

## ABSTRAK

Nareswari, Galuh Wilujeng. 2024. *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir*. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Pembimbing Prof. Dr. Hj. Sulistyorini, M.Ag.

### ***Kata Kunci : Manajemen Tata Usaha, Mutu Pelayanan Administrasi***

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya mutu pelayanan administrasi pada tata usaha suatu lembaga khususnya sekolah. Hal ini karena pelayanan administrasi yang hanya mengedepankan tugas melayani saja dan tidak mementingkan kepuasan pelanggan. Pemilihan tenaga administrasi yang hanya diambil dari tenaga pendidik dan bukan yang melalui latar belakang manajemen. Padahal untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi faktor utama yang harus diperhatikan yakni sumber daya manusianya, karena sebagai penggerak. Pentingnya peran tata usaha dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi inilah yang membuat semua sekolah berlomba-lomba untuk memperbaiki manajemen tata usahanya tak terkecuali MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab fokus penelitian: (1) Bagaimana perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir, (2) Bagaimana pelaksanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir, (3) Bagaimana evaluasi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan lokasi penelitian di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir. Data dikumpulkan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Semua data nantinya dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah (1) Perencanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo mencakup: perhatian menyeluruh terhadap sumber daya manusianya, merencanakan program kerja, memperhatikan apa saja kebutuhan siswa dalam bidang administrasi dan pengecekan ulang data pribadi siswa, adanya pembagian tugas, adanya kebijakan. (2) Pelaksanaan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo Kalidawir; pemberian pelayanan administrasi untuk kepala madrasah, guru dan siswa. penetapan kebijakan jika hendak mendapatkan pelayanan, pemberian motivasi kepada para staf tata usaha, pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan dapat dipercaya, pengadaan sarana dan prasarana yang memadai, menjalin kerja sama dan komunikasi yang baik dengan guru dan wali murid. (3) Evaluasi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MTs Sunan Kalijogo berupa: rapat evaluasi rutin setiap awal bulan, mengatasi berbagai masalah yang muncul selama menjalankan program kerja.

## ABSTRACT

Nareswari, Galuh Wilujeng. 2024. Administration Management in Improving the Quality of Administrative Services at MTs Sunan Kalijogo Kalidawir. Thesis, Islamic Education Management Department, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Advisor Prof. Dr. Hj Sulistyorini, M.Ag.

**Keywords:** *Enterprise Management, Quality of Administrative Services*

Research is undermined by the lack of quality of administrative services in the enterprise structure of an institution in particular the school. It's because the administrative service that only serves the task and doesn't care about customer satisfaction. Selection of the administrative force is taken only from the educational force and not that through the management background. In order to improve the quality of administrative service, the main factor to be taken into account is human resources, as a driver. The importance of the role of enterprise in the effort to improve the quality of administrative services is what makes all schools race to improve their enterprise management without exception MTs Sunan Kalijogo Kalidawir.

This research is intended to respond to the focus of research: (1) How the planning of the head of the enterprise in improving the quality of administrative services in the Sunan Kalijogo Kalidawir MTs, (2) How the implementation of the Head of the Enterprise in enhancing the Quality of Administrative Services in the Kalidawir MTs Sunan, (3) How the assessment of the chief of the entrepreneurship in the improvement of quality of the administrative service in Sunan kalijogo kalidawir.

In this study, the researchers use a qualitative approach with the research location in Kalidawir MTs. Data is collected through observations of participants, in-depth interviews, and documentation. All data is subsequently analyzed using descriptive analysis that includes data condensation, data presentation, and conclusion drawings.

The results of this research are: (1) The planning of the head of the enterprise in improving the quality of administrative services at Sunan Kalijogo MTs includes: thorough attention to its human resources, planning the work programme, paying attention to any needs of students in the field of administration and re-checking of student personal data, the division of duties, the existence of policies. (2) Implementation of the Head of the Enterprise in enhancing the Quality of Administrative Services in Sunan Kalijogo Kalidawir MTs; providing administrative service to head of a madrasah, teachers and students. (3) Evaluation of the head of enterprise in improving the quality of administrative services in Sunan Kalijogo MTs is: regular evaluation meetings at the beginning of each month, addressing various problems that arise during the execution of the work programme.

## الملخص

ناريسوارى ، جالوه وبلوجينج. ٢٠٢٤. التنظيـم الإداريـ في تحسـين جـودة الخـدمات الإداريـة في مدرـسة تساناواي سوناـن كاليـجوجو كاليـداوير. أطروحة ، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، جامع السيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية ثولونغاونغ. المشرف الأستاذ الدكتور هـ. سوليسثيورينبالماجنت

### الكلمات المفتاحية: إدارة الإدارة، جودة الخدمات الإدارية

كان الدافع وراء هذا البحث هو عدم جودة الخدمات الإدارية في إدارة المؤسسة ، وخاصة المدارس. وذلك لأن الخدمات الإدارية تُعطي الأولوية فقط لمهمة الخدمة ولا تُعَلق أهمية على رضا العملاء. يتم اختيار الموظفين الإداريين فقط من اختصاصي التوعية وليس من خلال الخلفيات الإدارية. في الواقع ، لتحسين جودة الخدمات الإدارية فإن العامل الرئيسي الذي يجب مراعاته هو الموارد البشرية ، لأنها قوة دافعة. إن أهمية دور الإدارة في محاولة لتحسين جودة الخدمات الإدارية هي ما يجعل جميع المدارس تتنافس لتحسين تنظيمها الإداري ، بما في ذلك مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على التركيز البحثي: (١) كيفية تخطيط رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير ، (٢) كيفية تنفيذ رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير ، (٣) كيف يتم تقييم رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير. الغرض من هذا البحث هو وصف ما هي تخطيط وتنفيذ وتقييم رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير. في هذه الدراسة ، استخدم الباحثون نهجاً نوعياً مع موقع البحث في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير. تم جمع البيانات من خلال ملاحظة المشاركين والمقابلات المتعمقة والتوثيق. سيتم تحليل جميع البيانات باستخدام التحليل الوصفي الذي يتضمن تكثيف البيانات وعرض البيانات والاستنتاجات.

نتائج هذه الدراسة هي (١) تخطيط رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير ويشمل: الاهتمام الشامل بالموارد البشرية ، تخطيط برامج العمل ، الاهتمام بما هي احتياجات الطلاب في مجال الإدارة وإعادة فحص البيانات الشخصية للطلاب ، تقسيم المهام ، وجود سياسات. (٢) تنفيذ رئيس الإدارة في تحسين نوعية الخدمات الإدارية في وزارة التجارة والصناعة والهندسة والصناعة كاليديوغو كاليداوير؛ توفير الخدمات الإدارية لمديري المدارس والمعلمين والطلاب. تحديد السياسات إذا كنت ترغب في الحصول على الخدمات توفير الدافع للموظفين الإداريين ، الخدمات الإدارية السريعة والدقيقة والموثوقة ، شراء المرافق والبنية التحتية الكافية ، إقامة تعاون جيد وتواصل مع المعلمين وأولياء الأمور. (٣) تقييم رئيس الإدارة في تحسين جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تساناواي سونا ن كاليجوجو كاليداوير في شكل: اجتماعات تقييم منتظمة في بداية كل شهر ، التعلب على المشاكل المختلفة التي تنشأ أثناء تنفيذ برنامج العمل.