

**IMPLEMENTASI TUGAS TATA USAHA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN DI MA NURUL FALAH TANJUNG BARU
LAMPUNG SELATAN**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

YUNITA

NPM. 1311030029

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2020 M**

**IMPLEMENTASI TUGAS TATA USAHA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN DI MA NURUL FALAH TANJUNG BARU
LAMPUNG SELATAN**

Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh

YUNITA

NPM. 1311030029

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Dr. Oki Dermawan, M.Pd

Pembimbing II : Dr. Sunarto, M.Pd.I

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H / 2020 M**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penjelasan Judul

Sebelum penulis menguraikan skripsi ini lebih lanjut, terlebih dahulu akan di jelaskan pengertian judul skripsi “Implementasi Tugas Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan”.

Adapun penjelasan istilah-istilah dalam judul tersebut adalah :

1. Implementasi

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang diarahkan agar tercapainya suatu tujuan-tujuan tertentu. Implementasi itu sendiri berasal dari bahasa inggris yaitu “to Implement” yang artinya ialah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan yang mengacu pada aturan-aturan tertentu untuk mencapai tujuan dari diadakannya kegiatan tersebut. Sedangkan dalam kamus bahasa indonesia implementasi juga berarti penerapan atau pelaksanaan.¹

Jadi implementasi merupakan suatu tindakan yang menjalankan sebuah rencana yang telah dibuat dan disepakati bersama untuk mencapai sebuah hasil yang baik dengan memberikan dan menyediakan sarana untuk melaksanakannya serta dapat menimbulkan sebab/akibat terhadap sesuatu.

¹ Kamus besar bahasa indonesia, *Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan*, Jakarta, 2001

2. Tugas Tata Usaha

Sebelum penulis menjelaskan tentang tugas tata usaha penulis akan lebih dulu menjelaskan apa itu tata usaha.

Tata usaha adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis yang teratur untuk mencapai tujuan suatu organisasi ataupun kelembagaan.²

Tugas tata usaha itu sendiri adalah menghimpun, mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang didapatkan sehingga menjadi bahan-bahan keterangan yang yang diperlukan oleh pimpinan atau lembaga. Tugas tata usaha tidak hanya seputar tulis menulis saja tetapi juga berhubungan dengan semua informasi-informasi yang penting yang diperlukan oleh lembaga organisasi tersebut mengenai kelancaran perkembangan lembaga tersebut. Jadi kegiatan utama tata usaha tidak hanya berpedoman kepada surat menyurat saja akan tetapi juga sampai kepada inventarisasi barang.

3. Pelayanan

Pelayanan dapat terjadi biasanya dikarenakan ada dua belah pihak yang saling membutuhkan. Pelayanan itu sendiri adalah proses membantu menyiapkan (mengurus) atau memberikan apa yang diperlukan oleh orang tersebut dan diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan orang yang memerlukan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

² Mu'mur Asmani Jamal, *Admnistrasi Pendidikan*, (Jakarta : Diva Press, 2011), hal.19

Jadi pelayanan memerlukan aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata akibat adanya interaksi antara satu orang dengan orang yang lainnya untuk mempermudah bahkan memecahkan permasalahan yang dialami oleh seseorang yang memerlukan informasi tersebut.³

4. MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan

Madrasah Aliyah Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan merupakan lembaga pendidikan formal SMA seerajat yang bernuansah islami yang berada di bawah yayasan Pon-Pes Nurul Falah Gunung Merbau. Dalam hal ini menjadi objek penelitian penulis.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dalam judul skripsi ini ialah suatu penelitian yang mengungkapkan implementasi tugas tata usaha dalam memberikan pelayanan di madrasah aliyah Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan bagi penulis dalam memilih judul ini adalah sebagai berikut :

1. tata usaha menempati posisi yang penting dalam dunia pendidikan sebab tata usaha memiliki tugas yang berhubungan dengan kebutuhan kelembagaan baik secara lisan maupun tulisan.

³ Ritminto & Atik Septia Winarsih, "*Manajemen Pelayanan*", (Jogyakarta : Pustaka Belajar, 2005), hal.2

2. Untuk menambah ilmu pengetahuan tentang pelayanan yang di berikan oleh tata usaha kepada pelanggan pendidikan.
3. Agar dapat mengetahui bagaimana peran tata usaha sekolah dalam meningkatkan pelayanan yang di berikan mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi
4. Penulis tertarik dengan judul ini karena dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pihak-pihak lainnya
5. Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif berupa peningkatan mutu layanan yang diberikan oleh staff tata usaha kepada pelanggan pendidikan di sekolah.

C. Latar Belakang Masalah

Sekolah merupakan kumpulan orang yang terdiri dari siswa, guru, kepala sekolah, tenaga tata usaha, tenaga laboratorium, tenaga perpustakaan, dan tenaga pendukung lainnya. Tenaga tersebut saling berinteraksi bekerja sama dalam proses pengumpulan transformasi yang membutuhkan sumber daya yang lain yaitu dana, sarana prasarana, kurikulum, pelayanan, dan sebagainya dalam rangka mencapai suatu tujuan pendidikan. Setiap kegiatan organisasi baik pemerintah maupun lembaga pendidikan memerlukan adanya tata usaha yang tertif dan baik agar tujuan organisasi bisa dicapai. Setiap kantor, baik yang berukuran besar maupun kecil harus dikelola dan ditata dengan baik agar mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap informasi/keterangan yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional suatu

organisasi maupun lembaga pendidikan. Tata usaha dalam suatu lembaga berfungsi untuk mendukung kegiatan belajar dan mengajar agar berjalan dengan lancar sesuai dengan perencanaan dan dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Tata usaha secara sistematis merupakan bagian dari manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien dalam rangka untuk mencapai tujuan tertentu. Tata usaha merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan/diusahakan secara sengaja dan bersungguh-sungguh dalam membina kegiatan yang bersifat tulis-menulis (*clericalwork*) disekolah agar efektif dan efisien untuk membantu tercapainya tujuan pendidikan.⁴ Pada hakikatnya kegiatan tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi.⁵

Menurut William Liffingwe dan Edwin Robinson yang telah diterjemahkan oleh The Liang Gie dalam buku Suharsimi Arikonto dan Lia Yuliana yang berjudul Manajemen Pendidikan, Bahwa Tata Usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.⁶

Tata usaha adalah proses dalam melaksanakan salah satu fungsi dalam kegiatan-kegiatan pendidikan dengan menyediakan informasi penting yang diperlukan. tata usaha menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap

⁴ Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h.170

⁵ Tholib Kasan, *Op. Cit*, h.109

⁶ Suharsimi Arikonto dan Lia Yuliana, *Op. Cit*, hal.341

pekerjaan operatif apapun. Tata usaha adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.⁷

Tata usaha sekolah juga merupakan bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah/madrasah. Jika ditinjau dari asal usul katanya (*etimologis*), maka administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *Ad+Ministrare*, *Ad* berarti intensif, sedangkan *ministrare* berarti melayani, membantu memenuhi atau menyediakan.

Tugas dari kegiatan ketatausahaan itu ialah hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi/lembaga sekolah yang nantinya akan digunakan sebagai bahan keterangan/informasi bagi pemimpin. Tata usaha sekolah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pendidikan untuk menentukan keberhasilan pendidikan. Peran tersebut dapat terlaksana dengan baik jika terdapat pedoman kerja yang jelas melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas.

Dalam Al-Qur'an Surat Al-Khafi ayat 2 Allah SWT Berfirman :

قِيَمًا لِّيُنذِرَ بَأْسًا شَدِيدًا مِّن لَّدُنْهُ وَيُبَشِّرَ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ

الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا حَسَنًا ﴿٢﴾

⁷ Mu'mur Asmani Jamal, *Op. Cit*, h.19

Artinya : “Sebagai bimbingan yang lurus, untuk memperingatkan siksaan yang sangat pedih dari sisi Allah dan memberi berita gembira kepada orang-orang yang beriman, yang mengerjakan amal saleh, bahwa mereka akan mendapat pembalasan yang baik”.(Q.S. Al-Khafi:2)⁸

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.19 tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan menjelaskan bahwa “semua pemimpin, pendidik, dan tenaga kependidikan mempunyai uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas tentang keseluruhan penyelenggaraan dan administrasi sekolah/madrasah”.⁹

Peraturan tersebut menjelaskan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas menjadi pedoman bagi petugas tata usaha di sekolah sehingga dapat menjalankan perannya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah.

Tugas tata usaha sekolah adalah melaksanakan kegiatan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk mewujudkan proses pendidikan. Adapun ruang lingkup ketatausahaan meliputi bidang kesiswaan, kepegawaian, kurikulum, sarana dan prasarana, keuangan, Organisasi, hubungan sekolah dan masyarakat, tata usaha itu sendiri, dan supervisi pendidikan.¹⁰ Tata usaha menempati posisi penting dalam dunia pendidikan. Karena tata usaha bertugas menertibkan semua yang berhubungan dengan administrasi yang ada di sekolah. Apa saja yang berhubungan dengan surat-menyurat, agenda rapat, buku induk dll merupakan tanggung jawab dari tata usaha.

⁸Tim Penulis, *Alquran dan Teremah*, h.293

⁹Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.19 tahun 2007, *tentang Standar Pengelolaan Pendidikan : oleh pendidikan dasar dan menengah*, (Jakarta : 2007) , h.10

¹⁰Ary H.Gunawan, *Op. Cit*, h.170-172

Penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien serta produktif menuntut pelayanan administrasi yang baik dari tata usaha sekolah sebagai penunjang pada penyelenggaraan pendidikan. Pelaksanaan tugas ketatausahaan memerlukan program kerja, pembagian tugas, uraian tugas, kejelasan tugas dan wewenang, *time schedule*, agenda kerja, dan standar operasional prosedur. Pembagian tugas yang jelas dapat menghindari adanya perebutan kekuasaan atau wewenang, menghindari sikap saling lempar kewajiban dan tanggung jawab pada pelaksanaan tugas, mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kesalah pahaman pelaksanaan tugas, serta mengembangkan daya kreativitas tenaga tata usaha.¹¹ Dengan demikian, pelaksanaan ketatausahaan sekolah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik guna membantu fungsi dan tugas kepala sekolah, guru, siswa, dan *stakeholder* pendidikan. Tata usaha sekolah wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada siapa saja yang membutuhkan layanan administrasi pada penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Pelayanan yang diberikan tata usaha dapat berupa pengelolaan surat-menyurat, keterangan-keterangan, dan informasi.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

¹¹E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2007), h.135

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.¹²

Dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah : 282 yang berbunyi :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar (Al- Baqarah : 282)

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya. Menurut Beodiono, pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.¹³

pentingnya pelayanan tenaga tata usaha sekolah meliputi beberapa kegiatan penting dalam mengembangkan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Pelayanan administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung perjalanan proses pendidikan disekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses

¹² H.M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2011), h.94

¹³ Beodiono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2003), h.60

pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Moenir mengatakan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara penyampaian suatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. Waktu penyampaian yang tepat dan,
4. Keramah-tamahan.¹⁴

Didalam al-qur'an surat Al-Baqarah ayat 267 yang mengatakan bahwa

:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِّنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(Q.S Al-Baqarah : 267)

¹⁴ H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h.197

Menurut ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Islam mengajarkan dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada orang lain.

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan cara cepat, tepat dan memuaskan. Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bisa terpenuhi. Perlu diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang dicari oleh para pelanggan.

Menurut Gaspersz yang dikutip dari jurnal Manajemen pendidikan menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan.
2. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akurat dan ketepatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
4. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
5. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jumlah petugas yang melayani serta fasilitas yang mendukung.

6. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau panduan lainnya.
7. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, pendingin udara, alat komunikasi, dan fasilitas pendukung.¹⁵

Menjadikan tata usaha sekolah yang berkualitas sangat dibutuhkan dengan memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berkompeten dibidangnya, karena untuk membantu mengembangkan sistem kinerja mereka dan administrasi sekolah semakin berkembang. Menciptakan suasana kerja yang tidak mudah menjadi salah satu upaya sekolah untuk terus memperhatikan kinerja yang dilakukan pegawai tata usaha. Terutama dalam hal melayani konsumen, memerlukan standar yang sesuai untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, yaitu melihat dari dimensi kualitas pelayanan. Tenaga tata usaha diupayakan dapat memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap, berempati, memiliki pengetahuan dan keterampilan, dan kepribadian yang menarik.

Tata usaha dalam arti luas adalah administrasi, yaitu proses penyeluruhan yang melibatkan semua pihak untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sementara itu, administrasi adalah proses kerja sama seluruh kekuatan untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas. Tata usaha merupakan sub sistem organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat menyurat sampai investarisasi

¹⁵ Septiyani Permata Hidayat, *jurnal manajemen Pendidikan*, Vol.4, No.4, Oktober 2014, h.152-162

barang. Jika dilihat dari keterangan tersebut maka tata usaha tidak hanya menyangkut semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud warkat.¹⁶

Dengan adanya tata usaha yang baik di sekolah akan sangat menunjang kelancaran proses pembelajaran yang dilaksanakan di sekolah. Keberadaan staf tata usaha itu sendiri sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan karena keberadaan tenaga tata usaha tersebut sangatlah mendukung dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan jika tenaga tata usaha itu sendiri memiliki kualitas dan kompetensi yang sesuai dengan syarat ketentuan tenaga ketatausahaan.

Beberapa penelitian yang terkait dengan kinerja bagaian tata usaha disekolah menyebutkan bahwa pada umumnya kompetensi dan pelayanan yang diberikan oleh staf tata usah sudah cukup baik, namun beberapa permasalahan yang muncul adalah kurangnya sumberdaya manusia yang serta kurangnya sarana prasana pendukung kegiatan tata usaha. Tidak hanya itu, kurangnya keahlian tenaga tata usaha dalam mengoperasikan sarana yang ada.¹⁷ Masih juga terlihat beberapa penumpukan pekerjaan karena terjadi penundaan pekerjaan pada beberapa tugas yang bersifat rutin dan harus dikerjakan seperti keterlambatan memberikan rekap absensi siswa. Masih juga terlihat tidak seimbang nya pembagian tugas, tanggung jawab setiap tenaga tata usaha sehingga pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha menjadi kurang memuaskan karena pelaksanaan tugas tata usaha kurang maksimal.

¹⁶ Septiyani Permata Hidayat, *jurnal manajemen Pendidikan*, Vol.4, No.4, Oktober 2014, h.152-162

¹⁷ Wenni Fitria Faizah. *Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualiatas Administras Sekolah di SMPN 4 Yogyakarta*, UIN Yogyakarta, 2006

D. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah pokok seagai berikut :

1. Terindikasi pelayanan yang di berikan oleh tata usaha yang kurang memuaskan karena pelaksanaan tugas tata usaha kurang maksimal.
2. Terlihat tidak seimbangnya pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap tenaga tata usaha di MA Nurul Falah Tanung Baru Lampung Selatan.
3. Terlihat setiap pegawai saling menunggu satu sama lain untuk mengerjakan tugasnya karena tidak tahu siapa yang bertanggung jawab.
4. Sepertinya terdapat beberapa penumpukan pekerjaan karena terjadi penundaan pekerjaan pada beberapa tugas yang bersifat rutin dan harus dikerjakan.
5. Diduga penyelesaian terhadap tugas kerja bersifat tergesa-gesa karena sudah memasuki batas waktu penyelesaiannya.
6. Terlihat pelayanan terhadap warga sekolah kurang cepat

E. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan. penulis menetapkan batasan masalah yang berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas maka peneliti meletakkan fokus penelitian pada pelayanan yang

diberikan oleh tata usaha, dan membatasi masalah sampai dengan :
Implementasi Tugas Tata Usaha dalam memberikan pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan.

F. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi tugas tata usaha dalam memberikan pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan ?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam implementasi tugas tata usaha dalam memberikan pelayanan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan ?

G. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai tugas tata usaha dan pelayanan yang diberikan oleh petugas tata usaha sebagai hasil pengamatan langsung oleh peneliti.
2. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif berupa meningkatnya mutu layanan yang diberikan oleh staf TU kepada pelanggan pendidikan di MA Nurul Falah Tanjung Baru Lampung Selatan.

3. hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, bahan pertimbangan, sumber data guna perbaikan, pengembangan dan peningkatan dalam dunia pendidikan khususnya dalam pelaksanaan tugas tata usaha dan pelayanan yang diberikan oleh petugas tata usaha di sekolah.
4. Hasil yang diperoleh dapat menimbulkan masalah baru untuk dilakukan penelitian lain yang lebih lanjut sebagai kajian pengembangan ilmu pengetahuan. dan diharapkan skripsi ini bisa menjadi salah satu informasi yang berguna serta bahan masukan yang mendukung.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tugas Tata Usaha

1. Pengertian tata usaha

Tata usaha memiliki beberapa pengertian, tetapi semuanya hampir memiliki arti yang sama yaitu mengarah kepada pengaturan tata menulis dan catat mencatat. Berikut beberapa pengertian tentang tata usaha. Ditinjau dari asal katanya, yaitu tata usaha terdiri dari kata “Tata” dan “Usaha”, masing-masing memiliki pengertian, “Tata” adalah aturan, kaidah dan susunan, dan “Usaha” ialah upaya, kegiatan dengan mengerahkan tenaga dan pikiran. Jadi arti dari kata, Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) dalam perusahaan (negara dan sebagainya).¹

pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi sebagai berikut: Tata usaha ialah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi atau lembaga pendidikan.²

Menurut William Liffingwe dan Edwin Robinson yang telah diterjemahkan oleh The Liang Gie dalam buku Suharsimi Arikonto

¹ Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya : Kashiko, 2006), h.648

² H. M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2011), Cet.7, h.94

dan Lia Yuliana yang berjudul *Manajemen Pendidikan, Bahwa Tata Usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.*³

Secara umum kegiatan tata usaha mencakup 6 (enam) pola fungsi, yaitu :

- 1) Menghimpun, yaitu kegiatan mencari dan berusaha menyediakan segala informasi dan keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan dimana-mana sehingga siap dipergunakan bila diperlukan.
- 2) Mencatat, yaitu meliputi kegiatan membubuhkan menyalin ataupun mencatat dengan berbagai alat tulis menulis mengenai keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga terwujudlah tulisan-tulisan yang dapat dibaca, dikirim atau disimpan sebagai bahan informasi yang di butuhkan oleh setiap pelanggan pendidikan.
- 3) Mengelolah, yaitu mengurus bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikan informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh lembaga pendidikan dalam bentuk yang lebih berguna atau lebih.
- 4) Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan oleh lembaga pendidikan.
- 5) Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang lain.
- 6) Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu yang aman.⁴

Sedangkan menurut Warsidi memberikan pengertian tata usaha yang diambil dari perumusan tata usaha menurut George R. Terry, maka tata usaha adalah berupa pekerjaan kantor, meliputi penyimpanan keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat tertulis dan menyediakan laporan-laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat dan menyampaikan berbagai fakta yang mendasar yang amat

³ Suharsimi Arikonto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta : Aditya Media, 2008), h.341

⁴ Thalib Kasan, *Teori dan Aplikasi Administrasi Pendidikan*, (Jakarta Timur : Studia Press), h.109

diperlukan untuk tindakan pengawasan (terhadap bawahan/pekerjaan) oleh pimpinan.¹⁰

Sedangkan Menurut Hadari Nawawi disebutkan bahwa secara sederhana keseluruhan tugas tata usaha sekolah terdiri atas berbagai kegiatan sebagai berikut :

- 1) Mempersiapkan/merancang, menggandakan dan mendistribusikan surat.
- 2) Mengagendakan dan menyimpan surat-surat masuk dan keluar. Yang disebut jugatugas kearsipan.
- 3) Mengelolah, menyimpan dan mengembangkan data kesiswaan, baik untuk didistribusikan maupun disimpan sebagai dokumen yang harus dipelihara.
- 4) Mengelolah, menyimpan dan mengembangkan data kepegawaian, keuangan, perbekalan, dan hubungan masyarakat untuk kegiatan perencanaan, control, pelaporan dan dokumentasi sekolah.
- 5) Melayani semua personil sekolah dan berbagai pihak diluar sekolah yang memerlukan data dan informasi sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan kepala sekolah.
- 6) Membantu mempersiapkan dan mengatur kegiatan kegiatan sekolah yang berkenaan dengan proses belajar dan mengajar seperti rapat sekolah, rapat BP3, rapat OSIS, penerimaan tamu, kerja bakti untuk kebersihan sekolah dan lain-lain.⁵

Tata usaha sebagai aktivitas administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya.⁶ tata usaha sekolah merupakan bagian dari unit pelaksanaan teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah/madrasah. Tenaga administrasi pendidikan terdiri

⁵ Hadari Nawawi. *Administrasi Sekolah*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1986), h.169

⁶ IG. Wursanto, *Dasar-dasar Ilmu Tata Usaha*, (Jakarta : Pustaka Dian, 1988,) Cet.3,

atas kepala tenaga administrasi sekolah pelaksanaan urusan atau petugas layanan khusus.

إِنَّ رَبَّكُمُ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَىٰ
 الْعَرْشِ يُدِيرُ الْأَمْرَ ۗ مَا مِنْ شَفِيعٍ إِلَّا مِنْ بَعْدِ إِذْنِهِ ۗ ذَٰلِكُمْ اللَّهُ رَبُّكُمْ
 فَاعْبُدُوهُ ۗ أَفَلَا تَذَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Artinya : “Sesungguhnya Tuhan kamu ialah Allah yang menciptakan langit dan bumi dalam enam masa, kemudian Dia bersemayam di atas 'Arsy untuk mengatur segala urusan. tiada seorangpun yang akan memberi syafa'at kecuali sesudah ada izin-Nya. (Dzat) yang demikian Itulah Allah, Tuhan kamu, Maka sembahlah Dia. Maka Apakah kamu tidak mengambil pelajaran?”. (Q.S. Yunus : 3)⁷

Karena pada dasarnya, tata usaha adalah kegiatan yang dilakukan untuk membantu proses belajar dan mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, perpustakaan, dan hubungan masyarakat. Tujuan terbentuknya tata usaha sebagai penghubung informasi yang disampaikan oleh pihak sekolah kepada konsumennya di internal maupun eksternal sekolah. Pelayanan bagian tata usaha memiliki peranan pokok yang sangat penting. Oleh karena itu, perlu adanya kegiatan pelayanan guna membantu proses administrasi sekolah berjalan sesuai dengan tujuannya. Dengan demikian, apabila layanan yang diberikan oleh pihak tata usaha berjalan dengan baik sesuai dengan harapan penerimanya maka memberikan pengalaman yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

⁷ Tim Penulis, *Alquran Teremah*, h.208

Dengan demikian, dapat disimpulkan pengertian dari tata usaha adalah kegiatan pengumpulan informasi atau aktivitas menulis, menghimpun, mencatat, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai bahan keterangan keperluan organisasi sesuai dengan aturan yang ada. Tata usaha merupakan suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan pendidikan di suatu lembaga.⁸ Tata usaha juga diartikan sebagai kegiatan penentuan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi, untuk digunakan sebagai bahan keterangan oleh pemimpin, yang meliputi segenap kegiatan mulai dari pembuatan, pengelolaan, penataan sampai dengan penyimpanan semua bahan keterangan yang diperlukan organisasi.⁹

2. Ruang lingkup tata usaha

Awalnya tata usaha hanya dianggap sebagai pekerjaan dasar saja. Dengan peranan informasi yang semakin berkembang, maka semakin penting pula ketatausahaan guna menunjang tugas tersebut. Pengelolaan informasi sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi formal guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Informasi yang akurat sangat dibutuhkan dalam setiap pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan tidak dapat dilakukan jika tidak ada informasi yang akurat. Baik buruknya suatu informasi ditinjau

⁸ Mu'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta : Diva Press, 2011), h.19

⁹ Asnawar, *Administrasi Pendidikan*, (Padang : IAIN-IB Press, 2004), h.39

dari kelengkapan, ketepatan dan ketelitian yang sangat berpengaruh terhadap kualitas keputusan yang akan ditetapkan.

Pada hakikatnya tata usaha adalah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam suatu organisasi yang digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin. Surat memegang peranan penting dalam organisasi sekolah ternyata tidak hanya berfungsi sebagai alat tata usaha, melainkan juga berfungsi sebagai alat dan bukti komunikasi dan informasi. Berbicara jenis surat, maka dapat ditinjau melalui jenis surat: Surat Dinas, Nota Dinas, Memorandum (memo), surat pengantar, Surat Kawat, Surat Edaran, Surat Keputusan, Surat Undangan, Surat Instruktur, Surat Tugas, Surat Pengumuman.

1) Surat dinas

Pada dasarnya membuat surat sama dengan mengarang, karenanya ketentuan mengenai karangan dan komposisinya berlaku juga untuk surat.

- a. Penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- b. Gaya bahasa dalam surat hendaknya sederhana, sopan, tegas, dan menarik.
- c. Sejauh mungkin dikurangi penggunaan kata asing, kecuali yang belum ada namanya dalam bahasa Indonesia
- d. Susunan surat dinas terdiri dari tiga bagian yaitu : Kepala surat, Isi surat, dan Kaki atau penutup surat.

2) Nota dinas

Nota dinas merupakan salah satu komunikasi kedinasan antar pejabat atau unit organisasi di lingkungan (dalam-intern) departemen yang sifatnya meminta penelasan dan keputusan. Susunan nota dinas terdiri dari tiga bagian yaitu : Kepala nota dinas, Isi nota dinas, Kaki nota dinas.

3) Memorandum

Memorandum merupakan salah satu alat komunikasi di lingkungan lembaga, yang sifat penyampaiannya tidak resmi, memo dapat ditulis tangan atau diketik.

4) Surat pengantar

Surat pengantar adalah surat yang dipergunakan untuk mengantarkan sesuatu. Adapun bentuknya dapat berupa surat-surat biasa atau lembar formulir.

5) Surat edaran

Surat edaran merupakan pemberitahuan tertulis yang ditunjukkan kepada pejabat-pejabat tertentu tanpa memuat sesuatu kebijakan pokok, melainkan hanya memberikan penjelasan atau petunjuk-petunjuk tentang cara pelaksanaan sesuatu peraturan atau perintah yang telah ada.

6) Surat undangan

Surat undangan merupakan surat pemberitahuan yang meminta agar yang bersangkutan datang pada waktu, tempat, dan acara yang ditentukan.¹⁰

Adapun menurut Warsidi, bentuk kegiatan tata usaha ialah menerima tamu, melayani telpon, menerima dekte, mengadakan korespondensi penyusunan laporan, membimbing bawahan dalam pelaksanaan tugas administratif/teknis, mengelolah arsip, menyederhanakan sistem atau metode kerja, merawat alat-alat dan perlengkapan kantor, memelihara gedung dengan isi dan kelengkapannya, dan mengadakan perhitungan keuangan serta penampaiian infrmasi kepada atasan.¹¹

Sedangkan menurut Hadari nawawi lingkup administrasi pendidikan/Tata Usaha Adalah tidak hanya menyangkut tentang tulis menulis saja tetapi juga menyangkut aspek-aspek penyediaan dan pengaturan tempat kerja yang menyenangkan. Mencari sistem kerja yang efektif. Beberapa kegiatan tata usaha yang tertib dan terarah, diantaranya adalah sebbagai berikut :

1) Penerimaan dan pencatatan peserta didik

Data yang diperlukan dari peserta didik dan orang tua minimal sebagai berikut : nama peserta didik, tempat tanggal lahir, jenis

¹⁰ Thalib Khasan, *Op. Cit*, h.110-118

¹¹ Adi Warsidi, *Buku Materi Pokok Administasi Perkantoran*, (Jakarta : Universitas Teruka, 1999), Cet.2, h.123

kelamin, ijazah terakhir atau asal sekolah, nama orangtua/wali, pekerjaan orangtua/wali, alamat orangtua/wali, agama orangtua/wali, keterangan jumlah saudara/keluarga, hobi, kesehatan, dll.¹² Disamping data peserta didik tersebut, lembaga pendidikan yang bersangkutan diperlukan memuat catatan terutama dalam buku induk tentang : Nomor pendaftaran dan nomor induk, tahun ajaran yang diikuti menurut tingkat atau semester, tanggal masuk dan tanggal meninggalkan sekolah.

2) Daftar hadir atau absen

Dipergunakan untuk mengetahui hadir dan ketidakhadiran pimpinan sekolah, staf, guru, para murid, dan karyawan tata usaha, baik sepanjang hari atau pada jam-jam tertentu selama kegiatan di lembaga pendidikan berlangsung, maka diperlukannya daftar hadir yang dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, antara lain : daftar hadir pendidik dan pegawai, daftar hadir murid-murid.¹³

3) Dokumentasi kelas

Data yang terdapat dalam dokumentasi menjadi laporan akan sangat penting artinya bagi kontinuitas pembinaan dan pengembangan lembaga pendidikan.¹⁴

4) Pengaturan proses belajar dan mengajar

5) Agenda arsip dan ekspedisi

¹² *Ibit*, h.126

¹³ *Ibit*, h. 129

¹⁴ *Ibit*, h.132

- a. Agenda adalah pencatatan surat keluar dan surat masuk memerlukan beberapa kolom sbagai berikut : agenda surat masuk memerlukan kolom untuk mencatat nomor suarat (termasuk kode lainnya), tanggal surat dan tanggal penerimaan, nomor urut penerimaan surat, tanggal penerimaan dituliskan juga pada surat yang diterima serta catatan kemana surat tersebut itu didistribusikan/diteruskan. Sedangkan dalam agenda surat keluar disediakan kolom untuk mencatat nomor surat, tanggal surat, alamat yang dikirim, prihal surat atau isi surat secara singkat.
- b. Arsip adalah penyimpanan surat, pengumuman dan catatan lain yang telahselesai dipergunakan, dengan demikian suarat masukdan surat keluar disimpan sebagai dokumen baik yang bersifat sementara maupun yang tetap.
- c. Buku ekspedisi merupakan buku yang dipergunakan untuk mencatat pengiriman surat keluar seagai tanda bukti bahwa surat tersebut telah diterima oleh orang yang berhak menerimanya menurut alamat surat.¹⁵

Kegiatan pengelolaan berbagai catatan dan informasi tertulis itu disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif. Kegiatan tata usaha sekolah sering ditujukan untuk memperlancar proses penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah, diwujudkan berupa pemberian pelayanan kepada

¹⁵ Amirudin Al-Idarah, *Jurnal Kependidikan islam*, (Vol. No.1, oktober 2018), h.92

siswa, guru/pegawai non guru, Kepala sekolah dan staf serta semua pihak yang berhubungan dengan sekolah dalam membuat dan apabila memerlukan data dan informasi tertulis.

Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu kegiatan dalam ketatausahaan adalah kegiatan kearsipan yang berbentuk melaksanakan korespondensi dan mengelola arsip. Oleh karena itu untuk menciptakan sistem ketatausahaan yang baik maka harus menjalankan pengelolaan kearsipan yang baik pula, karena kegiatan ketatausahaan

tidak bisa terlepas dari kegiatan kearsipan.

3. Tugas dan fungsi tata usaha

a. Tugas tata usaha

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukannya bidang ketatausahaan. Pada dasarnya, bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengelolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan.

Keberadaan staf tata usaha juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Keberadaan tenaga tersebut akan sangat mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dengan memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai yang disyaratkan maka kualitas akan baik pula. disamping itu, kompetensi yang dimiliki akan mencerminkan proses *good university governance*. Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi/

tata usaha sekolah dijenjang pendidikan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah.

Pekerjaan tata usaha sangat mendukung tim manajemen atau staf organisasi, pekerjaan ini memiliki tanggung jawab yang sangat bervariasi. Oleh karena itu, pekerja tata usaha harus dapat melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Secara lebih terperinci, Tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu :

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pemimpin organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Membantu melancarkan perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.¹⁶

Pernyataan di atas menggambarkan bahwa pegawai tata usaha memiliki tugas-tugas yang berhubungan dengan banyak orang di lingkungan sekolah, khususnya guru. Disebabkan karena guru merupakan ujung tombak untuk pencapaian tujuan pendidikan secara umum dan untuk tujuan sekolah pada khususnya.

¹⁶ H.M. Daryanto, *Op. Cit*, h.94

b. Fungsi tata usaha

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan.

Menurut Ary Gunawan, ada tiga fungsi tata usaha/administrasi pendidikan sebagai berikut :

- 1) Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis.
- 2) Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, yang disertai pembinaan demi peningkatan pendidikan.
- 3) Memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien dalam kegiatan belajar dan mengajar.¹⁷

4. Langkah-langkah tata usaha

a. Perencanaan tata usaha

Perencanaan adalah proses penetapan dan pemanfaatan sumber daya secara terpadu yang diharapkan dapat menunjang kegiatan-kegiatan dan upaya-upaya yang akan dilaksanakan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

¹⁷ Ary Gunawan, *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), h.03

Dalam konteks ketatausahaan, perencanaan dapat diartikan sebagai penyusun, penggunaan media, penggunaan pendekatan atau metode untuk mencapai tujuan tertentu.

Pada dasarnya bila suatu kegiatan direncanakan terlebih dahulu maka dari kegiatan tersebut akan lebih terarah. Itulah kenapa seorang tenaga ketatausahaan harus memiliki kemampuan dalam merencanakan program dan membuat persiapan yang hendak diberikan.

b. Pelaksanaan tata usaha

Pelaksanaan tatausaha merupakan proses berlangsungnya proses pelayanan, membantudan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan penunjang disekolah. Jadi pengelolaan ketatausahaan adalah proses interaksi antara petugas ketatausahaan dengan pelanggan pendidikan, yakni murid/siswa dalam rangka memberikan pelayanan kepada siswa demi tercapainya tujuan.

Dalam fungsi ini memuat kegiatan perorganisasian dan kepemimpinan tata usaha yang melibatkan penentuan berbagai kegiatan, seperti pembagian pekerjaan kedalam berbagai tugas khusus yang harus dilakukan setiap petugas administrative sekolah dalam proses pelayanan jasa kepada pelanggan pendidikan.

c. Evaluasi tata usaha

Evaluasi merupakan suatu upaya untuk mengetahui berapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh siswa dari hal-hal yang telah diberikan oleh petugas ketatausahaan.¹⁸

Untuk dapat menentukan tercapai dan tidaknya tujuan pelayanan pendidikan perlu dilakukan usaha dan tindakan untuk menilai hasil pelayanan. Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk melihat kemajuan pelayanan dalam hal meningkatkan mutu pelayanan sesuai tujuan yang telah ditentukan.

B. Konsep Implementasi Pelayanan Tata Usaha

1. Pengertian pelayanan tata usaha

Pelayanan biasanya terjadi karena adanya kedua belah pihak yang saling membutuhkan satu dengan lainnya. Kebutuhan yang mendasari adanya jasa adalah pihak yang membutuhkan seperti konsumen. Keutamaan dari pelayanan tersebut untuk mengetahui kualitas dari jasa yang diberikan dan melihat penilaian konsumen terhadap kepuasan yang mereka rasakan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.¹⁹ Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

¹⁸ Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2008), Cet.7, h.156

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, hal,.....

Menurut Gronroos “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.²⁰ Pelayanan merupakan tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah proses membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan dalam kutip Ratminto, Gronroos mengatakan dalam jurnal manajemen pendidikan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁸

Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut :

²⁰ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Pererapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2005), h.2

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan.²¹

Menurut E. Mulyasa, dalam organisasi non-profit seperti dalam industry jasa, pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu kualitas penyelenggaraan layanan:

- 1) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan,
- 2) Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap,
- 3) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan,
- 4) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan,
- 5) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.²²

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktifitas yang dilakukan secara kasat mata atau tidak berwujud yang hasilnya dirasakan secara langsung dan tidak menjadi kepemilikan siapapun.

Pada konteks ketatausahaan, pelayanan tata usaha merupakan kegiatan pelayanan mengenai hal-hal yang bersifat administratif. Tata usaha adalah proses dalam melaksanakan salah satu fungsi dalam kegiatan-kegiatan pendidikan dengan menyediakan informasi penting yang

²¹ Muhammad sakowi amin, “tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa”, (Semrang : universitas Islam Walisongo, 2015), h.24

²² E. Mulyasa, *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), h. 167

diperlukan. tata usaha menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap pekerjaan operatif apapun. Tata usaha adalah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan.²³

Pada kegiatan tata usaha tidak hanya berhubungan dengan surat-menyurat saja, tetapi semua yang berhubungan dengan informasi-informasi atau keterangan-keterangan yang penting dan diperlukan sekolah mengenai kelancaran perkembangan suatu sekolah untuk mencapai tujuan yang sama. berkaitan dengan kegiatan kesekretariatan, menghimpun surat, keterangan, dan informasi.

pentingnya pelayanan tenaga administrasi/ tata usaha sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam mengembangkan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Pelayanan administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung perjalanan proses pendidikan disekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah.

2. Tujuan pelayanan ketatausahaan

Kegiatan ketatausahaan sekolah dilakukan oleh petugas tata usaha sekolah yang telah diserahi tugas pada bidang pekerjaannya masing-

²³ Mu'mur Asmani Jamal, *Op. Cit*, h.19

masing untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan pendidikan yang memerlukan informasi atau memerlukan bantuan agar mempermudah permasalahan yang dihadapinya.

Adanya pelaksanaan pelayanan administrasi ketatausahaan di suatu sekolah memiliki tujuan-tujuan tertentu yang dikehendaki oleh penyelenggara pendidikan pada masing-masing sekolah tersebut. Petugas bagian ketatausahaan sekolah memberikan pelayanan dimaksudkan untuk mempermudah proses penyelenggaraan kegiatan pendidikan di sekolah.

Adapun tujuan kegiatan ketatausahaan adalah untuk mengelolah berbagai catatan dan informasi tertulis disebut dengan tata usaha sebagai bagian dari proses Manajemen Operatif yang harus dikendalikan juga dengan langkah-langkah Manajemen Administratif. Kegiatan tata usaha sekolah sering ditujukan untuk memperlancar proses penyelenggaraan seluruh kegiatan sekolah, diwujudkan berupa pemberian pelayanan kepada siswa, guru/pegawai non guru, Kepala Sekolah dan staf serta semua pihak yang berhubungan dengan sekolah dalam membuat dan apabila memerlukan data dan informasi tertulis.

Dalam prakteknya pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah. Mengingat banyak hal yang harus dihadapi baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga. Pelayanan yang sungguh- sungguh harus diberikan, sehingga pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Sinambela mengatakan bahwa secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.²⁴ Dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan akhir dari pelayanan. dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Jika dihubungkan dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pegawai tata usaha adalah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada guru terhadap pelayanan yang berkualitas.

3. Standar pelayanan administrasi ketatausahaan

Adapun standar pelayanan publik (pelayanan administrasi) berdasarkan Kepmen PAN No. 63 tahun 2003, adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu dan penyelesaian : waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan.
- 3) Biaya pelayanan : memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
- 4) Produk pelayanan : hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan.

²⁴ Sunambela, Lion Poltak DKK, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), h.8

- 5) Sarana dan prasarana : penyediaan saran dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja dan telematika.
- 6) Kompetensi petugas pelayanan : kompetensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.²⁵

C. Implementasi Tugas Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan

Dalam proses pembelajaran disekolah/madrasah terdapat suatu subsistem/komponen yang saling berkaitan diantara subsistem tersebut adalah tenaga administrasi sekolah atau tata usha. Keberadaan tenaga tersebut akan sangat mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai dengan yang di syartakan. Disamping itu, kompetensi yang dimiliki akan mencerminkan proses good governance. Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga ketatausahaan dalam jabatan merupakan hal yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara pendidikan.

tenaga administari (tata usaha) berfungsi sebagai juru kelolah administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga pendidikan, persuratan, arsip, sarana dan prasarana dan administrasi keuangan.

²⁵ Mei Sadrak Parrangan, *Jurnal Administrasi Negara : Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Dikantor Sekretariat Daerah Kota Samarindah*, Volume 5, Nomor 3, 2017: 6519

Tata usaha menurut intinya adalah tugas pelayanan di sekitar keterangan yang berwujud enam pola perbuatan yaitu : Mencatat, Mengelolah , Menyimpan, Menggandakan , Mengirim .²⁶

a. Menghimpun

Yaitu kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila diperlukan atau kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan. Dalam penelitian ini, menghimpun yang dimaksud adalah menghimpun seluruh perangkat guru, siswa dan pegawai sekolah guna untuk kelangsungan proses pembelajaran di sekolah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008, standar tenaga administrasi/ tata usaha sekolah maka dapat diketahui bahwa tugas dari tenaga tata usaha sekolah adalah membantu kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan administrasi sekolah, meliputi:

- 1) mendokumentasikan standar isi
- 2) mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
- 3) mendokumentasikan silabus
- 4) menyiapkan format silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar

²⁶ Tholib Kasan, *Op. Cit*, H.109-110

- 5) menyiapkan pengawas proses pembelajaran
- 6) mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
- 7) mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan dan pemerintah
- 8) mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
- 9) mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
- 10) mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
- 11) membantu dan memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
- 12) mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar setiap mata pelajaran persemester
- 13) mendokumentasikan kurikulum, silabus dan RPP
- 14) mendokumentasikan daftar kumpulan nilai (DKN) atau leger
- 15) membantu menyusun grafik
- 16) daya serap ketuntasan belajar per mata pelajaran
- 17) menyusun daftar buku wajib
- 18) membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
- 19) memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kurikulum

Adapun Standar Tenaga administrasi/ tata usaha Sekolah dapat dideskripsikan sebagai berikut :

- 1) memahami pokok pokok kepegawaian berdasarkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan

- 2) membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
- 3) melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
- 4) mengelola buku induk, administrasi daftar urut kepangkatan (DUK)
- 5) melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
- 6) menyiapkan format format kepegawaian
- 7) memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
- 8) menyusun laporan kepegawaian
- 9) menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
- 10) mengabsen guru secara otomatis (finger print atau face print)

Adapun pelaksanaan tentang Standar Tenaga tata usaha bagian kesiswaan di Sekolah adalah sebagai berikut :

- 1) membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
- 2) membantu masa kegiatan orientasi
- 3) membantu mengatur peserta didik perkelas
- 4) membantu mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
- 5) membuat data statistik peserta didik
- 6) menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
- 7) mendokumentasikan program pengembangan diri
- 8) membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan

9) membantu siswa memanfaatkan TIK

b. Mencatat

Yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dalam penelitian ini, mencatat yang dimaksud adalah mencatat semua yang dihimpun dari 3 perangkat sekolah yang meliputi data guru, siswa dan kepegawaian.

a. Mengelolah

Yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan keterangan dengan maksud menyajikannya, dalam bentuk yang lebih berguna. Dalam penelitian ini, mencatat yang dimaksud adalah mengolah semua yang dihimpun dari 3 perangkat sekolah yang meliputi data guru, siswa dan kepegawaian.

b. Menggandakan

Yaitu data memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan, semua data terkait guru, siswa, dan kepegawaian sehingga memudahkan dalam penyimpanan nantinya

c. Mengirim

Yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak lain. dengan artian lain menyampaikan data yang belum dimengerti, mengirim dan menyampaikan apabila ada pembaharuan terkait data tersebut.

d. Menyimpan

Yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.²³

Secara ringkas kegiatan penyelenggaraan pengelolaan keterangan-keterangan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Aktivitas menghimpun, mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan
- b. Sasaran kegiatan adalah keterangan keterangan yang berupa wakat
- c. Kerja yang nampak di kantor iyalah mengetik, menghitung, mencap, menelepon, menyalin, memilah-milah, meletakan, menandai, menyampuli, membagi-bagi melubangi dan sebagainya.
- d. Ciri ciri ;
 - a) Bersifat pelayanan
 - b) Merembes kemana-mana
 - c) Dilakukan oleh semua pihak
 - d) Banyak menggunakan alat tulis, berkas mata dan pikiran
- e. Peranan;
 - a) Membantu melaksanakan pekerjaan induk dalam setiap organisasi
 - b) Menyediakan keterangan untu pemimpin
 - c) Melakanakan perkembangan organisasi
- f. Peralatan;
 - a) Material lembaran

- b) Material non lembaran
- c) Alat tulis dan non tulis
- d) Mesin kantor dan prabot kantor serta perlengkapan lainnya

hasil kerja : formulir, surat-surat, warkat lain, buku, benda-benda, berketerangan dan sebagainya.²⁷ Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tugas tata usaha adalah melayani menyediakan dan membantu dalam kegiatan pendidikan demi tercapainya pendidikan yang bermutu.

Pelayanan adalah aktifitas atau serangkaian kegiatan yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dan karyawan (pelanggan pendidikan dan staf tata usaha) untuk memecahkan persoalan yang dihadapi oleh pelanggan. Pelayanan ini pada hakikatnya merupakan kegiatan yang ditawarkan kepa konsumen atau pelanggan yang dilayani.

Tata usaha diharapkan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik secara tepat dan akurat. Tidak hanya memuaskan akan tetapi dapat memberikan solusi dan mempermudah permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan pendidikan dengan jaminan pengetahuan, kompetensi kesopanan, resepek terhadap pelanggan dan sifat percaya diri harus dimiliki oleh tenaga katausahaan.²⁸

Dengan adanya aktifitas kabag tata usaha di harapkan dapat meningkatkan efektifitas dalam kegiatan pembelajaran di sekolah. Dengan demikian jelaslah bahwa bagian tata usaha sekolah terhadap pelayanan sangat

²⁷ Arikunto dan Lia Yulianan, *Op. Cit*, H.323

²⁸ E. Mulyasa, *Op.Cit*, Hal.61

penting demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga pendidikan.

1. Organisasi Pengelolaan Surat-Menyurat

Didalam organisasi pengelolaan surat-menyurat akan dikenal petugas penghimpun (penerima), penyeter, pencatat, pengarah, pengelolah, dan piñata arsip. Pembagian tugas tersebut dilihat dalam kepengurusan surat masuk sebagai berikut :

a. Penerima, bertugas :

- 1) Menerima surat
- 2) Memeriksa jumlah dan alamat surat
- 3) Memeri paraf dan nama terang pada buku ekspedisi/lemar pengantar surat
- 4) Meneruskan surat pada penyortir

b. Penyortir, bertugas :

- 1) Menerima surat masuk
- 2) Mengelompokan surat kedalam kelompok surat dinas dan kelompok surat pribadi
- 3) Menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat
- 4) Membuka surat dinas berdasarkan jenis surat penting dan surat biasa, dan tidak boleh mebuca jenis surat rahasia (tertutup) dan surat pribadi
- 5) Meneliti lampiran surat

- 6) Membubuhkan tanda penerima pada setiap surat
 - 7) Menyampaikan surat yang telah terbuka atau masih tertutup kepada pencatat surat dengan lampiran amplopnya
- c. Pencatat, bertugas :
- 1) Menerima, menghiting, dan mencatat surat yang telah diteliti
 - 2) Mencatat surat tersebut pada pengantar surat, kartu kendali, lembar pengantar surat rahasia
 - 3) Menyampaikan surat diatas setelah dilampirkan lembar pengantar dan kartu kendali kepada pengarah
- d. Pengarah, bertugas :
- 1) Menerima, meneliti surat yang telah dilampiri lembar pengantar atau kartu kendali, untuk diarahkan dengan menunjukan siapa pengelola surat
 - 2) Menyampaikan surat diatas kepada pengelolah dengan melalui petugas tata usaha pengelolah
 - 3) Menyimpan arsip kartu kendali (1 lembar)
- e. Pengelolah, bertugas :
- 1) Menerima surat, membahas sendiri atau membahas dengan memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia
 - 2) Mengembalikan surat yang telah diolah kepada pengarah melalui petugas tata usaha yang ditempatkan kepadanya. Dalam pengembalian ini disertakan tindakan pengendalian surat dan

lembar-lembar pengantar surat. Sedangkan surat rahasia hanya lembar pengantarnya saja yang dikembalikan

f. Penata arsip

- 1) Menerima surat dari pengarah yang telah diolah untuk disimpan pada almari berkas sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku
- 2) Menerima kartu kendali untuk disimpan pada tempatnya
- 3) Mengirim kartu kendali lain kepada pengelolah, sebagai bukti bahwa surat telah diolah, sudah disimpan di bagian arsip.²⁹

2. Pedoman Pengelolaan Berkas Surat

a. Pengelolaan surat masuk dan keluar

Pengelolaan surat dapat digolongkan menurut pengelolaan jenis surat, untuk mudahnya maka pengelolaan surat dapat dilakukan secara sederhana sebagai berikut :

1) Surat penting

Surat penting adalah semua surat yang mengemukakan masalah-masalah pokok yang mempengaruhi langsung ataupun tidak langsung terhadap berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Surat yang termasuk golongan ini kegunaannya akan bertahan relatif agak lama, tidak sekali selesai langsung dibuang.

²⁹ Thalib Kasan, *Op. Cit*, h.118-119

Yang termasuk golongan ini antara lain : 1) Semua surat yang termasuk kebiakan pokok ogranisasi. 2) semua surat yang termasuk kebiakan pelayanan kepegawaian, keuangan, peralatan, perencanaan dan lain-lain. 3) semua surat yang jika informasi yang dikemukakannya tidak diketahui atau tidak sampai kepada yang bersangkutan akan menimbulkan kerugian organisasi.³⁰

2) Surat rahasia dan pribadi (tertutup)

Surat rahasia yang biasanya beramplop dua dan surat pribadi ini memprosesnya dilakukan dalam keadaan tertutup sampai kepada alamat yang dituju. Surat rahasia tidak boleh dibuka oleh penerima surat. Surat ini harusdisampaikan kepada pimpinan dalam keadaan masih terbungkus oleh sampulnya (yang dalam).³¹

3) Surat biasa

Surat biasa adalah surat yang tidak tergolong penting dan bukan rahasia, juga bukan surat pribadi . keguaanya relative singkat dan tidak perlu disimpan.

4) Pengurusan surat

a) Pengurusan surat penting

Semua suarat masuk jenis ini harus diserahkan kepada satuan kerja pengarah untuk proses yaitu : petugas penghimpun

³⁰ H.M Daryanto, *Op. Cit*, h.108

³¹ *Ibit*, h.110

(penerima), penyeter, pencatat, pengarah, pengelolah, dan pinata arsip.³²

b) Pengurusan Surat tertutup

Surat-surat pribadi langsung diberikan kepada masing-masing pribadi tanpa dip roses seperti surat penting. Jika surat pribadi tersebut ternyata bersifat dinas maka kemudian dilihat termasuk suarat penting apa biasa.

Jika penting maka pengurusannya sama dengan surat penting dan menggunakan kartu kendali. Surat rahasia penyampaiannya tetap dengan sampul tertutup (yang dalam) dan tidak menggunakan kartu kendali melainkan dengan lembar pengantar.³³

c) Pengurusan Surat biasa

Seperti pengurusan surat tertutup rahasia. Hanya bedanya lembar pengantarnya disebut “lembar surat rutin”. Identitas surat biasa ini dapat diketahui sebelumnya. Karena itu dapat dicatat secara lengkap pula dalam lembar pengantar

5) Batas waktu penyelesaian surat

Seperti pengurusan surat tertutup rahasia. Hanya bedanya lembar pengantarnya disebut “lembar surat rutin”. Identitas surat biasa ini dapat diketahui sebelumnya. Karena itu dapat dicatat secara lengkap pula dalam lembar pengantar.

³² Thalib Kasan, *Op. Cit*, h.118-119

³³ H.M Daryanto, *Op. Cit*, h.110

Setiap surat masuk dan keluar harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Demikian pula kapan setiap surat masuk harus dijawab (dibalas) ditentukan batas waktunya sebagai kode etik persuratan dinas batas waktu surat harus dapat diselesaikan dalam waktu 3 (tiga) hari. Surat yang tidak dapat dijawab atau diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan, karena memerlukan perlengkapan informasi (data) yang cukup banyak, hendaknya dibahas terlebih dahulu dengan kartu pos yang berkop yang menyatakan bahwa jawaban yang lengkap, belum bisa dikirim saat itu karena masih memerlukan penyelesaian atau keterangan lebih lanjut.³⁴

b. Penataan berkas surat dinas

Dalam pengelolaan surat dinas dalam organisasi atau lembaga merupakan bagian dari keseluruhan pengelolaan surat masuk maupun keluar. Penataan berkas surat mengarah kepenyimpanan dan merupakan kegiatan lanjutan setelah surat tersebut diselesaikan oleh satuan kerja pengarah pada Pedoman.

1) Sistem penataan berkas

Untuk menuju kearah penataan yang sistematis para petugas kearsipan wajib memahami hal-hal sebagai berikut :

³⁴ H.M Daryanto, *Ibit*, h.109-110

a. Pengertian

Yang dimaksud dengan berkas yang lazim disebut arsip adalah segala surat, naskah, atau warkat dan sejenisnya yang dihasilkan dan diterima oleh lembaga, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok.

b. Fungsi

Menurut fungsinya berkas atau arsip dibedakan menjadi dua bagian yaitu arsip dinamis dan arsip statis.

Arsip dinamis ialah berkas yang masih dipergunakan secara langsung dalam perancangan pelaksanaan kegiatan pada umumnya atau dalam penyelenggaraan pelayanan ketatausahaan. Arsip ini dibedakan menjadi : 1) Arsip aktif ialah berkas yang masih dipergunakan terus-menerus bagi kelangsungan pekerjaan lembaga. 2) Arsip semi aktif ialah berkas yang frekuensi penggunaannya sudah mulai menurun. 3) Arsip in-aktif ialah berkas yang tidak dipergunakan lagi secara terus-menerus dan hanya digunakan sebagai referensi.

Arsip statis ialah berkas yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan kegiatan, maupun penyelenggaraan pelayanan ketatausahaan.

c. Tugas dan kewajiban

Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dengan baik, maka petugas piñata arsip mempunyai kewaibansebagai berikut :

- a) Menyimpan berkas surat dinas
- b) Memelihara dan mengendalikan berkas surat dinas
- c) Pemusnahan berkas surat dinas yang tidak diperlukan lagi
- d) Penemuan kembali berkas surat dinas

d. Klasifikasi

Klasifikasi merupakan sarana dan juga kegiatan untuk menggolongkan berkas. Disesuaikan dengan fungsi kegiatan sekolah, supaya efektif diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Harus ditulis
- b) Pengelolaan masalah
- c) Perinciannya tidak terlalu terurai
- d) Istilah untuk masalah singkat tetapi mampu memberikan pengertian luas dan sudah dipergunakan secara teknis ilmu tertentu
- e) Dilengkapi dengan kode baik huruf maupun angka

2) Penyusunan dan penyimpanan

a. Penyusunan

Yang dimaksud dengan penyusunan adalah usaha menerbitkan kumpulan dengan cepat apabila dikumpulkan dari kegiatan ini tidak hanya sekedar membuat kumpulan berkas atau arsip itu

rapid an sistematis, tetapi juga harus sesuai dengan pola klasifikasi yang telah ditentukan.

b. Penyimpanan

Peroses penyimpanan (filling). Sebelum surat disimpan dalam file, beberapa tindakan tertentu harus dilakukan untuk menjamin kecepatan dan ketelitian. Tindakan tersebut adalah :

- a) Pemberian relase mark (pemberian tanda pelepas atau tanda penanggung jawab)
- b) Tanda bagaimana harus disimpan (coding)
- c) Penggolongan (sorting)
- d) Prosedur penyimpanan (storage)

c. Pengambilan

Ada kalahnya berkas/surat yang telah disimpan diperlukan lagi. Maka surat harus dikeluarkan lagi dari tempat penyimpanan. Untuk itu pejabat yang memerlukan harus mengisi formulir tanda pinjam.

d. Pengembalian

Setiap pejabat yang meminam arsip wajib mengembalikan tepat pada waktunya ialah pada hari dan tanggal yang dicantumkan pada formulir pinaman.

3) Pedoman penyusunan berkas surat

Ketentuan peraturan yang berlaku mengenai kearsipan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 7 tahun 1971 Tentang Ketentuan Pokok Kearsipan, yang dimuat dalam Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1971, Nomor 32.

Pengaturan mengenai kearsipan yang memuat pokok-pokok masalah yang berkaitan dengan :

- a. Pengarsipan dan fungsi arsip
- b. Tugas pemerintah
- c. Organisasi
- d. Kewajiban kearsipan.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 perlu dilengkapi dengan pedoman penyusunan berkas surat. Tata cara penyusunan sebagai bagian kegiatan yang termasuk dalam kearsipan itu dimaksud untuk mencegah pembocoran dan juga untuk menghindarkan teradinya kemacetan didalam administrasi.³⁵

D. Penelitian Relevan

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dapat dijelaskan melalui skripsi dan jurnal sebagai berikut :

Beni Cahyadi dan Abdul Kadir (2015), jurnal ilmu pemerintahan dan sosial politik UMA yang membahas Tentang Perenan Tata Usaha Bagian

³⁵ H.M Daryanto, *OP. Cit*, h.117-112

Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Meskipun pelayanan public khususnya pelayanan administrasi oleh pegawai kantor tata usaha bagian umum pemerintah kabupaten Deli Serdang saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi keinginan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa atau langsung kepada pemerintah, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Namun, menurut kasubbag tata usaha bagian umum kantor bupati Deli Serdang dalam melayani masyarakat pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Deli Serdang.

36

Muhammad Sakowi Amin (2015) membahas Tentang Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahdlatusy Syuban Sayung Demak tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Tata usaha sebagai salah satu komponen sekolah yang bertugas mengatur dan mengelola seluruh administrasi sekolah, baik dari siswa, sarana prasarana serta yang lainnya. Agar proses administrasi berjalan dengan baik, maka perlu ditata dan dikelola secara sistematis dan terkoordinir. Salah satu tugas tata usaha yaitu selalu mencatat semua kegiatan yang ada kaitannya dengan administrasi, baik dari pengelolaan uang, sumber dana yang masuk serta pemanfaatannya. Dan di setiap akhir bulan tata usaha dituntut untuk melaporkan seluruh kegiatan

³⁶ Beni Cahyadi dan Abdul Kadir, “ *Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan* “ ,(Program Studi Kepemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Aria Indonesia, Medan , 2015), h.18

administrasi dan dimintakan pertanggung jawabannya di akhir tahun ajaran. Artinya, kepala sekolah sebagai manager memberikan laporan seluruh keadministrasian kepada komponen sekolah, baik dari guru, pengelola, ataupun wali murid dan bersifat terbuka, agar tidak menimbulkan prasangka yang kurang baik melalui kepala tata usaha.³⁷

Mika Hariyani (2014) membahas tentang pelayanan ketatausahaan peserta didik pada penyelenggaraan pendidikan di SMK Negeri 2 Sewon tahun 2014, Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) bentuk pelayanan ketatausahaan peserta didik menunjukkan hasil berupa pelayanan data, pelayanan persuratan, pelayanan dokumentasi, dan pelayanan informasi; (2) pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dalam bentuk data tidak dapat diberikan tepat waktu dan belum semua data yang dibutuhkan dapat tersedia, pelaksanaan pelayanan dalam bentuk persuratan dapat memenuhi kebutuhan tetapi sering mengalami penundaan, pelaksanaan pelayanan dalam bentuk dokumentasi tidak dapat secara cekatan diberikan sesuai permintaan, pelaksanaan pelayanan dalam bentuk informasi belum sepenuhnya dapat terlaksana dengan baik; dan (3) kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik menunjukkan bahwa terdapat empat hal yang menjadi kendala, meliputi ruang tata usaha sekolah sebagai tempat pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik belum representatif sehingga ruang tata usaha didesain lebih sederhana, jumlah pegawai tata usaha sekolah sebagai

³⁷ Muhammad Sakowi Amin, *“Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”*, (Skripsi Program Strata satu Kependidikan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Semarang, 2015), h.57

pelaksana pelayanan ketatausahaan peserta didik belum memadai sehingga perlu memberdayakan guru serta mengoptimalkan peran tata usaha sekolah, mobilitas kerja kepala sekolah yang tinggi, serta kesadaran petugas tata usaha sekolah terhadap tugas dan tanggung jawabnya masih rendah.³⁸

Reszyi Febriani (2014), jurnal administrasi Pendidikan, yang membahas Tentang Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Persepsi guru ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi di bidang kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,18. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan pelayanan administrasi pegawai tata usaha bidang kepegawaian di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik. (2) Persepsi guru terhadap ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi di bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,23. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi di bidang kurikulum di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik. (3) Persepsi guru terhadap ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi bidang perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,20. Ini berarti bahwa

³⁸ Mika Hariyani, "*Pelayanan Ketatausahaan Peserta Didik Pada Penyelenggaraan Pendidikan di SMK Negeri 2 Sewon*", (Skripsi Program Strata Satu Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 2014), h. vii

ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha bidang perlengkapan di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik. (4) Secara umum persepsi guru terhadap ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang termasuk dalam kategori cukup baik, dengan skor rata-rata 3,20. Ini berarti bahwa ketepatan, kecepatan dan keramahan terhadap pelayanan administrasi pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah Kota Padang terlaksana cukup baik.³⁹

Rita Syeptia Dewi Lingga (2013) membahas tentang pelaksanaan pelayanan prima pegawai tata usaha (studi kasus di SMA 3 tanjung pinang) tahun 2013, Hasil penelitian menunjukkan bahwa : dari 6 dimensi yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) dan hasil observasi yang di lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa : (1) Pelaksanaan pelayanan prima pegawai tata usaha (Studi kasus di SMAN 3 tanjung pinang) berdasarkan jawaban sebagian besar dari responden diperoleh data dari dimensi tanggung jawab (*accountability*) pegawai tata usaha memiliki tanggung jawab yang tinggi. Hal ini juga sama dengan hasil wawancara penulis dengan key informan yaitu kepala sekolah yang mengatakan pegawai bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Sedangkan pada dimensi perhatian (*attention*) mendapatkan jawaban kurang

³⁹ Reszyi Febriani, "Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah" ,(Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP, Padang), Volume 2 Nomor 1, Juni 2014. 611-612

setuju cukup banyak dibandingkan dimensi-dimensi lainnya. (2) Dalam analisa hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima pegawai tata usaha (Studi kasus di SMAN 3 Tanjung pinang) dapat disimpulkan bahwa tidak ada hambatan yang terlalu berarti dalam pelaksanaan pelayanan teknis kependidikan. Dilihat dari jawaban responden pegawai memiliki kemampuan (*ability*) yang baik, dalam penampilan (*appearance*) juga pegawai memiliki penampilan yang sangat baik dapat dilihat dari jawaban responden yang tidak ada menjawab kurang setuju maupun tidak setuju.⁴⁰

E. Kerangka Berfikir

Sebagai sebuah lembaga pendidikan, sekolah diharapkan mampu menyelenggarakan berbagai macam kegiatan. Dan kegiatan ini memerlukan perencanaan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan pengkomunikasian, agar benar-benar berdaya guna untuk mencapai tujuan.

Administrasi atau yang sering disebut dengan Tata usaha adalah merupakan usaha untuk mengelola ketatausahaan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi oleh seseorang atau sekelompok orang, guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien Tugas pokok dan fungsi tenaga ketatausahaan sekolah diantaranya : melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

⁴⁰ Rita Syeptia Dewi Lingga, “Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha : Studi Kasus di SMA Negeri 3 Tanjung Pinang“ ,(Naskah Publikasi jurusan ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang, Tanjung Pinang, 2013), h. 23-24

DAFTAR PUSTAKA

- Ary Gunawan. *Administrasi Sekolah : Administrasi Pendidikan Mikro*. Jakarta : Rineka Cipta. 2011.
- Asnawar. *Administrasi Pendidikan*. Padang : IAIN-IB Press. 2004.
- Beni Cahyadi dan Abdul Kadir. “ *Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang Dalam Meningkatkan Pelayanan* “. Program Studi Kepemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Aria Indonesia : Medan. 2015.
- Beodiono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta. 2003.
- Cholid Narbuko, Dkk. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara. 2010.
- Depdikbut. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka. 2002.
- Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Pedomam umum Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Menengah*. Jakarta : Balai Pustaka, 1989.
- E. Mulyasa. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan : Sebuah Perubahan Praktis*. Bandung : Remaja Rosdakarya. 2006.
- E. Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung : Remaja Rosdakarya. 2007.
- E. Mulyasa. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara. 2013.
- Faizah, Wenni Fitria. 2016. *Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMPN 4 Yogyakarta*. UIN Yogyakarta
- H.A.S Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. 2008.
- H.M Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2011.
- Hadari Nawawi. *Administrasi Sekolah*. Jakarta : Ghalia Indonesia. 1986.
- Hidayat, Septiyani Permata, Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* Vol. 4 No. 4, April 2014,
- Joko Subagyo. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan*, Jakarta, 2001,
- Kompri. *Manajemen Sekolah Teori dan Praktek*. Bandung : Alfabeta. 2014.
- Lingga, Rita Syeptia Dewi. 2013. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha*. Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang
- M.Ngalim Purwanto. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya. 2006.
- Mangunsuwito. *Kamus Suku Bahasa Indonesia*. widyatama Pressindo. 2011.
- Mei Sadrak Parrangan. *Jurnal Administrasi Negara : Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha Dikantor Sekretariat Daerah Kota Samarindah*. Volume 5. Nomor 3. 2017.
- Mika Hariyani. “*Pelayanan Ketatausahaan Peserta Didik Pada Penyelenggaraan Pendidikan di SMK Negeri 2 Sewon*“. Skripsi Program Strata Satu Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta. 2014.
- Mu'mur Asmani Jamal. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta : Diva Press. 2011.
- Muhammad sakowi amin. “*tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa*” . Semarang : universitas Islam Walisongo. 2015.
- Nurul Zuriah. *Metodelogi Penelitian sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara. 2007.
- Oemar Hamalik. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara. 2008.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.19 tahun 2007. *tentang Standar Pengelolaan Pendidikan : oleh pendidikan dasar dan menengah*. Jakarta : 2007.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelyanan : Pengembangan Model Konseptual, Pererapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar. 2005.
- Reszyi Febriani. “*Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tangah*“. Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP : Padang. Volume 2 Nomor 1. Juni 2014.
- Rita Syeptia Dewi Lingga. “*Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Tata Usaha : Studi Kasus di SMA Negeri 3 Tanjung Pinang*“. Naskah Publikasi jurusan ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Haji Tanjung Pinang : Tanjung Pinang. 2013.

- Septiyani Permata Hidayat. *jurnal manajemen Pendidikan*. Vol.4, No.4, Oktober 2014.
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALVABETA. 2013.
- Suharsimi Arikonto dan Lia Yuliana. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta : Aditya Media. 2008.
- Sunambela, Lion Poltak DKK. *Reformosi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara. 20008.
- Thalib Kasan. *Teori dan Aplikasi Administrasi Pendidikan*. Jakarta Timur : Studia Press.
- Umi Chulsum dan Windy Novia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya : Kashiko. 2006.
- Wiratna Sujarweni. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press. 2014.