

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMA Negeri 1 Tulungagung” yang ditulis oleh Trisna Wulandari, NIM 12207193123, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dibimbing oleh Dr. H. Masduki, M. Ag.

Kata Kunci : Manajemen Tata Usaha, Kualitas Layanan Administrasi

Dalam suatu lembaga pendidikan, untuk memenuhi layanan administrasi pastinya dibutuhkan tenaga kependidikan yang menangani masalah administrasi. Pada hakikatnya pengelolaan tata usaha sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan karena administrasi sekolah merupakan penerapan administrasi pendidikan dalam organisasi sekolah. Diperlukan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan merasa nyaman dengan layanan yang diterimanya. Dalam hal ini sekolah diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanannya dengan membenahi pelayanan yang sudah baik supaya lebih baik lagi dan juga dapat memenuhi harapan dari pelanggan .

Fokus penelitian pada penelitian ini antara lain : 1) Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung ?, 2) Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung ?, 3) Apa saja kendala yang dihadapi dan solusi yang dapat digunakan untuk menghadapi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung ?.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini menggunakan kata-kata dalam menjelaskan temuan penelitian dan menganalisisnya. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan temuan dan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian ini adalah : 1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung terdiri atas perekrutan staf yang berkompeten, perencanaan sarana prasarana penunjang, dan adanya pembagian tugas di tata usaha. 2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung yang pertama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan. Bentuk pelayanan administrasi yang diberikan tata usaha seperti pembayaran iuran sekolah, pendistribusian PIP siswa, segala hal terkait persuratan, dan juga mengenai pengadministrasian data siswa dari siswa masuk hingga keluar. Kedua, para staf sudah melakukan kinerja sesuai dengan tupoksi masing-masing. ketiga, kepala tata usaha melakukan pengawasan kinerja para staf tata usaha. Keempat, kepala tata usaha memberikan motivasi kepada para staf tata usaha. Kelima, sarana prasarana sudah dimanfaatkan sesuai fungsinya sebagai penunjang pemberian layanan administrasi. 3) Kendala yang masih dialami dalam pemberian layanan administrasi di SMAN 1 Tulungagung diantaranya yaitu

masih belum validnya data siswa, adanya penumpukan ijazah, serta *miss communication* antar staff. Solusi yang ditawarkan untuk menghadapi kendala belum validnya data siswa yaitu dengan mendisiplinkan siswa untuk mengumpulkan berkas tepat waktu. Mengenai kendala penumpukan ijazah, solusi yang ditawarkan yaitu adanya program kerja layanan pengantaran ijazah atau “Latarzah” yang digagas oleh kepala sekolah. Dan untuk kendala terakhir yaitu mengenai *miss communication*, solusi yang ditawarkan yaitu dengan meningkatkan komunikasi antar staf agar komunikasi terjalin menjadi semakin baik.

ABSTRACT

The thesis entitled "Administrative Management in Improving the Quality of Administrative Services at SMA Negeri 1 Tulungagung" was written by Trisna Wulandari, Student Registered Number 12207193123, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teaching Science, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervised by Dr. . H. Masduki, M. Ag.

Keywords: Management of Administration, Administration Service Quality

In an educational institution, to fulfill administrative services, educational staff are needed to handle administrative matters. In essence, the administrative management of school is part of the administration of education because school administration is the implementation of educational administration within the school organization. Quality service is needed so that customers feel comfortable with the service they receive. In this case the school is expected to be able to improve the quality of its services by improving the already good service so that it is even better and can also meet the expectations of customers.

The focus of research in this research includes: 1) How is administrative planning in improving the quality of administrative services at SMAN 1 Tulungagung?, 2 How is administrative implementation in improving the quality of administrative services at SMAN 1 Tulungagung?, 3) What are the obstacles encountered and solutions which can be used to deal with obstacles in improving the quality of administrative services at SMAN 1 Tulungagung ?.

This study uses a qualitative descriptive approach, this study uses words to explain research findings and analyze them. Data collection techniques using observation techniques, interviews, and documentation. The data analysis technique used is data condensation, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of findings and data using source triangulation, technical triangulation, and time triangulation.

The results of this study are: 1) Administrative planning in improving the quality of administrative services at SMAN 1 Tulungagung consists of recruiting competent staff, planning supporting infrastructure, and dividing tasks in administration. 2) Administrative implementation in improving the quality of administrative services at SMAN 1 Tulungagung first is regarding the services provided. Forms of administrative services provided by administration such as payment of school fees, distribution of student PIPs, all matters related to correspondence, and also regarding the administration of student data from incoming to outgoing students. Second, the staff have carried out their performance in accordance with their respective duties and functions. Third, the administrative head supervises the performance of the administrative staff. Fourth, the head of administration provides motivation to administrative staff. Fifth, infrastructure facilities have been utilized according to their function as a support for the provision

of administrative services. 3) Constraints that are still experienced in providing administrative services at SMAN 1 Tulungagung include the invalidity of student data, the accumulation of diplomas, and miss communication between staff. The solution offered to deal with the problem of invalid student data is by disciplining students to submit files on time. Regarding the obstacles to the accumulation of diplomas, the solution offered is the existence of a diploma delivery service work program or "Latarzah" initiated by the school principal. And for the last obstacle, namely regarding miscommunication, the solution offered is to improve communication between staff so that communication can become better.

الملخص

بعنوان "الإدارة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في سما سكريبس تريسنا وولانداري ، نيم ١٢٣١٩٣٧١٢٢٠ ، برنامج بقلم "نيجيري ١ تولون غاغونغ دراسة إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، جامعة الدولة الإسلامية السيد علي رحمة الله تولونغاغونغ ، بتوجيه من الدكتور هـ.مسدوكي ، م. أغ

الكلمات المفتاحية: التنظيم الإداري ، جودة الخدمات الإدارية

في مؤسسة تعليمية ، للوفاء بالخدمات الإدارية ، بالطبع ، هناك حاجة إلى موظفين تربويين يتعاملون مع المشكلات الإدارية. في جوهرها ، تعد إدارة إدارة المدرسة جزءا من الإدارة التعليمية لأن إدارة المدرسة هي تطبيق الإدارة التعليمية في المنظمات المدرسية. هناك حاجة إلى خدمة عالية الجودة حتى يشعر العملاء بالراحة مع الخدمات التي يتلقونها. في هذه الحالة ، من المتوقع أن تحسن المدرسة جودة خدماتها من خلال تحسين الخدمة . الجيدة بالفعل بحيث تكون أفضل ويمكنها أيضا تلبية توقعات العملاء

محور البحث في هذه الدراسة ما يلي: (١) كيف التخطيط الإداري في تحسين نوعية ٢ كيف يتم تنفيذ الإدارة في تحسين جودة ،? الخدمات الإدارية في سمان ١ تولونجاغونغ ما هي العقبات التي تواجهها والحلول (٣) ،? الخدمات الإدارية في سمان ١ تولونجاغونغ التي يمكن استخدامها للتعامل مع العقبات في تحسين نوعية الخدمات الإدارية في سمان ١ .? تولونجاغونغ

تستخدم هذه الدراسة نهجا وصفيًا نوعيًا ، وتستخدم هذه الدراسة الكلمات لشرح نتائج البحث وتحليلها. تقنيات جمع البيانات باستخدام تقنيات المراقبة والمقابلات والتوثيق. تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي تكثيف البيانات وعرض البيانات والاستنتاج. التحقق من صحة النتائج والبيانات باستخدام تثليث المصدر ، التثليث الهندسي ، وتثليث الوقت

نتائج هذه الدراسة هي: (١) التخطيط الإداري في تحسين جودة الخدمات الإدارية في يتكون من توظيف الموظفين الأكفاء ، وتخطيط البنية التحتية الداعمة سمان ١ تولونغاغونغ ، وتوزيع المهام في الإدارة. (٢) تنفيذ الإدارة في تحسين نوعية الخدمات الإدارية في سمان الأول هو حول الخدمات المقدمة. شكل الخدمات الإدارية التي تقدمها الإدارة ١ تولونغاغونغ مثل دفع الرسوم المدرسية ، وتوزيع نقاط الطلاب ، وجميع الأمور المتعلقة بالمراسلات ، وكذلك حول إدارة بيانات الطلاب من الطلاب الوافدين إلى الطلاب المنتهية ولايتهم. ثانيا ، كان أداء الموظفين وفقا لواجباتهم. ثالثا ، يشرف رئيس الإدارة على أداء موظفي تات الأعمال. رابعا ، يوفر رئيس الإدارة الدافع للموظفين الإداريين. خامسا ، تم استخدام البنية لتقديم الخدمات الإدارية. (٣) العقبات التي لا تزال تواجه في التحنية وفقا لوظيفتها كدعم تشمل لا تزال غير صالحة بيانات الطلاب تقديم الخدمات الإدارية في سمان ١ تولونغاغونغ ، وتراكم الشهادات ، ويغيب التواصل بين الموظفين. الحل المقدم للتعامل مع قيود بيانات الطلاب غير الصالحة هو تأديب الطلاب لجمع الملفات في الوقت المحدد. فيما يتعلق بالقيود المفروضة على تراكم الدبلومات ، فإن الحل المقدم هو برنامج عمل خدمة تقديم الدبلومات أو

الأخيرة هي حول ملكة جمال الاتصالات ، الذي بدأه المدير. وبالنسبة للعقبة ""لاتارزة
والحل المقدم هو تحسين التواصل بين الموظفين بحيث يتم تأسيس التواصل للأفضل