



---

## MANAJEMEN TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 PANGANDARAN

Irma Royani<sup>1</sup>, Selly Setiawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Nahdatul Ulama Al – Farabi Pangandaran

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Nahdatul Ulama Al – Farabi Pangandaran

E-mail: [irmapnd9@gmail.com](mailto:irmapnd9@gmail.com)<sup>1</sup>, [setiawatiselly662@gmail.com](mailto:setiawatiselly662@gmail.com)<sup>2</sup>

---

### Article History:

Received: 15-01-2023

Revised: 16-01-2023

Accepted: 17-01-2023

### Keywords:

Manajemen,  
Pelayanan, Tata  
Usaha, Administrasi  
Sekolah

**Abstract:** Manajemen pelayanan tata usaha di lingkungan lembaga pendidikan, mempunyai tugas khusus dalam pengelolaan administrasi sekolah. Administrasi sekolah di antaranya administrasi kesiswaan, sarana dan prasarana, administrasi pembiayaan, administrasi guru, administrasi kurikulum, dan administrasi kepegawaian. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif objektif, metode pengumpulan data dalam penelitian menggunakan sistem wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kegiatan pelayanan tata usaha dalam bidang administrasi kesiswaan, melakukan pengelolaan data siswa dengan pengelompokan data dan input data siswa ke aplikasi EMIS (Education Management Information System). Administrasi sarana dan prasarana dalam pengelolaan data nya, dengan membuat buku kusus dari sarana yang ada di sekolah. Administrasi kepegawaian dalam lembaga pendidikan di jadikan sebagai sector pengumpulan file dari data pribadi tenaga pendidik dan kependidikan, untuk kelengkapan administrasi sekolah. Penelitian dalam administrasi tata usaha dalam berfokus pada pelayanan tata usaha terhadap administrasi yang ada di sekolah MAN I Pangandaran.

---

© 2023 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

---

## PENDAHULUAN

Di era Modern, suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang di beli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga ke lembaga pendidikan adalah peserta didik, atau mahasiswa. Disamping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, di sebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan tutup. Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan

lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan di setiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Lembaga pendidikan yang termasuk dalam jasa layanan maka dari itu memerlukan sumber daya manusia yang dapat mengembangkan lembaga tersebut. Adapun sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah tersebut yaitu tenaga pendidik (guru) dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian sekolah atau pun tata usaha. Guna meningkatkan pelayanan yang baik diperlukan SDM tata usaha yang mumpuni, hal ini merupakan modal dalam memajukan lembaga pendidikan yang di kendalikannya. Terlebih lagi bagi manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan 5 menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Admisitrasi Sekolah /Madrasah bahwa pelaksanaan urusan admisitrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- d. Melaksanakan Hubungan administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Maka dari itu pentingnya penelitian untuk junal ilmiah ini dalam mengambil peran kinerja Tata Usaha Disebuah lembaga ini, karena permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukan bahwa banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata yang tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan seseorang, merasa acuh tak acuh, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut. Akan tetapi ada juga pengaruh sisi positifnya akan hal itu.

Sehingga penulis dalam jurnal ilmiah ini berupaya mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui dengan jelas ada tidaknya pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangandaran. Kinerja tenaga tata usaha atau administrasi sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan sebagai salah satu komponen proses pembelajaran. Tugas dan fungsi tidak biasa dilakukan oleh pendidik karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Karena menurut fungsi dan tugasnya, tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif Subjek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangandaran. Penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangandaran, di Kecamatan Sidamulih Kabupaten Pangandaran, dengan pengumpulan data penelitian adalah menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, Subjek dalam penelitian ini adalah kepala

sekolah, kepala tata usaha, guru dan siswa, dilakukan selama 1 bulan dari awal bulan Agustus sampai dengan akhir bulan Agustus 2022.

Dari sudut pandang yang objektif karena di setiap sekolah 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 suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Dari secara subjektif dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di fakultas Tarbiyah dan Manajemen Pendidikan Islam dan tersedianya literature yang menunjang seperti jurnal ilmiah, artikel dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan Jurnal Ilmiah, dalam kegiatan Praktek Pengalaman Lapangan ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian terjangkau dari segi transportasi dan diperbolehkan dalam proses penelitian ini di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangandaran.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Susunan kepegawaian dalam Lembaga pendidikan yang terdiri dari pendidik dan tenaga kependidikan, yang menjadi suatu komponen dalam pelaksanaan oprasional di sekolah. Tenaga kependidikan dalam lembaga pendidikan memiliki tugas sebagai, tenaga administrasi dalam pelayanan dan perlengkapan administrasi sekolah. Penelitian ini memiliki fokus penelitian terhadap konsep tata usaha dalam pelayanan kepada tenaga pendidik dan siswa. Tata usaha lembaga pendidikan di artikan sebagai tenaga kependidikan yang memiliki tugas sebagai pengelola administrasi sekolah dari mulai kesiswaan, kepegawaian, dan administrasi legalitas sekolah (Salabi 2014).

### **1. Pelayanan Tata Usaha Administrasi Sekolah**

Pelayanan dari bidang tenaga kependidikan ( Tata Usaha ) memiliki tugas dalam bidang pelayanan terhadap administrasi lembaga, guru dan siswa. Pelayanan terhadap lembaga pendidikan yang di laksanakan oleh bidang tata usaha, meliputi perlengkapan administrasi lembaga dalam legalitas lembaga. Pelayanan tenaga kependidikan terhadap guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangandaran, membantu dalam penuntasan administrasi guru untuk melengkapi administrasi lembaga pendidikannya.

Metode yang di gunakan dalam system pelayanan tata usaha terhadap pengelolaan administrasi, konsep yang di gunakan dalam pengelolaan administrasi di lakukan oleh tim khusus. Metode ini di jadikan dasar pemikiran dan alur dari setiap pelaksanaan program dalam mencapai tujuan (Hidayat A 2020). Metode yang di gunakan dalam pelayanana tata usaha terhadap pengelolaan administrasi sesuai dengan juknis dalam setiap kegiatan administrasi. Pelayanan tata usaha di maksimalkan dalam penerimaan layanan jasanya, guna membatu dalam pengelolaan administrasi sekolah.

Komponen administrasi sekolah terdiri dari berbagai aspek yang mendukung terhadap proses pembelajaran komponen tersebut meliputi, administrasi pendidikan, administrasi kurikulum, administrasi sarana dan prasarana, administrasi siswa, administrasi sekolah dan masyarakat. (Aziz 2016).

## 2. Pelayanan Tata Usaha Administrasi Guru

Administrasi guru merupakan sebuah seumpulan berkas secara personal dan memiliki modul materi pembelajaran, dalam proses pembelajaran bisa berjalan dengan lancar (Sennen 2018). Administrasi guru yang mendapat pelayanan dari tata usaha di MAN 1 Pangandaran, terdapat pada pengarsifan data guru dan kebutuhan administrasi di bidang legalitas sekolah. Metode yang di gunakan dalam pelayanan administrasi guru, menggunakan sistem yang memisahkan antara file personal dan umum berupa soft file dan hard file.

## 3. Pelayanan Tata Usaha Administrasi Peserta Didik

Administrasi peserta didik di artikan sebagai kosep dalam pengelolaan data siswa yang nantinya di pergunakan dalam kebutuhan siswa selama belajar di lembaga tersebut dan mejadi kebutuhan administrasi lembaga pendidikan (Fadilah 2014). Bentuk pelayanan tata usaha terhadap administrasi peserta didik yang di lakukan di MAN 1 Pangandaran, terdapat pada pengelolaan data siswa untuk kebutuhan siswa dan lembaga dalam oprasional di lembaga tersebut.

## KESIMPULAN

Manajemen pelayanan tata usaha yang di dilaksanakan di MAN 1 Pangandaran memiliki metode dalam pelayanan terhadap administrasi sekolah, guru, dan peserta didik. Pelayanan yang di dilaksanakan dalam setiap kategori administrasi lembaga, guru, dan peserta didik, memiliki metode yang berbeda dalam segi pelayanan yang di lakukan oleh tata usaha MAN 1 Pangandaran. Kegiatan pelayanan tata usaha dalam kategori administrasi lembaga terdapat pada pengelolaan legalitas lembaga secara tertulis, dalam penertiban administrasi lembaga dalam penilaian kulitis lembaga. Pelayanan administrasi guru yang di laksanakan oleh tata usaha di MAN 1 Pangandaran, terdapat pada pengarsifan data personal yang sifatnya pribadi dan umum. Pelayanan tata usaha dalam administrasi peserta didik yang di lakukan di MAN 1 Pangandaran, terdapat pada aspek pengelolaan data siswa untuk kebutuhan siswa selama pembelajaran di sekolah tersebut.

## DAFTAR REFERENSI

- [1] Aziz, Rosmiaty. 2016. "Komponen-Komponen Administrasi Pendidikan.Pdf," 459–63.
- [2] Fadilah. 2014. "Tsanawiyah Negeri Cot Gue Kabupaten Aceh." *Administrasi Pendidikan* 2 (1): 89–96.
- [3] Hidayat A. 2020. "Metode Pembelajaran Aktif Dan Kreatif Pada Madrasah Diniyah Takmilyah Di Kota Bogor." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 9 (01): 73–74.
- [4] Salabi, Ahmad. 2014. "Manajemen Ketatausahaan Pada Madrasah Aliyah." *Jurnal Penelitian Pendidikan INSANI* 16 (1): 1–11.
- [5] Sennen, Eliterius. 2018. "Mengenal Administrasi Guru Di Sekolah." *Jurnal Inovasi Pendidikan Dasar* 2 (1): 72–76.