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kondisi sarana prasarana madrasah.⁹⁹ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi arsip sarana dan prasarana madrasah.¹⁰⁰

b. Mutu Proses

Mutu proses pendidikan adalah bergantinya suatu hal menjadi sesuatu yang lain. Mutu proses peneliti kelompokkan menjadi 4 yang dilihat dari bidang ketatausahaan yang berada di madrasah:

1) Pelaksanaan di bidang pendidikan dan pengajaran

Pelaksanaan layanan ketatausahaan madrasah di MAN Wonogiri dalam bidang pendidikan dan pengajaran meliputi urusan kurikulum, kesiswaan dan sarana prasana penunjang proses pembelajaran di madrasah.

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Wiyana bahwa dalam bidang pendidikan dan pengajaran ketatausahaan madrasah melakukan pelayanan administrasi urusan kurikulum yaitu membantu Kepala TU dalam melaksanakan administrasi kurikulum dan program pembelajaran, urusan kesiswaan yaitu membantu kepala TU

⁹⁸ Wawancara dengan Pegawai TU, Bapak Sutrisno, S.Pd pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 10.57 WIB.

⁹⁹ Observasi sarana prasarana MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹⁰⁰ Dokumentasi arsip sarana prasarana MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

dalam melaksanakan administrasi kesiswaan, dan urusan sarana prasarana madrasah yaitu menyusun kebutuhan, mengatur bahan/ peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya. Dalam urusan sarana prasarana seperti merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana, pengadaan sarana prasarana, penginventarisasian, pendistribusian, pemeliharaan, penghapusan sampai menyajikan laporan dan data sarana dan prasarana madrasah.¹⁰¹

Hal senada disampaikan oleh Ibu Maryani bahwa dalam bidang pendidikan dan pengajaran biasanya guru meminta keperluan ATK untuk pembelajaran dikelas, membantu mendokumentasikan penilaian hasil belajar (raport), dan membantu mendokumentasikan kurikulum, silabus dan RPP.¹⁰² Hanif selaku siswa MAN Wonogiri menambahkan biasanya siswa meminta keperluan ATK untuk pembelajaran di kelas seperti spidol kelas atau LCD, termasuk orangtua/wali siswa yang ingin berkonsultasi mengenai siswa yang mau keluar atau masuk madrasah, ada legalisir dan pengambilan ijazah, TU juga membantu mengatur kegiatan MOS dan PPDB.¹⁰³ Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati

¹⁰¹ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

¹⁰² Wawancara dengan guru MAN Wonogiri, Ibu Maryani, S.Pd pada hari Senin tanggal 6 Desember 2021, pukul 19.00 WIB.

¹⁰³ Wawancara dengan siswa MAN Wonogiri, Muhammad Hanif pada hari Selasa tanggal 7 Desember 2021, pukul 20.00 WIB.

mengenai pelaksanaan ketatausahaan madrasah.¹⁰⁴ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi legalisir ijazah dan buku induk peserta didik.¹⁰⁵

2) Pelaksanaan di bidang kepegawaian

Pelaksanaan layanan ketatausahaan madrasah di MAN Wonogiri dalam bidang kepegawaian meliputi urusan administrasi kepegawaian.

Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa administrasi kepegawaian meliputi merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan.¹⁰⁶ Hal senada disampaikan oleh Ibu Maryani bahwa TU melakukan administrasi kepegawaian meliputi mengelola buku induk administrasi DUK (daftar urutan kepangkatan), melakukan registrasi dan kearsipan pegawai, menyiapkan format kepegawaian, memproses kepangkatan, mutasi dan promosi kepegawaian, dan menyusun data kepegawaian.¹⁰⁷ Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai pelaksanaan

¹⁰⁴ Observasi ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹⁰⁵ Dokumentasi legalisir ijazah dan buku induk peserta didik MAN Wonogiri, pukul 09.14 WIB.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

¹⁰⁷ Wawancara dengan guru MAN Wonogiri, Ibu Maryani, S.Pd pada hari Senin tanggal 6 Desember 2021, pukul 19.00 WIB.

ketatausahaan madrasah.¹⁰⁸ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi arsip data guru PNS, Non PNS dan PTT.¹⁰⁹

3) Pelaksanaan di bidang keuangan

Pelaksanaan layanan ketatausahaan madrasah di MAN Wonogiri dalam bidang keuangan meliputi urusan administrasi keuangan.

Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa urusan administrasi keuangan meliputi penyusunan RAPBS serta mempertanggungjawabkannya, mengatur arus dana madrasah, dan menyusun serta menyajikan data statistik keuangan madrasah.¹¹⁰ Ibu Maryani menambahkan bahwa ketatausahaan madrasah mengelola biaya pendidikan meliputi biaya investasi dan biaya operasi madrasah. Serta mengoperasikan aplikasi dibidang keuangan seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL.¹¹¹

Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai pelaksanaan ketatausahaan madrasah.¹¹² Setelah melakukan

¹⁰⁸ Observasi ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹⁰⁹ Dokumentasi arsip data guru PNS, Non PNS, dan PTT MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹¹⁰ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB

¹¹¹ Wawancara dengan guru MAN Wonogiri, Ibu Maryani, S.Pd pada hari Senin tanggal 6 Desember 2021, pukul 19.00 WIB.

¹¹² Observasi ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi foto software aplikasi dibidang keuangan madrasah.¹¹³

4) Pelaksanaan di bidang umum

Pelaksanaan layanan ketatausahaan madrasah di MAN Wonogiri dalam bidang umum meliputi urusan persuratan dan kearsipan sekolah serta urusan humas.

Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa dalam bidang umum ketatausahaan madrasah missal ada surat masuk yang di agenda oleh TU kemudian divalidasi dan oleh kepala madrasah didisposisi untuk siapa surat itu ditujukan, pembuatan konsep surat, menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Memantu kelancaran kegiaitan komite sekolah serta melayani tamu sekolah.¹¹⁴ Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Maryani bahwa berkaitan dengan untuk guru terdapat pelayanan pembuatan surat tugas untuk guru dan setor absen harian guru.¹¹⁵ Hanif selaku siswa juga menambahkan bahwa siswa biasanya pembuatan surat tugas untuk kegiatan lomba dan sosialisasi, pembuatan surat

¹¹³ Dokumentasi foto software aplikasi dibidang keuangan TU MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹¹⁴ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

¹¹⁵ Wawancara dengan guru MAN Wonogiri, Ibu Maryani, S.Pd pada hari Senin tanggal 6 Desember 2021, pukul 19.00 WIB.

keterangan untuk bantuan seperti PKH dan surat rekomendasi dari sekolah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.¹¹⁶

Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai pelaksanaan ketatausahaan madrasah.¹¹⁷ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi buku agenda surat keluar dan disposisi surat.¹¹⁸

c. Mutu Output

Output pendidikan adalah sesuatu yang dihasilkan dari proses pendidikan. Output ketatausahaan disini merupakan hasil kinerja dari pegawai ketatausahaan madrasah. Kinerja TU merupakan hasil kerja TU yang dihasilkan dari proses maupun perilaku TU.

Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Wiyana bahwa hasil kinerja dari pegawai ketatausahaan madrasah dihasilkan dari proses maupun perilaku TU. Kinerja ketatausahaan dapat diukur dari kualitas, efektivitas serta produktivitas ketatausahaan madrasah. Untuk melihat hasil kinerja dapat dilakukan melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah.¹¹⁹ Hal senada disampaikan oleh Ibu Maryati bahwa evaluasi diri ketatausahaan dilakukan

¹¹⁶ Wawancara dengan siswa MAN Wonogiri, Muhammad Hanif pada hari Selasa tanggal 7 Desember 2021, pukul 20.00 WIB.

¹¹⁷ Observasi ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹¹⁸ Dokumentasi buku agenda surat keluar dan disposisi surat TU MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹¹⁹ Wawancara dengan Kepala MAN Wonogiri, Bapak Drs. Wiyana, M.Pd pada hari Selasa tanggal 19 Oktober 2021, pukul 12.12 WIB.

untuk menilai kinerja pegawai ketatausahaan dengan melihat pencapaian dan apa saja yang sudah terlaksana dan belum terlaksana. Mutu/kualitas kinerja ketatausahaan madrasah sudah cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan ketatausahaan di madrasah.¹²⁰

Hal ini sejalan dengan yang peneliti amati mengenai kinerja ketatausahaan madrasah.¹²¹ Setelah melakukan wawancara dan observasi, data ini diperkuat dengan dokumentasi evaluasi diri ketatausahaan madrasah.¹²²

C. Analisis Data

Secara spesifik analisis terhadap manajemen mutu layanan ketatausahaan madrasah dan mutu layanan ketatausahaan madrasah di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan Madrasah

a. Perencanaan Mutu

Perencanaan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi perumusan visi dan misi, penentuan kebutuhan pelanggan, dan perencanaan layanan ketatausahaan madrasah. Konsep perencanaan mengacu pada visi dan misi madrasah yang ada sehingga perencanaannya difokuskan pada

¹²⁰ Wawancara dengan Kepala TU MAN Wonogiri, Ibu Maryati, S.E pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.52 WIB.

¹²¹ Observasi kinerja ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

¹²² Dokumentasi evaluasi diri ketatausahaan MAN Wonogiri pada hari Kamis tanggal 14 Oktober 2021, pukul 09.14 WIB.

aspek-aspek yang mampu menunjang realisasi visi dan misi madrasah yang tujuan akhirnya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui tugas dan fungsi yang diberikan. Dalam menentukan kebutuhan pelanggan maka ketatausahaan madrasah harus mengetahui siapa saja yang menjadi pelanggan dan apa yang di harapkan pelanggan serta bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan layanan ketatausahaan MAN Wonogiri terbagi menjadi dua, yaitu pelanggan eksternal (orangtua, masyarakat dan instansi lain) dan pelanggan internal (kepala madrasah, siswa, guru, dan tenaga kependidikan madrasah). Yang diharapkan pelanggan ketatausahaan madrasah adalah layanan ketatausahaan sebagai pelayan masyarakat yang berusaha untuk memberi pelayanan yang terbaik dan maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, ramah, cepat dan tepat dengan menciptakan kerja sama yang baik antara pegawai tata usaha, membangun komunikasi yang baik antar pegawai tata usaha.

Perencanaan layanan ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri dilakukan setiap awal tahun menjelang tahun ajaran baru dalam bentuk rapat yang dipimpin oleh Kepala Madrasah dan dihadiri oleh Kepala tata usaha serta seluruh pegawai tata usaha madrasah yang membahas tentang program kerja ketatausahaan Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri. Rapat dilakukan berdasarkan hasil evaluasi di tahun sebelumnya untuk

memperbaiki dan melakukan perencanaan yang lebih matang untuk tahun berikutnya.

Tabel 4.2 Program Kerja Ketatausahaan MAN Wonogiri

Kepala TU			
Program Harian : 1.Membuat agenda kerja seluruh staff tata usaha 2.Membuat surat kuasa 3.Mengkoordinasi administrasi kepegawaian 4.Mengkoordinasi administrasi persuratan 5.Memberi motivasi kepada para staff 6.Memimpin jalannya briefing harian 7.Mengkoordinasi pelaksanaan 7K Program Mingguan : 1.Membuat surat keputusan kepala madrasah 2.Membuat agenda mingguan staf	Program Bulanan : 1.Mengkoordinasi administrasi keuangan 2.Mengkoordinasi administrasi kepegawaian 3.Mengkoordinasi administrasi pendidikan dan pengajaran 4.Mengkoordinasi administrasi umum 5.Membuat laporan keadaan kepegawaian dan kesiswaan 6.Membuat instrumen monitoring administrasi	Program Semester: 1.Mengkoordinasi kegiatan evaluasi pembelajaran madrasah 2.Mengevaluasi kinerja staf administrasi 3.Membantu guru yang bersertifikasi untuk menyiapkan pemberkasan secara online	Program Tahunan : 1.Membuat program kerja tenaga administrasi 2.Menyusun rencana kerja madrasah 3.Menyusun rencana kerja anggaran madrasah berkoordinasi dengan bendahara/staff keuangan 4.Membantu merumuskan peraturan madrasah 5.Mengkoordinasi kegiatan PPDB 6.Mengevaluasi kinerja staf administrasi 7.Membuat laporan tahunan
Kepegawaian			
Program Harian : 1.Mengupdate data guru dan pegawai 2.Melayani berkas surat yang diminta dewan guru 3.Melengkapi pemberkasan guru dan pegawai	Program Bulanan : 1.Membuat daftar hadir guru dan pegawai 2.Merekap keadaan guru dan pegawai	Program Semesteran: 1.Membuat laporan keadaan guru dan pegawai, yang meliputi : Rekapitulasi jumlah guru dan pegawai berdasarkan jenis kelamin dan latar pendidikan,	Program Tahunan : 1.Mengusulkan kenaikan pangkat 2.Membuat analisis kebutuhan guru dan pegawai 3.Melaksanakan dan mempersiapkan kegiatan PKG 4.Membuat DUK (daftar urut kepangkatan)

		Rekapitulasi berdasarkan status kepegawaian (PNS, NON PNS, PTT), Rekapitulasi keaktifan dan sertifikasi pendidikan, Pembinaan karier (piagam, penataran, SK, dsb). 2.Menyiapkan administrasi guru, seperti : buku data guru dan pegawai, buku catatan kenaikan gaji berkala dan kenaikan pangkat guru dan pegawai, buku mutasi guru dan pegawai, buku induk pegawai, kartu cuti pegawai, uraian tugas guru dan pegawai, kartu pegawai	5.Mendata guru dan pegawai yang pindah atau mutasi
Keuangan			
Program Harian: 1.Mengelola keuangan barang dan jasa 2.Mengelola keuangan BOS	Program Bulanan : 1.Membuat dan mengisi buku kas umum	Program Triwulan : 1.Membuat dan menyusun laporan keuangan 2.Membantu membuat dan	Program Tahunan : 1.Membantu menyusun RKAM bersama tim 2.Menyusun rencana kerja madrasah

3.Menyediakan keperluan pembelajaran sesuai dengan RKAM 4.Menerima dana Iuran Siswa (SPP)	2.Membuat dan mengisi buku kas tunai 3.Membuat slip gaji, insentif dan tunjangan. 4.Membuat usulan kenaikan gaji	meyusun SPJ BOS bersama kepala TU	3.Membuat laporan pajak tahunan 4.Bersinergi dengan kepala TU untuk menyusun laporan tahunan
Pendidikan dan Pengajaran			
Program Harian : 1.Mengisi buku agenda kerja harian 2.Mendata update keadaan siswa 3.Melayani guru dan kepala TU tentang data siswa 4.Membuat surat mutasi siswa 5.Membuat usulan registrasi dan DPU 6.Melayani permintaan surat yang berkaitan dengan siswa 7.Membuat nomor induk siswa 8.Mengecek kevalidan NISN siswa	Program Bulanan : 1.Merekap siswa mutasi masuk dan keluar 2.Membuat laporan bulanan 3.Mengupdate data siswa, guru dan pegawai, online melalui aplikasi baik SIMPATIKA maupun EMIS Program Triwulan : 1.Membantu menyiapkan perlengkapan kegiatan PTS	Program Semesteran: 1.Membantu pelaksanaan kegiatan PAS 2.Mengumpulkan legger 3.Mencatat nilai siswa persemester 4.Membuat daftar hadir tatap muka dan kolom penilaian 5.Membuat Jurnal KBM	Program Tahunan : 1.Membantu kegiatan PPDB 2.Mendata dan mengusulkan siswa penerima KIP (Kartu Indonesia Pintar) 3.Bersinergi dengan kepala TU untuk menyusun laporan tahunan 4.Mendata Siswa Alumni
Umum			

Program Harian : 1.Mengisi buku kegiatan harian 2.Membuat dan mengisi buku agenda surat keluar dan masuk 3.Meneruskan deposisi surat masuk 4.Membuat surat dinas 5.Membuat surat undangan 6.Membuat surat edaran 7.Membuat surat tugas 8.Membuat surat pengantar 9.Membuat surat keterangan 10.Membuat dan mengisi buku pencatatan penerimaan dan pengeluaran barang inventaris dan non inventaris 11.Membuat dan mengisi buku peminjaman dan pengembalian barang inventaris 12.Membuat Surat Pengskoran (skorsing)	Program mingguan : 1.Mengklasifikasi surat dan sifat surat. 2.Mengarsip surat di file surat sesuai kode atau jenis surat	Program Bulanan : 1.Membuat dan mengisi berita acara dan notulen rapat 2.Membuat daftar hadir rapat bulanan 3.Membuat KIR dan KIB 4.Mengisi buku induk/buku golongan barang inventaris 5.Melaksanakan penomoran barang inventaris 6.Bersinergi dengan Waka Sarpras Membuat buku barang atau ATK yang harus ditambah/dibeli	Program Tahunan : 1.Menjlid dan mengarsipkan file surat laporan kegiatan pertahun
---	--	--	--

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa perencanaan mutu/kualitas meliputi: pengembangan produk, sistem dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Langkah-langkah yang dibutuhkan adalah: menentukan siapa yang menjadi pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan, mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, mengembangkan sistem dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut dan menyebarkan rencana kepada level operasional.¹²³ Perencanaan yang baik perlu melibatkan stakeholder sekolah, seperti kepala sekolah, guru, staf, peserta didik, pengawas, orang tua, komite, dan dewan pendidikan.¹²⁴

Dari hasil analisa perencanaan mutu di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas. Hanya saja, stakeholder yang dilibatkan dalam penyusunanya kurang sesuai dengan teori, karena sekolah menganggap dengan hanya melibatkan kepala sekolah, kepala TU dan pegawai TU saja sudah cukup.

b. Pelaksanaan Mutu

Pelaksanaan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri dibagi menjadi 4 yang dilihat dari bidang ketatausahaan yang berada di madrasah yaitu bidang pendidikan

¹²³ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 56.

¹²⁴ Mulyasa, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 62.

dan pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum. Pelaksanaan dalam bidang pendidikan dan pengajaran meliputi urusan kurikulum, kesiswaan dan sarana prasana penunjang proses pembelajaran di madrasah, dalam bidang kepegawaian meliputi urusan administrasi kepegawaian yaitu merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan, mengelola buku induk administrasi DUK (daftar urut kepangkatan), melakukan registrasi dan kearsipan pegawai, menyiapkan format kepegawaian, memproses kepangkatan, mutasi dan promosi kepegawaian, dan menyusun data kepegawaian.

Pelaksanaan dalam bidang keuangan meliputi urusan administrasi keuangan yaitu penyusunan RAPBS serta mempertanggungjawabkannya, mengatur arus dana madrasah, dan menyusun serta menyajikan data statistik keuangan madrasah, mengelola biaya pendidikan meliputi biaya investasi dan biaya operasi madrasah. Serta mengoperasikan aplikasi dibidang keuangan seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL. Pelaksanaan dalam bidang umum meliputi urusan persuratan dan kearsipan sekolah serta urusan humas yaitu misal ada surat masuk yang di agenda oleh TU kemudian divalidasi dan oleh kepala madrasah didisposisi untuk siapa surat itu ditujukan, pembuatan konsep surat, menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Memantu kelancaran kegiatan komite sekolah serta melayani tamu

sekolah, berkaitan dengan untuk guru terdapat pelayanan pembuatan surat tugas untuk guru dan setor absen harian guru, siswa biasanya pembuatan surat tugas untuk kegiatan lomba dan sosialisasi, pembuatan surat keterangan untuk bantuan seperti PKH dan surat rekomendasi dari sekolah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas nya TU madrasah harus berpedoman pada pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi sekolah dijenjang pendidikan dasar dan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah/madrasah yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008 tentang standar kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah yang ada dalam deskripsi teori penelitian ini.¹²⁵

Dari hasil analisa mutu proses ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu sudah sesuai dengan aturan yang berlaku mengenai standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang didalamnya mengatur pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah yang dibagi menjadi beberapa bidang yaitu administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, humas, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan dan kurikulum. Namun dalam

¹²⁵ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah*.

pelaksanaannya di ketatausahaan MAN Wonogiri masih terdapat pegawai yang melakukan rangkap jabatan dikarenakan kekurangan dalam hal sumber daya manusia nya.

c. Pengendalian Mutu

Dalam pengendalian mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi 3 yaitu: kesesuaian antara kinerja dengan tujuan TU, evaluasi dan bentuk pengawasan layanan ketatausahaan madrasah. Kesesuaian antara pelaksanaan kinerja dengan tupoksi sudah cukup baik, namun demikian karena memiliki keterbatasan jumlah personel dengan jumlah pekerjaan yang terlalu banyak, maka banyak pegawai yang merangkap pekerjaannya dan kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan. Dalam perbandingan antara pelaksanaan (hasil) dengan standar diperlukan suatu standar dalam pengendalian mutu pendidikan. Standar yang digunakan dalam pengendalian mutu di madrasah adalah menggunakan SPM dan berbasis pelayanan prima.

Dalam pengendalian mutu dilakukan pengukuran hasil yang telah dicapai serta melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan. Pengukuran dan perbaikan tersebut bisa dilakukan melalui evaluasi dan pengawasan. Evaluasi ketatausahaan MAN Wonogiri dilakukan setiap semester yaitu dua kali dalam setahun di pertengahan dan akhir tahun dalam bentuk rapat yang membahas tentang pelaksanaan tugas yang sudah dilakukan. Penilaian kinerja dilakukan setiap satu tahun di

bulan desember melalui laporan dalam bentuk pembukuan. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Madrasah terkait dengan masalah kehadiran yaitu tertib dan disiplin tidaknya dengan waktu yang sudah ditentukan dan masalah kinerja setiap pegawai harus membuat laporan kinerja harian. Pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan dari luar dilakukan oleh kemenag. Idealnya pengawasan dilakukan secara menyeluruh terhadap sekolah.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa pengendalian mutu meliputi langkah-langkah: menilai kinerja kualitas aktual, membandingkan kinerja dengan tujuan, bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.¹²⁶

Dari hasil analisa pengendalian mutu di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas. Pengendalian mutu sudah sesuai dengan langkah-langkah diatas hanya saja ditambahkan bentuk pengawasan untuk melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

d. Perbaikan Mutu

Perbaikan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri dilakukan melalui identifikasi dan upaya perbaikan mutu layanan ketatausahaan serta program peningkatan mutu layanan

¹²⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, "Total Quality ...", hlm. 56.

ketatausahaan madrasah. Bagian yang membutuhkan perbaikan adalah dalam hal sumber daya manusia tenaga kependidikan memiliki kekurangan personel, dalam hal sarana dan prasarana juga membutuhkan perbaikan karena ruangan kantor ketatausahaan yang sedikit gelap dan kurangnya pencahayaan sinar matahari yang masuk membuat suasana menjadi kurang nyaman serta pada bagian jaringan internet (WIFI) tidak jarang terjadi error. Dalam pelaksanaan layanan ketatausahaan sehari-hari terdapat pegawai yang kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan. Upaya perbaikan dilakukan terkait dengan hal kedisiplinan pegawai adalah dengan memantau kinerja pegawai dan melakukan pembinaan (menegur pegawai tata usaha dengan cara dipanggil keruangan Kepala Madrasah untuk diberikan pembinaan dan motivasin untuk dapat memperbaiki kesalahan serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan madrasah), melakukan melalui briefing sesuai dengan kondisi apabila memang diperlukan/terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan ketatausahaan madrasah, penambahan pegawai beserta perbaikan sarana prasarana juga diperlukan.

Upaya perbaikan mutu secara terus menerus juga dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan khusus bagi tenaga kependidikan. Pelatihan yang sudah dilaksanakan itu sesuai dengan kesempatan dan tupoksi yang dipegang masing-masing pegawai tata usaha misal dalam bidang keuangan

terdapat diklat pengelolaan keuangan dengan menggunakan beberapa aplikasi seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL dan diklat tentang aplikasi lain seperti EMIS, SIPA, SIMPI dan SAKTI.

Tabel 4.3 Software Aplikasi Ketatausahaan MAN Wonogiri

Software Aplikasi	Keterangan
GPP	Gaji, induk, gaji susulan, kekurangan gaji
SAS	Silabi, GPP, PPSM
Injek pin	Menginjek SPM (Surat Perintah Membayar)
ESPM	Penyampaian dokumen elektronik
SPAININ	Untuk monitoring yang disediakan oleh negara
OMSPAN	Penginputan capaian output
RKKL	Usulan penganggaran
EMIS	Data siswa, data sarpras, data pendidik dan tenaga kependidikan

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa perbaikan mutu harus dilakukan secara *on-going* dan terus menerus. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah: mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun, mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan, membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan, memberikan tim-tim

tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.¹²⁷

Dari hasil analisa perbaikan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas. Hanya saja, di madrasah tersebut belum adanya tim khusus yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan melainkan masih dari pihak intern ketatausahaan itu sendiri. Selain itu, upaya perbaikan mutu secara terus menerus juga ditambahkan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan khusus (diklat) bagi tenaga kependidikan.

2. Mutu Layanan Ketatausahaan Madrasah

a. Mutu input

Mutu input ketatausahaan madrasah dikelompokkan menjadi 2 yang dilihat dari kualitas SDM tenaga kependidikan nya dan sarana dan prasarana madrasah. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah tenaga kependidikan madrasah yaitu seluruh pegawai tata usaha madrasah. Pegawai tata usaha MAN Wonogiri memiliki kemampuan penerapan teknologi informasi yang baik guna menunjang kegiatan administrasi karena ada

¹²⁷ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, "Total Quality ...", hlm.

tenaga administrasi madrasah yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi.

Sarana prasarana ketatausahaan di MAN Wonogiri termasuk dalam sarana dan prasarana madrasah. Sarana dan prasarana madrasah sebagaimana terdapat dalam arsip dokumen madrasah. Sarana dan prasarana ketatausahaan MAN Wonogiri sudah cukup memadai karena ada petugas khusus yang melakukan administrasi sarana prasarana mulai dari inventaris sampai penghapusan sarana prasarana madrasah sehingga sarana dan prasarana di sekolah ini teridentifikasi, rapi dan terpelihara. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat berkembang pesat tentunya diperlukan perbaikan untuk menunjang pelayanan administrasi madrasah yang lebih baik lagi.

Tabel 4.4 Data Tenaga Kependidikan MAN Wonogiri

No.	NAMA	GOL	L/P	TMT	PENDI DIKAN	JABATA N
1.	Maryati, S.E	III/c	P	2016	STIE 2016	Kepala TU
2.	Sutrisno, S. Pd	III/a	L	2019	S1 UNIBA	Bendahara 1
3.	Bibit Ama Pust	II/d	P	2011	MAN 1999	Bendahara 2

4.	Katemin, A.Md.Kom	-	L	2007	D3	Pend & Pengajara n
5.	Fajar Dwi Saputra, S. Pd.I	-	L	2009	S1	Pend & Pengajara n
6.	Suparmi	-	P	1995	SMK	Pend & Pengajara n
7.	Muhammad Miftahudin	-	L	2015	SMK	Bidang umum
8.	Panji Sularto, S.Pd.I	-	L	2006	MAN	Bidang umum
9.	Sugiyanto	-	L	2011	SD	Tenaga Kebersiha n
10.	Eko Prasetyo	-	L	2017	SMK	Tenaga Kebersiha n
11.	Kasimo	-	L	2017	SMA	Tenaga Keamanan

12.	Yeni Lestiyorini, SH	-	P	2020	S1	Pengelola Perpus
-----	-------------------------	---	---	------	----	---------------------

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa input pendidikan adalah segala sesuatu yang diwajibkan ada dan sudah tersedia karena hal tersebut sangat diperlukan untuk berjalannya suatu proses. Input berupa: Sumber daya manusia (kepala sekolah, kepala tata usaha, staff tata usaha, guru, peserta didik) dan sumber daya non manusia (perlengkapan, sarana dan prasarana, peralatan, bahan, dana), Perangkat lunak: struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi penugasan, perencanaan pendidikan, program pendidikan dan Harapan-harapan: visi, misi, tujuan, sasaran yang akan dicapai oleh madrasah.¹²⁸

Dari hasil analisa mutu input ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu dengan melihat mutu/kualitas pada SDM tenaga kependidikan dan sarana dan prasarana madrasah yang sudah cukup baik.

¹²⁸ Aulia Diana Devi, “Analisis Mutu dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (Vol. 3, No.1, Tahun 2021), hlm. 6-10.

b. Mutu proses

Mutu proses pendidikan di MAN Wonogiri dikelompokkan menjadi 4 yang dilihat dari bidang ketatausahaan yang berada di madrasah yaitu bidang pendidikan dan pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum. Pelaksanaan dalam bidang pendidikan dan pengajaran meliputi urusan kurikulum, kesiswaan dan sarana prasarana penunjang proses pembelajaran di madrasah, dalam bidang kepegawaian meliputi urusan administrasi kepegawaian yaitu merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan, mengelola buku induk administrasi DUK (daftar urut kepangkatan), melakukan registrasi dan kearsipan pegawai, menyiapkan format kepegawaian, memproses kepangkatan, mutasi dan promosi kepegawaian, dan menyusun data kepegawaian.

Pelaksanaan dalam bidang keuangan meliputi urusan administrasi keuangan yaitu penyusunan RAPBS serta mempertanggungjawabkannya, mengatur arus dana madrasah, dan menyusun serta menyajikan data statistik keuangan madrasah, mengelola biaya pendidikan meliputi biaya investasi dan biaya operasi madrasah. Serta mengoperasikan aplikasi dibidang keuangan seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL. Pelaksanaan dalam bidang umum meliputi urusan persuratan dan kearsipan sekolah serta urusan humas yaitu misal ada surat masuk yang di agenda oleh TU

kemudian divalidasi dan oleh kepala madrasah didisposisi untuk siapa surat itu ditujukan, pembuatan konsep surat, menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Memantu kelancaran kegiatan komite sekolah serta melayani tamu sekolah, berkaitan dengan untuk guru terdapat pelayanan pembuatan surat tugas untuk guru dan setor absen harian guru, siswa biasanya pembuatan surat tugas untuk kegiatan lomba dan sosialisasi, pembuatan surat keterangan untuk bantuan seperti PKH dan surat rekomendasi dari sekolah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa proses pendidikan adalah bergantungnya suatu hal menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu yang berpengaruh dalam berjalannya proses disebut dengan input, sedangkan proses dari suatu hasil disebut output. Proses dalam lingkup pendidikan pada jenjang madrasah ialah sebuah proses pada pengambilan keputusan, pengelolaan program, pengelolaan kelembagaan, proses pembelajaran dan proses meninjau serta penilaian.¹²⁹ Dalam melaksanakan tugas nya TU madrasah harus berpedoman pada pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi sekolah dijenjang pendidikan dasar dan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah/madrasah yaitu berdasarkan Peraturan Menteri

¹²⁹ Aulia Diana Devi, “Analisis Mutu dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (Vol. 3, No.1, Tahun 2021), hlm. 6-10.

Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008 tentang standar kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah yang ada dalam deskripsi teori penelitian ini.¹³⁰

Dari hasil analisa mutu proses ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu sudah sesuai dengan aturan yang berlaku mengenai standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang didalamnya mengatur pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah yang dibagi menjadi beberapa bidang yaitu administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, humas, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan dan kurikulum. Namun dalam pelaksanaannya di ketatausahaan MAN Wonogiri masih terdapat pegawai yang melakukan rangkap jabatan dikarenakan kekurangan dalam hal sumber daya manusia nya.

c. Mutu output

Mutu output ketatausahaan MAN Wonogiri dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah. Evaluasi diri ketatausahaan dilakukan untuk menilai kinerja pegawai ketatausahaan dengan melihat pencapaian dan apa saja yang sudah terlaksana dan belum terlaksana. Mutu/kualitas kinerja ketatausahaan madrasah sudah cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan ketatausahaan di madrasah.

¹³⁰ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah*.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa output pendidikan adalah sesuatu yang dihasilkan dari proses pendidikan. Output pendidikan berupa kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses/ perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitas, efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan moral kerjanya.¹³¹

Dari hasil analisa mutu output ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu dilihat dari dilihat dari hasil kinerja pegawai ketatausahaan madrasah melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah yang dihasilkan dari proses maupun perilaku TU yang diukur dari kualitas, efektivitas serta produktivitas ketatausahaan madrasah. Jadi, dilihat dari hasil evaluasi diri ketatausahaan madrasah yang berupa rencana kerja dan pencapaian kinerja dapat disimpulkan bahwa mutu/kualitas kinerja ketatausahaan madrasah dikategorikan sudah cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan ketatausahaan di madrasah.

D. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian yang telah dilakukan, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat hasil yang sempurna. Namun,

¹³¹ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: Refika Aditama, 2008), hlm. 53.

masih terdapat beberapa kelemahan dan kekurangan di dalamnya. Keterbatasan yang ada, antara lain:

1. Pengaturan jadwal wawancara yang kurang efektif dikarenakan informan memiliki beberapa kesibukan.
2. Penelitian yang dilakukan terbatas oleh waktu. Walaupun waktu penelitian cukup singkat akan tetapi dapat memenuhi syarat-syarat dalam penelitian.
3. Keterbatasan kemampuan peneliti dalam pengetahuan untuk membuat karya ilmiah. Meskipun penelitian ini ditemukan banyak keterbatasan, hal ini bukan berarti hasil penelitian tidak valid.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan MAN Wonogiri meliputi perencanaan mutu yang dilakukan dengan rapat yang dipimpin oleh kepala madrasah dan dihadiri oleh seluruh pegawai TU yang membahas tentang program kerja ketatausahaan madrasah berdasarkan hasil evaluasi di tahun sebelumnya, pengendalian mutu yang dilakukan dengan evaluasi yang dilakukan setiap satu tahun di bulan desember melalui laporan dalam bentuk pembukuan dan pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dan perbaikan mutu yang dilakukan melalui identifikasi dan upaya perbaikan mutu layanan ketatausahaan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah.
2. Mutu Layanan Ketatausahaan MAN Wonogiri meliputi mutu input ketatausahaan madrasah dilihat dari kualitas SDM tenaga kependidikan nya dan sarana dan prasarana madrasah, mutu proses yang dilihat dari pelaksanaan bidang ketatausahaan yang berada di madrasah yaitu bidang pendidikan dan pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum dan mutu output ketatausahaan MAN Wonogiri dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah.

B. Saran

1. Kepala sekolah dapat memberikan pelimpahan wewenang terhadap pegawai ketatausahaan madrasah sesuai dengan kapasitas dan bidang tugasnya.
2. Pegawai TU sebagai pelaksana perlu mengembangkan inisiatif dalam melaksanakan tugas ketatausahaan secara mandiri tanpa harus menunggu adanya instruksi atau pemberitahuan dari pihak lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016.
- Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7, No. 1, tahun 2017.
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Ary, Gunawan, *Administrasi Sekolah: Administrasi Pendidikan Mikro*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Bruce, Brocka, *Quality Management: Implementing The Best Ideas of The Masters*, USA: Mc Graw-Hill, 1992.
- Chiar, M, Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah, *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, Vol. 11, No. 2, tahun 2019.
- Devi, Aulia Diana, Analisis Mutu dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan di MAN 1 Tulang Bawang Barat, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No.1, Tahun 2021.
- Engkoswara dkk, *Administrasi Pendidikan*, Alfabeta: Bandung, 2015.
- Ghani dkk, *Metode Penelitian Tindakan Sekolah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Gie, The Liang, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: Liberty, 2000.

<https://sites.google.com/site/bestrisalah/hadits-cinta-dalam-kesempurnaan-iman> diakses pada 3 November 2021

<https://www.merdeka.com/quran/an-nisa/ayat-86> diakses pada 3 November 2021

Kuntjojo, *Metodologi Penelitian*, Kediri: Literasi Media Publishing, 2009.

Matthew, Miles, dkk. *Qualitative Data Analysis*, United of America: Sage Publication, 2014.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Mustari, Mohammad, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.

Mulyadi, Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah istimewa Yogyakarta, *Jurnal Tenaga Kependidikan*, Vol. 43, No. 1, tahun 2013.

Pedoman Teknis Pengendalian Mutu oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya Kementerian Pekerjaan Umum.

Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah*.

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, *Standar Nasional Pendidikan*.

- Pohan, Rusdin, *Metodologi Penelitian*, Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007.
- Prihatin, Eka, *Teori Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Rohiat, *Manajemen Sekolah*, Bandung; PT. Refika Aditama, 2008.
- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education: Model, Teknik, dan Implementasinya*, trans. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, Yogyakarta: IRCiSoD, 2015.
- Sidiq, Umar dkk, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: Nata karya, 2019.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sutikno, Sobry, *Manajemen Pendidikan: Mewujudkan Lembaga yang Unggul*, Lombok: Holistica, 2012.
- Tjiptono, Fandy dkk, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003
- Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, Malang: UM Press, 2008.
- Zakhiroh, Rufqotuz, Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik, *Jurnal didaktika*, Vol. 19, No. 2, tahun 2013.
- Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Pencarian Data

No.	Fokus	Indikator	Data	Teknik Pengambilan Data			Sumber Data
				O	W	D	
1.	Bagaimana manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri ?	a.Perencanaan mutu layanan ketatausahaan	1.Visi dan misi madrasah 2.Siapa saja pelanggan layanan ketatausahaan madrasah 3.Apa yang diharapkan dari pelanggan layanan ketatausahaan madrasah 4.Apa yang harus dilakukan untuk	√ √ √ √	√ √ √ √	√ √ √ √	Kepala Madrasah , Kepala TU, Pegawai TU

			memenuhi harapan pelanggan layanan ketatausahaan madrasah	√	√	√	
			5. Bagaimana perencanaan pengelolaan layanan ketatausahaan				
		b. Pengendalian mutu layanan ketatausahaan	1. Kesesuaian antara kinerja ketatausahaan dengan tujuan	√	√		Kepala Madrasah , Kepala TU,
			2. Bagaimana evaluasi pelayanan ketatausahaan	√	√	√	Pegawai TU
			3. Bagaimana bentuk pengawasan terhadap layanan	√	√	√	

			ketatausahaan madrasah				
		c.Perbaikan mutu layanan ketatausahaan	1.Identifikasi perbaikan 2.Perbaikan kualitas layanan ketatausahaan madrasah 3.Program peningkatan kualitas/mutu ketatausahaan madrasah	√ √	√ √	√ √	Kepala Madrasah , Kepala TU, Pegawai TU
2.	Bagaimana mutu layanan ketatausaha an di MAN Wonogiri ?	a.Input	1.SDM tenaga kependidikan 2.Sarana prasarana yang memadai	√ √	√ √	√ √	Kepala Madrasah , Kepala TU, Pegawai TU

		b.Proses	1.Pelaksanaan layanan bidang pendidikan dan pengajaran	√	√	√	Kepala Madrasah , Guru, Siswa
			2.Pelaksanaan layanan bidang kepegawaian	√	√	√	
			3.Pelaksanaan layanan bidang keuangan	√	√	√	
			4.Pelaksanaan layanan bidang umum	√	√	√	
		c.Output	1.Hasil kerja ketatausahaan madrasah	√	√	√	Kepala Madrasah , Kepala TU, Pegawai TU

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

Transkrip wawancara dengan Kepala Madrasah Aliyah Negeri

Wonogiri

1. Apa visi misi ketatausahaan madrasah ?
2. Siapa saja pelanggan layanan ketatausahaan ?
3. Apa yang diharapkan dari pelanggan layanan ketatausahaan madrasah ?
4. Apa yang harus dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan layanan ketatausahaan madrasah ?
5. Bagaimana perencanaan pengelolaan layanan ketatausahaan madrasah ?
6. Bagaimana kesesuaian antara kinerja pegawai tata usaha dengan tujuan ?
7. Bagaimana evaluasi pelayanan ketatausahaan madrasah ?
8. Bagaimana bentuk pengawasan ketatausahaan madrasah ?
9. Bagian apa saja yang membutuhkan perbaikan dalam layanan ketatausahaan madrasah ?
10. Bagaimana ketatausahaan memperbaiki kualitas layanan madrasah ?
11. Apakah ada pelatihan khusus bagi tenaga ketatausahaan madrasah ?
12. Bagaimana mutu/ kualitas SDM ketatausahaan madrasah ?
13. Bagaimana sarana prasarana ketatausahaan madrasah ?
14. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang pendidikan dan pengajaran ketatausahaan madrasah ?

15. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang kepegawaian ketatausahaan madrasah ?
16. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang keuangan ketatausahaan madrasah ?
17. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang umum ketatausahaan madrasah ?
18. Bagaimana hasil kerja layanan ketatausahaan madrasah ?

Transkrip wawancara dengan Kepala TU Madrasah Aliyah Negeri
Wonogiri

1. Apa visi misi ketatausahaan madrasah ?
2. Siapa saja pelanggan layanan ketatausahaan ?
3. Apa yang diharapkan dari pelanggan layanan ketatausahaan madrasah ?
4. Apa yang harus dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan layanan ketatausahaan madrasah ?
5. Bagaimana perencanaan pengelolaan layanan ketatausahaan madrasah ?
6. Bagaimana kesesuaian antara kinerja pegawai tata usaha dengan tujuan ?
7. Bagaimana evaluasi pelayanan ketatausahaan madrasah ?
8. Bagaimana bentuk pengawasan ketatausahaan madrasah ?
9. Bagian apa saja yang membutuhkan perbaikan dalam layanan ketatausahaan madrasah ?
10. Bagaimana ketatausahaan memperbaiki kualitas layanan madrasah ?
11. Apakah ada pelatihan khusus bagi tenaga ketatausahaan madrasah ?
12. Bagaimana mutu/ kualitas SDM ketatausahaan madrasah ?
13. Bagaimana sarana prasarana ketatausahaan madrasah ?
14. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang pendidikan dan pengajaran ketatausahaan madrasah ?

15. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang kepegawaian ketatausahaan madrasah ?
16. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang keuangan ketatausahaan madrasah ?
17. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang umum ketatausahaan madrasah ?
18. Bagaimana hasil kerja layanan ketatausahaan madrasah ?

Transkrip wawancara dengan Pegawai TU Madrasah Aliyah Negeri
Wonogiri

1. Apa visi misi ketatausahaan madrasah ?
2. Siapa saja pelanggan layanan ketatausahaan ?
3. Apa yang diharapkan dari pelanggan layanan ketatausahaan madrasah ?
4. Apa yang harus dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan layanan ketatausahaan madrasah ?
5. Bagaimana perencanaan pengelolaan layanan ketatausahaan madrasah ?
6. Bagaimana kesesuaian antara kinerja pegawai tata usaha dengan tujuan ?
7. Bagaimana evaluasi pelayanan ketatausahaan madrasah ?
8. Bagaimana bentuk pengawasan ketatausahaan madrasah ?
9. Bagian apa saja yang membutuhkan perbaikan dalam layanan ketatausahaan madrasah ?
10. Bagaimana ketatausahaan memperbaiki kualitas layanan madrasah ?
11. Apakah ada pelatihan khusus bagi tenaga ketatausahaan madrasah ?
12. Bagaimana mutu/ kualitas SDM ketatausahaan madrasah ?
13. Bagaimana sarana prasarana ketatausahaan madrasah ?
14. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang pendidikan dan pengajaran ketatausahaan madrasah ?

15. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang kepegawaian ketatausahaan madrasah ?
16. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang keuangan ketatausahaan madrasah ?
17. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang umum ketatausahaan madrasah ?
18. Bagaimana hasil kerja layanan ketatausahaan madrasah ?

Transkrip wawancara dengan Guru dan Siswa Madrasah Aliyah Negeri
Wonogiri

1. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang pendidikan dan pengajaran ketatausahaan madrasah ?
2. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang kepegawaian ketatausahaan madrasah ?
3. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang keuangan ketatausahaan madrasah ?
4. Bagaimana pelaksanaan layanan bidang umum ketatausahaan madrasah ?

Lampiran 3: Dokumentasi



Visi Misi MAN Wonogiri



Pelanggan TU : guru



Kerjasama dengan PMI

Program Kerja	Program Kerja	Program Kerja	Program Kerja
1. Mengorganisir dan melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan program	1. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	1. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	1. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
2. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	2. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	2. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	2. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
3. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	3. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	3. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	3. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
4. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	4. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	4. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	4. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
5. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	5. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	5. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	5. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
6. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	6. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	6. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	6. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
7. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	7. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	7. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	7. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
8. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	8. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	8. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	8. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
9. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	9. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	9. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	9. Melakukan penelitian dan pengumpulan data
10. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	10. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	10. Melakukan penelitian dan pengumpulan data	10. Melakukan penelitian dan pengumpulan data

Program Kerja TU



Rapat TU

PELAKSANA URUSAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

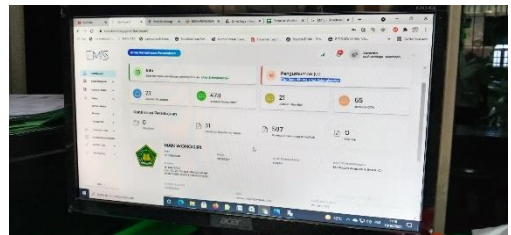
Lampiran 16. Contoh Buku Kegiatan Harian

BUKU KEGIATAN HARIAN			
No.	Hari/ Tanggal	Jenis Kegiatan	Keterangan

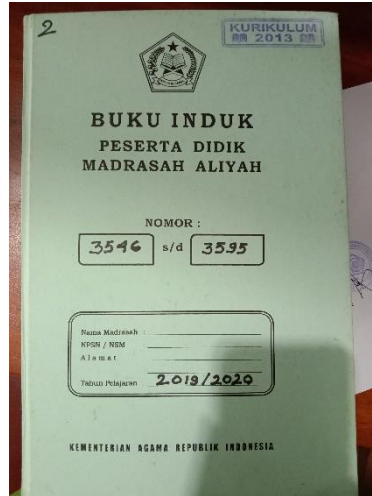
Laporan Kinerja Harian



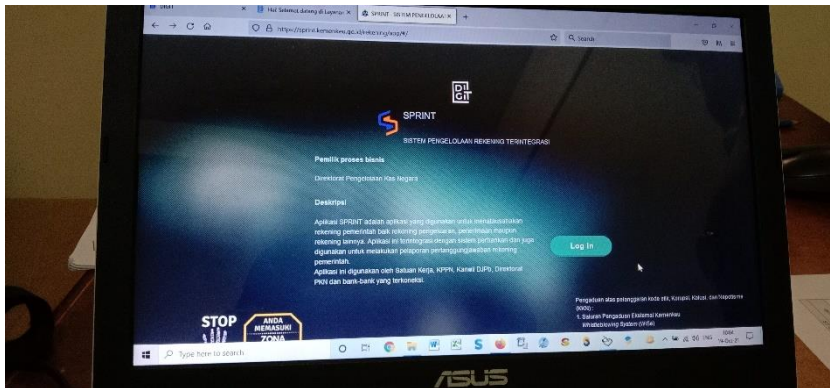
Ruang kantor TU



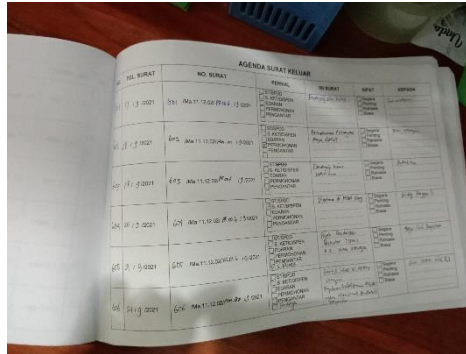
aplikasi EMIS



Bidang Pendidikan dan Pengajaran



Aplikasi SPAININ dalam bidang keuangan



Buku agenda surat keluar (bidang umum)

EVALUASI DIRI PELAKSANAAN KERJA TATA USAHA MADRASAH ALYAH NEGERI WONOGIRI JULI 2020 - FEBRUARI 2021					
Bidang/program	Indikator	Keterlaksanaan	Bobot Kerja	Bobot Pencapaian	
A. Urusan administrasi umum					
1. Penyusunan program kerja tata usaha	1. Program kerja tata usaha	telah dibuat tapi belum selesai oleh kepegk			
2. Administrasi rapat	2. Jadwal kerja 1. Berita acara rapat 2. Daftar hadir rapat 3. Notula rapat	Terlaksana Tidak terlaksana Cukup terlaksana Cukup terlaksana			
3. Administrasi keuangan	1. Buku arus kas 2. Buku arus piutang 3. Buku arus utang 4. Buku arus modal	Belum terlaksana Belum terlaksana Belum terlaksana Belum terlaksana			
4. Administrasi program sekolah	1. EDU-PAV-2 (Aplikasi Komput) 2. AD-PAV-2 (Aplikasi Komput) 3. PAKT 4. PAKT	Belum terlaksana Belum terlaksana Belum terlaksana Belum terlaksana			
5. Administrasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Operasional Sekolah (SOP)	1. SOP dan prosedur kerja 2. SIM (Sistem Informasi Manajemen)	Belum terlaksana Belum terlaksana			
6. Membantu administrasi umum umum	1. Membantu administrasi umum umum				
B. Urusan administrasi kepegawaian					
1. Administrasi kepegawaian umum	1. Administrasi kepegawaian umum				
2. Administrasi kepegawaian khusus	2. Administrasi kepegawaian khusus				
3. Administrasi kepegawaian khusus	3. Administrasi kepegawaian khusus				
4. Administrasi kepegawaian khusus	4. Administrasi kepegawaian khusus				

Evaluasi diri ketatausahaan madrasah



Wawancara dengan informan

Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7601295/7615387 Semarang 50185

Semarang, 08 Oktober 2021

Nomor : B-3141/Un.10.3/D1/TA.00.01/ 10/2021
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Riset
An : Siska Kamilatuz Zakia
NIM : 1703036034

Yth.
Kepala Madrasah
di MAN Wonogiri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

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

Nama : Siska Kamilatuz Zakia
NIM : 1703036034
Alamat : Desa Kaloran, Rt 02 Rw 07 Kec. Wonogiri Kab. Wonogiri
Judul Skripsi : "Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN
Wonogiri"

Pembimbing : Dr. Fahrurrozi, M.Ag

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas selama kebutuhan waktu riset.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.



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

Lampiran 5: Surat Telah Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN WONOGIRI
MADRASAH ALIYAH NEGERI WONOGIRI**

Jalan RM. Said Telp. (0273) 323342 Wonogiri
e-mail : marwonogiri@gmail.com : website : marwonogiri.sch.id

**SURAT KETERANGAN
NOMOR : 750 /Ma.11.27/PP.00.6/10/2021**

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Kepala Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri

Nama : Drs. Wiyana, M Pd
Jabatan : Kepala Madrasah
Alamat : Jl. RM Said. Krisak Wetan, Rt.01/04 Singodutan Selogiri

membenarkan bahwa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : SISKI KAMILATUZ ZAKIA
NIM : 1703036034

Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang pernah melakukan observasi di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri pada tanggal : 5 – 19 Oktober 2021 untuk memenuhi tugas SKRIPSI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.

Demikianlah surat ini kami buat dengan sebenar – benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wonogiri, 25 Oktober 2021

Kepala Madrasah



Drs. Wiyana, M.Pd
NIP. 196604141994031004

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Siska Kamilatuz Zakia
2. Tempat & Tgl. Lahir : Nganjuk, 21 September 1998
3. Alamat Rumah : Kaloran, RT. 02/ RW.07, Kelurahan Giritirto, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah
4. No. Hp : 089518265439
5. Email : siskakamila2109@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. Sekolah Dasar : SDIT Al-Huda Wonogiri (2005-2011)
 - b. SMP : SMP N 3 Wonogiri (2011-2014)
 - c. SMA : MAN Wonogiri (2014-2017)
 - d. Perguruan Tinggi : UIN Walisongo Semarang (2017-2021)

Semarang, 20 Desember 2021

Siska Kamilatuz Zakia
NIM: 1703036034