

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengelolaan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai Di SMP Negeri 1 Kalidawir” ditulis oleh Haris Fatchurrohman, NIM: 12207183039. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibimbing oleh Dr. Khoirul Anam, M.Pd.I.

Kata Kunci: Pengelolaan Tata Usaha, Kualitas Pegawai

Kualitas pelayanan di lembaga pendidikan dilihat dari berbagai aspek, salah satunya kualitas dari pegawai. Kualitas dari pelayanan sangat mempengaruhi dalam berkembangnya suatu lembaga pendidikan, jika semakin rendah kualitas pelayanan disebabkan kurangnya perhatian dari lembaga, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Dalam hal ini, peneliti mengambil salah satu lembaga pendidikan Islam yakni SMP Negeri 1 Kalidawir sebagai objek penelitian. Madrasah ini memiliki pegawai yang berkualitas dalam pelayanannya dan berkerja sama dengan baik. Hal inilah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk menelitinya.

Fokus penelitian ini adalah (1) bagaimana perencana tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir?, (2) bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir?, (3) bagaimana Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis data deskriptif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data kualitatif dengan alur reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dari penelitian ini meliputi:(1) Perencanaan Pengelolaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir. Dilakukan kepala sekolah melalui rapat setiap awal semester yang di hadiri seluruh pegawai, untuk mempermudah menjelaskan tugas, peran, serta wewenang setiap pegawai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pekerja kepala sekolah melakukan pembagian *job description* dalam proses perencanaan. (2) Pelaksanaan Pengelolaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir. Dilakukan kepala sekolah agar pegawai mengutamakan

kualitas pelayanan, selain itu kepala sekolah juga memberikan motivasi kepada pegawai dengan memberikan *reward* dan *punishment*. Dalam meningkatkan kualitas pegawai melalui pembinaan ,*workshop*, seminar, dan diklat. (3) Evaluasi Pengelolaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pegawai di SMP Negeri 1 Kalidawir. Dilakukan kepala sekolah mengevaluasi seluruh program dan melaksanakan penilaian di akhir semester. Supervisi dilakukan kepala sekolah untuk mengetahui program yang dilaksanakan berjalan sesuai yang direncanakan atau tidak, dan supervisi juga untuk mengembangkan kualitas pegawai.

ABSTRACT

Thesis with the title "Administrative Management in Improving the Quality of Employee Service at SMP Negeri 1 Kalidawir" was written by Haris Fatchurrohman, NIM: 12207183039. Islamic Education Management Study Program. Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervised by Dr. Khoirul Anam, M.Pd.I.

Keywords: Management Administration, Employee Quality

The quality of service in educational institutions is seen from various aspects, one of which is the quality of the employees. The quality of service greatly affects the development of an educational institution, if the lower the quality of service is due to a lack of attention from the institution, which if ignored will have an impact on decreasing the level of student/customer trust in an institution. In this case, the researcher took one of the Islamic educational institutions, namely SMP Negeri 1 Kalidawir as the object of research. This madrasa has qualified employees in their services and works well together. This is what makes researchers feel interested in researching it.

The focus of this research is (1) how do administrative planners improve the quality of employee services in SMP Negeri 1 Kalidawir?, (2) how do administrative implements improve the quality of employee services at SMP Negeri 1 Kalidawir?, (3) How do administrative evaluations in improve the service quality of employees at SMP Negeri 1 Kalidawir?

This study uses a qualitative approach with descriptive data types. Data collection methods in this study were participant observation, in-depth interviews, and documentation. The data analysis technique used in this research is qualitative data analysis with data reduction flow, data presentation, conclusion drawing or verification.

The results of this study include: (1) Administrative Management Planning in Improving the Quality of Employee Service at SMP Negeri 1 Kalidawir. The principal is carried out through a meeting at the beginning of each semester which is attended by all employees, to make it easier to explain the duties, roles, and authorities of each employee in carrying out their obligations as school principal workers to distribute job descriptions in the planning process. (2) Implementation

of Administrative Management in Improving the Quality of Employee Services at SMP Negeri 1 Kalidawir. It is carried out by the principal so that employees prioritize service quality, besides that the principal also motivates employees by providing rewards and punishments. In improving the quality of employees through coaching, workshops, seminars, and training. (3) Evaluation of Administrative Management in Improving the Quality of Employee Services at SMP Negeri 1 Kalidawir. The principal evaluates the entire program and carries out an assessment at the end of the semester. Supervision is carried out by the principal to determine whether the program is running as planned or not, and supervision is also to develop the quality of employees.

تستخدم هذه الدرا مع أنواع البيانات الوصفية. كانت طرق مجع ا نوعيً اسة هنج البيانات يف هذه الدراسة عبارة عن مالحة املشاركي واملقابات املتعمقة والتوثيق. تقنية XX-حتليل البيانات املستخدمة يف هذا البحث هي حتليل البيانات النوعية مع تقليل تدفق البيانات أو عرض البيانات أو رسم الاستنتاجات أو التحقق .

نتائج هذه الدراسة تشمل : (١) تخطيط الإدارة الإدارية في تحسين جودة خدمة الموظف في المدرسة المتوسطة الحكومية ١ كليداوير . يتم تنفيذ المدير من خلال اجتماع في بداية كل فصل دراسي يحضره جميع الموظفين ، لتسهيل شرح واجبات وأدوار وسلطات كل موظف في تنفيذ التزامهم كعاملين في المدرسة لتوزيع التوصيف الوظيفي في عملية التخطيط. (٢) تنفيذ الإدارة الإدارية في تحسين جودة خدمات الموظفين في المدرسة المتوسطة الحكومية ١ كليداوير . يتم تنفيذه من قبل المدير بحيث يعطي الموظفون الأولوية لجودة الخدمة ، إلى جانب أن المدير يحفز الموظفين أيضًا من خلال تقديم المكافآت والعقوبات . في تحسين جودة الموظفين من خلال التدريب وورش العمل والندوات والتدريب. (٣) تقييم الإدارة الإدارية في تحسين جودة خدمات الموظفين في المدرسة المتوسطة الحكومية ١ كليداوير يقوم المدير بتقييم البرنامج بأكمله وإجراء تقييم في نهاية الفصل الدراسي . يتم الإشراف من قبل المدير لتحديد ما إذا كان البرنامج يعمل كما هو مخطط له أم لا ، والإشراف هو أيضًا لتطوير جودة الموظفين.