# BAB IV

# HASIL PENELITIAN

## A. Paparan Data

Pada bab ini, akan dibahas mengenai paparan data dan temuan penelitian yang diperoleh peneliti dari hasil terjun lapangan tentang Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 5 Kediri. Data hasil penelitian ini peneliti peroleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang selanjutnya akan peneliti analisis kembali hasil data yang telah diperoleh guna menjelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian.

Selanjutnya, peneliti akan memaparkan data yang telah peneliti peroleh dari penelitian di MTsN 5 Kediri ini melalui fokus penelitian yang sudah ditentukan sebagaimana diatas, agar mudah dipahami dan data yang disajikan lebih terarah serta memperoleh gambaran yang jelas dari hasil penelitian.

### 1. Deskripsi data tentang perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.

Membahas mengenai perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri. Perencanaan sendiri merupakan tahap awal dalam manajemen. Manajemen yang baik pasti tidak lepas dari adanya perencanaan yang baik dan matang pula, oleh karena itu perencanaan merupakan tahap awal yang tidak dapat disepelekan. Dalam hal manajemen tata usaha, perencanaan sangat

dibutuhkan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi yang nantinya akan diberikan kepada pelanggan pendidikan.

Untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada pelanggan pendidikan pasti dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten pula, untuk itu dalam hal perekrutan tenaga administrasinya pun pihak MTsN 5 Kediri memiliki kebijakan dalam hal perekrutan tenaga administrasi. Selain itu sarana prasarana yang menunjang keberlangsungan untuk memberikan pelayanan administrasi pun juga dipenuhi demi kelancaran pemberian pelayanan administrasi. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah adanya pembagian tugas dalam tata usaha MTsN 5 Kediri agar dalam memberikan pelayanan dapat berjalan dengan optimal dan sesuai tugas masing-masing. Hal ini diperkuat dengan pendapat Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha MTsN 5 Kediri:

> "Untuk perencanaan dalam tata usaha sendiri yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan administrasi pastinya tidak lepas dari adanya sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini sangat berpengaruh dalam memberikan layanan administrasi yang mana biasanya kita sebut dengan staff tata usaha. Dalam pemilihan sumber daya manusia ini hal yang diperhatikan adalah pendidikan dan juga kualitasnya. Dimana pendidikan dan juga kualitas ini menjadi hal utama yang diperhatikan dalam perekrutan tenaga kependidikan. Setelah itu hal yang tidak kalah pentingnya lagi adalah akhlak dari seseorang tersebut. Karena apabila ia memiliki akhlak yang bagus tentunya ia juga memiliki kualitas dalam dirinya. Selain itu ketika perekrutan berlangsung juga ada tes keagamaan untuk calon staff tata usaha, karena kita dalam lingkungan madrasah tentunya kita juga tes agamanya. Tes yang dilakukan ini bisanya berupa tes mengaji."[1]

[1]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.15-09.15 WIB

Kemudian Bapak Basuki menambahkan:

> "Selain dibutuhkannya sumber daya manusia yang berkompeten, hal yang tidak kalah pentingnya adalah memiliki sarana prasarana yang memadai. Sarana dan prasana ini merupakan salah satu penunjang dalam keberhasilan memberikan layanan administrasi yang berkualitas pada pelanggan pendidikan atau siswa. Apabila sarana dan prasarana kurang memadaipun juga akan berimbas pada pemberian kualitas layanan administrasi. Oleh karena itu pihak madrasahpun juga sangat memperhatikan sarana dan prasarana penunjang layanan administrasi. Selain itu juga adanya pembagian tugas untuk staff tata usaha, hal ini bertujuan tentunya agar setiap staff memiliki tanggung jawab dalam pekerjaannya."[2]

**Gambar 4.1**
**Adanya Sarana Prasarana Penunjang Layanan Administrasi**[3]

Dalam mendukung keberlangsungan dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas, pihak MTsN 5 Kediri sangat memperhatikan kebutuhan-kebutuhan seperti saranan dan prasara penunjangnya. Dalam hal ini pula, setiap staff tata usaha juga memiliki tugas masing-masing yang mana menjadi tanggung jawabnya dalam bekerja. Hal ini bertujuan agar dalam organisasi tujuan dalam organisasipun dapat tercapai dengan adanya pembagian tugas.[4]

---

[2]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.15-09.15 WIB
[3]Dokumentasi Tentang Sarana Prasarana, pada 15 April 2021
[4]Observasi MtsN 5 Kediri, Pada 24 Maret 2021

Dari pemaparan Bapak Basuki diatas dapat diketahui bahwa perencaanaan yang ada di bagian tata usaha untuk dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi sangat baik dengan memperhatikan SDM yang akan direkrut dan juga sarana prasarananya. Menurut Bapak Agus Gunawan selaku Kepala Madrasah MTsN 5 Kediri juga mengatakan seperti itu, bahwasanya:

> "Dalam pemilihan tenaga administrasi atau staff tata usaha hal yang harus diperhatikan adalah sesuai kebutuhan, kelayakan, sesuai ijazah, dan juga adanya tes. Tes ini biasanya berupa tes keagamaan yaitu tes mengaji, yang mana biasanya kepala tata usaha sendiri yang akan menguji calon staff tata usaha. Selain tes keagamaan tersebut biasanya juga dilihat dari segi kelayanan seseorang tersebut seperti dapatkah mengoperasikan *microsoft office* atau yang sesuai dengan kebutuhan yang ada."[5]

Setelah adanya perekrutan staff tenaga administrasi, pastinya tidak berhenti begitu saja. Hal ini juga menjadi perencanaan dalam tata usaha untuk terus meningkatkan kemampuan para staffnya agar terus berkembang dalam memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas, hal yang akan dilakukan setelah perekrutan yaitu salah satunya dengan mengikutkan staaf tata usaha untuk diklat. Hal ini sesuai yang dikatakan Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha MTsN 5 Kediri, adalah sebagai berikut:

> "Untuk para staff tata usaha juga diberikan hak mengikuti diklat, jadi ketika ada diklat yang mungkin diselenggaran oleh kemenag itu kita kirim beberapa orang sesuai kuota untuk mengikuti diklat yang tentunya sesuai dengan bidang yang ada pada tata usaha. Selain itu pihak madrasah juga memberikan kelonggaran pada staff

[5]Wawancara dengan Bapak Agus Gunawan, Pada Tanggal 24 Maret 2021 Pukul 10.00-10.30 WIB

> tata usaha untuk melanjutkan kuliah asal tidak mengganggu waktu bekerja di madrasah."[6]

Kemudian, perencanaan mengenai pengembangan mutu layanan juga terus diupayakan agar dapat memberikan layanan administrasi yang berkualitas. Hal yang sedang diupayakan adalah program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Selain itu juga pihak madrasah terus berupaya meng*update* atau memperbarui sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan administrasi. Dan pihak madrasah juga memberikan *provider* sendiri untuk administrasi agar dapat memberikan pelayanan administrasi yang cepat dan tepat. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Agus Gunawan selaku Kepala Madrasah MTsN 5 Kediri, yaitu:

> "Untuk pengembangan mutu layanan ini ada satu program dari kemenag yang sedang kita upayakan yaitu program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dimana nanti data-data yang masuk cukup disatu tempat saja melalui satu pintu tersebut, dan dilayani oleh bidang yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Dan juga kita selalu mengupayakan untuk meng*update* sarana prasaranan penunjang kebutuhan administrasi yang mana bertujuan untuk keberlangsungan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan administrasi tersebut. Dari situ pula pihak madrasah juga memberikan *provider* sendiri untuk bagian administrasi agar dalam pemberian layanan dapat berjalan dengan lancar dan juga memberikan layanan yang berkualitas."[7]

Dalam hal ini, pihak MTsN 5 Kediri juga memperhatikan fasilitas kepada staff tata usaha dengan memberikan akses internet sendiri untuk kantor tata usaha. Dimana hal itu bertujuan agar staaf tata usaha dapat mengakses internet guna memberikan layanan administrasi kepada

---

[6]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.15-09.15 WIB

[7]Wawancara dengan Bapak Agus Gunawan, Pada Tanggal 24 Maret 2021 Pukul 10.00-10.30 WIB

pelanggan pendidikan dengan maksimal. Dan untuk saat ini pihak MTsN 5 Kediri juga sedang mengupayakan program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Dimana nanti data-data yang masuk cukup disatu tempat saja melalui satu pintu tersebut, dan dilayani oleh bidang yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.[8]

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwasanya perencanaan yang ada di tata usaha dibuat dengan sangat baik untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi yang ada di MTsN 5 Kediri. Pihak MTsN 5 Kediri sangat memperhatikan SDM dan juga sarana prasarana demi keberlangsungan dalam memberikan pelayanan administrasi.

**2. Deskripsi data tentang pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.**

Pada bagian ini akan membahas mengenai pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri. Pelaksanaan juga merupakan suatu hal yang tidak kalah pentingnya dari perencanaan. Pelaksanaan sendiri menjadi perealisasian dari sebuah perencanaan. Dalam pelaksanaan terkait dengan meningkatkan kualitas layanan administrasi ini pastilah harus sesuai kebijakan yang ada dan juga harus sesuai dengan program yang ada di madrasah. Dalam pelaksanaan dibidang administrasi ini pihak tata usaha memberikan layanan berupa diantaranya yaitu layanan Program Indonesia Pintar untuk siswa, beasiswa prestasi, dan semua pengadministrasian data siswa dari masuk

[8]Observai MTsN 5 Kediri, Pada 24 Maret 2021

hingga keluar. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha MTsN 5 Kediri, yaitu:

> "Dalam hal pemberian layanan yang diberikan kepada peserta didik sendiri yaitu meliputi Program Indonesia Pintar untuk siswa yang dirasa kurang mampu. Dan juga adanya beasiswa prestasi bagi siswa-siswa yang memiliki prestasi dibidang akademik maupun non akademik, hal ini juga merupakan bentuk pemberian penghargaan bagi mereka atas prestasi yang didapatkan. Hal ini juga termasuk dalam pengadministrasi peserta didik."[9]

Kemudian, selain yang dijelaskan oleh bapak kepala tata usaha diatas juga terdapat pelayanan seperti pembayaran uang SPP, dan juga pelayanan bagi alumni yang hendak membutuhkan berkas seperti legalisir ijazah maupun SKHUN. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ifan Agus Fauzi selaku staff tata usaha MTsN 5 Kediri, sebagai berikut:

> "untuk pembayaran atau tanggungan yang dimiliki siswa, pembayaran dapat dilakukan kepada bendahara komite ataupun kepada staff yang ditugaskan menangani masalah keuangan dalam membantu bendahara dalam memberikan layanan tersebut. Dan untuk pelayanan kepada alumni apabila mengurus seperti legalisir ijazah atau SKHUN kita memiliki prosedur yang harus dilalui. Yaitu siswa sendiri harus datang ke madrasah dengan membawa ijazah asli serta fotocopy an sendiri. Setelah itu pihak pertama yang akan menerima adalah staff tata usaha yang kemudian akan diberikan kepada kepala tata usaha untuk dimintakan tanda tangan, apabila ditandatangani oleh kepala tata usaha selanjutnya dimintakan tanda tangan kepada kepala madrasah, yang kemudian baru bisa diberi stempel oleh pihak staff tata usaha. Dan yang terakhir adalah mengisi buku agenda yang dimaksudkan sebagai bukti bahwa siswa telah meminta legalisir atau kepentingan apapun itu sebagai bukti."[10]

---

[9]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.00-09.00 WIB

[10]Wawancara dengan Bapak Ifan Agus Fauzi, Pada Tanggal 24 Maret 2021 Pukul 09.15-09.45 WIB

**gambar 4.2**
**Proses Pembayaran SPP[11]**

Dalam proses pemberian layanan administrasi ini, meliputi pembayaran SPP oleh peserta didik maupun oleh wali murid secara langsung. Dalam hal pembayaran tersebut dilayani oleh bendahara komite atau juga bisa melalui wakil staff tata usaha. Terdapat pelayanan mengenai data-data seperti pengadministrasian perihal data siswa. Tidak hanya melayani peserta didik yang masih aktif, pelayanan administrasi juga mencakup pelayanan untuk alumni, seperti ijazah dan SKHUN.[12]

Selain pelayanan secara manual, dalam pemberian layanan administrasi di MTsN 5 Kediri ini juga terdapat pelayanan secara berbasis IT. Saat ini pelayanan administrasi secara online adalah PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru dan Pengumpulan Berkas siswa seperti ijazah dan SKHUN pada jenjang sebelumnya. Hal ini seperti yang

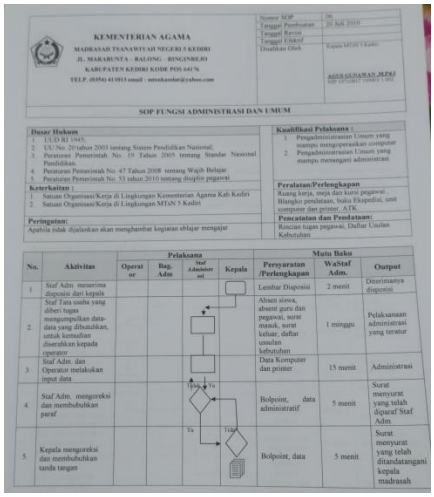
[11]Dokumentasi Tentang Proses Pembayaran SPP, Pada 19 Februari 2021
[12]Observasi MTsN 5 Kediri, Pada 24 Maret 2021

dikatakan oleh Ibu Diana Nur Agustina selaku staff tata usaha MTsN 5 Kediri, sebagai berikut:

> "Selain pelayanan secara manual juga terdapat pelayanan berbasis IT, yang termasuk pelayanan online ini meliputi PPDB dan pengumpulan berkas siswa berupa ijazah dan SKHUN pada jenjang sebelumnya, dan dalam pelayanan administrasi secara online ini di perpustakaan juga sudah menerapkan administrasi secara online, seperti meminjam dan mengembalikan buku sudah kita buat berbasis IT. Akan tetapi dalam layanan PPDB ini pun tidak sepenuhnya secara online ketika ada berkas yang harus dikumpulkan ke madrasah kita buat sistem jadwal pengumpulannya, hal ini juga bertujuan untuk menghindari kerumunan dan tentunya agar terjadwal juga dalam mengumpulkannya."[13]

Kemudian Bapak Ifan Agus Fauzi menambahkan:

> "Jadi dalam pelayanan administrasi ini kita memiliki SOP pelayanan administrasi sebagai acuan dalam memberikan layanan kepada pendidikan, hal ini juga selalu kita terapkan agar pelanggan pendidikan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya."[14]



KEMENTERIAN AGAMA
MADRASAH TSANAWIYADI NEGERI 5 KEDIRI
JL. MARARUNTA – BALONG – BINGINREJO
KABUPATEN KEDIRI KODE POS 64176
TELP. (0354) 412013 email : mtsn5kediri@yahoo.com

| | |
|---|---|
| Nomor SOP | 06 |
| Tanggal Pembuatan | 20 Juli 2019 |
| Tanggal Revisi | |
| Tanggal Efektif | |
| Ditetapkan Oleh | Kepala MTsN 5 Kediri<br>AGUS GUNAWAN, M.PAI<br>NIP. 197108171998031 002 |

SOP FUNGSI ADMINISTRASI DAN UMUM

| | |
|---|---|
| **Dasar Hukum**<br>1. UUD RI 1945;<br>2. UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>3. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;<br>4. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar;<br>5. Peraturan Pemerintah No. 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai | **Kualifikasi Pelaksana :**<br>1. Pengadministrasian Umum yang mampu mengoperasikan computer<br>2. Pengadministrasian Umum yang mampu mengatasi administrasi |
| **Keterkaitan :**<br>1. Satuan Organisasi/Kerja di Lingkungan Kementerian Agama Kab.Kediri<br>2. Satuan Organisasi/Kerja di Lingkungan MTsN 5 Kediri | **Peralatan/Perlengkapan**<br>Ruang kerja, meja dan kursi pegawai , Blangko penilaian, buku Ekspedisi, unit computer dan printer , ATK |
| **Peringatan:**<br>Apabila tidak dijalankan akan menghambat kegiatan belajar mengajar | **Pencatatan dan Pendataan:**<br>Rincian tugas pegawai, Daftar Usulan Kebutuhan |

| No. | Aktivitas | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Operator | Bag. Adm | Staf Administrasi | Kepala | Persyaratan /Perlengkapan | Waktuf Adm. | Output |
| 1 | Staf Adm menerima disposisi dari kepala | | | | | Lembar Disposisi | 2 menit | Diterimanya disposisi |
| 2. | Staf Tata usaha yang diberi tugas mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, untuk kemudian disserahkan kepada operator | | | | | Absen siswa, absent guru dan pegawai, surat masuk, surat keluar, daftar usulan kebutuhan | 1 minggu | Pelaksanaan administrasi yang teratur |
| 3. | Staf Adm. dan Operator melakukan input data | | | | | Data Komputer dan printer | 15 menit | Administrasi |
| 4. | Staf Adm. mengoreksi dan membubuhkan paraf | | | Tidak Ya | | Bolpoint, data administratif | 5 menit | Surat menyurat yang telah diparaf Staf Adm |
| 5. | Kepala mengoreksi dan membubuhkan tanda tangan | | | Ya | Tidak | Bolpoint, data | 5 menit | Surat menyurat yang telah ditandatangani kepala madrasah |

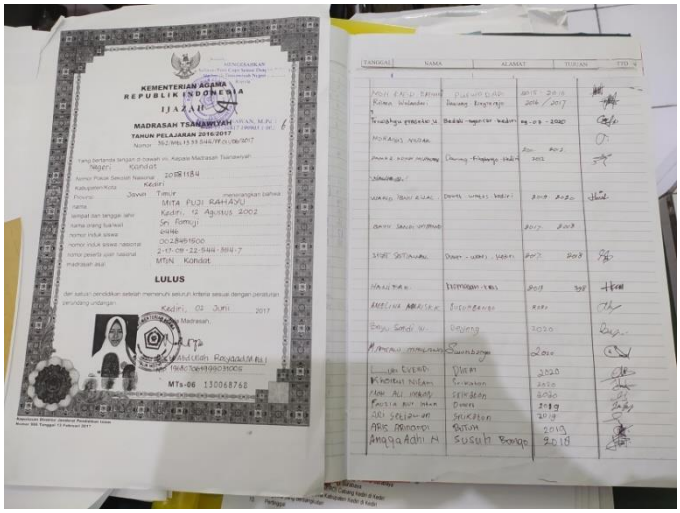
**Gambar 4.3**
**SOP Pelayanan Administrasi[15]**

---

[13]Wawancara dengan Ibu Diana Nur Agustina, Pada Tanggal 16 Juli 2021, pukul 12.00 WIB

[14]Wawancara dengan Bapak Ifan Agus Fauzi, Pada Tanggal 16 Juli 2021, Pukul 13.00 WIB

[15] Dokumentasi tentang SOP Pelayanan Administrasi, Pada 16 Juli 2021




**Gambar 4.4**
**Buku Agenda**[16]

**Gambar 4.5**
**Pengumpulan Data Siswa Berupa Ijazah dan SKHUN**[17]

Selanjutnya, dalam pemberian pelayanan administrasi yang berkualitas pastinya membutuhkan sarana prasarana yang cukup dan

[16]Dokumentasi Tentang Buku Agenda, Pada 24 Maret 2021
[17]Dokumentasi Tentang Pengumpulan data siswa berupa ijazah dan SKHUN, Pada 21 September 2020

memadai. Hal ini juga merupakan sarana dalam meningkatkan kinerja para staff tata usaha dalam menjalankan tugasnya. Pihak madrasahpun sudah memenuhi kantor tata usaha dengan fasilitas-fasilitas seperti adanya ruang khusus tata usaha, komputer dan laptop, mesin *fotocopy*, dan masih banyak lainnya. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha, yaitu sebagaimana berikut:

> "Sarana dan prasarana yang dimiliki madrasah sudah dibilang cukup memadai bahkan lebih dari cukup, mulai dari mesin fotocopy, printer, komputer, laptop, lcd proyektor sudah dipenuhi oleh pihak madrasah guna dapat memberikan layanan administrasi yang berkualitas. Dan untuk para staff tata usaha juga diberikan fasilitas berupa laptop masing-masing untuk menyelesaikan tugasnya."[18]

Dengan demikian untuk setiap staff tata usaha di MTsN 5 Kediri difasilitasi dengan sangat baik demi menjaga kualitas layanan administrasi yang baik, dan tentunya dapat memuaskan pelanggan pendidikan. Hal ini tentunya juga menjadi suatu hal yang diharapkan dapat menunjang meningkatkan kualitas layanan administrasi di madrasah dan juga dapat menambah semangat para staff agar terus bekerja dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

[18]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.00-09.00 WIB

**Gambar 4.6**
**kantor Tata Usaha[19]**

**Gambar 4.7**
**Fasilitas Komputer untuk staff tata usaha[20]**

Selain sarana prasarana, tentunya dalam memberikan layanan administrasi tidak terlepas dari pengawasan oleh kepala tata usaha sebagai atasan dari para staff. Hal ini juga merupakan upaya agar layanan administrasi yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Bentuk

[19]Dokumentasi Tentang Kantor Tata Usaha, Pada 15 April 2021
[20]Dokumentasi Tentang fasilitas komputer untuk staff tata usaha, Pada 15 April 2021

pengawasan yang dilakukan oleh kepala tata usaha sendiri yaitu berupa pengawasan melalui pembagian tugas masing-masing staff tata usaha, pengawasan buku kinerja, dan mengamati secara langsung. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha, yaitu:

> "Dalam hal mengawasi kinerja para staff dalam memberikan layanan administrasi, selain dengan mengamati secara langsung dengan memperhatikan pembagian tugas masing-masing staff, saya juga melakukan pengawasan melalui buku kinerja. Melalui buku kinerja ini akan terlihat para staff melakukan pekerjaannya dengan baik atau tidak. Selanjutnya, saya juga mengadakan evaluasi setiap bulannya untuk *sharing-sharing* apabila ada kendala yang dihadapi saat melakukan aktivitas pekerjaan seperti pemberian layanan administrasi kepada pelanggan pendidikan. Jadi dapat dikatakan para staff di MTsN 5 Kediri ini sudah melakukan tugasnya dengan cepat tepat dan dapat dipercaya karena memang adanya pengawasan dari saya sendiri kepada mereka selain adanya absen otomatis."[21]

Kemudian Bapak Basuki menambahkan:

> "Dan untuk memotivasi para staff, biasanya mereka diberikan kelonggaran seperti untuk dapat melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi lagi, saya berikan arahan, dan juga *sharing-sharing* agar mereka merasa nyaman saat bekerja."[22]

Selain memberikan motivasi agar para staff senantiasa memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas diatas, para staff juga diberikan *reward*/penghargaan atas kinerja mereka. Dan selain itu juga diberikan wawasan agar lebih termotivasi lagi dalam bekerja. Hal ini diperkuat dengan yang dikatakan oleh Bapak Agus Gunakan, sebagaimana berikut:

> "Jadi untuk memberikan motivasi pada staff itu kita biasanya memberikan *reward*, *reward* ini dapat berupa perkataan seperti pujian dan juga kita berikan uang pesangon tambahan. Selain itu kita juga memfasilitasi dengan memberikan seragam bagi para

[21]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.00-09.00 WIB
[22]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.00-09.00 WIB

staff. Dan kemudian juga diberikan wawasan tambahan mengenai pentingnya memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas."

Dalam pelaksanaannya, pasti tidak terlepas dari adanya pengawasan oleh manajer, dimana pengawasan yang dilakukan disini dilakukan oleh kepala tata usaha. Disini kepala tata usaha mengawasi setiap kinerja dari staff tata usaha. Kepala tata usaha dapat mengawasi staff secara langsung karena untuk kantor kepala tata usaha dan para staff berada pada satu ruangan. Kemudian kepala tata usaha juga mengawasi kinerja melalui buku kinerja. Selain melakukan pengawasan, kepala tata usaha juga memberikan motivasi kepada para staff, dengan cara memberikan dukungan dan arahan serta memberikan kelonggaran untuk staff tata usaha melanjutkan pendidikannya dijenjang perguruan tinggi.[23]

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, dapat dipahami bahwa untuk memberikan layanan administrasi yang berkualitas hal pertama yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan, mengevaluasi, dan juga memberikan motivasi kepada para staff itu sendiri.

**3. Deskripsi data tentang hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri**

Pada pembahasan kali ini akan dibahas tentang hambatan atau kendala dalam memberikan pelayanan administrasi. Hambatan atau kendala ini juga terkadang masih dirasakan oleh para staff tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi adalah terkait dengan data

[23]Observasi MtsN 5 Kediri, Pada 24 Maret 2021

siswa yang belum valid. hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ifan Agus Fauzi selaku staff tata usaha, sebagaimana berikut:

> "Untuk kendala sendiri sejauh ini hanya tentang masalah data siswa, karena terkendala kelengkapan berkas dari siswa/orang tua siswa yang menyebabkan pengisian data terhambat. Dan biasanya juga terkait dengan pengumpulan ijazah dan SKHUN yang dari SD/MI sebelumnya terlambat, dan juga dari siswa yang terkadang telat mengumpulkan karena kurang tepat waktu atau tidak disiplin. Biasanya masalah yang sering muncul itu seperti nama yang tidak sesuai dengan ijazah, dari sini kan juga ini dapat menyebabkan masalah untuk kedepannya apabila tetap diabaikan."[24]

Kemudian Bapak Ifan Agus Fauzi menambahkan:

> "Untuk pengaduan perihal seperti data siswa tersebut, langkah pertama yang harus dilakukan adalah melaporkan pada pihak wali kelas terdahulu, jadi setelah melalui wali kelas barulah wali kelas melapor kepada bagian waka yang mengurusi tentang keluhan siswa tersebut, setelah itu baru ke staff tata usaha. Hal tersebut dilakukan agar data yang ada pada wali kelas, bagian waka dan juga bagian tata usaha sinkron, apabila ada kesalahan semua sudah dibenahi datanya dan menjadi valid."[25]

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, dalam pelayanan data siswa pun juga harus tetap mematuhi proses yang harus dilakui sesuai dengan alurnya. tidak semata-mata pembenahan langsung kepada tata usaha. Dan hal itu dilakukan untuk memvalidkan data yang berada pada wali kelas, waka, dan juga pada bagian tata usaha.

Selain itu terdapat hambatan juga pada bagian tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi akibat dari adanya covid-19 ini, yang mengakibtakan kegiatan sehari-hari di kantor menjadi sedikit terhambat. Yaitu masalah yang biasanya sering muncul adalah adanya *miss*

---

[24]Wawancara dengan Bapak Ifan Agus Fauzi, Pada Tanggal 24 Maret 2021 Pukul 09.15-09.45 WIB

[25]Wawancara dengan Bapak Ifan Agus Fauzi, Pada Tanggal 24 Maret 2021 Pukul 09.15-09.45 WIB

*communication* karena tidak bisa bertatap muka secara langsung. Selain itu proses pengawasan oleh kepala tata usaha juga terhambat. Hal ini sebagaimana di katakan oleh Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha, yaitu:

> "secara keseluruhan hambatan yang dirasakan untuk saat ini adalah tidak dapat melaksanakan tatap muka langsung apabila siswa menghendaki atau membutuhkan pelayanan administrasi. Dan juga *miss communication* sering terjadi akibat dampak dari covid-19, dan saya juga tidak dapat melakukan pengawasan setiap harinya terhadap kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasinya atau melakukan pekerjaannya."[26]

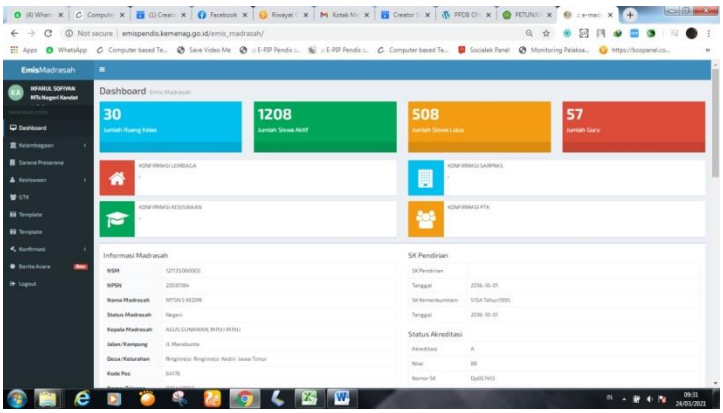
Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan peningkatan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri ini pastilah ada. Kebanyakan hambatan-hambatan yang dihadapi oleh tata usaha dalam pemberian layanan administrasi adalah terkait dengan data siswa yang kurang valid. Hal ini dikarenakan data yang dikumpulkan oleh siswa tidak lengkap dan akhirnya menyebabkan data yang terdapat pada madrasah menjadi kurang valid dan menghambat pemberian layanan terkait data administrasi siswa.[27]

Dari adanya hambatan atau kendala dalam melaksanakan pelayanan administrasi tersebut, tentunya juga ada solusi dalam menghadapi setiap masalah. Solusi yang dapat dilakukan untuk saat ini tentang kelengkapan data siswa adalah dengan cara mendisiplinkan siswa itu sendiri agar data-data yang dibutuhkan cepat terkumpul. Selain itu sekarang ini data siswa sudah didata pada data Emis. Emis sendiri

[26]Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.00-09.00 WIB
[27]Observasi MTsN 5 Kediri, Pada 24 Maret 2021

merupakan suatu sistem pendataan pendidikan yang dikelola oleh kementerian agama. Jadi semua data siswa dapat terkumpul menjadi satu cukup pada data Emis ini. Hal ini didukung oleh perkataan Bapak Ifan Agus Fauzi selaku staff tata usaha MTsN 5 Kediri, adalah sebagai berikut:

> "Jadi untuk mengatasi kendala mengenai data siswa yang belum valid ini adalah dengan mendisiplinkan siswa, jadi biasanya kita panggil siswa melalui wali kelas untuk segera mengumpulkan data yang belum lengkap. selain itu untuk saat ini kita dimudahkan dengan adanya data Emis yang mana data siswa bahkan data madrasah cukup berada pada 1 server data tersebut. Tidak memerlukan banyak data, yang juga memudahkan dalam pencarian data tentunya."[28]




**Gambar 4.8**

**Data Emis Madrasah[29]**

Selain solusi yang telah dijelaskan diatas, terdapat solusi untuk dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi, yaitu dengan terus melakukan *sharing* apabila ada keluhan, koordinasi yang baik antara atasan dengan para staff, memberikan pelayanan prima dengan terus mengembangkan Sumber Daya Manusia dan juga sarana prasarana penunjangnya. Dan juga ketepatan dalam mengerjakan tugas merupakan

[28]Wawancara dengan Bapak Ifan Agus Fauzi, Pada Tanggal 24 Maret 2021 Pukul 09.15-09.45 WIB

[29]Dokumentasi Tentang Data Emis Madrasah, Pada 24 Maret 2021

suatu yang menjadi target dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta pembagian tugas yang tepat serta terarah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Basuki selaku Kepala Tata Usaha MTsN 5 Kediri, adalah sebagai berikut:

> "upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi ini yaitu dengan tentunya kita sering-sering *sharing* apabila ada kendala. Kemudian koordinasi juga diperlukan, jadi sebisa mungkin kita memberikan pelayanan prima agar pelanggan pendidikan pun juga puas atas pelayanan yang telah diberikan. Kemudian target itu juga perlu, untuk saat ini target yang selalu kita perhatikan adalah menyelesaikan tugas tepat waktu, dengan begini tugas tidak akan menumpum-numpuk dan membawa citra jelek bagi madrasah."[30]

Jadi hambatan-hambatan yang ada pada tata usaha MTsN 5 dalam meningkatkan pelayanan administrasi ini biasanyakebanyakan mengenai data siswa yang tidak valid, akibat dari beberapa faktor yang menyebabkan data menjadi kurang lengkap dan mengakibatkan hambatan dalam kevalidannya.

## B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini mengemukakan tentang data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai "Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 5 Kediri".

1. Perencanaan tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 5 Kediri.
   a. Merektrut tenaga administrasi/staff tata usaha yang berkompeten.

[30] Wawancara dengan Bapak Basuki, Pada Tanggal 8 Maret 2021 Pukul 08.00-09.00 WIB

b. Perekrutan tenaga administrasi/staff tata usaha tidak hanya dilihat dari kemampuan dalam bidangnya saja, akan tetapi terdapat tes keagamaan juga, yaitu tes mengaji. Dimana tes ini langsung diuji oleh kepala tata usaha sendiri.

c. Pemenuhan sarana prasarana penunjang berjalanannya pemberian pelayanan administrasi sangat diperhatikan.

d. Terdapat adanya pembagian tugas di dalam tata usaha.

2. Pelaksanaan tata usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 5 Kediri.

a. Bentuk pelayanan yang dapat diberikan dalam memberikan pelayanan administrasi pada siswa biasanya seperti pembayaran SPP atau administrasi keuangan, PIP untuk siswa, beasiswa prestasi, dan juga pengadministrasian terkait data siswa. Selain layanan manual juga terdapat pelayanan berbasis IT.

b. Dalam pelaksanaannya ini kepala tata usaha juga turut melakukan pengawasan terhadap kinerja para staff, seperti melakukan pengawasan secara langsung, pengawasan melalui buku kinerja, dan juga adanya evaluasi setiap bulannya.

c. Kepala tata usaha memberikan motivasi untuk para staff agar senantiasa memberikan pelayanan prima terhadap para pelanggan pendidikan terutama siswa, motivasi yang diberikan yaitu diberikan kelonggaran untuk melanjutkan pendidikannya, memberikan arahan, dan *sharing* bersama.

d. Setiap staff diberikan fasilitas yang memadahi seperti sarana prasaranan yang menunjang dalam pemberian pelayanan administrasi yang berkualitas. Seperti disediakannya masing-masing laptop untuk setiap staff.

e. Adanya pembagian tugas yang mana akan menjadi tanggung jawab untuk setiap staff dalam melaksanakan tugasnya dalam pemberian layanan administrasi.

3. hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.

a. Hambatan yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi biasanya adalah terkait dengan data siswa yang masih belum valid, hal ini dikarenakan beberapa faktor seperti ijazah dari SD/MI sebelumnya mengalami keterlambatan, kemuadian adanya ketidakdisiplinan dari siswa ketika diminta untuk mengumpulkan berkas terkait data siswa.

b. Hambatan yang selanjutnya terkait dengan pengawasan oleh kepala tata usaha akibat dampak dari covid-19 yang tidak dapat mengawasi secara sepenuhnya terkait dengan pemberian layanan administrasi.

c. Solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data, dengan begini data siswa akan valid. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja, adanya absen otomatis, dan juga sharing melalui rapat maupun *face to face*.

## C. Analisis Data

Data yang disajikan merupakan hasil berdasarkan: wawancara, observasi, dan juga dokumetjatasi peneliti dengan kepala tata usaha, kepala madrasah, dan staff tata usaha. Untuk menghasilkan kesimpulan penelitian maka analisis data digunakan sebagai langkah untuk mencari dan menata data dari hasil wawancara, catatan lapangan atau observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam sebuah kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Makan dalam pembahasan ini, akan diuraikan tentang analisis perencanaan, pelaksanaan, dan hambatan-hambatan dalam meningkatkan layanan administrasi yang berkualitas di MTsN 5 Kediri.

1. Analisis Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administasi

   Kegiatan manajemen yang baik tentu di awali dengan suatu perencanaan yang matang dan baik. Supaya dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Perencanaan tata usaha di MTsN 5 Kediri selalu mengedepankan perencanaan dan melihat kebutuhan yang ada. Baik kebutuhan pelanggan/siswa maupun pendidikan dan juga melakukan pemeriksaan atau pengecekan atas proses pelayanan yang telah lalu, serta menambahnya sesuai kebutuhan di sekolah/madrasah tersebut.

Perencanaa pemberian layanan administrasi di MTsN 5 Kediri ini diawali tentunya dengan pemilihan staff tata usaha yang berkompeten dan juga memiliki akhlak yang baik. Hal ini dilakukan karena pemilihan sumber daya manusia yang baik tentunya akan membawa pelayanan administrasi yang baik pula untuk penggan pendidikan. Selain itu dalam menjalankan pelayanan pihak tata usaha selalu bekerja sama dengan para guru terutama wali kelas dan juga waka terkait dengan pemberian layanan administrasi yang berkualitas. Selanjutnya, dalam perencanaannya juga terdapat pembagian tugas untuk para staff tata usaha dalam, jadi pkerjaan dan tanggung jawab setiap staff pun berbeda-beda sesuai tugas yang telah diberikan. Sarana-prasarana juga menjadi aspek yang selalu dipertimbangkan, karena sarana prasarana merupakan penunjang dalam pemberian layanan administrasi.

Proses perencanaan peningkatan layanan administrasi dilakukan oleh pengelola tata usaha atau administrasi sekolah dengna cara melakukan analisis kebutuhan pelanggan dan pendidikan. Setelah itu, pengelola tata usaha bertanggungjawab membuat data pengajuan kebutuhan pelanggan dan selalu berkoordinasi denga kepala tata usaha dan juga kepala madrasah. Dalam pelaksanaannya ketika pelanggan membutuhkan pelayanan administrasi biasanya melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada wali kelas, kemudian wali kelas ke bagian waka, barulah waka ke tata usaha. Hal ini ditujukan agar data yang ada pada wali kelas, waka, dan tata usaha sinkron. Kemudian juga ada pelaporan

pelayanan, yaitu pengecekan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, apabila ada yang tidak sesuai, maka akan dilakukan perbaikan.

2. Analisis pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administasi

Pelaksanaan dalam meningkatkan kualitas layanan di MTsN 5 Kediri ini dengan cara meningkatkan kemampuan staff terlebih dahulu, dengan memiliki SDM yang unggul maka dalam pemberian layanannya pun juga diharapkan dapat memuaskan pelanggan, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan SDM yang ada yaitu dengan mengikutsertakan staff dalam diklat, dan memberikan kelonggaran untuk melanjutkan pendidikan. Selain itu mengenai ketersediaan sarana dan prasarana, madrasah senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi terhadap pelanggan pendidikan/siswa. hal ini dapat dilihat dari upaya madrasah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan. Pendistribusian yang diterapkan di MTsN 5 Kediri, kegiatan pendistribusian berjalan dengan cukup baik.

3. Analisis hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi

Hambatan yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi biasanya adalah terkait dengan data siswa yang masih belum valid, hal ini dikarenakan beberapa faktor seperti ijazah dari SD/MI sebelumnya mengalami keterlambatan, kemuadian adanya ketidakdisiplinan dari siswa ketika diminta untuk mengumpulkan berkas

terkait data siswa. Hambatan yang selanjutnya terkait dengan pengawasan oleh kepala tata usaha akibat dampak dari covid-19 yang tidak dapat mengawasi secara sepenuhnya terkait dengan pemberian layanan administrasi.

Solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data, dengan begini data siswa akan valid. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja, adanya absen otomatis, dan juga sharing melalui rapat maupun *face to face*.