

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "*Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di Mts Al Huda Bandung*" Ditulis Oleh Fia Nur Melynda, 126207201027, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Evy Ramadina, S.Pd.I., M.Pd.

Kata kunci: manajemen tata usaha, kualitas layanan, administrasi sekolah

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh semakin rendahnya kualitas layanan yang disebabkan oleh kurangnya perhatian dari lembaga pendidikan, apabila diabaikan akan berdampak pada penurunan kepercayaan pelanggan pendidikan. dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah ini dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTs Al Huda Bandung. Oleh karena itu, dengan adanya kinerja tenaga kependidikan yang cakap dan berkompeten dibidangnya, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah.

Fokus penelitian ini adalah (1) Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung? (2) Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung? (3) Bagaimana evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mendeskripsikan perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung (2) Untuk mendeskripsikan pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung (3) Untuk mendeskripsikan evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung.

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

Hasil penelitian ini meliputi (1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung adalah *Pertama*, rekrutmen staff tata usaha sekaligus pembentukan struktur dan tugasnya. *Kedua*, penyusunan program kerja tata usaha. *Ketiga*, merumuskan strategi seperti merencanakan fasilitas yang memadahi dan memanfaatkan teknologi. *Keempat*, membuat prosedur layanan administrasi. (2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung adalah *Pertama*, melaksanakan layanan sesuai tupoksinya. *Kedua*, berkolaborasi dengan administrasi sekolah yang lain jika dibutuhkan. *Ketiga*, meningkatkan sumber daya manusia dengan mengikutsertakan staff pada diklat ketenagakerjaan. *Keempat*, adanya

dukungan dari pihak madrasah. *Kelima*, menerapkan semi digital dalam penerapan layanan administrasi. (3) Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di MTs Al Huda Bandung adalah *Pertama*, dilakukan pada rapat pimpinan dengan meninjau ulang seluruh program dan kendala. *Kedua*, mengupayakan solusi yang tepat. *Ketiga*, hasil evaluasi dijadikan perbaikan dari solusi sudah di tindak lanjuti sebagaimana kendala yang terjadi. Kesimpulannya adalah tercapainya tujuan pendidikan merupakan salah satu pengaruh dari kualitas administrasi yang diberikan sebuah lembaga pendidikan. Maka, dibutuhkan kinerja tenaga kependidikan berkompeten dibidangnya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah.

ABSTRACT

Thesis with the title "Administrative Management in Improving the Quality of School Administration Services at Mts Al Huda Bandung" Written by Fia Nur Melynda, 126207201027, Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung State Islamic University, supervisor Evy Ramadina, S.Pd.I., M.Pd.

Key words: administrative management, service quality, school administration

The research in this thesis is motivated by the increasingly low quality of service caused by a lack of attention from educational institutions, which if ignored will have an impact on decreasing the trust of educational customers. In this case, the researcher relates this problem to administrative management in improving the quality of administrative services at MTs Al Huda Bandung. Therefore, with the performance of educational staff who are capable and competent in their fields, it is hoped that the quality of school administration services can be improved.

The focus of this research is (1) How does administrative planning improve the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung? (2) How is administration implemented to improve the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung? (3) How is the administration evaluated in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung? The objectives of this research are (1) To describe out administrative planning in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung (2) To describe out the implementation of administration in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung (3) To describe out evaluation of administration in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung

This approach uses a qualitative approach with descriptive research. Data sources from this research include primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques in this research were obtained from observation, interviews and documentation techniques. This research uses inductive data analysis techniques with three stages, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this research include (1) Administrative planning in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung, namely: First, recruiting administrative staff as well as establishing their structure and duties. Second, preparing an administrative work program. Third, formulate strategies such as planning adequate facilities and utilizing technology. Fourth, create administrative service procedures. (2) Implementation of administration in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung is First, carrying out services according to their main duties and functions. Second, collaborate with other school administrations if needed. Third, increase human resources by

involving staff in employment training. Fourth, there is support from the madrasah. Fifth, apply semi-digital in the implementation of administrative services. (3) Evaluation of administration in improving the quality of school administration services at MTs Al Huda Bandung is first carried out at a leadership meeting by reviewing all programs and tone. Second, try to find the right solution. Third, the results of the evaluation can be used as improvements to solutions that have been followed up according to the problems that occur. The conclusion is that achieving educational goals is one of the influences on the quality of administration provided by an educational institution. So, the performance of educational staff who are capable and competent in their fields is needed to improve the quality of school administration services.

خلاصة

رسالة بعنوان "الإدارة الإدارية في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج" بقلم فيا نور ميليندا، واحد اثنان ستة اثنان صفر سبعة اثنان صفر واحد صفر اثنان سبعة، الأطروحة، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية مدرس التربية والعلوم جامعة السيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية تولونج أجونج، المشرف إيفي رامادينا ليسانس تربية إسلامية، ماجستير في التربية

الكلمات المفتاحية: التنظيم الإداري، جودة الخدمة، الإدارة المدرسية

الدافع وراء البحث في هذه الأطروحة هو انخفاض جودة الخدمة بشكل متزايد بسبب عدم اهتمام المؤسسات التعليمية، والذي إذا تم تجاهله سيكون له تأثير على تقليل ثقة العملاء التعليميين. في هذه الحالة، يربط الباحث هذه المشكلة بالتنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمات الإدارية في الهدى باندونج. ولذلك، ومع أداء الكوادر التعليمية القادرة والكفاءة في مجالاتها، من المؤمل أن يتم تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية.

يركز هذا البحث على (واحد) كيف يعمل التخطيط الإداري على تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج؟ (ثانيًا) كيف يتم تنفيذ الإدارة لتحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج؟ (ثالثًا) كيف يؤثر التقييم الإداري في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج؟ أهداف هذا البحث هي (واحد) لمعرفة التخطيط الإداري في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج (اثنان) لمعرفة تنفيذ الإدارة في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج (ثالثًا) لمعرفة تقييم الإدارة في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج.

يستخدم هذا النهج نمجاً نوعياً مع البحث الوصفي. تشمل مصادر البيانات من هذا البحث مصادر البيانات الأولية ومصادر البيانات الثانوية. تم الحصول على تقنيات جمع البيانات في هذا البحث من تقنيات الملاحظة والمقابلات والتوثيق. يستخدم هذا البحث تقنيات تحليل البيانات الاستقرائية بثلاث مراحل، وهي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج.

تتضمن نتائج هذا البحث (أولاً) التخطيط الإداري في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج، وهي أولاً، تعيين الموظفين الإداريين وكذلك تشكيل هيكلهم وواجباتهم. ثانياً: إعداد برنامج العمل الإداري. ثالثاً، صياغة استراتيجيات مثل تخطيط المرافق الملائمة واستخدام التكنولوجيا. رابعاً: إنشاء إجراءات الخدمة الإدارية. (ثانيًا) تنفيذ الإدارة في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج هي الأولى، حيث تنفذ الخدمات وفقاً لواجباتها ووظائفها الرئيسية. ثانياً، التعاون مع إدارات المدارس الأخرى إذا لزم الأمر. ثالثاً، زيادة الموارد البشرية من خلال إشراك الموظفين في التدريب على التوظيف. رابعاً، هناك دعم من المدرسة. خامساً: تطبيق الشبه الرقمي في تنفيذ الخدمات الإدارية. (ثالثًا) تقييم الإدارة في تحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية في مدرسة الهدى باندونج هو الأول، ويتم إجراؤه في اجتماع القيادة من خلال مراجعة جميع البرامج والأسلوب. ثانياً، حاول العثور على الحل الصحيح. ثالثاً: يمكن استخدام نتائج التقييم كتحسينات للحلول التي تمت متابعتها وفقاً للمشكلات التي تحدث والنتيجة هي أن تحقيق الأهداف التعليمية هو أحد المؤثرات على جودة الإدارة التي تقدمها المؤسسة التعليمية. لذا فإن أداء الكوادر التعليمية القادرة والكفاءة في مجالاتها أمر ضروري لتحسين جودة خدمات الإدارة المدرسية.