

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro**” tersebut ditulis oleh Ulfa Sri Su’udah, NIM. 12207193008, Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Dr.H. Masduki, M. Ag.

**Kata Kunci:** Manajemen Tata Usaha, Mutu Layanan, Administrasi

Manajemen tata usaha sekolah memiliki peran penting dalam pengelolaan suatu Madrasah untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan adanya manajemen tata usaha maka dapat menunjang keberlangsungan proses perkembangan Madrasah. Dalam konteks tersebut segala hal yang berkaitan dengan administrasi yang diperlukan Madrasah maka dikelola oleh tata usaha. Jadi dapat dipajami bahwa tata usaha merupakan proses pemberian pelayanan kepada pelanggan pendidikan serta pihak yang berhubungan dengan Madrasah.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi tersebut adalah (1), Bagaimana perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro? (2) Bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro? (3) Bagaimana evaluasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutulayananadministrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro? (4) Apasaja hambatan-hambatan dari manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro?

Adapun beberapa hal yang menjadi tujuan dalam penelitian tersebut adalah (1) Untuk mengetahui perencanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro. (2) Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro. (3) Untuk mengetahui evaluasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro. (4) Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data penelitian ini meliputi sumber data sekunder dan sumber data primer. Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian tersebut menggunakan teknik analisis data secara induktif dengan tiga tahapan, tahapan tersebut yaitu meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro telah dipersiapkan secara rinci, teliti dan terstruktur, melalui Kepala Madrasah melaksanakan rapat bersama dengan tenaga kependidikan dan tenaga pendidik dan

Kepala madrasah secara bersama menyusun rencana kerja jangka menengah dan program-program pengembangan kompetensi staff serta pengembangan sarana prasarana. (2) pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan pedoman pemberian layanan yang ada dimadrasah. (3) evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro dilakukan setiap dua kali dalam satu semester, evaluasi tersebut membahas terkait dengan pemberian layanan administrasi seperti mengevaluasi kinerja staff, serta menyusun perbaikan atau program kerja untuk periode selanjutnya. (4) hambatan-hambatan tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro adalah kendala yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi yaitu terkait dengan data peserta didik yang masih belum valid. Kemudian solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan kinerja staff masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja.

## ABSTRACT

This thesis with the title "**Management of Administration in Improving the Quality of Administrative Services at MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro**" was written by Ulfa Sri Su'udah, NIM. 12207193008, Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, Advisor by Dr.H. Masduki, M. Ag.

**Keywords:** Management of Administration, Quality of Service, Administration

School administration management has an important role in the management of a Madrasah to achieve certain goals. With the existence of administrative management, it can support the continuity of the development process of the Madrasah. In this context, all matters relating to the administration required by Madrasah are managed by the administration. So it can be understood that administrative management is the process of providing services to educational customers and parties related to the school.

The focus of research in writing this thesis is (1) How is the planning of administration management in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro? (2) How is the implementation of administration management in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro? (3) How is the evaluation of administration management in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro? (4) What are the obstacles to administration management in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro?

The objectives of the study were (1) to determine the planning of administration management in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro. (2) To determine the implementation of administration management in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro. (3) To determine the evaluation of administration management in improving the quality of administrative services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro. (4) To determine the obstacles faced by the administration in improving the quality of administration services at MI ISLAMIYAH Pajeng Gondang Bojonegoro.

The approach in this research uses a qualitative approach with descriptive research. The data sources of this research include secondary data sources and primary data sources. Data collection techniques obtained from observation, interviews, and documentation techniques. In this study using inductive data analysis techniques with three stages, these stages include: data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results of this study indicate that (1) administrative planning in improving the quality of administrative services in MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro has been prepared in detail, carefully and structured, through the Head of Madrasah

conducting joint meetings with education personnel and educators and the Head of madrasah jointly compiling medium-term work plans and staff competency development programs and infrastructure development. (2) The implementation of business administration in improving the quality of administrative services at MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro has been carried out effectively and efficiently in accordance with the existing service delivery guidelines in the madrasah. (3) evaluation of business administration in improving the quality of administrative services at MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro is carried out twice a semester, the evaluation discusses related to the provision of administrative services such as evaluating staff performance, as well as preparing improvements or work programs for the next period. (4) the obstacles of administrative administration in improving the quality of administrative services at MI Islamiyah Pajeng Gondang Bojonegoro are the obstacles that are often experienced by administrative administration in carrying out administrative service delivery, namely related to student data that is still not valid. Then the solution offered is to discipline students to be on time in collecting data. Then the solution to the problem of supervising staff performance can still be supervised.

## ملخص

بحث العلم بعنوان "التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا"، يكتب ألفى سري سعودي، رقم القيد ، قسم احكام تعليم الإسلام، كلية التربية والعلوم التعليمية، جامعة الإسلامية الحكومية سيد علي رحمة الله تولونج اجونج، مشرف الدكتور مسدوكي الحاج الماجستير الدين.

**الكلمة الأساسية:** التنظيم الإدارة، جودة الخدمة، الإدارية

لتنظيم الإدارة دور مهم في ادار احدى المدرسة ليصلي الأغراض المحددة. بتنظيم الإدارة فيستطيع ان يرفع تنفيذ تطوير المدرسة. في ذلك الحال لكل الأحوال المتعلقة بالإدارية التي تحتاج المدرسة تمكنت بالإدارة. لذا، يستطيع ان يفهم أن الإدارة هي تنفيذ بشارة الخدمة الي عميل التعليم وكل فروق تتعلق بالمدرسة.

تركيز البحث في هذا البحث يعني (1) كيف تخطيط التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا؟ (2) كيف تنفيذ التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا؟ (3) كيف تقويم التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا؟ (4) ما الموانع من التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا؟

اما أهداف هذا البحث هي: (1) لمعرفة تخطيط التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا (2) لمعرفة تنفيذ التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا (3) لمعرفة تقويم التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا (4) لمعرفة الموانع من التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا.

استخدم هذا البحث مدخل البحث الكيفي بنوع البحث الوصفي. تتكون مصدر البحث من مصدر الثانوي ومصدر الأساسي. تنال طريقة جمع البيانات من الملاحظة والمقابلة والوثيقة. استخدم هذا البحث طريقة تحليل البيانات بالحث من ثلاثة الخطوات، وتلك الخطوات هي : تقليل البيانات وتقديم البيانات واستنتاج البيانات.

نتائج البحث يشرح أن: (1) قد استعد تخطيط التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا كاملا، دقانقا ومنظما، وسوى ذلك يركز التخطيط إلي الموارد الناس والمرافق العمادة. (2) قد عمل تنفيذ التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا بكفاءة وفعالة كأساس إعطاء الخدمة في المدرسة. (3) يعمل تقويم التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا مرتين لكل مرحلة، ذلك التقويم يبحث عن إعطاء الخدمة الإدارية كتقويم عمل الموظف، ويؤلف التحسين او البرنامج للوقت الأتي. (4) الموانع من التنظيم الإدارة في ترقية جودة الخدمة الإدارية بمدرسة الابتدائية الإسلامية باجيج جوندانج بوجونيجارا يعني المسألة الموجودة للتنظيم في إعطاء الخدمة الإدارية هي عن البيانات لدى الطلاب لم يحصل إلي التصديقات. ثم الأحوال المقدمة يعني يمرن الطلاب لدقيق في جمع البيانات. ثم الأحوال للمسألة مراقبة عمل الموظف يستطيع ان يراقب باستخدام كتاب التحقيق.