

---

## Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Siswa di Ma Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan

**Sofwayatullah, Siti Salimah,**

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong

\*e-mail: [sofwawanitasholihah@gmail.com](mailto:sofwawanitasholihah@gmail.com)<sup>1</sup>[iemahsaliemah@gmail.com](mailto:iemahsaliemah@gmail.com)<sup>2</sup>.

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengelola Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Pelayanan Siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan, yang di dalamnya termasuk bagaimana perencanaan, Pelaksanaan dan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan. Permasalahan tersebut menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Dalam hasil penelitian ini, perencanaan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu pengelola tata usaha sekolah menggunakan para guru dan staf untuk rapat bersama yang sesuai dengan kebutuhan siswa, pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan siswa di Ma Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga prosesnya bisa berjalan baik dan madrasah bisa merealisasikan dengan tenaga pegawai yang profesional. Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan.*

**Kata Kunci:** Manajemen, Tata Usaha, Pelayanan Siswa.

### **Abstrac**

*This study aims to find out how to manage administrative management to improve student service at MA Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan, which includes how to plan, implement and evaluate in improving student services at MA Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan, The problem uses qualitative methods, qualitative research is research that is descriptive in nature and tends to use analysis. The theoretical basis is used as a guide so that the research focus is in accordance with the facts in the field. In the result of this study, administrative planning to improve student services at MA Zainul Anwar Alas Sumur Kraksaan, namely by optimizing existing administrative resources and seeing their needs and development. So that the process can run well and madrasah can realize it with professional staff. Administrative evaluation in improving the quality of student services at MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan is carried out at least 2 (two) times in six months, by involving teachers and staff to reports, which need to be repaired or improved*

**Keywords:** Management, Administration, Student services.

## **1. PENDAHULUAN**

Pada masa sekarang pendidikan sebagai hal yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia. Dengan perubahan yang sangat maju yang terjadi di dunia pendidikan dimulai dengan layanan penerimaan siswa secara online dan pengumuman kelulusan apalagi sekarang Data-data siswa tersimpan di EMIS, data emis jugajuga digunakan untuk penerbitan blanko ijazah dan memasukkan siswa baru dalam data tersebut.

Lembaga pendidikan adalah organisasi produksi yang membuat layanan pendidikan yang dibeli oleh siswa. Pelanggan terpenting adalah institusi pendidikan murid atau mahasiswa,

---

dengan tujuan mengubah tingkah laku seseorang ke arah yang lebih baik melalui interaksi dengan lingkungan yang ada di sekitar.

Staf tata usaha adalah aspek penting yang sering dilupakan peran dan kebutuhannya. Selama ini selalu digaungkan pada dua hal yaitu peningkatan kualitas murid dan guru, namun jarang untuk membicarakan mengenai kualitas staf tata usaha. Administrasi bagian dari tugas ketatausahaan. Namun ketatausahaan mempunyai tugas yang lebih dari sekedar tentang administrasi. Ketatausahaan sering disebut dengan juru tulis karena pekerjaan mereka biasanya melibatkan pengetikan. (Muhlis, 2016)

Peran guru sangat penting dalam membantu ketatausahaan untuk meningkatkan pelayanan siswa di madrasah. Fungsi ketatausahaan adalah link untuk menjalankan fungsi madrasah apabila link tersebut error maka operasional sekolah juga mengalami masalah, hal ini berkaitan dengan kualitas staf tata usaha itu sendiri. Kebanyakan staf tata usaha yang ada di sekolah sekarang ini berkualifikasi pendidikan SMA/MA, jarang sekali staf tata usaha berkualifikasi S1 apalagi sarjana administrasi perkantoran maupun keuangan dan mereka dituntut untuk bisa mengerjakan semua aspek administrasi sekolah, namun di MA Zainul Anwar ketatausahaan dan stafnya sudah berkualifikasi SI.

Tugas ketatausahaan yang sudah menjadi tuntutan zaman, kemajuan teknologi dan jangkauan komunikasi yang luas membuat ketatausahaan semakin tertantang untuk berkembang, baik peningkatan kapasitas individu maupun pengembangan kelembagaan. (Muhlis, 2016).

Kepala sekolah memiliki tanggung jawab atas manajemen secara *makro*, baik dalam perencanaannya dan pelaksanaan dalam meningkatkan layanan siswa yang langsung berkaitan dengan administrasi ketatausahaan di sekolah. Kepala sekolah yang profesional dalam hal manajemen pendidikan akan memberikan hal positif dan perubahan pada sistem pendidikan dilembaga sekolah seperti pengelola tenaga kependidikan yang efektif E. Mulyasa (2006:89). Jika kepala sekolah dan ketatausahaan dalam mengelola pelayanan siswa mampu memberikan hasil yang baik maka akan meningkat pula hasil staf tata usaha dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk memenuhi layanan, sekolah harus melakukan kemajuan dalam semua aspek, sekolah harus memperhatikan bagian yang relevan dalam komponen internal sekolah meliputi unsur-unsur manajemen, yaitu sumber daya manusia, keuangan, infrastruktur informasi, kurikulum dan hubungan masyarakat, Dilihat dari pengertian pelayanan, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara orang dengan orang.

Dalam meningkatkan kinerja sistem Dia dan dewan madrasah tumbuh dan menciptakan suasana kerja cara yang efektif hal ini juga membutuhkan ketatausahaan yang sudah memang menjadi ahlinya, agar pelayanan administrasi bisa berjalan dengan lancar. Untuk terus meningkatkan kinerja staf administrasi. Apalagi dalam pelayanan siswa, mereka membutuhkan standar yang baik memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu melihat pada dimensi kualitas pelayanan. Ketatausahaan berusaha untuk memberikan layanan yang andal, perseptif, empati, berpengetahuan luas dan berpengalaman. Dalam hal tersebut sama dengan kelima dimensi kualitas layanan yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelayanan yang bagus dapat digunakan dalam sistem layanan madrasah.

## 2. METODE

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian yang berkaitan dengan data dalam bentuk naratif dari kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk dapat menjabarkan lebih baik tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data. (Faizi et al., 2017)

Untuk memperoleh datanya melalui wawancara dan dokumentasi peneliti menjadi instrumennya dalam penelitian ini, wawancara yang lengkap sesuai dengan apa yang diperoleh dalam meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan. Dengan metode wawancara ini secara langsung digunakan untuk mendapat jawaban dari ketua TU dan Murid, tema yang diwawancarai dalam penelitian ini mengenai bagaimana perencanaan dan pelaksanaan untuk manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan, sedangkan tema yang diwawancarai mengenai murid adalah tanggapan murid atas pelayanan peningkatan manajemen tata usaha yang dialami.

Metode Dokumentasi adalah metode dengan cara mengumpulkan data melalui peninggalan-peninggalan tertulis yang ada dimadrasah, seperti arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumen yang dapat digunakan sebagai tambahan informasi tersebut, antara lain berupa struktur organisasi sekolah, tugas pokok dan fungsi petugas tata usaha sekolah, data-data peserta didik baru, buku kesiswaaan, dan buku perpustakaan, blangko atau surat layanan kesiswaaan, maupun berkas-berkas lain yang berhubungan dengan murid. Metode dokumentasi ini digunakan peneliti untuk memperoleh data tentang keadaan sekolah serta dokumen yang berhubungan dengan manajemen tata usaha untuk meningkatkan pelayanan .siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan.(Tiara et al., 2018)

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data melalui wawancara, dan dokumentasi, diketahui bahwa Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan sebagai berikut:

### **Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Sisw**

Menurut Henry Fayol Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengawasan atau kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Nawawi (1983:54) mengartikan tata usaha adalah “rangkaiannya aktifitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi”. Ketatausahaan sekolah dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan (kepala madrasah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi dengan data yang diperlukan. Pengelolaan sekolah secara umum dipegang oleh tata Usaha, dibawa Manajemen Kepala Madrasah.(Muhlis, 2016)

Menurut Daryanto (2014:107) Pelayanan pada intinya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Agar sebuah kegiatan berjalan dengan baik, teratur dan lancar perlu dibuat klasifikasi atau pembagian tugas sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dengan pembagian tugas ini, diharapkan sebuah kegiatan menjadi lebih kondusif, efektif dan efisien. Disinilah peranan

---

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

Begitu pula dengan MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen, madrasah mempunyai tujuan bahwa pada akhirnya nanti sekolah akan mempunyai peningkatan dalam hal kualitas maupun kuantitas. Manajemen di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan meliputi berbagai bidang diantaranya kurikulum, kesiswaan dan tata usaha, dalam penelitian ini mengambil pembahasan tentang tata usaha atau administrasi.

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah, upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memerhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Bahwa, peranan manusia yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Begitu pula di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan, mencoba mengoptimalkan pelayanannya dengan berbagai cara, diantaranya:

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

#### **Perencanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Siswa**

Manajemen yang baik tentu diawali dengan perencanaan yang matang dan baik. Supaya dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Perencanaan merupakan suatu proses memikirkan dan menetapkan kegiatan-kegiatan atau program-program yang akan dilakukan di masa datang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan tata usaha di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan selalu mengedepankan perencanaan dan melihat kebutuhan yang ada. Baik kebutuhan pelanggan/ murid ataupun pendidikan dan juga melakukan pemeriksaan atau pengecekan atas proses pelayanan yang telah lalu seperti pengecekan pada EMIS atau SIMPATIKA, serta menambahnya sesuai kebutuhan madrasah tersebut.

Perencanaan tata usaha di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan siswa, selalu mempertimbangkan kebutuhan siswa dan pendidikan, terutama dalam mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan juga

---

selalu berusaha memenuhi segala kebutuhan siswa. Mulailah dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan deskripsi pekerjaannya dan serta meningkatkan sarana prasarana dan juga peningkatan kualitas pendidikan disekolah. (Becker et al., 2015)

Perencanaan tata usaha di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan dapat peneliti analisis bahwa, perencanaan manajemen tata usaha yang diterapkan dilakukan dengan bermusyawarah dan terkoordinir oleh ketua tata usaha dengan para guru dan staf sekolah dalam agenda rapat tahunan. Menurut keterangan Ibu Ira Lindiana sebagai ketua tata usaha, sebelum melakukan perencanaan, diadakan pengecekan layanan agar dalam merencanakan peningkatan layanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Peningkatan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan dalam penyusunan program dan anggaran sekolah. Prosedur dalam peningkatan layanan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan.

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

#### **Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Siswa**

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

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini selaku pengelola tata usaha sekolah, bahwa MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan merealisasikan pelayanannya dengan menggunakan dua tahapan yaitu, pengembangan dan pemeliharaan.

Berdasarkan hasil peneliti di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan, bahwa pengembangan dan pemeliharaan pelayanan yang dimaksud agar proses pelayanan mempunyai peningkatan dan berjalan dengan baik. Kemudian untuk hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, pihak tata usaha sekolah mengadakan pertemuan atau rapat dengan wali murid atau bertanya secara langsung ketika penerimaan raport nilai siswa di akhir semester. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sampai mana kinerja pelayanan sekolah.

MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), melayani pelaksanaan pekerjaan operatif madrasah dan keuangan. Disamping itu, juga peningkatan dalam sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Disamping itu, mengenai ketersediaan sarana prasarana, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terhadap siswanya. Hal ini dapat dilihat dari upaya sekolah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan.

#### **Evaluasi Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Siswa**

Pengawasan adalah proses pengamatan dan suatu kegiatan operasional dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya yang terlihat dalam rencana. Dalam kegiatan evaluasi pelayanan tata usaha sekolah yaitu dengan mengawasi atau melihat secara langsung proses pelayanan. Jika tidak memenuhi syarat-syarat tertentu maka evaluasi dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester) sekali, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki. Kegiatan evaluasi dengan cara memonitoring secara langsung, jika pelayanan masih bayak dan baik maka akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, akan tetapi bila ada komplain tentang pelayanan, maka akan dilakukan perubahan dan peningkatan.

---

Perubahan dan peningkatan merupakan kegiatan mengubah dan menambah atau mengurangi berdasarkan pedoman yang berlaku. Perubahan dan peningkatan dilakukan supaya kualitas atau mutu pelayanan tetap terjaga.

Upaya-upaya yang dilakukan MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan untuk mempertahankan kualitas layanan siswa ialah sebagai berikut:

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

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan tentang manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Ma Zainul Anwar Alas Sumur Kulon, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha madrasah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa.

2. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga prosesnya bisa berjalan dengan baik dan lancar. Disamping itu, dalam pelaksanaannya madrasah merealisasikan dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengantenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), melayani pelaksanaan kegiatan operatif dan keuangan Semua bekerjasama dalam mewujudkan keberhasilan program yang sudah direncanakan sebelumnya.

3. Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan pelayanan siswa di MA Zainul Anwar Alas Sumur Kulon Kraksaan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid.

#### DAFTAR PUSTAKA

Becker, F. G. ( 2015) Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan MTS Nahdlatusy Syubban Sayung Demak , Cleary, M., Team, R. M., Holtermann, H., The, D., Agenda, N., Science, P., Sk, S. K., Hinnebusch, R., Hinnebusch A, R., Rabinovich, I.,

Faizi, M. F.,(2017) Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif

---

Muhlis, M. (2016). Pengelolaan Ketatausahaan, Layanan Administrasi Akademik. *Administrasi Pendidikan*, 7.

Tiara, H., Ananiah, & Darwis. (2018). Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda. *Tarbiyah Wa Ta'lim : Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran*, 5(2), 81-94.