

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan memaparkan dan menghubungkan antara kajian pustaka dengan hasil temuan yang ada dilapangan. Pada dasarnya kenyataan yang sebenarnya tidak semua dapat dikatakan sama dengan yang tertera di kajian pustaka dan sebaliknya. Dengan begitu diperlukan pembahasan yang lebih lanjut antara kajian pustaka dengan hasil penelitian di lapangan, sehingga akan dipaparkan dari masing-masing temuan yang akan dibahas berikut ini.

#### **A. Peran Tenaga Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar**

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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

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 memiliki 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:

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 212-213

<sup>2</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi Dan Supervise Pendidikan...*, hlm. 21

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.<sup>3</sup>

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).<sup>4</sup>

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

<sup>3</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.

<sup>4</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi)*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, hlm. 241

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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

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

---

<sup>5</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori Dan Implementasi...*, hlm. 243

<sup>6</sup> Topic Offirstson, *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2014), hlm. 21-22

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.<sup>7</sup>

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 dari tingkat pencapaian suatu pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan suatu strategi organisasi.

## **B. Pengelolaan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 6 Blitar**

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

---

<sup>7</sup> Ahmad Mappaenre, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2009), hlm. 63

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 pendidikan meliputi mutu input, proses output, dan outcome. Input pendidikan diyatakan bermutu jika siap berproses. Proses pendidikan bermutu apabila mampu menciptakan suasana yang PAKEMB (Pembelajaran yang Aktif, Kreatif, Efektif, Menyenangkan, dan Bermakna).<sup>8</sup>

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 *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.<sup>9</sup>

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

---

<sup>8</sup> Muhammad Basri, *Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan*, Jurnal: Otoritas, Vol. 1, No. 2, Oktober 2011, hlm. 112

<sup>9</sup> Khoirul Azan, *Mutu Layanan Akademik*, Jurnal Penelitian Pendidikan : No. 1, Vol. 15, 2015, hlm. 43

menjalani 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 berkenaan dengan pengelolaan proses pendidikan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang.<sup>10</sup>

Pengelolaan yang baik terhadap pendidikan merupakan syarat penting yang akan membantu terciptanya pendidikan yang berkualitas. Rendahnya mutu pendidikan di setiap jenjang merupakan masalah yang sangat krusial 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.

---

<sup>10</sup> Ushansyah, *Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan*, "Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan, Volume 15, No. 27 April 2017", hlm. 14

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.<sup>11</sup>

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 (*efisiensi*) dan memaksimalkan tingkat pencapaian (*keefektifan*) potensi sumberdaya yang tersedia. Seperti halnya Menurut Henry Fayol yang merupakan seorang industrialis

---

<sup>11</sup> Muh. Hambali Dan Mu'alimin, *Manajemen Pendidikan Kontemporer*, (Yogyakarta: Ircisod, 2020), hlm. 179-185



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*”.<sup>12</sup>

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. Kualiatas layanan yang diberikan madrsah 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.

---

<sup>12</sup> Edeng Suryana, *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), hlm. 10

## 1. 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.<sup>13</sup>

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 penjelas dari tahap-tahap yang dikehendaki dengan melibatkan sumber daya sekolah/madrasah dalam pembuatan keputusan untuk mencapai tujuan.

## 2. 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

---

<sup>13</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer...*, hlm. 46

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.<sup>14</sup>

Jadi, pengorganisasian adalah tingkat kemampuan pimpinan sebagai pengambil kebijakan pada birokrasi pemerintah dan kepala sekolah sebagai pimpinan kegiatan pembelajaran.

### 3. Fungsi Penggerak

Dalam satuan pendidikan yang berperan sebagai penggerak adalah Kepala sekolah/madrasah. Oleh karena itu kepemimpinan Kepala Madrasah mempunyai peran penting dalam menggerakkan personelnnya 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*),

---

<sup>14</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 49-50

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.<sup>15</sup>

#### 4. 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

---

<sup>15</sup> Adri Efferi, *Manajemen Pendidikan: Menyingkap Tabir Pengelolaan Lembaga Pendidikan*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm. 74

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.<sup>16</sup>

Jadi, koordinasi diperlukan untuk memudahkan kegiatan yang akan dilaksanakan atau bahkan sebelum kegiatan terlaksana

#### 5. 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 diikuti 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.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 55

<sup>17</sup> Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer...*, hlm. 58

Jadi, tujuan pengarahan pada dasarnya meminimalisir ketidaktepatan dalam melaksanakan suatu kegiatan.

#### 6. 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 di kantor, sekaligus memberikan saran apabila ada ketidaktepatan 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.<sup>18</sup>

Jadi pada dasarnya pengawasan sebagai bentuk penyelenggaraan pendidikan yang dilihat dari praktek yang dititik beratkan pada kegiatan pendukung yang memiliki sifat progres *checking*.

Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan dapat dikatakan suatu

---

<sup>18</sup> Saefullah, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), hlm. 38

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.<sup>19</sup>

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

---

<sup>19</sup> Nuraini, "Jejak Pendidikan Portal Pendidikan Indonesia", dalam <http://www.jejakpendidikan.com/2019/08/bentuk-layanan-jasa-pendidikan.html>, diakses 20 April 2021`

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.<sup>20</sup>

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 aatau 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 stnadar yang telah

---

<sup>20</sup> Aryawan, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Melalui Optimalisasi Penerapan Manajemen Peserta Didik*, Jurnal : Ilmiah Ilmu Sosial, Vol. 5, No. 1, Juni 2019, hlm. 35



disepakati, selanjutnya yang terakhir melakukan perbaikan.<sup>21</sup>

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

---

<sup>21</sup> Agus supriyanto, dkk, *Manajemen Mutu Layanan Pendidikan Di sekolah Menengah Atas Karya Sekadau*, Jurnal: untan, Vol. 6, No. 2, 2017, hlm. 12

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.<sup>22</sup>

Jadi, hubungan manusia dalam suatu lembaga meunjuk kepada manusia dalam badan-badan untuk menjalankan fungsi-fungsi institusional bagi sistem sosial secara keseluruhan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan serta memanusiakan manusia.

### **C. Hambatan dan Solusi dalam Meningkatkan Mutu layanan Administrasi Pendidikan**

Berdasarkan pemaparan data dari hasil wawancara dan observasi mengungkapkan bahwa, untuk mendukung kelancaran kegiatan tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan sehingga madrasah berangsur-angsur memenuhi kebutuhan dalam pengelolaan administrasi sehingga berdampak pada mutu layanan yang baik, pemenuhan kebutuhan tenaga administrasi antara lain yaitu pemenuhan komputer dan fasilitas pendukung lainnya. Faktor pendukung lainnya mengenai status dan pengalaman kinerja tenaga administrasi yang sudah menjalankan pelatihan sekaligus berstatus sertifikasi dan PNS.

Ada pula faktor penghambat dalam segi layanan administrasi terdapat pada penyesuaian sistem layanan administrasi agar dapat berjalan

---

<sup>22</sup> B. Boediono, *Pelayanan Prima Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm.

dengan seimbang. Kemajuan sistem layanan harus diperhatikan juga dengan lingkungan sekitar yang juga perlu diarahkan agar dapat berjalan beriringan. Seperti halnya sosialisasi sistem layanan kepada masyarakat agar mengetahui perkembangan yang diselenggarakan oleh madrasah/sekolah. Apabila belum bisa berjalan dengan sistem tersebut sehingga madrasah membuat kebijakan yang dapat memudahkan pelanggan untuk mendapatkan layanan.

Dengan kendala tersebut sehingga perencanaan pengelolaan mutu layanan harus ditata sebaik mungkin dan mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi. Seperti halnya menurut Bafadal yang dikutip oleh Muhamad Muspawi dan Haizatul Robi'ah dalam jurnal *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam peningkatan Pelayanan*, bahwa :

Perencanaan peningkatan mutu pelayanan juga harus memperhatikan beberapa aspek yaitu apa yang dilakukan, apa yang harus dilakukan, kapan dilakukan, dimana akan dilakukan, bagaimana melakukan, dan apa saja yang diperlukan agar tercapainya tujuan dapat maksimal.<sup>23</sup>

Oleh karena itu, POAC merupakan hal yang wajib digunakan dalam pengelolaan pendidikan. pemecahan permasalahan dilakukan dengan musyawarah bersama untuk menemukan solusi yang terbaik. Proses perencanaan yang disepakati dengan cara menganalisis kebutuhan pelanggan dan kebutuhan yang diperlukan disetiap tahun. Proses selanjutnya dalam pengelola tenaga administrasi adalah membuat data pengajuan kebutuhan dan berkoordinasi dengan

---

<sup>23</sup> Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah, *Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan*, (Jurnal: Manajemen Supervisi Pendidikan (JMSP), Volume. 4, Nomor 3, Juli 2020), hlm. 236

Kepala bagian Tata Usaha selanjutnya koordinasi dengan Kepala Madrasah. Pengelolaan layanan yang baik akan menghasilkan mutu layanan yang baik. Sehingga dalam pengelolaan pendidikan harus berpikir keras untuk dapat menciptakan strategi pembelajaran yang efektif agar dapat meningkatkan mutu pendidikan kita.

Menurut Juran yang dikutip Mu'alimin dalam buku *Manajemen Administrasi Kontenporer*, ada tiga yang harus ditempuh oleh suatu perusahaan bila ingin mencapai kualitasnya:

- a) Mencapai perbaikan struktur atas dasar kesinambungan yang dikombinasikan dengan dedikasi dan keadaan yang mendesak;
- b) Mengadakan pelatihan secara luas;
- c) Membentuk komitmen dan kepemimpinan pada tingkat manajemen yang lebih tinggi.<sup>24</sup>

Adanya pelatihan, sosialisasi, diskusi, rapat diharapkan mampu membantu SDM dalam melaksanakan pengelolaan dan bertambah jalinanhubungan yang mendukung dalam pelaksanaannya. Pada dasarnya komponen-komponen dan hubungan satu dengan yang lainnya, akan dapat ditemukan kekurangan dan kelemahan sistem organisasi dan sistem pelayanan, sehingga dapat menentukan kebijakan untuk memperbaiki sistem atau pengembangan sistem administrasi. Tidak lupa dengan adanya strategi pelaksanaan yang mempermudah dalam pemecahan masalah dengan menghasilkan dan mempertimbangkan lebih banyak alternative yang berdampak dalam sesuatu yang menguntungkan. Tenaga kependidikan yang solid,

---

<sup>24</sup> Muh. Hambali Dan Mualimin, *Manajemen Pendidikan Kontenporer*, (Yogyakarta: Ircisod, 2020), hlm. 179-185

bertanggung jawab adalah dambaan semua sekolah. Pegawai tata usaha dituntut profesional dalam bidangnya.