

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTsN 8 Nganjuk” ini ditulis oleh Daretya Mar’atus Sholihah, NIM. 126207203083, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Moh. Mashudi, M.Pd.I

Kata Kunci: Manajemen Tata Usaha, Kualitas Layanan, Administrasi

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh banyaknya sekolah yang tidak memperhatikan kepuasan kepada pelanggan, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah ini dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk. Oleh karena itu, adanya manajemen tata usaha dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada sekolah/madrasah agar lebih maksimal dan dapat memuaskan siswa/pelanggan pendidikan.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk? (2) Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk? (3) Bagaimana evaluasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini meliputi: (1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk adalah pertama, perekrutan staff tata usaha yang berkompeten dan juga memiliki akhlak yang baik. Kedua, Pemenuhan sarana prasarana penunjang berjalannya pemberian pelayanan administrasi. Ketiga, adanya pembagian tugas di dalam tata usaha. (2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk adalah pertama, dilaksanakan sesuai dengan pembagian tugas yang telah disusun secara terstruktur sesuai dengan bentuk pelayanan administrasi yang disetujui meliputi; administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi kesiswaan, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi sarana prasarana, administrasi kurikulum, dan administrasi hubungan masyarakat. Kedua, pelayanan administrasi dilakukan secara manual juga ada pelayanan administrasi berbasis IT. (3) Evaluasi tata usaha yang dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 8 Nganjuk adalah pertama, proses evaluasi dilakukan dengan cara mereview ulang seluruh program kerja dan melihat kendala yang terjadi. Kedua, proses evaluasi dilakukan setiap hari secara kondisional atau dilakukan setiap 6 bulan sekali. Ketiga, evaluasi dilakukan secara *face to face* dan rapat.

ABSTRACT

Thesis with the title "Administrative Management in Improving the Quality of Administrative Services at MTsN 8 Nganjuk" is written by Daretya Mar'atus Sholihah, NIM. 126207203083, study program of Islamic education management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training Sciences, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor Moh. Mashudi, M.Pd.I

Keywords: Administrative Management, Service Quality, Administration

The research in this thesis is motivated by the number of schools that do not pay attention to customer satisfaction, which if ignored will have an impact on reducing the level of student/customer trust in an institution. In this case, the researcher connects this problem with administrative management in improving the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk. Therefore, the existence of administrative management can improve the quality of services in schools/madrasas to be maximized and can satisfy students/customers of education.

The focus of research in writing this thesis is (1) How is administrative planning in improving the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk? (2) How is administrative implementation in improving the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk? (3) How can evaluation improve the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk? This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques in this study were obtained from observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques were used.

The results of this study include: (1) Business planning in improving the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk is first, recruiting competent administrative staff and also having good character. Second, the fulfillment of infrastructure to support the provision of administrative services. Third, there is a division of tasks in the administration. (2) The implementation of business administration in improving the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk is first, carried out in accordance with the division of tasks that have been structured in accordance with the approved forms of administrative services including; personnel administration, financial administration, student administration, correspondence and filing administration, infrastructure administration, curriculum administration, and public relations administration. Second, administrative services are carried out manually and there are also IT-based administrative services. (3) Administrative evaluation that can improve the quality of administrative services at MTsN 8 Nganjuk is first, the evaluation process is carried out by reviewing all work programs and seeing the obstacles that occur. Second, the evaluation process is carried out every day conditionally or once every 6 months. Third, evaluations are carried out face to face and meetings.

ملخص

الأطروحة بعنوان "الإدارة الإدارية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة نيجري سمبيلان تسناوية نجانجوك" كتبها داريتيا ماراتوس شوليهاه، رقم تعريف الطالب. ١٢٦٢٠٧٢٠٣٠٨٣، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة السيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية تولونج أجونج، المشرف محمد مشودي، ماجستير في الطب

الكلمات المفتاحية: التنظيم الإداري، جودة الخدمة، الإدارة

الدافع وراء البحث في هذه الأطروحة هو أن العديد من المدارس لا تهتم برضا العملاء، والذي إذا تم تجاهله سيكون له تأثير على انخفاض مستوى ثقة الطالب / العميل في المؤسسة. في هذه الحالة، يربط الباحث هذه المشكلة بالتنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة نيجري سمبيلان نجانجوك الإسلامية التسناوية. ولذلك، فإن وجود الإدارة الإدارية يمكن أن يحسن جودة الخدمات المتاحة في المدارس/المدارس الدينية بحيث تكون مثالية ويمكن أن ترضي الطلاب/عملاء التعليم

محور البحث في كتابة هذه الأطروحة هو (١) كيف يعمل التخطيط الإداري على تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة نيجري سمبيلان نجانجوك تسناوية؟ (٢) كيف يتم تنفيذ الإدارة لتحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة نيجري سمبيلان نجانجوك الإسلامية التسناوية؟ (٣) كيف يمكن للتقييم تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة نيجري سمبيلان نجانجوك الإسلامية التسناوية؟ يستخدم هذا البحث المنهج الوصفي النوعي. وقد تم الحصول على تقنيات جمع البيانات في هذه الدراسة من تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. وتألفت تقنيات تحليل البيانات من تكثيف البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج.

وتشمل نتائج هذه الدراسة ما يلي: (١) يتمثل تخطيط الأعمال في تحسين جودة الخدمات في مدرسة نيجري سمبيلان نجانجوك تسناوية أولاً، تعيين موظفين إداريين في أكفاء وكذلك التحلي بالأخلاق الحميدة. ثانياً، استيفاء البنية التحتية لدعم تقديم الخدمات الإدارية. ثالثاً، وجود تقسيم للمهام في الإدارة. (٢) إن تنفيذ الإدارة الإدارية في تحسين جودة نجانجوك يتم أولاً: يتم تنفيذ الخدمات الإدارية وفقاً لتقسيم الخدمات الإدارية في مدرسة المهام التي تم تنظيمها وفقاً للنماذج المعتمدة للخدمات الإدارية والتي تشمل: إدارة شؤون الموظفين، والإدارة المالية، وإدارة شؤون الطلاب، وإدارة المراسلات والملفات، وإدارة البنية التحتية، وإدارة المناهج، وإدارة العلاقات العامة. ثانياً، الخدمات الإدارية التي تتم يدوياً وهناك أيضاً الخدمات الإدارية القائمة على تكنولوجيا المعلومات. (٣) تقييم الإدارة الذي في مدرسة نيجري سمبيلان نجانجوك يمكن أن يحسن من جودة الخدمات الإدارية في تسناوية أولاً، تتم عملية التقييم من خلال مراجعة برنامج العمل بأكمله ورؤية العقبات التي تحدث. ثانياً، تتم عملية التقييم كل يوم بشكل مشروط أو مرة كل 6 أشهر. ثالثاً، يتم إجراء التقييمات وجهاً لوجه وعقد الاجتماعات