

Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak

Nurmadina Putri¹, Fitri Yulia², Eka Zuliana³

^{1,2,3} Program Studi Pendidikan Agama Islam, Universitas Al Washliyah Medan

e-mail: nurmadinaputri16@gmail.com

Abstrak

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Sebagai subjek penelitian yaitu Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, staf Tenaga administrasi, pendidik, serta pegawai perpustakaan. Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Peran Tenaga Administrasi (TU) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di MTs Al Hidayah Patumbak dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu proses yang sistematis, melalui manajemen perencanaan, pelaksanaan dan pengelolaan. (2) Mutu pelayanan administrasi sebagai mana dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan. Dan petugas layanan khusus. Pelaksana urusan meliputi pelaksana urusan: administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana, administrasi humas, administrasi persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum.

Kata kunci: *Peran Tenaga Administrasi (TU), Mutu Pelayanan Pembelajaran.*

Abstract

Researchers used descriptive qualitative research with a phenomenological approach. The data collection techniques used in this research are observation, interviews and documentation and use data analysis, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing or data verification. The results of this study indicate that (1) The Role of Administrative Personnel (TU) in Improving the Quality of Learning Services at MTs Al Hidayah Patumbak is carried out with a systematic process, namely a systematic process, through planning, implementation and management management. (2) The quality of administrative services as stated in the Regulation of the Minister of National Education Number 24 of 2008 concerning Standards for School / Madrasah Administrative Personnel explains that school / madrasah administrative personnel consist of the head of school /

madrasah administrative personnel, affairs executors. And special service officers. The executor of affairs includes the executor of affairs: personnel administration, financial administration, infrastructure administration, public relations administration, correspondence and archives administration, student administration, curriculum administration.

Keywords : *The Role of Administrative Personnel (TU), Quality of Learning Services.*

PENDAHULUAN

Pada saat ini kualitas pendidikan nasional tidak lepas dari perbincangan oleh banyak kalangan, baik dari kalangan praktisi pendidikan, politisi, masyarakat maupun pihak pengambil kebijakan. Apabila membahas mengenai kualitas tidak jauh dengan mutu yang memiliki sifat berkembang setiap saat, semakin bagus mutu pendidikan menandakan layanan dalam madrasah tersebut sudah sesuai kualifikasi. Mutu layanan sangat berpengaruh terhadap minat konsumen yang memiliki harapan besar terhadap kualitas pendidikan yang diberikan.

Dalam UU sistem Pendidikan nasional (UU Sisdiknas) Nomor 20 tahun 2003, Pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa, Pendidikan adalah usaha sadar untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara. Tenaga Kependidikan anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan. (Habibie Yusuf. 2019)

Hal ini apabila dipandang dari ruang lingkup pendidikan, peran pendidikan dalam masyarakat Indonesia tetap prioritas utama dengan didukung oleh teknologi yang dapat dimanfaatkan dengan cukup luas dan menguntungkan dalam proses pembelajaran. Begitu juga dengan tenaga kependidikan yang memiliki tugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Sehingga semua satuan pendidikan baik sekolah atau madrasah memerlukan pendidikan dan tenaga kependidikan sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar mampu melaksanakan kegiatan pendidikan sebagai mestinya dan sesuai dengan standar tingkatan satuan pendidikan. Satuan pendidikan merupakan kelompok layanan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jalur formal, non formal, dan informal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan (UUSPN No. 20 tahun 2003).

Pendidikan digunakan sebagai media sosialisasi kepada generasi muda untuk mendapatkan pengetahuan, perubahan perilaku, dan menguasai tata nilai-nilai yang dipergunakan sebagai anggota masyarakat. Masyarakat dipandang sebagai suatu kesatuan, sebagai suatu kesatuan masyarakat itu dapat dibedakan dengan bagian-bagiannya, tetapi tidak dapat dipisah-pisahkan. (Binti Maunah 2016) Pernyataan tersebut sama halnya dengan bidang tenaga kependidikan yang memiliki keterkaitan satu dengan yang lain dan tidak dapat dipisahkan atau dikurangi.

Dalam bidang tenaga kependidikan salah satunya adalah tenaga administrasi merupakan salah satu bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki peran dalam melakukan, pengelolaan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Masalah yang harus

diperhatikan dalam kegiatan personel ialah pemberian motivasi kepada tenaga kependidikan agar selalu bekerja giat, kesejahteraan pegawai (jasmani dan rohani), intensif dan penghargaan atas jasa-jasa mereka, *konduite*, dan bimbingan agar dapat lebih maju, adanya kesempatan untuk meng-*upgrade* diri, masalah pegawaiian dan pension pegawai. (Ngalim Purwanto.2017)

Tenaga administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu golongan dari tenaga kependidikan, yang berperan dalam kegiatan proses administrasi pendidikan yang diarahkan untuk mencapai tujuan layanan administrasi. Tanpa adanya administrasi tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Selain itu perlukan pengelolaan yang fleksibel, sehingga diperlukan keberanian bagi pengelola mengambil kebijakan yang berbeda dengan tuntutan atau petunjuk formal dari atas, oleh sebab itu dalam evaluasi harus dikembangkan lagi dalam segi apapun dan bukan semata-mata hanya berorientasi pada proses saja melainkan terfokus pada produk dan hasil yang akan dicapai.

Dari penjelasan diatas Allah SWT tercantum dalam Al-Qur'an Surat al-Hajj, ayat 78, yang artinya : *Dan berjihadlah kamu pada jalan Allah dengan jihat yang sebenar-benarnya dia telah memilih kamu dan dia sekali-kali tidak menjadikan untuk kamu dalam agama suatu kesempitan.* (Al Quranul Karim)

Berdasarkan ayat di atas, kaitannya dengan administrasi pendidikan perspektif ilm pendidikan Islam adalah bahwa Allah SWT menciptakan manusia sekaligus mendidiknya dan mengajarkan melalui wahyu dan tanda-tanda alam semesta, agar manusia taat beribadah kepada-Nya serta menjadikan khalifah di muka bumi agar dapat mengelola bumi menjadi subur dan makmur serta memberikan rahmat serta manfaat yang banyak bagi kehidupan manusia. Maka oleh karena itu administrasi pendidikan perspektif ilmu pendidikan Islam diarahkan dalam pengelolaan peserta didik melalui Al-Qur'an dan hadits sebagai sumber pengelolaan pendidikan Islam untuk membentuk peserta didik yang taat, teratur dan berakhlak mulia. Allah Swt menurunkan agama Islam sebagai agama yang diridhoi-Nya dan sebagai petunjuk dan sumber pendidikan manusia untuk mengatur pola kehidupan manusia kearah yang mulia.

Tenaga administrasi sekolah/madrasah (TAS/M) merupakan salah satu tenaga kependidikan di sekolah. Tugas tenaga kependidikan menurut UU Sisdiknas Nomor 20 Tahun 2003 ialah melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. (Wildan Zulkarnain, 2015)

Kegiatan administrasi itu dilaksanakan dalam setiap kelompok dari sejumlah manusia dalam berbagai bidang termasuk di dalamnya bidang pendidikan. Oleh karena itu, administrasi pendidikan merupakan aplikasi ilmu administrasi dalam kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama sejumlah orang dengan menggunakan segala sarana dan prasarana yang tersedia baik moral maupun material dan spiritual akan tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Kegiatan administrasi juga merupakan usaha pengendalian rangkaian kegiatan kependidikan yang terarah pada pencapaian tujuan pendidika yang hendak dicapai oleh kelompok kerjasama yang menyelenggarakan usaha kependidikan, yang teruma dalam hal layanan administrasi. (U Ushasyah. 2017)

Meskipun segala kegiatan yang dilakukan pada proses administrasi pendidikan pada akhirnya bermaksud untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, administrasi pendidikan tidak sama dengan pendidikan. Tidak semua kegiatan pencapaian tujuan pendidikan itu adalah administrasi pendidikan. Dalam buku Kurikulum, Usaha-usaha perbaikan dalam bidang pendidikan dan administrasi pendidikan dari Departemen Pendidikan dapat kita baca rumusan tentang administrasi pendidikan sebagai berikut, Administrasi Pendidikan adalah proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, mengkoordinasikan, pengawasan, dan pembiayaan dengan menggunakan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spriritual untuk mencapai tujuan pedidikan secara efektif dan efisien. (Ngalim Purwanto.2017)

Menurut Henry Fayol yang merupakan seorang industrialis Perancis menjelaskan langkah-langkah kegiatan administrasi sebagai berikut: "*Perencanaan (panning), organisasi (organizing), direksi (directing), koordinasi (coordinating), pengawasan (controlling)*. Pada lima kegiatan tersebut meurut Henry Fayol bahwa unsur-unsur yang dilakukan dalam kegiatan administiras"(Edeng Suryana.2015)

Dalam meningkatkan mutu layanan administri merupakan salah tujuan agar tercapainya tujuan pendidikan. layanan administrasi terbagi menjadi beberapa bidang diantaranya bidang administrasi kurikulum (pengajaran), bidang administrasi kesiswaan (murid), bidang administrasi personel sekolah (edukatif dan non edukatif), bidang administrasi keuangan (keuangan di lembaga madrasah), bidang administrasi sarana dan prasarana, dan bidang hubungan sekolah dan masyarakat (humas).

Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya. Pada saat ini mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lemabaga madrasah untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualiatas layanan yang diberikan madrsah terhadap konsumen menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan yang dapat mempertahankan eksistensi madrasah. Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak terdapat struktur organisasi yang lengkap. Sub sistem/komponen yang ada di dalamnya seperti, Kepala Madrasah, tenaga kependidikan dan tenaga pendidik, semua komponen yang di dalamnya memiliki *Job Description* yang merupakan perangkat penggerak pendidikan. Semua kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi didukung oleh kepala Tata Usaha (TU) yang menjadi bagian dari tenaga administrasi yang memiliki tugas dalam penggerak maupun mengontrol dalam berjalannya semua sistem, sekaligus berperan dalam sistem pelayanan di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak.

Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak terdapat beberapa jenis pelayanan yang dapat disebut dengan layanan pokok dan layanan bantu yang didalamnya terdapat personil sesuai dengan bidangnya. Layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan siswa disekolah. Layanan pokok berupa pelayanan pengajaran, pelayanan administrasi, pelayanan fasilitas sekolah, pelayanan siswa (bimbingan dan penyuluhan). Sedangkan pada porsi layanan bantu berupa pelayanan perpustakaan, pelayanan gedung, dan pelayanan kesehatan.

Semua pegawai administrasi sudah menjalankan pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta. Dengan pelatihan yang meraka dapat berpengaruh terhadap

kinerja dan mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan. Semua layanan pendidikan didukung oleh fasilitas yang berguna dalam menjalankan fungsi-fungsi sesuai dengan *Job Description* yang memiliki pengaruh terhadap mutu layanan administrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pendidikan. Kelebihan pengelolaan layanan di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak ialah memiliki struktur yang tertata, SDM yang berkualitas dan pelayanan yang diberikan dapat memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

Proses pendidikan dalam sistem administrasi pendidikan dapat dikatakan sebagai proses kegiatan mengubah input menjadi output. Hal ini merupakan proses siswa sebagai input yang diterima dalam suatu lembaga atau satuan pendidikan, dan lulus menjadi output pendidikan.

Kelemahan pengelolaan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak terdapat pada pembayaran administrasi belum dilaksanakan menggunakan Bank setelah melakukan uji coba. Dan belum terlaksananya sistem layanan 1 pintu karena terhalang oleh posisi gedung 1 dan gedung 2. Akan tetapi madrasah berusaha memberikan kebijakan yang mempermudah siswa dalam mendapatkan pelayanan administrasi sekaligus bertujuan memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan mampu mencapai tujuan, visi dan misi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kualitatif lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang mengharuskan peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2011). Penelitian kualitatif lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya guru aqidah akhlak dalam pembinaan adab siswa. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah kualitatif yaitu penelitian yang mengedepankan penelitian data dengan berlandaskan pada pengungkapan apa-apa yang diungkapkan oleh responden dari data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran dan bukan angka-angka, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan (Sugiyono, 2011).

Subjek dalam penelitian ini adalah guru, wali kelas VIII dan peserta didik kelas VIII di MTs Al-Hidayah Patumbak Tahun Pembelajaran yang berjumlah 30 orang. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive, yaitu subjek penelitian ditentukan dengan tujuan untuk mengetahui tentang bagaimana Upaya guru Aqidah Akhlaq dalam pembinaan adab siswa di MTs Al-Hidayah Patumbak, juga berkaitan dengan bagaimana Guru Aqidah Akhlaq dalam pembinaan akhlak siswa.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data yang diteliti terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah menganalisa data. Secara umum terdiri dari tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (penarikan kesimpulan). Untuk menguji keterpercayaan data atau menggabungkan data (triangulasi data) dilakukan dengan cara triangulasi sumber, teknik dan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Tenaga Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak

Dalam peran tenaga administrasi sendiri harus dipahami bahwa kegiatan administrasi tidak hanya pada proses mencatat dalam pengertian tata usaha, tetapi administrasi lebih luas dari itu yang mengandung arti institusional, fungsional, dan sebagai suatu proses atau kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan, diorganisasikan, digerakkan dengan menggunakan strategi, dan dilakukan pengawasan. Seperti halnya pernyataan oleh menurut pendapat Soerjono Soekanto mengenai peran, bahwa:

Peran (*role*) merupakan aspek dinamis dari kedudukan (*status*). Apabila seorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Kedua tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung dengan yang lain dan sebaliknya. Setiap orang memiliki macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.

Dalam bidang tenaga kependidikan pada satuan pendidikan terdapat komponen atau sub sistem yang saling berkaitan dengan proses pembelajaran yang memiliki peran meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan pendidikan sekaligus mendukung proses pembelajaran di madrasah.

Pengertian tenaga kependidikan sendiri menurut Ngalim Purwanto, bahwa tenaga kependidikan merupakan faktor penting dalam keseluruhan perangkat penggerak pendidikan. Dalam pengelolaan tenaga kependidikan mulai dari perencanaan dan pengeorganisasian yang menjadi titik penekanannya adalah personel itu sendiri. Dalam bidang tenaga kependidikan pada satuan pendidikan terdapat komponen atau sub sistem yang saling berkaitan dengan proses pembelajaran yang memiliki peran meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan pendidikan sekaligus mendukung proses pembelajaran di madrasah.

Pada kenyataannya satuan pendidikan tidak berdiri sendiri, tetapi ada lembaga lain yang memilki keterkaitan dengan satuan pendidikan seperti Departemen Pendidikan padatingkat nasional, pemerintah provinsi pada tingkat regional, dan Pemerintah Kabupaten/Kota pada tingkat daerah, serta institusi masyarakat yang berkepentingan pada pendidikan. Sehingga peran tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ngalim Purwanto dalam buku Administrasi Pendidikan Kontemporer yang menjelaskan bahwa Administrasi Pendidikan adalah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama, dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pelaporan, pengkoordinasian, pengawasan dan pembiayaan, dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, materil, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Tenaga administrasi merupakan salah satu golongan dari tenaga kependidikan yang menjadi bagian dalam melaksanakan pengelolaan administrasi pendidikan. Tanpa adanya tenaga administrasi pengelolaan pendidikan tidak akan terlaksana dengan sempurna, karena

peran tenaga administrasi sebagai *to manage* yang membantu berjalannya pengelolaan pendidikan.

Sebagaimana menurut Ahmad Qurtubi dalam buku Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori dan Implementasi), bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah adalah tenaga Kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah/madrasah. Mereka adalah *non teaching staff* yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU).

Tenaga administrasi dapat dikatakan sebagai penggerak aktif mutu layanan pendidikan dan merupakan Jabatan Fungsional Umum (JFU). Pada satuan pendidikan membutuhkan tenaga-tenaga profesional untuk setiap bidangnya yang bertujuan dalam meningkatkan mutu pengelolaan pendidikan, salah satunya tentang mutu layanan administrasi yang merupakan syarat pendukung awal dan akhir dari suatu kegiatan yang berhubungan dengan sistem administrasi.

Seperti halnya menurut The Liang Gie yang dikutip oleh Ahmad Qurtubi dalam buku Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori dan Implementasi) bahwa kompetensi administrasi adalah seseorang yang mempunyai keterampilan dibidang administrasi sekolah/madrasah dengan segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan.

Dalam lembaga pendidikan terdapat beberapa sistem pengelolaan pendidikan yang memiliki tugas yang berbeda-beda dan memiliki sifat penting dalam kedudukannya. Sistem pengelolaan pendidikan yang terdiri dari beberapa komponen di dalamnya yang berkesimbangan satu dengan yang lain dan memiliki tujuan sesuai dengan visi misi madrasah.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sodik A. Kuntoro yang dikutip Topic Offirstson dalam buku yang berjudul Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah, bahwa perbedaan administrasi pendidikan dan administrasi lainnya terletak pada prinsip-prinsip operasionalnya, dan bukan pada prinsip-prinsip umumnya. Dengan demikian, meskipun untuk memahami administrasi pendidikan diperlukan pemahaman atau penguasaan prinsip-prinsip administrasi umum, tidak berarti bahwa pengetahuan administrasi lain dapat diterapkan di dalam administrasi pendidikan karena prinsip operasionalnya berbeda.

Ruang lingkup administrasi pendidikan terfokuskan dalam pelayanan kebutuhan sekolah yang mengelola pencatatan, pengarsipan, surat-menyurat, formulir, dan lain sebagainya. Semua pihak yang terlibat di dalamnya memiliki keahlian pada bidang masing-masing yang mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan madrasah.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ahmad Mappaenre dalam buku Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Dan Manajemen, bahwa tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerja sama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan. Wujud dari pada keterangan-keterangan yang merupakan saran pokok dari kegiatan tata usaha dapat berupa surat-menyurat, formulir, kartu-kartu, daftar-daftar, gambar, foto-foto, dan benda lainnya yang dapat memberi keterangan

Selain itu peran tenaga kependidikan memiliki pengaruh besar terhadap kemajuan pengelolaan lembaga pendidikan tersebut, sehingga pada dasarnya administrasi memiliki pengaruh besar terhadap berjalannya semua pengelolaan kegiatan yang berkaitan dengan siswa atau pun tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Kinerja atau *performance* gambaran darai tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misis organisasi yang dituangkan melalui perencanaan suatu strategi organisasi.

Pengelolaan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak

Semua kegiatan dan layanan yang diselenggarakan di madrasah berusaha mencapai kualitas yang baik, dan memiliki pengaruh besar terhadap daya minat pelanggan. Semakin bagus sekolah/madrasah tersebut menandakan bahwa mutu layanan sudah sesuai dengan kualifikasi.

Hal ini seperti halnya pernyataan Usman dalam jurnal yang berjudul Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan yang menjelaskan bahwa mutu adalah produk dan jasa yang sesuai dengan standarmutu yang telah ditetapkan dan memuaskan pelanggan. Mutu dibidang dibidang pendidikan meliputi mutu input, *proses output*, dan *outcome*. Inputpendidikan diyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan, dan Bermakna)

Sementara itu layanan dalam suatu satuan pendidikan merupakan hal yang utama dalam proses pemberian jasa dari pemberi layanan kepada pelanggan. Kualitas layanan berasal dari pengakuan pelanggan yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga keberhasilan suatu layanan (*service delivery*) beranjak dari perspektif *customer*.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Tjiptono dalam jurnal Mutu Layanan Akademik karya Khairul Azan yang mengatakan, bahwa layanan adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang padadasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilkikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Pengelolaan layanan administrasi yang dilaksanakan pada bagian tata usaha dan melibatkan sumber daya manusia yang terlibat dalam proses kegiatan layanan administrasi. Administrasi pendidikan memiliki standar yang harus dikuasai dan dipahami dalam pengelolaannya, sehingga dibutuhkan *skill* yang menguasai bidang yang dibutuhkan dan mampu menjalin kerja sama antar sesama dalam menjalankan semua kegiatan pengelolaan administrasi.

Sebagaimana menurut Gaffar yang dikutip oleh Ushansyah dalam jurnal yang berjudul Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan, bahwa manajemen pendidikan mengandung arti sebagaimana suatu proses kerja sama yang sistematis dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Manajemen pendidikan juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berkenan dengan pengelolaan proses pendidikan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang.

Pengelolaan yang baik terhadap pendidikan merupakan syarat penting yang akan membantu terciptanya pendidikan yang berkualitas. Rendahnya mutu pendidikan disetiap jenjang merupakan masalah yang sangat krusional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini. Kondisi ini mengharuskan setiap pengelolaan pendidikan berpikir keras untuk dapat menciptakan strategi pembelajaran yang efektif agar dapat meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia.

Dengan menunjang mutu pendidikan yang dituntut harus mengikuti perkembangan, maka peran tenaga kependidikan sangat dibutuhkan dalam mendukung semua kegiatan yang akan diselenggarakan. Pengelolaan administrasi dikelola oleh setiap bidang yang bertanggung jawab pada semua kegiatan yang dilaksanakan di Madrasah, untuk memudahkan dan meminimalisir ke efektifan waktu dan lain sebagainya maka dibantu oleh tenaga administrasi yang ada di tata laksana.

Pada bagian tata laksana di dalamnya sudah terbentuk komponen- komponen yang bertugas membantu pelaksanaan layanan administrasi pendidikan yang dikontrol oleh bagian kepala Tata Usaha, jadi dapat dikatakan bahwa semua pengelolaan pendidikan memiliki sifat yang berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, kerja sama dan komunikasi harus terjalin semaksimal mungkin untuk menunjang kekompakan antar tim. Dengan menunjang kinerja dan pengetahuan maka adanya pelatihan atau pun seminar administrasi yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah atau dari swasta.

Sebagaimana sesuai yang dijelaskan oleh Juran yang dikutip Mu'alimin dalam buku Manajemen Administrasi Kontemporer, bahwa ada tiga yang harus ditempuh oleh suatu lembaga bila ingin mencapai kualitasnya, mencapai perbaikan struktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak, mengadakan pelatihan secara luas dan membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi. Jadi, Administrasi dilihat dari konsep dan teori administrasi maka dapat ditegaskan bahwa proses pengelolaan manajemen pendidikan itu pada prinsipnya dimana penilaian atau evaluasi terhadap semua program kerja yang memerlukan pengaturan yang baik oleh para profesional untuk mengeliminasi pemborosan (*efesiensi*) dan memaksimalkan tingkat pencapaian (*keefektifan*) potensi sumberdaya yang tersedia. Seperti halnya Menurut Henry Fayol yang merupakan seorang industrialis Perancis menjelaskan langkah-langkah kegiatan administrasi sebagai berikut: "*Perencanaan (panning), organisasi (organizing), direksi (directing), koordinasi (coordinating), pengawasan (controlling)*". Pada lima kegiatan tersebut menurut Henry Fayol bahwa unsur-unsur yang dilakukan dalam kegiatan administrasi". (Henry Fayol, 2021)

Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi merupakan salah tujuan agar tercapainya tujuan pendidikan. layanan administrasi terbagi menjadi beberapa bidang diantaranya bidang administrasi kurikulum (pengajaran), bidang administrasi kesiswaan (murid), bidang administrasi personel sekolah (edukatif dan non edukatif), bidang administrasi keuangan (keuangan di lembaga madrasah), bidang administrasi sarana dan prasarana, dan bidang hubungan sekolah dan masyarakat (humas). Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya. Kualitas layanan yang diberikan madrasah terhadap konsumen menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan yang dapat mempertahankan eksistensi madrasah.

Berikut ini uraian fungsi-fungsi administrasi yang juga dapat diimplementasikan dalam kegiatan pendidikan yaitu fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi penggerakan, fungsi pengkoordinasian, fungsi pengarahan, dan fungsi pengawasan dalam konteks kegiatan lembaga pendidikan.

a. Fungsi perencanaan

Perencanaan meliputi kegiatan menetapkan apa yang diperlukan, dan beberapa banyak biayanya. Menurut Gaffar yang dikutip oleh Syaiful Sagala dalam buku administrasi pendidikan kontemporer, bahwa perencanaan itu dapat diartikan sebagai proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Oleh karena itu perencanaan merupakan proses penetapan dan pemanfaatan sumber-sumber daya secara terpadu yang diharapkan dapat menunjang kegiatan-kegiatan dan upaya-upaya yang akan dilaksanakan secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, perencanaan harus melibatkan banyak orang, yang menghasilkan program-program menjadi jalan untuk terus berkembang dan mampu menyesuaikan diri terhadap kebutuhan, sehingga dapat dipertanggung jawabkan dan menjadi penjabar dari tahap-tahap yang dikehendaki dengan melibatkan sumber daya sekolah/madrasah dalam pembuatan keputusan untuk mencapai tujuan.

b. Fungsi Organisasi

Kegiatan pengorganisasian dalam pengelolaan pendidikan bertujuan untuk menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas sesuai prinsip pengorganisasian. Salah satu prinsip pengorganisasian adalah terbaginya semua tugas dalam berbagai unsur organisasi secara professional, dengan kata lain pengorganisasian yang efektif adalah membagi habis dan menstrukturkan tugas-tugas kedalam sub-sub atau komponen-komponen organisasi.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Gibson yang dikutip oleh Syaiful Sagala dalam buku Administrasi Pendidikan Kontemporer, bahwa pengorganisasian meliputi semua kegiatan manajerial yang dilakukan untuk mewujudkan kegiatan yang direncanakan menjadi suatu struktur tugas, wewenang dan menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas tertentu untuk mencapai tugas yang diinginkan organisasi. Jadi, pengorganisasian adalah tingkat kemampuan pimpinan sebagai pengambil kebijakan pada birokrasi pemerintah dan kepala sekolah sebagai pimpinan kegiatan pembelajaran.

c. Fungsi Penggerak

Dalam satuan pendidikan yang berperan sebagai penggerak adalah Kepala sekolah/madrasah. Oleh karena itu kepemimpinan Kepala Madrasah mempunyai peran penting dalam menggerakkan personelya dan sistem pengelolaan yang sudah berjalan. Penggerak memiliki arti mendorong atau merangsang, serta memberikan motivasi kepada anggota-anggota kelompok untuk melaksanakan tugas-tugas dengan memiliki rasa antusias terhadap pekerjaanya, tata hubungan (*communication*), perangsang (*incentitive*), supervise (*supervision*), disiplin (*discipline*) serta dalam menunjang berjalannya kegiatan pengelolaan madrasah berupaya memfasilitasi kebutuhan administrasi.

Dengan ini Kepala Madrasah sebagai penggerak dan peran Kepala Tata Usaha sebagai koordinator semua pegawai, sehingga dua jabatan tersebut memiliki pengaruh penting dalam penggerak personel untuk menunjang mutu pengelolaan pendidikan. Seperti halnya dalam semua bidang pengelolaan yang ada di madrasah, oleh karena itu pemimpin yang bertugas sebagai *supervision* sekaligus penggerak harus mengetahui perkembangan-perkembangan disemua bidang seperti dalam bidang kesiswaan, bidang sarana prasarana, bidang kurikulum, bidang humas, dan bidang administrasi umum yang memiliki tugas besar dalam pengelolaan pendidikan.

Sesuai yang disampaikan oleh Terry yang dikutip oleh Adri Efferi dalam buku Manajemen Pendidikan Menyingkap Tabir Pengelolaan Lembaga Pendidikan, bahwa Penggerak adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota supaya berkehendak dan berusaha dengan keras mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.”

d. Fungsi Pengkoordinasian

Pada bagian pengelolaan administrasi pendidikan yang bertugas mengkoordinir staff administrasi adalah bagaian Kepala Tata Usaha yang mengkoordinir kegiatan yang berada di kantor Tata Usaha. Peran kepala tata usaha dalam mengkoordinir bawahannya supaya semua aktivitas kegiatan pengelolaan dapat terbentuk sinkronisasi yang baik, dan segala sesuatu akan berjalan dengan baik sesuai target yang diinginkan.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Syaiful Sagala dalam buku Administrasi Pendidikan Kontemporer, bahwa pengkoordinasian adalah mempersatukan rangkaian aktivitas penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran dengan menghubungkan, menyatu padukan dan menyelaraskan orang-orang dan pekerjaannya sehingga semuanya berlangsung secara tertib ke arah tercapainya maksud yang telah ditetapkan. (Syaiful, 2021). Jadi, koordinasi diperlukan untuk memudahkan kegiatan yang akan dilaksanakan atau bahkan sebelum kegiatan terlaksana.

e. Fungsi pengarahan

Pengarahan pada dasarnya sebagai bentuk kegiatan agar tidak ada penyimpangan dalam melaksanakan aktivitas yang sedang berjalan. Pengarahan selalu dilakukan setiap waktu dari bagian pusat yang menaungi dan juga berasal dari pihak madrasah.

Seperti halnya yang dikemukakan oleh Nawawi yang dikuti Syaiful Sagala dalam buku Administrasi Pendidikan Kontemporer, bahwa pengarahan adalah memelihara, menjaga, dan memajukan organisasi melalui setiap personal, baik secara struktural maupun fungsional, agar setiap kegiatannya tidak terlepas dari usaha untuk mencapai tujuan. Jadi, tujuan pengarahan pada dasarnya meminimalisir ketidak tepatan dalam melaksanakan suatu kegiatan.

f. Fungsi Pengawasan

Pengawasan sama halnya seperti upaya mengendalikan, membina, dan meluruskan yang bertujuan untuk mengarahkan ke jalur yang tepat sesuai dengan tujuan. Dalam pengelolaan pengawasan juga dilakukan oleh bagian atasan untuk mengontrol kegiatan yang sedang berlangsung dikantor, sekaligus memberikan saran apabila ada ketidak tepatan dalam pelaksanaannya dan ada pula pengawasan dari bagian

pusat untuk mengecek perkembangan yang sudah berjalan dan membina untuk memperbaiki pengelolaan yang kurang tepat dengan memberi saran

Penjelasan ini seperti pernyataan yang dijelaskan oleh Saefullah dalam buku Manajemen Pendidikan Islam, bahwa pengawasan adalah meneliti dan mengatasi agar semua tugas dilakukan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada atau sesuai dengan deskripsi kerja masing-masing personel. Pengawasan dapat dilakukan secara vertikal dan horizontal, yaitu atasan dapat melakukan pengontrolan kepada bawahannya, demikian pula bawahan dapat melakukan upaya kritik terhadap atasannya. Jadi pada dasarnya pengawasan sebagai bentuk penyelenggaraan pendidikan yang dilihat dari praktek yang dititik beratkan pada kegiatann pendukung yang memiliki sifat *progress checking*.

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan dapat dikatakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan kepada *stakeholder* internal dan eksternal. *Stakeholder* internal seperti halnya yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa, serta seluruh warga sekolah/madrasah. Dan yang dimaksud *stakeholder* eksternal meliputi alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Pengelolaan layanan pendidikan memiliki ruang lingkup yang sangat luas seperti halnya yang disampaikan oleh Marzuki Mahmud dalam Jejak Pendidikan, Portal Pendidikan Indonesia, bahwa secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan diantaranya, (1) layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. (2) layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau fasilitas. (3) layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya. (4) layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya dalam belajar dan masalah pribadi, dan bimbingan praktik keilmuan. (5) layanan pengembangan bakat minat. Yang dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa. (6) layanan kesejahteraan. Bentuk pelayanan kesejahteraan dengan pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi. (Marzuki, 2021)

Dalam pengelolaan mutu layanan terdapat pengendalian dan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan sesuai dengan standar yang ditentukan. Peran tenaga administrasi ini memiliki peran penting dalam pelaksanaan administrasi dan kegiatan yang berhubungan dengan layanan. Pengelolaan mutu layanan pada satuan pendidikan merupakan awal dasar terciptanya semua kegiatan dari awal sampai berakhirnya kegiatan. Sehingga mutu layanan mempengaruhi semua kegiatan yang ada di dalamnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Seperti halnya menurut Rahmayanti dalam jurnal yang berjudul Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik karya Aryawan, mengatakan bahwa pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) disebut sebagai pelayanan prima. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat ini juga.

Dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap berjalan sesuai dengan perencanaan awal maka pengendalian dapat dikatakan sebagai proses untuk memastikan pada setiap kegiatan atau pengelolaan sudah sesuai dengan perencanaan awal atau belum. Pada satuan pendidikan perlu adanya pengendalian yang memiliki fungsi sebagai pengawas dan menilai agar tidak keluar dari jalurnya, dengan begitu pengelolaan layanan sesuai dengan konsep yang telah disepakati dan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Agus Supriyanto, bahwa langkah yang harus dilakukan dalam proses pengendalian seperti halnya, pengendalian tujuan untuk memastikan bahwa sejauh mana rencana yang dilakukan sesuai dengan apa yang direncanakan, melakukan pengukuran, membandingkan dengan standar yang telah disepakati, selanjutnya yang terakhir melakukan perbaikan.

Jadi, keberhasilan suatu layanan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik dari internal maupun eksternal. Madrasah dapat dikatakan berhasil apabila mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi dengan harapan pelanggan. Proses untuk memenuhi pelayanan yang pelanggan inginkan, seluruh rangkaian personil madrasah yang bertugas dalam pengelolaan pendidikan bekerja sama dengan tujuan agar tercapainya kepuasan pelanggan serta mencetak output yang berkualitas.

Seperti halnya dengan pernyataan B. Boediono yang menjelaskan mengenai kualitas pelayanan, bahwa terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, diantaranya: a) Bukti langsung (*Tangibles*), ialah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas yang dimaksud seperti, gedung perkantoran dan kelengkapan sarana prasarana dan kenyamanan serta kebersihan ruang pelayanan. b) Daya tanggap (*Responsiveness*), ialah suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan diisi dapat dilihat dari, respon pegawai terhadap keluhan dan kecepatan pegawai dalam melayani. c) Keandalan (*Reliability*), ialah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Keandalan pegawai dapat dilihat dari, penerapan ketepatan kerja kantor dan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan. d) Jaminan (*Assurance*), ialah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan. Jaminan yang dimaksud berupa, dasar hukum pelayanan dan kepastian biaya pelayanan publik. e) Empati (*Empathy*), ialah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam konteks ini meliputi, keramahan pegawai dan tidak diskriminatif. Jadi, hubungan manusia dalam suatu lembaga menunjuk kepada manusia dalam badan-badan untuk menjalankan fungsi-fungsi institusional bagi sistem sosial secara keseluruhan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan serta memmanusiakan manusia.

Pengelolaan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di MTsS Al-Hidayah patumbak terdapat pada 3 bagian. Pertama, Bidang pendidikan & pengajaran. Kedua, Bidang keuangan & kepegawaian, dan ketiga, Bagian umum. Bidang pendidikan & pengajaran berperan untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan proses kegiatan

belajar mengajar, bagian keuangan & kepegawaian menangani hal-hal yang berkaitan dengan pemasukan, pengeluaran biaya serta data pegawai, pada bidang umum menangani hal-hal yang berkaitan dengan menjaga memelihara dan mengadakan fasilitas maupun sarana prasarana.

Untuk lebih jelasnya bagaimana peran pada masing-masing tenaga administrasi dipaparkan sebagai berikut: Pada bagian pendidikan & pengajaran mengemban tugas: pembuatan kohor, koordinasi dengan Wakakur wali kelas yang belum melaporkan perkembangan siswa (absensi), koordinasi dengan Wakakur wali kelas yang belum menyerahkan daya serap dan rekap nilai, menyusun laporan oleh saya sendiri, pelayanan terhadap masyarakat umum/instansi terkait, melayani/menginformasikan kepada tamu yang sedang mengadakan studi banding, melayani/menginformasikan kepada mahasiswa yang mengadakan riset.

Pada bagian keuangan & kepegawaian mengemban tugas: menyiapkan laporan bulanan dan laporan pertanggungjawaban akhir tahun pelajaran, mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengelolaan administrasi kepegawaian dan keuangan yang menjadi tanggungjawabnya, melakukan pemeriksaan hasil verifikasi pembukuan dan pelaporan sebelum dilakukan pengesahan, menerima pengajuan realisasi anggaran dan mempersiapkan rincian rencana pengambilan uang di Bank dengan melampirkan semua bukti fisik pendukungnya, memeriksa kembali rincian penggunaan uang yang telah dikeluarkan, menyaksikan dan memeriksa cash opname dan rekonsiliasi keuangan madrasah, melakukan verifikasi terhadap semua bukti transaksi penerimaan keuangan, menyiapkan laporan akuntansi keuangan dan realisasi anggaran secara rutin perbulan.

Pada bagian umum mengemban tugas: mengkoordinir pendataan barang-barang yang masih baik/rusak, mengontrol petugas kebersihan pada saat jam tugas, membantu Kepala Tata Usaha dalam merencanakan kebutuhan sarana dan prasana sekolah, mengkoordinir progam stock off name sarana prasarana sekolah, menyusun progam pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah mencakup 6 K, memantau dan melaporkan pelaksanaan progam pemeliharaan 6 K, mengkoordinir kegiatan perbaikan sarana dan prasarana, melaksanakan tugas lain yang ditentukan oleh Kepala Bagian Tata Usaha. Jadi, fungsi tenaga administrasi sekolah sebagai pelaksana teknis administrasi sekolah dalam melaksanakan pelaksana urusan administrasi kepegawaian; pelaksana urusan administrasi keuangan; pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana; pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat; pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan; pelaksana urusan administrasi kesiswaan; pelaksana urusan administrasi kurikulum yang memiliki kompetensi, keterampilan dan pengetahuan agar mencapai tujuan yang sudah ditetapkan secara efektif dan efisien.

SIMPULAN

Setelah pemaparan dalam pembahasan penelitian ini, maka disini penulis dapat menyimpulkan hasil dari penelitian ini. Beberapa kesimpulan yang dapat penulis sebutkan adalah sebagai berikut:

1. Peran Tenaga Administrasi (TU) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran Di MTs Al Hidayah Patumbak di lakukan dengan proses yang sistematis, melalui

manajemen perencanaan, pelaksanaan dan pengelolaan. merealisasikannya dengan tenaga administrasi pegawai yang cukup professional sesuai dengan *job description*-nya, yaitu 3 (tiga) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab yang di berikan dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

2. Mutu pelayanan administrasi pada MTs Al Hidayah Patumbak telah menunjukkan bahwa hasil persentasi dari banyak aspek yang di amati lebih banyak mengambil skor poin sangat baik dan skor baik di dibandingkan skor penilaian cukup dan kurang, dari jumlah 6 responden yang meberikan penilaian, sehingga hasil persentasi yang di dapatkan peneliti dengan mengukur nilai mutu yakni: 94% sangat baik.
3. Masalah dan Solusi terkait dengan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di MTs Al Hidayah Patumbak dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan laporan pelayanan, yang perlu untuk di perbaiki maupun di tingkatkan. Evaluasi ini di laksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan dari peserta didik, guru dan wali dari wali murid. Pelayan prima yang sudah di terapkan dalam madrasah sangat membantu dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap, tutur kata yang baik, sopan, ramah, rasa empati dalam pelayanan. Evaluasi ini telah di laksanakan dalam 2 (dua) kali dalam sebulan, berupa : (1) Rapat khusus secara interen bagi pegawai tenaga admnistrasi (2) Diklat pelatihan pembinaan kompetensi yakni kerjasama antara Sekolah dengan Kementerian Kota Ambon dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah lebih baik lagi kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Boedi, *Manajemen Pendidikan Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2014)
- Akdon, *Strategic Management for Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*, (Bandung: Alfabeta, 2007)
- Alma Buchar, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima* (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Al Muhammad, *Guru Dalam proses Belajar Mengajar*, (Bandung, Sinar Baru Algensindo, 1996)
- Arel Hadidhy Ayahrul, dkk, *Pendidikan Kealwashliyahan* (Medan: Majelis Pendidikan dan Kebudayaan, 2001)
- Arifin, Aminuuddin Rasyid, *Materi Pokok Dasar-Dasar Pendidikan*, Modul 1-6, Universitas Terbuka, 1998
- Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Bisri Mustofa dan Tin Tisnawati, *Teknik Menulis Karya Ilmiah Menghadapi Sertifikasi* (Semarang: Ghyyas Putra, 2009)
- Departemen Agama Islam, *Kendali Mutu Pendidikan Agama Islam*, Jakarta, 2001,
- Fattah Nanang, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung, 1996)

- Imam Bukhori, *Shohih Bukhori*, Juz 1, (Bairut): Daar Al Kutub, 2008)
- Juran. Joseph M. 1995. *Juran on Quality By Design*. Diterjemahkan oleh Bambang hartono. Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Pustaka Setia, 2011)
- Moh. Uzer Usman. 2005, *Menjadi Guru Profesional*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2005
- Multitama Communications, *The Power Of Leader* (Jakarta: Akbar Mesia Eka Sarana, 20007)
- Musfah Jejen, *Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015)
- Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), Edisi Revisi
- Putong Iskandar, Cecep Hidayat, *Teori Kepemimpinan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010)
- Soekarso, *Teori Kepemimpinan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010)
- Syaiful Bahri dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar*, (Jakarta PT.Rineka Cipta 2002)
- Syaiful Sagala, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, (Bandung, Alfabeta,2009)