

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar” ini ditulis oleh Rizqi Amalia, NIM. 12207173011, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, yang dibimbing oleh Dr. H. Mochamad Arif Faizin, M.Ag, NIP. 197608272005011005.

Kata Kunci : *Peran, Tenaga Kependidikan, Mutu Layanan Administrasi*

Peran tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan. Hal ini merupakan sub sistem berbentuk struktur organisasi yang saling berkaitan dan memiliki sifat dominan terhadap pelaksanaan pengelolaan layanan administrasi pendidikan. Mutu layanan administrasi yang baik muncul dari suatu kinerja para pegawai yang menaungi dalam bidangnya masing-masing. Segala proses yang terjadi di Madrasah berpacu pada Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar. Layanan administrasi dibutuhkan pada awal pelaksanaan kegiatan samapai dengan akhir kegiatan berlangsung.

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah 1) Bagaimana peran tenaga kependidikan di MTs Negeri 6 Blitar ? 2) Bagaimana pengelolaan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 6 Blitar ? 3) Bagaimana hambatan dan solusi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di MTs Negeri 6 Blitar ?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui peran tenaga kependidikan di MTs Negeri 6 Blitar. 2) Untuk mengetahui pengelolaan mutu layanan administrasi di MTs Negeri 6 Blitar. 3) Untuk mengetahui hambatan dan solusi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di MTs Negeri 6 Blitar.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Pada teknik analisis data penelitian ini menggunakan pola interaktif terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam teknik analisis data berguna pada pemaparan data yang lebih konseptual. Pengecekan keabsahan data melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, peran tenaga kependidikan memiliki tugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis di MTs Negeri 6 Blitar yang sudah ter-Organisir dengan baik, seperti halnya susunan struktur dan pembagian *job description* sesuai keahlian dan ketrampilan pada bidangnya masing-masing, pada dasarnya komponen yang ada didalamnya memiliki sifat berkesinambungan dan tidak dapat dipisahkan. *Kedua*, pengelolaan mutu

layanan administrasi di MTs Negeri 6 Blitar sudah terlaksana sesuai prinsip manajemen yaitu POAC dan sesuai dengan prosedur pengelolaan yang telah ditetapkan oleh MTs Negeri 6 Blitar. Dalam pengelolaan layanan pendidikan di MTs Negeri 6 Blitar selalu melibatkan *stakeholders* yang ada. Pada sistem pengelolaan administrasi di MTs Negeri 6 Blitar hampir semua sudah menggunakan sistem online berbasis komputer dan pelaksanaan pengelolaan administrasi pendidikan diawasi oleh bagian supervisor dari pusat yang bertugas mengawasi, mengontrol, dan membimbing dalam pelaksanaan kegiatan pengelolaan administrasi. *Ketiga*, adapun hambatan dalam layanan administrasi pendidikan yaitu di MTs Negeri 6 Blitar yaitu belum bisa terlaksana pembayaran administrasi siswa (SPP) melalui sistem Bank setelah melakukan uji coba dan belum bisa terlaksananya sistem layanan 1 pintu. Sedangkan Faktor pendukung dalam proses layanan administrasi pendidikan diantaranya SDM yang berkualitas, dan adanya pembinaan dan pelatihan setiap saat yang dilakukan oleh pusat maupun swasta untuk mendukung *skill* pegawai dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Role of Education Staff to Improve the Quality of Administrative Services at Islamic Middle School 6 Blitar" was written by Rizqi Amalia, Registered Student Number 12207173011, Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. Supervisor: Dr. H. Mochamad Arif Faizin, M.Ag, NIP. 197608272005011005.

Keywords: Role, Education Staff, Quality of Administration Services

The role of education staff is to do the administration, management, development, supervision, and technical services to support the educational process. This is a sub-system in the form of an interrelated organizational structure and has a dominant characteristic in the implementation of educational administration services management. A good administrative services emerges from the performance of the employees in their respective realm. All processes that occur in the school are based on the Vision, Mission, and Goals of Islamic Middle School 6 Blitar. Administrative services are needed at the beginning of an activity until it finished.

The focus of this research are 1) What is the role of education staff at Islamic Middle School 6 Blitar? 2) How is the management of administrative service quality at Islamic Middle School 6 Blitar? 3) What are the obstacles and solutions in improving the quality of administration services at Islamic Middle School 6 Blitar? The objectives of this research are 1) To describe the role of education staff at MTs Negeri 6 Blitar. 2) To describe the management of administrative service quality at MTs Negeri 6 Blitar. 3) To describe the obstacles and solutions to improve the quality of administration services at Islamic Middle School 6 Blitar.

This research is a qualitative research, the data collection method used observation, interviews, documentation. The data analysis technique used data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data through extended observations, increasing persistence, and triangulation.

The results of the study indicate that: First, the role of education personnel has the task of carrying out administration, management, development, supervision, and technical services at Islamic Middle School 6 Blitar that have been well organized, as well as the structure and division of job descriptions according to the expertise and skills of each field, basically the components in it have a continuous nature and cannot be separated. Second, the management of the quality of administrative services at Islamic Middle School 6 Blitar has been

implemented according to the management principle, namely POAC and in accordance with the management procedures established by Islamic Middle School 6 Blitar. In the management of education services at Islamic Middle School 6 Blitar always involve existing stakeholders. In the administrative management system at Islamic Middle School 6 Blitar, almost all of them have used a computer-based online system and the implementation of educational administration management is supervised by the supervisor from the center in charge of supervising, controlling, and guiding in the implementation of administrative management activities. Third, there are obstacles in educational administration services, namely at Islamic Middle School 6 Blitar, namely that student administration payments (SPP) have not been implemented through the Bank system after conducting trials and the 1-door service system has not been able to implement. While the supporting factors in the process of educational administration services include quality human resources, and the existence of coaching and training at any time carried out by the center or the private sector to support employee skills in improving the quality of administrative services.

الملخص

أطروحة بعنوان "دور العاملين في مجال التعليم في تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار" بقلم رزقي أماليا ١٢٢٠٧١٧٣٠٢٦ NIM. قسم إدارة التربية الإسلامية بكلية التربية وتدريب المعلمين الذي يشرف عليه الدكتور الحج مُجد عارف فايزين، ماجستير،. NIP.١٩٧٦٠٨٢٧٢٠٠٥٠١١٠٥

الكلمات المفتاحية: الدور ، العاملون التربويون ، جودة الخدمات الإدارية

دور العاملين في التعليم مسؤول عن تنفيذ الخدمات الإدارية والتنظيمية والتطوير والإشراف والخدمات الفنية لدعم العملية التعليمية في التعليم. هذا نظام فرعي في شكل هيكل تنظيمي مترابط وله طبيعة مهمة في تنفيذ إدارة خدمات الإدارة التعليمية. تنبع جودة الخدمات الإدارية الجيدة من أداء الموظفين في مجالات تخصصهم. تستند جميع العمليات التي تحدث في المدارس إلى رؤية ورسالة وأهداف مدرسة سنووية نيجري ٦ باليتار. الخدمات الإدارية مطلوبة في بداية تنفيذ النشاط حتى نهاية النشاط.

محور البحث في هذه الدراسة هـ (١) ما هو دور طاقم التعليم في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار؟ (٢) كيف يتم إدارة جودة الخدمة الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار؟ (٣) ما هي المعوقات والحلول في تحسين جودة خدمات إدارة التعليم في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار؟. أهداف هذا البحث هي (١) لمعرفة دور طاقم التعليم في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار. (٢) لمعرفة إدارة جودة الخدمات الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار. (٣) لمعرفة المعوقات والحلول في تحسين جودة خدمات إدارة التعليم في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار.

هذا البحث هو بحث نوعي ، وطريقة جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق. في تقنية تحليل بيانات البحث هذه ، تم استخدام نمط تفاعلي يتكون من جمع البيانات وتقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج في تقنيات تحليل البيانات مفيدة في عرض البيانات الأكثر تصورية. التحقق من صحة البيانات من خلال الملاحظات الموسعة ، وزيادة الثبات ، والتثليث.

تشير نتائج الدراسة إلى ما يلي: أولاً ، يتمثل دور العاملين في مجال التعليم في تنفيذ الخدمات الإدارية ، والتنظيمية ، والتطوير ، والإشراف ، والخدمات الفنية في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار التي تم تنظيمها بشكل جيد ، فضلاً عن الهيكل والتقسيم. توصيفات الوظائف وفقاً لخبرات ومهارات كل مجال ، وتكون المكونات الموجودة فيه أساساً ذات طبيعة مستمرة ولا يمكن فصلها. ثانياً ، تم تنفيذ إدارة جودة الخدمات الإدارية في المدرسة الثانوية الحكومية ٦ باليتار وفقاً لمبدأ الإدارة ، وبالتحديد POAC ووفقاً لإجراءات الإدارة التي وضعتها المدرسة الثانوية

الحكومية ٦ باليتار. في إدارة خدمات التعليم في المدرسة الثناوية الحكومية ٦ باليتار دائماً يشارك أصحاب المصلحة الحاليون. في نظام الإدارة الإدارية في المدرسة الثناوية الحكومية ٦ باليتار ، استخدم معظمهم نظاماً إلكترونيًا قائمًا على الكمبيوتر ويتم تنفيذ إدارة الإدارة التعليمية تحت إشراف مشرف من المركز المسؤول عن الإشراف والرقابة والتوجيه في التنفيذ من أنشطة التنظيم الإداري. ثالثًا ، هناك عقبات في خدمات الإدارة التعليمية ، وتحديدًا في المدرسة الثناوية الحكومية ٦ باليتار ، وهي أن مدفوعات إدارة الطلاب (SPP) لم يتم تنفيذها من خلال نظام البنك بعد إجراء التجارب ولم يتمكن نظام الخدمة من الباب الواحد من التنفيذ. بينما تشمل العوامل الداعمة في عملية خدمات الإدارة التربوية جودة الموارد البشرية ، ووجود التوجيه والتدريب في أي وقت يقوم به المركز أو القطاع الخاص لدعم مهارات الموظف في تحسين جودة الخدمات الإدارية.