

**PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MTS
NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh :

**Monik Mutiah
NPM. 2011030106**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2024 M**

**PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MTS
NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

**Monik Mutiah
NPM. 2011030106**

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2024 M**

ABSTRAK

Tenaga administrasi merupakan unsur pokok dalam pengelolaan kegiatan-kegiatan di madrasah. Tenaga administrasi berperan penting dalam melayani, membantu, dan mengarahkan sumber daya madrasah dalam memenuhi kebutuhannya dalam pelaksanaan pendidikan di madrasah. Kualitas pelayanan administrasi madrasah dapat diukur dengan tingkat efektivitas, efisiensi dan rasionalitas dalam pelayanan administrasi madrasah. Kualitas pelayanan sangat diperlukan dalam hal kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan dalam memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan. Fokus dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Tenaga Administrasi, Kinerja Tenaga Administrasi, Strategi Tenaga Administrasi, Faktor Pendukung, dan Penghambat Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan jenis kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah reduksi, penyajian data, penarikan kesimpulan. Untuk menganalisa data yang diperoleh, peneliti menggunakan uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Sumber data dalam penelitian ini diantaranya, Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, Staf Tata Usaha, dan Guru.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung terdapat 5 indikator diantaranya, peran tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya yaitu administrasi kepegawaian dilihat dari menyiapkan buku kegiatan harian dan kepegawaian, serta membuat daftar hadir guru, administrasi kurikulum dilihat dari membuat dan menyusun jadwal kegiatan persemester, administrasi kesiswaan dilihat dari penerimaan peserta didik baru dan menyimpan data siswa, administrasi persuratan dan pengarsipan dilihat dari penerimaan surat masuk dan menyiapkan surat keluar, serta melakukan pengarsipan dalam bentuk soft file dan hard file, administrasi sarana dan prasarana dilihat dari penyediaan

fasilitas belajar seperti ruang kelas, papan tulis, AC, dan LCD proyektor, penyediaan fasilitas ruang TU seperti computer dan printer. Dalam kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan yaitu di bidang akademik dilihat dari membuat jadwal guru piket dan melakukan evaluasi pada pembelajaran, di bidang personalia dilihat dari melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi, di bidang hubungan dengan masyarakat dilihat dari menjalin kerjasama dengan orang tua siswa seperti mengadakan seminar tentang parenting dan menjalin kerjasama dengan masyarakat sekitar seperti mengundang untuk menghadiri acara yang diadakan di madrasah. Dalam menentukan strategi tenaga administrasi dimulai dengan perencanaan untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang kedepannya, pengorganisasian diperlukan dari pembagian kerja yang memiliki tupoksi masing-masing, terakhir evaluasi untuk melihat proses dan hasil yang akan dicapai dalam pelayanan administrasi di madrasah ini. Dalam mengetahui faktor pendukung tenaga administrasi dilihat dari pelayanan terhadap siswa yaitu melakukan pembayaran SPP tepat pada waktunya, pelayanan terhadap guru yaitu pembuatan jadwal KBM dan guru piket, pelayanan terhadap semua pelanggan yaitu penyediaan fasilitas ruang TU seperti komputer, printer, dan akses internet. Dalam mengetahui faktor penghambat tenaga administrasi dilihat dari pelayanan terhadap siswa yaitu keterlambatan siswa dalam melakukan pembayaran SPP, pelayanan terhadap guru yaitu kelalaian tenaga administrasi yang kelupaan membuat jadwal guru piket, pelayanan terhadap semua pelanggan yaitu pada saat listrik mati sehingga penggunaan komputer dan printer tidak bisa digunakan untuk pelayanan administrasi.

Kata Kunci : Administrasi, Tenaga Administrasi, dan Pelayanan.

ABSTRACT

Administrative personnel are the main element in managing activities in madrasah. Administrative personnel play an important role in serving, assisting, and directing madrasah resources in meeting their needs in the implementation of education in madrasah. The quality of madrasah administration services can be measured by the level of effectiveness, efficiency and rationality in madrasah administration services. Service quality is indispensable in terms of speed, accuracy, friendliness, and comfort in providing service satisfaction to customers. The focus of this study aims to determine the role of administrative staff, the performance of administrative staff, the strategy of administrative staff, supporting and inhibiting factors for administrative staff in improving service quality at MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

The research method used is descriptive qualitative research. Data collection techniques use interviews, observation, and documentation methods. Data analysis techniques are reduction, data presentation, conclusion drawing. To analyze the data obtained, researchers used data validity testing using source triangulation. The data sources in this study include the Head of Madrasah, Head of Administration, Administrative Staff, and Teachers.

Based on the results of the study, it shows that the role of administrative staff in improving the quality of services at MTs Negeri 1 Bandar Lampung there are 5 indicators including, the role of administrative staff in carrying out their duties, namely personnel administration seen from preparing daily activity books and staffing, and making teacher attendance lists, curriculum administration seen from making and compiling a schedule of activities per semester, Student administration is seen from admitting new students and storing student data, correspondence and filing administration is seen from receiving incoming letters and preparing outgoing letters, as well as archiving in the form of soft files and hard files, administration of facilities and infrastructure is seen from the provision of learning facilities such as classrooms, blackboards, air conditioners, and LCD projectors, providing TU room facilities such as computers and

printers. In the performance of administrative staff in providing services, namely in the academic field, it can be seen from making a schedule for picket teachers and evaluating learning, in the personnel sector, it can be seen from completing data and letters that will be needed to propose promotions and transfers, in the field of community relations, it can be seen from establishing cooperation with parents of students such as holding seminars on parenting and establishing cooperation with the surrounding community such as inviting to attend events held at the madrasah. In determining the strategy of administrative staff, starting with planning to maximize future performance, organizing is required from the division of labor that has their respective duties and functions, finally evaluating to see the process and results that will be achieved in administrative services in this madrasa. In knowing the supporting factors for administrative staff, it can be seen from services to students, namely making tuition payments on time, services to teachers, namely making KBM schedules and picket teachers, services to all customers, namely providing TU room facilities such as computers, printers, and internet access. In knowing the inhibiting factors for administrative staff, it can be seen from services to students, namely student delays in making tuition payments, services to teachers, namely the negligence of administrative staff who forget to make a schedule for picket teachers, services to all customers, namely when the electricity fails so that the use of computers and printers cannot be used for administrative services.

Keywords : Administration, Administrative Staff, and Services

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monik Mutiah
NPM : 2011030106
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung” adalah benar hasil karya pribadi saya, tidak mengandung plagiat dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain. Kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan akan menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 24 Februari 2024
Penulis,



Monik Mutiah
2011030106



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung (0721) 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
MTS NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

Nama : Monik Mutiah

NPM : 2011030106

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

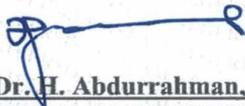
MENYETUJUI

Untuk Dimunaqosyahkan dan Dipertahankan Dalam Sidang
Munaqosyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Yetri, M.Pd
NIP. 196512151994032001


Dr. H. Abdurrahman, M.Ag
NIP. 196211281983031002

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam


Dr. Hj. Yetri, M.Pd
NIP. 196512151994032001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MTS NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG**. Oleh: **MONIK MUTIAH, NPM: 2011030106**, Prodi: **Manajemen Pendidikan Islam (MPI)**, telah dimunaqosyahkan pada hari/tanggal: **Senin, 01 April 2024 pukul 13.00-14.30 WIB**.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua : Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd (.....)

Sekretaris : Prima Aji Putra, M.Pd (.....)

Penguji Utama : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd (.....)

Penguji Pendamping I : Dr. Hj. Yetri, M.Pd (.....)

Penguji Pendamping II : Dr. H. Abdurrahman, M.Ag (.....)



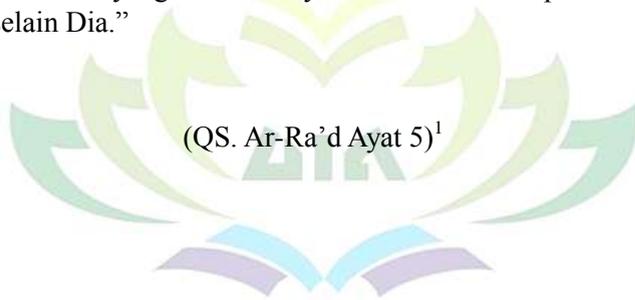
Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M. Pd
NIP. 196408281988032002

MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

“Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tidak ada yang menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2018), h. 122.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad SAW. Maka dengan rasa syukur yang ikhlas disertai perjuangan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan perhatian dan semangat selama berlangsungnya penulisan skripsi ini.

1. Teristimewa untuk orang tuaku tersayang dan tercinta, Bapak Wawan Sohwan dan Ibu Sri Ningsih yang telah membesarkan, mengasuh, membimbing, dan memberikan kasih sayang sangat tulus kepadaku, serta tidak ada lelahnya memberikan dukungan, semangat, nasihat baik secara moral maupun material, dan selalu tak ada hentinya mendoakan demi keberhasilanku hingga sampai dimana penulis bisa dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Teruntuk kakak ku tercinta Widya Ningsih yang selalu mendoakan, memotivasi, dan menyemangati demi keberhasilan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Teruntuk seluruh keluarga besar yang tiada henti mendoakan dan selalu memberikan motivasi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Teruntuk partner ku Rona Dwi Saputra terimakasih yang selalu menemani dan selalu mendukung dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Teruntuk sahabat terbaikku Indah Azmi Ramadhani dan Julia Shasmita yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan MPI Kelas B terutama Aulia Adhitiya Anzanni, Meylia Redita Putri, Angel Putri Berliana, Annisa Putri, Nasekhatun Toyyiba, dan Rahayu Wilujeng.
7. Seluruh teman-teman KKN Kelompok 43 yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman PPL Kelompok 6 yang sudah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

9. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang memberikan banyak pengalaman yang akan selalu ku kenang dan selalu ku banggakan.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Monik Mutiah, lahir di Teluk Betung, Bandar Lampung, pada tanggal 28 Oktober 2001, anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Wawan Sohwan dan Ibu Sri Ningsih. Penulis mulai menempuh pendidikan tingkat dasar pada tahun 2008 di SDN 2 Talang, Teluk Betung, Bandar Lampung, dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah pertama di SMP IT Fitrah Insani, Kemiling, Bandar Lampung, dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan pendidikan tingkat menengah atas di SMA Perintis 2 Bandar Lampung, dan lulus pada tahun 2020. Setelah itu, pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung melalui jalur SPANPTKIN di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Penulis pernah mengikuti Organisasi Intra Sekolah (OSIS) baik pada jenjang SMP maupun SMA, penulis juga pernah mengikuti kegiatan ekstrakurikuler pramuka pada jenjang SMP dan sering menjadi MC pada saat pelaksanaan upacara bendera tiap hari senin.

Pada tahun 2023 selama kuliah di UIN Raden Intan Lampung penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada bulan juli hingga agustus di Desa Berasan Makmur, Kecamatan Tanjung Raya, Kabupaten Mesuji. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) pada bulan september hingga oktober di MA Mathla'ul Anwar, Kedaton, Bandar Lampung.

Bandar Lampung, 24 Februari 2024
Penulis,

Monik Mutiah
2011030106

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan menyebut nama Allah Swt Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kami panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat, inayah, dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada suri taulan kita Nabi Muhammad Saw yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak. Atas berkat Rahmat Allah Swt akhirnya skripsi penelitian yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung” ini dapat disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tak lupa penulis hanturkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. H. Wan Jamaluddin Z, M.Ag.,Ph.D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Prof. Dr. Hj. Nirva Diana, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr. Hj. Yetri, M.Pd dan Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Dr. Hj. Yetri, M.Pd dan Dr. Abdurrahman, M.Ag selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan ilmu, arahan, dan motivasi kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah mendidik, memberikan ilmu, dan pengetahuan kepada penulis.
6. Ibu Siti Romlah, M.Pd.I selaku Kepala Madrasah MTs Negeri 1 Bandar Lampung yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Turyadi Aswadi, S.Ag.,M.Pd.I selaku Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

8. Bapak dan Ibu selaku Staf Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung yang telah memberikan izin dan bantuan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2020, terkhusus kelas B yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
10. Sahabat-sahabat terdekatku, Aulia Adhitiya Anzanni, Meylia Redita Putri, Angel Putri Berliana, Annisa Putri, Nasekhatun Toyyiba, dan Rahayu Wilujeng atas segala doa, dukungan, dan kebersamaan dalam melewati masa perkuliahan dikala suka maupun duka.
11. Teman-teman seperjuangan KKN dan PPL yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Dengan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak tersebut penulis mengucapkan Terimakasih, semoga Allah Swt selalu melimpahkan Rahmat dan bantuannya bagi hamba-hambanya yang beramal saleh dan berbudi baik kepada semuanya. Akhirnya dengan rasa terimakasih, penulis memohon ridho Allah Swt serta berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Bandar Lampung, 24 Februari 2024
Penulis,

Monik Mutiah
2011030106

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	vii
PERSETUJUAN.....	ix
PENGESAHAN	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian	15
D. Rumusan Masalah	15
E. Tujuan Penelitian.....	16
F. Manfaat Penelitian.....	16
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
H. Metode Penelitian.....	20
I. Sistematika Pembahasan	26
BAB II LANDASAN TEORI.....	27
A. Peran Tenaga Administrasi	27
1. Pengertian Peran	27
2. Pengertian Tenaga Administrasi	28
3. Pengertian Peran Tenaga Administrasi	33
4. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi.....	35
5. Ruang Lingkup Tenaga Administrasi	37
6. Kriteria Tenaga Administrasi	38
7. Indikator Peran Tenaga Administrasi	41
B. Kualitas Pelayanan Administrasi	50

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi	50
2. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.....	53
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
1. Sejarah Singkat Berdirinya MTs Negeri 1 Bandar Lampung	55
2. Identitas MTs Negeri 1 Bandar Lampung	57
3. Visi dan Misi MTs Negeri 1 Bandar Lampung.....	57
4. Tujuan dan Strategi MTs Negeri 1 Bandar Lampung ..	58
5. Struktur Organisasi MTs Negeri 1 Bandar Lampung ..	58
6. Daftar Kepala Madrasah	59
7. Data Keadaan Guru.....	60
8. Data Peserta	62
9. Sarana dan Prasarana	62
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	63
BAB IV ANALISIS PENELITIAN	89
A. Analisis Data Penelitian	89
B. Temuan Penelitian	99
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Rekomendasi	106
DAFTAR RUJUKAN	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

- 1.1 Daftar Kepala Madrasah
- 1.2 Jumlah Guru dan Staf
- 1.3 Status Kepegawaian
- 1.4 Kepangkatan Guru
- 1.5 Pendidikan Terakhir dan Status Kepegawaian
- 1.6 Jumlah Data Siswa
- 1.7 Jumlah Data Sarana dan Prasarana Tahun 2023



DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Kisi-Kisi Instrumen Wawancara
4. Transkrip Wawancara
5. Daftar Narasumber
6. Kerangka Dokumentasi
7. Surat Balasan Pra Penelitian
8. Surat Balasan Penelitian
9. Foto Dokumentasi Penelitian



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami judul skripsi ini, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi para pembaca, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah “**Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di MTs Negeri 1 Bandar Lampung**”. Untuk itu perlu diuraikan pengertian dan istilah judul sebagai berikut:

1. Peran

Adapun pengertian Peran menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Hakikatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.¹

2. Tenaga Administrasi

Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tetapi berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah. Mereka adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tata Usaha. Dalam proses pembelajaran di sekolah terdapat suatu komponen yang saling

¹ Soerjono Soekanto, *Peranan dan Strategi di Dalam Pendidikan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2022), h. 135.

berkaitan. Salah satu di antara komponen tersebut adalah tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah. Keberadaan tenaga administrasi tersebut akan sangat mendukung peningkatan mutu dan pelayanan pendidikan apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai yang disyaratkan.²

3. Meningkatkan

Menurut KBBI peningkatan atau meningkatkan berarti proses, cara, perbuatan (usaha, kegiatan, dan sebagainya).³ Meningkatkan berasal dari kata tingkat, yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Jadi artinya, meningkatkan berarti kemajuan yang dapat digambarkan dengan suatu proses atau perubahan meningkatkan usaha untuk mempertinggi kualitas.⁴

4. Kualitas

Definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas melihat dari suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas berarti sebagai tingkat, keunggulan, sehingga kualitas adalah ukuran relatif kebaikan. Definisi kualitas dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut pandang produsen maka kualitas adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan dan dilihat dari sudut pelanggan maka kualitas untuk memenuhi tuntutan pelanggan.⁵

² Satrio dan L Hasibuan, "Tenaga Administrasi Kependidikan Dalam Tinjauan Administrasi Sekolah," *Indonesian Journal of Islamic Educational Management*, (2021), h. 92.

³ Pusat Bahasa, KBBI, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007).

⁴ Arfah Dina, "Teori Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Jurnal Edukasi Nonformal* (2022), h. 58.

⁵ Hayatul Millah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 6, no. 2 (2020), h. 42.

5. Pelayanan

Definisi pelayanan adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Ditinjau dari definisinya pelayanan yaitu 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 lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁶

6. MTs Negeri 1 Bandar Lampung

MTs Negeri 1 Bandar Lampung merupakan salah satu MTs Negeri yang ada di Bandar Lampung berada di bawah naungan Kementerian Agama Provinsi Lampung, pertama kali dijabat oleh Damiri Y Eff,BA pada tahun 1968, sekolah ini beralamatkan di Jl. KH. Ahmad Dahlan, Pahoman, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung.

Untuk mengkaji lebih lanjut mengenai penjelasan di atas, maka peneliti menuangkan dalam skripsi yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.”

B. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan mimpi dan harapan dari seorang manusia. Melalui pendidikan manusia menjadi cerdas, memiliki keterampilan, sikap yang sopan, dan mampu berinteraksi dengan orang lain. Pendidikan merupakan investasi yang memberi keuntungan sosial dan pribadi yang menjadikan bangsa bermartabat dan menjadikan individunya menjadi manusia yang memiliki derajat dan mulia dibandingkan makhluk ciptaan lainnya.

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia. Menyadari hal

⁶ Ibid, h. 66.

tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 “Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah yang berlaku secara nasional.”

Berkenaan dengan hal tersebut peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Dibutuhkan kompetensi dan ketrampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu. Sebagai salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain.⁷

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah yang selama ini dikenal dengan istilah tata usaha, sering dipersepsi keliru dan dianggap tidak penting oleh sebagian anggota masyarakat. Dari segi fungsi, aktivitas ketatausahaan berperan mendukung penyelenggaraan tugas pokok. Namun demikian fungsi sebagai pendukung ini tidak mengurangi posisinya yang sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan sekolah. Tanpa dukungan

⁷ Ahmad Salim and Endi Rochaendi, “Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Tupoksi,” *Transformasi: Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2020), h. 41–58.

layanan administrasi yang baik dan tertib, mustahil sekolah dapat mencapai visi dan misi yang sudah ditentukan.⁸

Administrasi sekolah tidak hanya menyangkut soal tata usaha sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya. Fungsi layanan administrasi sekolah, khususnya dalam mendukung tercapainya visi dan misi sekolah, hingga kini belum mendapatkan perlakuan yang seimbang. Bahkan pada tingkatan sekolah dasar dan pendidikan luar biasa kegiatan tersebut tidak ditangani oleh petugas khusus melainkan dirangkap oleh Kepala sekolah atau guru yang ada. Untuk tingkat sekolah menengah, layanan administrasi sekolah memang sudah ditangani oleh bagian tata usaha. Akan tetapi hasil survei lapangan yang dilakukan oleh Pokja Pengembangan Standar Mutu Tenaga Administrasi Sekolah diketahui adanya sejumlah masalah seperti kepala tenaga administrasi sekolah yang ada belum semuanya mengikuti diklat kepala tenaga administrasi sekolah dan kepala tenaga administrasi sekolah tidak dapat menerapkan pengetahuan yang diperolehnya karena materi yang diberikan ternyata tidak mencakup pengetahuan tentang administrasi sekolah melainkan administrasi perkantoran terpadu untuk dinas atau badan di Pemerintah Daerah.

Permasalahan tersebut menjadi sangat penting untuk dibahas karena keberadaan layanan administrasi memang sangat dibutuhkan, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan secara tegas dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan mulai dari sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi harus memiliki tenaga administrasi. Keefektifan kegiatan layanan administrasi sekolah banyak ditentukan oleh kualifikasi dan kinerja petugas yang menanganinya.⁹

⁸ F Muhlis dan M Syukri, "Manajemen Kinerja Ketatausahaan," *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, (2017).

⁹ Muhyadi, "Kualifikasi Dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Kependidikan Penelitian Inovasi Pembelajaran* vol 43, no. 1 (2013), h. 40.

Sementara itu keberhasilan unit tata usaha dalam melaksanakan fungsinya banyak ditentukan oleh kualitas dan kemampuan kepala tenaga administrasi sekolah, yang selama ini dikenal sebagai kepala tata usaha sekolah. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) membawahi sejumlah tenaga administrasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal adalah Kepala Sekolah, guru dan tenaga administrasi yang lain, sedangkan pelanggan eksternal adalah semua pihak yang berada di luar sekolah yang memiliki kepentingan dengan sekolah. Dalam hal ini, peran tenaga administrasi pada suatu sekolah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan layanan administrasi yang baik, kecil kemungkinan sekolah berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Dukungan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah untuk kedepannya.¹⁰

Menurut M. Daryanto, dalam bukunya disebutkan bahwa administrasi pendidikan adalah suatu cara bekerja dengan orang-orang dalam rangka usaha mencapai tujuan pendidikan yang efektif. Jadi, dalam proses administrasi pendidikan, peran tenaga administrasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dalam pendidikan. Dalam pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi memiliki beberapa indikator, yaitu:

1. Peran tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi

Peran tenaga administrasi merupakan komponen sangat penting dalam melayani, membantu, dan mengarahkan sumber daya dalam memenuhi kebutuhan pelaksanaan pendidikan. Sebagai bagian dalam proses pendidikan, administrasi tidak serta merta bisa dilakukan oleh pendidik, yang mana tugasnya meliputi pekerjaan pelayanan untuk lancarnya proses pembelajaran yang memerlukan kompetensi berbeda dengan kompetensi yang menjadi syarat untuk pendidik.

¹⁰ Ibid. h. 41.

2. Kinerja tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi
Kinerja tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dicapai oleh tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal.
3. Strategi tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi
Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk bisa mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Strategi dimulai dari menyusun perencanaan, menyusun pengorganisasian, dan menentukan evaluasi.
4. Faktor pendukung tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi
Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang dan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dikatakan juga sebagai motivasi untuk tetap konsisten dalam melaksanakan hal-hal tertentu.
5. Faktor penghambat tenaga administrasi dalam pelayanan administrasi
Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit lebih atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya.¹¹

Selama ini administrasi hanya dipandang sebagai kegiatan tulis menulis belaka dan pandangan orang demikian tentu tidak beralasan. Secara fisik kegiatan administrasi memang banyak didominasi dengan kegiatan tulis menulis, baik menggunakan alat tulis, mesin ketik dan juga komputer. Namun seiring adanya penerapan manajemen berbasis sekolah (MBS) saat ini, maka peran tenaga administrasi adalah sebagai tim pengelola data atau sebagai tim pengambilan keputusan, semakin tepat dan akurat data yang diberikan oleh tenaga administrasi maka semakin tinggi pula kualitas keputusan. Selain itu, tenaga administrasi juga berperan sebagai public relation sekolah, mereka juga harus aktif dalam memberikan layanan administratif

¹¹ M Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h. 90.

baik akademik maupun non akademik kepada seluruh pihak yang berkepentingan.¹²

Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi. Ditinjau dari sudut asal usul kata (etimologis), maka administrasi berasal dari bahasa latin yaitu Administrare, 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 suatu organisasi (kantor, organisasi sekolah, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin.¹³

Allah Swt berfirman di dalam QS. Ash-Shaff ayat 9, yang berbunyi:

هُوَ الَّذِي أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ لِيُظْهِرَهُ عَلَى الدِّينِ كُلِّهِ
وَلَوْ كَرِهَ الْمُشْرِكُونَ

Artinya:

“Dialah yang mengutus Rasul-Nya dengan membawa petunjuk dan agama yang benar agar Dia memenangkannya di atas segala agama-agama meskipun orang musyrik membenci.” (QS. Ash-Shaff 61:9)¹⁴

Berdasarkan ayat di atas, bahwa di dalam administrasi pendidikan, nilai keislaman dapat ditanamkan di dalam pengelolaan pendidikan dan Islam dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pengelolaan pendidikan sehingga hasil

¹² Rufqotuz Zakhroh, “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik,” *Didaktika: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, (2017): h. 59.

¹³ Hade Afriansyah, *Administrasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*, 2020.

¹⁴ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 102.

akhirnya administrasi pendidikan perspektif ilmu pendidikan Islam diarahkan dalam peningkatan keimanan, ketaatan kepada hukum dan peningkatan akhlak mulia. Karena, pada dasarnya Islam merupakan suatu system akidah, syariah, dan akhlak yang mengatur segala tingkah laku manusia dalam berbagai aspek kehidupan terutama dalam pengelolaan dan pengadministrasian pendidikan di sekolah dan madrasah. Agama Islam adalah sebagai pedoman hidup bagi manusia, baik hubungan manusia dengan Tuhannya, hubungan manusia dengan masyarakat, hubungan manusia dengan diri sendiri, maupun hubungan manusia dengan alam dan makhluk lainnya.¹⁵

Dimensi kualitas berkaitan dengan pelanggan, baik pelanggan eksternal maupun internal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, maka organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Dalam kaitan ini lembaga pendidikan sebagai organisasi nirlaba atau organisasi dalam bentuk pelayanan jasa kepada konsumen, sangat memerlukan terjadinya interaksi yang tinggi antara pihak organisasi dengan pihak pelanggan, atau dengan pihak pemakai jasa. Ada lima aspek utama yang memberikan kualitas penyelenggaraan pendidikan yaitu, keandalan (Reliability), daya tangkap (Responsiviness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan bukti langsung (Tangibles).¹⁶

Asmani menyatakan bahwa ada beberapa upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah yaitu magang di lembaga pendidikan yang lebih maju, aktif mengikuti pelatihan teoritis dan praktis, mendorong inovasi, menanamkan kedisiplinan kerja sesuai dengan target dan membentuk karakter pekerja keras dan pantang menyerah. Nawawi menyatakan bahwa peningkatan kemampuan dan kemahiran kerja dapat ditempuh dengan jalan menambah pengetahuan dan latihan-latihan bagi para personal melalui penataran/upgrading, tugas belajar, latihan kerja (job training) di lingkungan sendiri atau lingkungan lain di dalam atau di luar negeri.

¹⁵ Tafsir QS. Ash-Shaff Ayat 9.

¹⁶ Reszyi Febriani, "Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha," *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, (2020): h. 171.

Pentingnya pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Pelayanan tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha bisnis, tetapi dipakai dalam dunia pendidikan. Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramah-tamahan dalam pelayanan. Selanjutnya penampilan dari pegawai pemberi pelayanan merupakan tampak awal yang akan memberikan persepsi pertama tentang pelayanan yang akan diberikan selanjutnya. Moenir mengatakan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu penyampaian yang tepat.
- d. Berprilaku ramah dan memberikan rasa kenyamanan.¹⁷

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan tentunya bukan hanya pelayanan yang biasa agar mereka bisa puas, tentunya memerlukan pelayanan yang berkualitas, seperti

¹⁷ Grace Olivia dan Nina Widowati, "Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan," *Journal of Public Policy and Management Review*, (2016): h. 49.

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. Yang dimaksud dengan pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara guru dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Terdapat dalam QS. An-Nisa ayat 86 Allah Swt berfirman:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya:

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.” (QS. An-Nisa 4:86)¹⁸

Dalam penafsiran QS. An-Nisa ayat 86 mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi adalah Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. Adapun dalam ayat ini menyinggung soal sikap sesama umat islam dan menyatakan bahwa dalam interaksi dengan orang lain maka fondasinya harus kasih sayang dan penghormatan. Adapun keterkaitan dengan proses pelayanan administrasi berkaitan dengan memberikan sistem pelayanan jasa yang baik dan bersifat keramah-tamahan agar terciptanya pelayanan yang prima dan unggul dalam bidang administrasi pendidikan. Karena dalam dunia pendidikan mutu

¹⁸ Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 92.

pelayanan menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian suatu tujuan Pendidikan.¹⁹

Pentingnya kinerja yang baik dalam sebuah instansi sangat menentukan kualitas dan kuantitas kinerja ketatausahaan, mengingat kinerja sangatlah penting untuk menata dan mengatur kelancaran proses dan ketertiban administrasi pada sebuah sekolah. Pegawai tata usaha sekolah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. Dalam peningkatan mutu disekolah peran pegawai menjadi penting dan perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan Sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada tanggal 17 November 2023 kepada Kepala MTs Negeri 1 Bandar Lampung, mengatakan bahwa:

“Tenaga administrasi di madrasah ini berjumlah 19 orang dengan tupoksi yang berbeda. Tugasnya seperti menyiapkan kelengkapan sekolah, kelengkapan kelas, jadwal mata pelajaran, urusan persuratan, membuat absen, dan kebutuhan lainnya. Disini juga terdapat petugas layanan khusus seperti satpam dan petugas kebersihan. Namun, dalam pelaksanaannya para tenaga administrasi pada bidang akademik sering kali menemui hambatan untuk menyimpan dokumen peserta didik secara lengkap dikarenakan kelalaian dari siswa atau wali siswa yang tidak mengumpulkan datanya kembali. Kemudian, di dalam ruangan tenaga administrasi bidang pengarsipan terdapat lemari penyimpanan arsip yang masih kurang jumlahnya sehingga tidak sempurnanya pengarsipan dokumen atau berkas.”²⁰

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa tenaga administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung berjumlah 19 orang dengan tupoksi yang berbeda. Kemudian pada pelayanan administrasi yang dilakukan terdapat hambatan untuk menyimpan kelengkapan dokumen peserta didik dan kurangnya

¹⁹ Tafsir QS. An-Nisa Ayat 86.

²⁰ Siti Romlah, M.Pd.I, wawancara Kepala MTs Negeri 1 Bandar Lampung, (Bandar Lampung, 8 Februari 2024).

lemari pengarsipan di dalam ruangan TU sehingga tidak sepenuhnya pengarsipan dokumen atau berkas. Selanjutnya mengenai jumlah guru dan siswa yang ada di MTs Negeri 1 Bandar Lampung yaitu memiliki guru yang berjumlah 68 orang dan memiliki siswa pada kelas VII terdiri dari 13 kelas berjumlah 406 siswa, pada kelas VIII terdiri dari 9 kelas berjumlah 286 siswa, pada kelas IX terdiri dari 10 kelas berjumlah 317 siswa.

Dengan demikian, berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan terdapat beberapa indikator menurut M. Daryanto terkait pelayanan yang sangat penting bagi sekolah dan menunjang administrasi ketatausahaan maka dapat digunakan sebagai dasar dari rujukan yang selanjutnya akan penulis tuangkan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung

No	Indikator Pelayanan Tenaga Administrasi	Terlaksana Dengan Baik	
		Ya	Tidak
1.	Peran Tenaga Administrasi	✓	
2.	Kinerja Tenaga Administrasi	✓	
3.	Strategi Tenaga Administrasi	✓	
4.	Faktor Pendukung Tenaga Administrasi	✓	
5.	Faktor Penghambat Tenaga Administrasi	✓	

Berdasarkan hasil pra penelitian yang didapat yaitu:

1. Peran Tenaga Administrasi

Peran tenaga administrasi di MTs ini terlihat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seperti pada administrasi kepegawaian, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi persuratan dan pengarsipan, administrasi sarana dan prasarana.

2. Kinerja Tenaga Administrasi
Kinerja tenaga administrasi di MTs ini terlihat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar pelanggan puas terhadap pelayanannya. Seperti pada bidang akademik, bidang personalia, dan bidang hubungan dengan masyarakat.
3. Strategi Tenaga Administrasi
Strategi tenaga administrasi di MTs ini ditentukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang diberikan kepada pelanggan. Dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan evaluasi.
4. Faktor Pendukung Tenaga Administrasi
Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang dan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Faktor pendukung yang terlihat dalam pelayanan administrasi di MTs ini seperti adanya alat komputer, mesin printer, dan akses internet untuk lebih mudah melakukan pekerjaan dan pelayanannya.
5. Faktor Penghambat Tenaga Administrasi
Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit lebih atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya. Ada beberapa faktor penghambat yang diketahui dalam pelayanan administrasi di MTs ini seperti pada saat listrik mati sehingga penggunaan alat komputer dan mesin printer tidak bisa digunakan akan menghambatnya pekerjaan dan pelayanannya.

Dari segala permasalahan yang dialami oleh madrasah tersebut masih banyak keunggulan yang dihasilkan dari semua unsur sekolah yang dirasakan manfaatnya oleh pengguna jasa pendidikan madrasah tersebut. Perkembangan yang cukup cepat dilakukan oleh semua unsur termasuk tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di madrasah. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan administrasi memerlukan pemaparan lebih lanjut mengenai Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan fokus penelitian ini yaitu Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

2. Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka dalam skripsi ini peneliti menetapkan sub fokus masalah penelitian ini menurut teori M. Daryanto, sebagai berikut:

- a. Peran Tenaga Administrasi
- b. Kinerja Tenaga Administrasi
- c. Strategi Tenaga Administrasi
- d. Faktor Pendukung Tenaga Administrasi
- e. Faktor Penghambat Tenaga Administrasi

Alasan yang tepat dalam memilih sub fokus penelitian di atas, karena kinerja tenaga administrasi di madrasah tersebut sudah berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan, namun tetap pelayanan administrasi harus ditingkatkan agar lebih baik.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus dan sub fokus pada penelitian di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung?
2. Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung?
3. Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung?
4. Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung?
5. Bagaimana faktor penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini, penulis memiliki tujuan sehingga proses dari penelitian ini menjadi terarah dan tidak terjadi kesimpangsiuran dalam mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui kinerja tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui faktor pendukung tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.
5. Untuk mengetahui faktor penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi pendidikan khususnya dalam sistem pelayanan administrasi.
 - b) Sebagai pengalaman bagi penulis dalam menggambarkan pengetahuan tentang konsep peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
2. Manfaat Praktis
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi pemikiran dan dapat memberikan kontribusi yang baik, serta menjadi bahan masukan bagi instansi dalam rangka peningkatan serta perbaikan hasil kerja.

- b) Sebagai bahan gambaran bagi penulis dalam melakukan penelitian.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Dalam kajian penelitian terdahulu yang relevan, penulis akan mendeskripsikan beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Berikut beberapa referensi yang berkaitan dengan judul penelitian, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Oleh Dedek Suhendi yang berjudul, "Pengaruh Kinerja Tata Usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting". Mengatakan bahwa Tata Usaha di Madrasah Aliyah Mathla'ul Anwar dalam menjalankan kinerjanya sudah memenuhi kriteria seperti melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi persuratan pengarsipan, melaksanakan administrasi sarana dan prasana, dan melaksanakan administrasi kurikulum agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap siswa/siswi sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama halnya membahas kajian mengenai kualitas pelayanan yang ada di madrasah, dengan hasil yang didapat sudah memenuhi kriteria dalam melaksanakan administrasi nya. Perbedaan, dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan pengaruh kinerja tata usaha sedangkan penelitian yang saya bahas berkaitan dengan peran tenaga administrasi.²¹
2. Penelitian yang dilakukan Rizka Zayyana dalam skripsinya yang berjudul "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta". Menggambarkan bahwa program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem

²¹ Dedek Suhendi, "Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Math'laul Anwar Gisting, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam." (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019).

pembayaran SPP dengan online, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama halnya menjelaskan peran tenaga administrasi, dengan hasil yang sama sudah cukup efektif dalam memberikan pelayanan administrasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yaitu objek penelitian, fokus, dan subfokus penelitian tentang peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.²²

3. Penelitian yang dilakukan Lia Sari yang berjudul "Implementasi Tugas Tenaga Administrasi Di Mts Ismaria Al-Quraniyah Rajabasa Bandar Lampung". Menggambarkan bahwa dalam implementasi tugas tenaga administrasi di MTs Ismaria Al-Quraniyah Rajabasa Bandar Lampung adalah kerjasama yang kurang baik antara kepala madrasah, kasubag lain dan seluruh pegawai administrasi seperti missed communication, kedisiplinan pegawai tata usaha yang tidak stabil dan sarana prasarana yang kurang memadai di ruang tata usaha. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama halnya menggambarkan tentang tugas tenaga administrasi, dengan hasil yang didapatkan pelayanan yang diberikan maksimal. Perbedaan, dalam penelitian ini menjelaskan pelayanan administrasi yang diamati terdapat kerjasama yang kurang baik, sedangkan penelitian yang saya amati dalam memberikan pelayanan terdapat kerjasama yang baik.²³
4. Penelitian yang dilakukan Oleh Andi Suhendi yang berjudul, "Implementasi tugas Tenaga Administrasi dalam

²² Rizka Zayyana, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta, Jurnal Manajemen Kependidikan Islam." (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016).

²³ Lia Sari, "Implementasi Tugas Tenaga Administrasi Di MTs Ismaria Al-Quraniyah Rajabasa Bandar Lampung, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam." (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017).

meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung”. Mengatakan bahwa faktor yang menyebabkan tugas tenaga administrasi belum dapat meningkatkan pelayanan administrasi Ketatausahaan di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung adalah sistem yang mengatur pelayanan yang belum jelas di sekolah, sehingga berdampak pada kurangnya pemahaman staf tentang pentingnya pelayanan terhadap pelanggan sekolah dan tidak adanya standar operasional sekolah dan komitmen tentang pelayanan yang baik dan memuaskan seluruh pelanggan sekolah. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama halnya membahas tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Perbedaan, dalam penelitian ini yaitu sistem pelayanan yang dilakukan belum cukup jelas, sedangkan penelitian yang saya dapat sistem pelayanan sudah cukup jelas namun masih ada sedikit kendala dalam pelayannya.²⁴

5. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin, yang berjudul “Tata Usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak”. Mengatakan bahwa mutu layanan siswa di Mts Nahdatalusi Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha madrasah melibatkan guru dan staf dalam rangka menyampaikan laporannya terhadap pelayanan yang harus diperbaiki, yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dengan melihat kebutuhan dan pengembangannya. Persamaan dalam penelitian ini yaitu adanya tiap laporan pelayanan yang harus diperbaiki sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan berikutnya. Perbedaan, dalam penelitian ini yang dibahas mengenai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa, sedangkan penelitian

²⁴ Andi Suhendi, "Implementasi Tugas Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam." (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017).

yang saya bahas mengenai tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.²⁵

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus penelitian. Metode kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme/interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti melakukan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah metode deskriptif yang dirancang untuk memperoleh informasi tentang Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada obyek yang alami. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara alamiah, apa adanya dalam situasi normal serta tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya.²⁶

2. Subjek dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung, yang beralamatkan di Jalan KH. Ahmad Dahlan, Pahoman, Kecamatan Teluk Betung Utara, Bandar Lampung. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi partisipan/subjek sumber data (Informan/Responden) berkaitan dengan peran kepala tata usaha dalam pelayanan

²⁵ Muhammad Sakowi Amin, "Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di MTs Nahdatulasi Syubban Sayung Demak, Jurnal Kependidikan Islam." (Semarang: UIN Walisongo, 2015).

²⁶ Prof Dr Sugiyono, "Metode Penelitian Manajemen," (Bandung: Alfabeta, 2013) h. 24.

administrasi. Adapun beberapa subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Kepala MTs Negeri 1 Bandar Lampung
- b) Kepala Bagian Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung
- c) Staf Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung
- d) Tenaga Pendidik/Guru MTs Negeri 1 Bandar Lampung

3. Sumber Data Penelitian

Menurut Lofland, yang dikutip oleh Zuchri, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.²⁷ Adapun sumber data terdiri atas dua macam yaitu:

a) Data Primer

Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari wawancara, observasi, dan pengamatan secara individu dengan kepala madrasah, kepala bagian tata usaha, staf tata usaha, dan tenaga pendidik/guru di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

b) Data Sekunder

Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari pihak-pihak yang berkaitan berupa data-data sekolah dan berbagai literatur yang relevan dengan pembahasan, seperti dokumen-dokumen ketatausahaan dan dokumen terkait di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuisisioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya. Pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan natural setting (kondisi alamiah).

²⁷ Zuchri Abdussamad, "*Metode Penelitian Kualitatif*,"(Jakarta: CV. Syakir Media Press, 2021), h. 155.

a) Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek penelitian. Untuk mencapai tujuan dalam penelitian, wawancara biasanya terdapat pertanyaan dan jawaban. Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yaitu suatu pelaksanaan interview pada saat melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen, penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan, sehingga dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.²⁸

Wawancara ini juga ditujukan kepada kepala madrasah, kepala bagian tata usaha, staf tata usaha dan tenaga pendidik/guru di MTs Negeri 1 Bandar Lampung. Untuk memperoleh informasi mengenai Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

b) Metode Observasi

Pengamatan (Observasi) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi merupakan cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang sesuatu, karena apa yang diucapkan orang belum tentu dengan apa yang dikerjakan.²⁹ Observasi dalam penelitian ini yang penulis gunakan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

Dengan demikian metode observasi ini merupakan metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Dan jenis metode observasi yang peneliti

²⁸ Lexy J and Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), h. 30.

²⁹ *Ibid.*, h. 31.

gunakan dalam penelitian ini adalah observasi berperan serta (participant observation), yaitu peneliti terlibat langsung dengan aktivitas yang akan diamati, seperti mengamati secara langsung Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

c) Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data berupa catatan-catatan dan dokumen lain yang ada hubungannya dengan masalah penelitian ini.³⁰

Adapun metode ini digunakan penulis untuk memperoleh data-data tentang dokumentasi seperti, sejarah berdirinya MTs Negeri 1 Bandar Lampung, daftar guru, daftar peserta didik, daftar pegawai, serta sarana dan prasarana yang dimiliki. Selain itu data diperoleh dari sumber tertulis yang berhubungan dengan penelitian yaitu data yang terkait tentang Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sistesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³¹

³⁰ Ibid., h. 32.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 108.

a) Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu peneliti harus melakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b) Penyaji Data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyaji data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, piechart, pictogram, dan sejenisnya.

c) Kesimpulan/Verifikasi (Verification)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan verifikasi. Kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan kredibel.³²

6. Uji Keabsahan Data

Dalam Teknik pengambilan data, triangulasi adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan

³² Ibid., h. 145.

kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu saat mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Macam-macam triangulasi adalah sebagai berikut:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah pengecekan data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh harus yang benar dan pasti dipercaya.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah pengecekan data dilakukan kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi ini dilakukan dengan dua strategi yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik.

c) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah mempengaruhi kredibilitas data yang dapat dilakukan dengan cara melaksanakan pengecekan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Bila hasil penelitian menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian data.³³

Berdasarkan ketiga triangulasi tersebut penulis menggunakan triangulasi sumber dan teknik, triangulasi ini digunakan untuk memantapkan jawaban dari sumber yang berbeda dengan teknik yang sama, disini penulis melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya penulis melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara dengan Kepala Madrasah, Kepala TU, staf TU, dan guru di MTs Negeri 1 Bandar Lampung dan dokumentasi berupa data-data yang ada di lapangan.

³³ Ibid., h. 150.

I. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi harus sesuai dengan sistematika penulisan atau format yang telah ditentukan dalam buku pedoman panduan UIN Raden Intan Lampung. Sistematika penulisan dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian kualitatif sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan apa saja yang menjadi landasan teori dalam penyusunan skripsi ini.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai profil sekolah yang menjadi objek peneliti serta penyajian fakta dan data penelitian.

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bab ini memuat analisis data penelitian dan temuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dan rekomendasi saran dari penulis guna perbaikan kedepan.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Peran Tenaga Administrasi

1. Pengertian Peran

Peran tenaga administrasi sekolah pada sistem pengelolaan sekolah belakangan ini semakin penting. Pada masa lalu tenaga administrasi sekolah berfungsi sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi persuratan dan pengarsipan, serta administrasi sarana dan prasarana.¹

Menurut Daryanto dalam garis besarnya tenaga administrasi mempunyai tiga pokok peranan sebagai berikut:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.²

Peranan (role) merupakan aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal itu berarti dia menjalankan suatu peran. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang

¹ Ambar Wati and Abubakar Umar, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)* 4, no. 4 (2022), h. 53.

² M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h. 125.

diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan masyarakat kepadanya.³

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran adalah suatu perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh sekelompok orang atau lingkungan untuk dilakukan oleh seseorang individu, kelompok, organisasi, badan atau lembaga karena status atau kedudukan yang dimiliki akan memberikan pengaruh pada sekelompok orang atau lingkungan tersebut.

2. Pengertian Tenaga Administrasi

Dalam proses pembelajaran di sekolah terdapat suatu komponen yang saling berkaitan. Salah satu di antara komponen tersebut adalah tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah. Keberadaan tenaga administrasi tersebut akan sangat mendukung meningkatkan kualitas dan pelayanan pendidikan apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai yang disyaratkan.⁴

Menurut Ngalim Purwanto dalam buku pedoman administrasi dan supervisi pendidikan, “administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan *to* dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, dan *ministrare* sama artinya dengan *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan.” Sedangkan dalam arti luas, administrasi dapat diartikan segala kegiatan sekelompok manusia, melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien dengan menggunakan segala sarana, prasarana, dan fasilitas yang tersedia agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Berdasarkan pengertian di atas pelayanan administrasi yaitu keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam

³ Soerjono Soekanto, *Peranan dan Strategi di Dalam Pendidikan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2022), h. 135.

⁴ *Ibid.*, h. 137.

lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.⁵

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Mereka adalah non-teaching staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tata Usaha (TU). Dalam Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.⁶

Sampai sejauh ini belum banyak uraian yang mendalam baik hasil penelitian maupun kajian literatur tentang administrasi pendidikan. Tahap-tahap perkembangan banyak di antara masyarakat selalu terjebak bahwa administrasi pendidikan itu hanya seputar kegiatan tata usaha sekolah dalam arti sempit. Sedangkan kenyataannya satuan pendidikan tidak berdiri sendiri, tetapi ada lembaga lain yang sangat erat kaitannya dengan satuan pendidikan seperti Departemen Pendidikan pada Tingkat Nasional dan Pemerintah Kabupaten/Kota pada Tingkat Daerah. Semua lembaga-lembaga ini muara dan sasaran kebijakannya adalah sekolah atau satuan pendidikan, karena jika dilihat secara utuh bahwa administrasi pendidikan meliputi lembaga pelayanan sekoah yaitu pemerintah dan lembaga pelayanan belajar yaitu satuan pendidikan. Secara konseptual administrasi pendidikan terdiri dari dua kata yang masing-masing punya pengertian tersendiri yaitu administrasi dan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa administrasi pendidikan adalah

⁵ M Ngali Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), h.33.

⁶ Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.

penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktek-praktek pendidikan.

Administrasi pendidikan seringkali diartikan secara sempit sebagai semata-mata kegiatan ketatausahaan seperti menyelenggarakan suratmenyurat, mengatur dan mencatat penerimaan, penyimpanan, mendokumentasikan kegiatan, mempersiapkan laporan, penggunaan dan pengeluaran barang-barang, mengurus neraca keuangan dan sebagainya. Pengertian demikian ini tidak terlalu salah, karena setiap aspek kegiatan administrasi selalu memerlukan kegiatan yang demikian itu. Hanya saja yang perlu diingat bahwa kegiatan administrasi tidak hanya kegiatan mencatat dalam pengertian tata usaha, tetapi administrasi lebih luas dari itu yang mengandung arti institusional, fungsional, dan sebagai suatu proses kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan, diorganisasikan, digerakkan dengan menggunakan strategi, dan dilakukan pengawasan. Mendefinisikan administrasi pendidikan tidak begitu mudah, karena menyangkut pengertian yang luas ditinjau dari berbagai aspek yang melingkupinya.⁷

Urusan Tenaga Administrasi sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggara sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Administrator adalah manajer yang bekerja dengan langkah-langkah manajemen yang baik, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol.⁸

Dengan demikian target yang akan dituju dapat dicapai dengan baik. sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS. Ali- Imron ayat 118 sebagai berikut:

⁷ Syaiful Sagala, *Administrasi Pendidikan Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 37.

⁸ Sudarwan Danim, *Inovasi Pendidikan: Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*, (Bandung: Pustaka setia, 2016), h. 144.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَتَّخِذُوا بِيٰطَنَةً مِّن دُونِكُمْ لَا يَأْلُونَكُمْ خَبَالًا
وَدُّوا مَا عَنِتُّمْ قَدْ بَدَتِ الْبَغْضَاءُ مِنْ أَفْوَاهِهِمْ وَمَا تُخْفِي صُدُورُهُمْ
أَكْبَرُ ۗ قَدْ بَيَّنَّا لَكُمُ الْآيَاتِ إِن كُنْتُمْ تَعْقِلُونَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu ambil menjadi teman kepercayaanmu orang-orang yang, di luar kalanganmu (karena) mereka tidak henti-hentinya (menimbulkan) kemudharatan bagimu. Mereka menyukai apa yang menyusahkan kamu. Telah nyata kebencian dari mulut mereka, dan apa yang disembunyikan oleh hati mereka adalah lebih besar lagi. Sungguh telah Kami terangkan kepadamu ayat-ayat (Kami), jika kamu memahaminya.” (QS. Ali-Imron 3:118)⁹

Dalam penafsiran mengenai QS. Ali-Imron ayat 118 dalam tafsirannya menjelaskan bahwa Ibnu Abbas ada beberapa orang kaum muslimin yang menjalin hubungan dekat dengan beberapa orang yahudi mengingat mereka adalah orang-orang yang pernah saling bersumpah untuk mewarisi di masa jahiliyah lalu Allah SWT menurunkan ayat berisi larangan menjadikan sebagai teman dekat karena menjadi sebab munculnya godaan iman. Adapun keterkaitan dengan tata usaha yaitu berkaitan dengan kepemimpinan dalam tata usaha, karena administrasi sekolah itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat di dalam tugas-tugas pendidikan, dan memberikan keterangan yang berkaitan dengan proses tata usaha sebagai pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi pemimpin dalam pengambilan keputusan.¹⁰

⁹ Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 22.

¹⁰ Tafsir QS. Ali-Imron ayat 118.

Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi sekolah/ madrasah di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah. Keberadaan tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah atau biasanya disebut tenaga tata usaha dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, lebih memerlukan keterampilan khusus, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik.¹¹

Tenaga Administrasi biasa disebut dengan Tata Usaha (TU) sekolah berfungsi sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan. Tenaga administrasi sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah secara teoritis tugas yang dilakukan kepala bagian tata usaha adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan administrasi kepegawaian
- b. Melaksanakan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan administrasi sekolah dan masyarakat
- e. Melaksanakan administrasi surat dan pengarsipan
- f. Melaksanakan administrasi kesiswaan

¹¹ Wahyu Khafidah, "Manajemen Kepala Sekolah Dalam Pengembangan Tenaga Administrasi," *Serambi Tarbawi* 7, no. 2 (2019), h. 64.

- g. Melaksanakan administrasi kurikulum
- h. Melaksanakan administrasi layanan khusus
- i. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.¹²

Kegiatan tata usaha harus menunjang kegiatan administratif manajemen. Oleh karena itu kegiatan-kegiatannya harus direncanakan, diarahkan, dikoordinasikan, dikontrol dan dikomunikasikan agar benar-benar berdaya guna. Menurut Hadari Nawawi berikut beberapa kegiatan tata usaha diantaranya adalah:

- a. Penerimaan dan pencatatan peserta didik baru (PPDB)
- b. Daftar hadir atau absensi
- c. Dokumentasi sekolah dan laporan-laporan
- d. Pengaturan proses pembelajaran
- e. Agenda, arsip, dan ekspedisi.¹³

3. Pengertian Peran Tenaga Administrasi

Peran tenaga administrasi merupakan komponen sangat penting untuk mendukung tata kelola administrasi madrasah. Untuk itu dibutuhkan kompetensi serta keterampilan yang menunjang bidang administrasi madrasah. Sebagai bagian dalam proses pendidikan, administrasi madrasah tidak serta merta bisa dilakukan oleh pendidik, yang mana tugasnya meliputi pekerjaan pelayanan untuk lancarnya proses pembelajaran yang memerlukan kompetensi berbeda dengan kompetensi yang menjadi syarat untuk pendidik. Disamping itu, sesuai dengan aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional lainnya.¹⁴

Pentingnya pelayanan administrasi madrasah tidak lain adalah untuk mencapai tujuan dari madrasah sebagaimana

¹² Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

¹³ Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah, *Jurnal Al-Idharah: Jurnal Kependidikan Islam*, (2017), h. 128.

¹⁴ Mohammad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, "Realisasi Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan," *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)* 4, no. 3 (2020), h. 39.

yang sudah diharapkan. Administrasi madrasah memegang peranan penting dalam menentukan kegiatan di madrasah, karena sistem-sistem di madrasah tidak akan berjalan dengan baik apabila administrasi madrasah tidak diimplementasikan dengan baik pula, dengan kata lain, tujuan dari administrasi madrasah adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan operasional madrasah dalam mencapai tujuan pendidikan.¹⁵

Pernyataan di atas juga berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat An-Nahl ayat 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”¹⁶

Maksud ayat tersebut bahwa tata usaha menjadi ujung tombak bagi pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai teknis yang harus terampil dan cekatan secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah seperti melayani pelaksanaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membantu membuat keputusan atau tindakan yang tepat maka melalui manajemen tata usaha, peran kepala tata usaha sangat dibutuhkan karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan lembaga.

¹⁵ Ade Hermawan and Abd Rohman, “Analisis Implementasi Administrasi Sekolah,” *Reformasi* 11, no. 2 (2021), h. 58.

¹⁶ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 72.

4. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi

Tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah mengatur urusan pelaksanaan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, kesiswaan, keuangan, sarana dan prasarana. Pada dasarnya tenaga administrasi pendidikan memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa tugas tenaga administrasi pendidikan tidak lebih daripada kegiatan atau pekerjaan tulis-menulis, catat mencatat, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang dilakukan oleh sejumlah personal dalam ruangan yang penuh dengan meja, kursi serta tumpukan kertas-kertas atau berkas-berkas yang memuat berbagai keterangan. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
 - 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian.
 - 2) Membantu dalam melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian.
 - 3) Membantu merencanakan kebutuhan pegawai.
 - 4) Menilai kinerja staff.
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
 - 1) Memahami peraturan keuangan yang berlaku.
 - 2) Membantu menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah (RAPBS/M).
 - 3) Membantu menyusun laporan pertanggungjawaban keuangan sekolah/madrasah.
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
 - 1) Memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana.
 - 2) Membantu menyusun rencana kebutuhan.
 - 3) Membantu menyusun rencana pemanfaatan sarana operasional sekolah/madrasah.

- 4) Membantu menyusun rencana perawatan.
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
 - 1) Membantu kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah.
 - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders).
 - 3) Membantu membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat.
 - 4) Membantu mempromosikan sekolah dan mengkoordinasikan penelusuran tamatan.
 - 5) Melayani tamu sekolah/madrasah.
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
 - 1) Memahami peraturan kesekretariatan.
 - 2) Membantu pelaksanaan program kesekretariatan.
 - 3) Membantu mengkoordinasikan program kebersihan, kesehatan, keindahan, keamanan, kenyamanan, kekeluargaan, dan kerindangan (7K).
 - 4) Menyusun laporan.
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
 - 1) Membantu penerimaan siswa baru.
 - 2) Membantu orientasi siswa baru.
 - 3) Membantu menyusun pengembangan diri siswa.
 - 4) Membantu menyiapkan laporan kemajuan belajar siswa.
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
 - 1) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar isi.
 - 2) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar proses.
 - 3) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar kompetensi kelulusan.
 - 4) Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan standar penilaian pendidikan.
- h. Melaksanakan Administrasi Layanan Khusus

- 1) Mengkoordinasikan petugas layanan khusus, penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi dan pesuruh.
 - 2) Membantu mengkoordinasikan program layanan khusus antara lain usaha kesehatan sekolah (UKS), layanan konseling, laboratorium/bengkel dan perpustakaan.
- i. Melaksanakan Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 1) Memanfaatkan TIK untuk kelancaran pelaksanaan administrasi sekolah/madrasah.
 - 2) Menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah/madrasah.¹⁷

5. Prinsip Tenaga Administrasi

Tenaga Administrasi sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga. Keberadaan tenaga administrasi di sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Karena pekerjaan tata

¹⁷ Sdm.data.kemdikbud.go.id/SNP/, “Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.”

usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan sifatnya khusus.¹⁸

Keberhasilan penyelenggaraan administrasi di madrasah akan lebih baik apabila berlandaskan kepada dasar yang tepat. Ada beberapa dasar yang harus diperhatikan dalam administrasi pendidikan adalah:

- a. Prinsip efisiensi, dalam hal menyangkut penggunaan sumber dana, tenaga, dan fasilitas yang ada.
- b. Prinsip pengelolaan, melakukan pekerjaan manajemen terhadap staf.
- c. Prinsip pengutamakan tugas pengelolaan.
- d. Prinsip kepemimpinan yang efektif.
- e. Prinsip kerja sama.¹⁹

6. Kriteria Tenaga Administrasi

Tugas-tugas administrasi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik apabila sekolah memiliki Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang memenuhi standar, seperti tertuang dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah. Adapun ketentuannya sebagai berikut:

a. Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB

Kepala tenaga administarasi SD/MI/SDLB dapat diangkat apabila sekolah memiliki lebih dari 6 (enam) rombongan belajar. Kualifikasi kepala tenaga administrasi SD/MI/SDLB adalah sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.

¹⁸ Salim and Rochaendi, "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Tupoksi," *Jurnal Kepemimpinan dan Pendidikan Islam*, vol 4 (2020), h. 41-58.

¹⁹ Nurochim, *Administrasi Pendidikan*, (Bekasi: Gramata Publishing, 2016), h. 12.

- 2) Memiliki sertifikat tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.
- b. Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTS/SMPLB
Kepala tenaga administrasi SMP/MTS/SMPLB berkualifikasi sebagai berikut:
- 1) Berpendidikan minimal D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.
 - 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.
- c. Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB
Kepala tenaga administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB berkualitas sebagai berikut:
- 1) Berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun, atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 tahun.
 - 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan pemerintah.
- d. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kepegawaian
Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.
- e. Pelaksanaan Urusan Administrasi Keuangan
Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.
- f. Pelaksanaan Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

- g. Pelaksanaan Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (Sembilan) rombongan belajar.

- h. Pelaksanaan Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.

- i. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (Sembilan) rombongan belajar.

- j. Pelaksanaan Urusan Administrasi Kurikulum

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 (dua belas) rombongan belajar.

- k. Pelaksanaan Urusan Administrasi Umum

Berpendidikan minimal SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

Petugas Layanan Khusus:

- 1) Penjaga sekolah/madrasah Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.
- 2) Tukang Kebun Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.
- 3) Tenaga Kebersihan Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.
- 4) Pengemudi Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki kendaraan roda empat.

- 5) Pesuruh Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.²⁰

7. Indikator Peran Tenaga Administrasi

Indikator peran tenaga administrasi menurut M. Daryanto, antara lain sebagai berikut:

a. Peran Tenaga Administrasi

Peran tenaga administrasi merupakan komponen sangat penting untuk mendukung tata kelola administrasi madrasah. Untuk itu dibutuhkan kompetensi serta keterampilan yang menunjang bidang administrasi madrasah. Sebagai bagian dalam proses pendidikan, administrasi madrasah tidak serta merta bisa dilakukan oleh pendidik, yang mana tugasnya meliputi pekerjaan pelayanan untuk lancarnya proses pembelajaran yang memerlukan kompetensi berbeda dengan kompetensi yang menjadi syarat untuk pendidik. Peran tenaga administrasi madrasah juga bertugas mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi madrasah, seperti administrasi kepegawaian, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum dan juga bertugas menyusun laporan hasil kerja.²¹

Pernyataan di atas juga berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat al-Ahqaf ayat 19.

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَيُؤْتِيهِمْ أَعْمَلُهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya:

“Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan.”

²⁰ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

²¹ Muspawi and Robi'ah, *Realisasi Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan*, h. 39.

Dari ayat tersebut Allah membalas setiap perbuatan manusia berdasarkan atas apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan peran yang baik bagi organisasinya maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula dari pekerjaannya. Dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.²²

Dalam peran tenaga administrasi ada beberapa tugas pelayanan administrasi yang diberikan kepada pelanggan, yaitu:

- 1) Tugas Administrasi Kepegawaian harus diwujudkan dalam pelayanan seperti pengembangan struktur organisasi, seleksi pegawai PNS, perencanaan kenaikan pangkat, moral serta disiplin pegawai, dan penilaian kecakapan pegawai.
- 2) Tugas Administrasi Kurikulum harus diwujudkan dalam pelayanan seperti penyusunan kelengkapan data proses pembelajaran, penyusunan data kelengkapan kegiatan belajar peserta didik, serta menyiapkan administrasi pelaksanaan standar isi, proses, kompetensi kelulusan, dan penilaian pendidikan.
- 3) Tugas Administrasi Kesiswaan harus diwujudkan dalam pelayanan seperti membantu penerimaan siswa baru, membantu melakukan orientasi siswa baru, menyusun kelengkapan data siswa, menyusun pengembangan diri siswa, dan menyiapkan laporan kemajuan belajar siswa.
- 4) Tugas Administrasi Persuratan dan Pengarsipan harus diwujudkan dalam pelayanan seperti menyusun kelengkapan data pada surat masuk dan surat keluar, menyusun laporan persuratan yang masuk dan keluar, serta melakukan pengarsipan secara menyeluruh terhadap dokumen penting.

²² *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 182.

5) Tugas Administrasi Sarana dan Prasarana harus diwujudkan dalam pelayanan seperti penyusunan rencana kebutuhan sarpras, penyusunan rencana pemanfaatan dan perawatan sarpras, serta penyusunan rencana penghapusan dan pengawasan sarpras.²³

b. Kinerja Tenaga Administrasi

Kinerja sebagai hasil kerja/kemampuan kerja yang diperhatikan seseorang, sekelompok orang atas suatu pekerjaan, pada waktu tertentu. Kinerja dapat berupa produk akhir (barang dan jasa) dan berbentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana dan keterampilan secara spesifik yang dapat mendukung pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai itu perindividu, dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalisasi hasil kerja yang dicapai suatu organisasi.²⁴

Kinerja tenaga administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal.

Pernyataan di atas berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat Al-Insyirah ayat 7-8.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْوَ إِلَىٰ رَبِّكَ فَاَْرْغَبْ

²³ Joko Sulistiyono, “Upaya meningkatkan kompetensi tenaga administrasi sekolah melalui pembimbingan berkelanjutan,” *Jurnal Inovasi Pembelajaran Karakter* 6, no. 2 (2021), h. 76.

²⁴ Rima Dwining Tyas, “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan,” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol* 62 (2018), h. 23.

Artinya:

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

Mekanisme ini dapat diperoleh dari dalam Alquran. Kebutuhan berprestasi menurut Alquran bersifat duniawi dan ukhrawi yang tidak berorientasi pada kepentingan diri sendiri, tetapi kepada Allah. Dalam Islam, orang bekerja bukan untuk mencari pengakuan dari orang lain terhadap prestasi yang dibuatnya, tetapi yang dicari dalam bekerja adalah pengakuan dari Allah. Ayat di atas mengandung arti bahwa seseorang harus terus bekerja dengan kesungguhan hati untuk meningkatkan prestasi. Bekerja tidak hanya sebagai suatu beban, namun setelah bekerja keras harus menikmati hasilnya dengan bergembira dan bersyukur atas pemberian Allah. Dalam bekerja, seorang Muslim harus mengharapkan pengakuan dari Allah bukan pengakuan dari sesama manusia. Bekerja karena Allah dapat melahirkan kepuasan jiwa.²⁵

Dalam kinerja tenaga administrasi ada beberapa hasil pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu:

- 1) Bidang Akademik harus diwujudkan dalam pelayanan seperti memenuhi administrasi dalam kegiatan belajar mengajar yang dilakukan oleh pendidik dan peserta didik. Dan mengatur pelaksanaan evaluasi belajar.
- 2) Bidang Personalia harus diwujudkan dalam pelayanan seperti membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Membantu mencari solusi permasalahan yang dialami guru.

²⁵ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 55.

- 3) Bidang Hubungan dengan Masyarakat harus diwujudkan dalam pelayanan seperti menjalin kerja sama sekolah dengan orang tua siswa, kerja sama sekolah dengan komite sekolah, kerja sama sekolah dengan lembaga-lembaga terkait, serta kerja sama sekolah dengan masyarakat sekitar. Dan memberikan informasi untuk menciptakan pemahaman yang sebaik-baiknya di masyarakat mengenai tugas dan fungsi sekolah serta kegiatan-kegiatan yang sudah, sedang dan akan diselenggarakan.²⁶

c. Strategi Tenaga Administrasi

Strategi adalah suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk bisa mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan. Strategi dimulai dari menyusun perencanaan, menyusun pengorganisasian, dan menentukan evaluasi. Strategi tenaga administrasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan secara positif.

Pernyataan di atas juga berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat Al-Hasyr ayat 18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانظُرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya:

“Hai orang-orang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”²⁷

²⁶ M. Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 98.

²⁷ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 105.

Strategi memerlukan perencanaan yang baik dan dicapai dengan mempertimbangkan kondisi di waktu yang akan datang yang mana perencanaan dan kegiatan yang akan di putuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana di buat. Perencanaan merupakan aspek penting dari manajemen. Keperluan merencanakan ini terletak pada kenyataan bahwa manusia dapat mengubah masa depan menurut kehendaknya. Manusia tidak boleh menyerah pada keadaan dan masa depan yang menentu tetapi menciptakan masa depan itu. Masa depan adalah akibat dari keadaan masa lampau. Keadaan sekarang dan disertai dengan usaha-usaha yang akan dilaksanakan. Dengan demikian landasan dasar perencanaan adalah kemampuan manusia untuk secara sadar memilih alternatif masa depan yang akan dikehendaknya dan kemudian mengarahkan daya upayanya untuk mewujudkan masa depan yang dipilihnya, dalam hal ini manajemen yang akan diterapkan seperti apa, sehingga dengan dasar itulah maka suatu rencana akan terealisasi dengan baik.²⁸

Dalam strategi tenaga administrasi ada beberapa penyusunan rencana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yaitu:

- 1) Perencanaan, bahwasannya perencanaan ini sangat penting untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang kedepannya. Perencanaan membantu tenaga administrasi dalam menentukan di bidang pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kinerja yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.
- 2) Pengorganisasian, bahwasannya pengorganisasian diperlukan mulai dari pembagian kerja dan pembagian tugas masing-masing yang memiliki

²⁸ Muhammad Sahnun, "Urgensi Perencanaan Pendidikan Di Sekolah Dasar," *Pelita Bangsa Pelestari Pancasila* 12, no. 2 (2017), h. 142-159.

tugas dan fungsi sesuai dengan kemampuan. Dan adanya koordinasi organisasi, agar pelayanan dapat berjalan dengan sebaik mungkin.

- 3) Evaluasi, bahwasannya evaluasi sangat diperlukan untuk melihat suatu proses dan hasil yang akan dicapai dalam pelayanan administrasi. Evaluasi dapat mengetahui suatu program kerja yang sedang dilaksanakan maupun sudah terlaksana, kemudian yang hasilnya dapat dijadikan acuan dan perbaikan untuk menentukan kualitas dari program kerja tersebut.²⁹

d. Faktor Pendukung Tenaga Administrasi

Faktor pendukung adalah hal-hal yang mempengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah dan menjadi lebih dari sebelumnya. Faktor pendukung dapat dikatakan juga sebagai motivasi untuk tetap konsisten dalam melaksanakan hal-hal tertentu. Adanya faktor pendukung dalam pelayanan tenaga administrasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan memberikan pelayanan yang baik.³⁰

Pernyataan di atas juga berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat At-Taubah ayat 122.

وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنفِرُوا كَآفَّةً ۚ فَلَوْلَا نَفَرَ مِن كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ
طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا
قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ

²⁹ Silmi Aulia, Siti Nurjannah, and Meity Suryandari, "Strategi Pengelolaan Administrasi Pendidikan Islam," *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial* 1, no. 1 (2023), h. 59–69.

³⁰ Abdul Pandi, "Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam," *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora* 1, no. 8 (2022), h. 56.

Artinya:

“Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya.”

Ayat di atas menekankan pentingnya memperdalam ilmu dan menyebarkan informasi yang benar terhadap orang lain termasuk peserta didik. Dikatakan bahwa pendidikan merupakan faktor yang sangat menentukan kualitas bangsa. Bangsa yang memperhatikan mutu pendidikan ternyata mengalami perkembangan yang mengagumkan, hal ini seakan membuktikan bahwa hasil pendidikan berupa sumber daya manusia yang bermutu, menjadi dasar yang kokoh bagi perkembangan suatu Bangsa. Oleh karenanya mutlak diperlukan langkah-langkah pembaruan dalam dunia pendidikan yang perlu dilakukan secara mendasar, konsisten dan sistematis.³¹

Dalam faktor pendukung tenaga administrasi pendidikan dapat diketahui seperti pelayanan terhadap siswa, guru, dan semua pelanggan yang berhak mendapatkan pelayanan administrasi di pendidikan tersebut.

- 1) Pelayanan terhadap siswa, seperti menyusun kelengkapan data siswa dan memberikan keringanan kepada siswa yang belum membayar uang SPP.
- 2) Pelayanan terhadap guru, seperti pembuatan jadwal kegiatan belajar mengajar (KBM).
- 3) Pelayanan terhadap semua pelanggan, seperti menyediakan fasilitas yang baik di dalam kegiatan

³¹ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 98.

pelayanan administrasi dan kegiatan belajar mengajar.³²

e. Faktor Penghambat Tenaga Administrasi

Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit lebih atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya. Mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan administrasi sangat diperlukan, guna memperbaiki segala permasalahan yang ada untuk menunjang proses kegiatana administrasi dan proses pembelajaran dengan baik.³³

Pernyataan di atas juga berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat An-Najm ayat 39.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ

Artinya:

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.”

Ayat tersebut di atas berimplikasi adanya motivasi untuk selalu berusaha dan mengubah keadaan. Dengan adanya usaha dan upaya mengubah keadaan ke arah yang lebih baik akan mengantarkan kepada tujuan dan kesuksesan yang nyata. Dari uraian di atas merupakan bentuk anjuran Islam bagi umat manusia untuk memiliki motivasi dalam menjalani hidup. Dengan tingginya semangat dan motivasi sebagai modal dalam meraih kehidupan yang lebih cerah dan terarah. Dengan demikian bahwa planning yang menjadi acuan utama akan dengan mudah untuk bisa direalisasikan, karena dengan berdasarkan agama, motivasi manusia tidak sekadar hanya menyelesaikan tuntutan duniawiy saja, tetapi juga terhadap pertanggungjawaban ukhrawiy.³⁴

³² Daryanto, “Administrasi Pendidikan.” h. 85.

³³ Pandi, “Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam.” h. 57.

³⁴ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 88.

Dalam faktor penghambat tenaga administrasi pendidikan dapat diketahui seperti pelayanan terhadap siswa, guru, dan semua pelanggan yang berhak mendapatkan pelayanan administrasi di pendidikan tersebut.

- 1) Pelayanan terhadap siswa, seperti keterlambatan siswa dalam pembayaran uang SPP.
- 2) Pelayanan terhadap guru, seperti kelalaian tenaga administrasi dalam kelupaan membuat jadwal guru piket.
- 3) Pelayanan terhadap semua pelanggan, seperti pada saat listrik mati sehingga penggunaan komputer dan printer tidak bisa digunakan untuk pelayanan administrasi.³⁵

B. Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan

Kualitas (quality) menunjukkan sifat yang menggambarkan derajat baiknya suatu barang atau jasa yang diproduksi atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Kualitas juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan. Dalam dunia pendidikan kualitas menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan.³⁶

Menurut Ngalim Purwanto mengatakan hal yang sama bahwa kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa inggris yang berarti ke atau kepada, dan *ministrare* yang sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani membantu dan mengarahkan. Dalam bahasa inggris, *to administer* berarti pula mengatur, memelihara dan mengarahkan. Dengan demikian administrasi dapat diartikan sebagai kegiatan atau suatu

³⁵ Daryanto, "Administrasi Pendidikan." h. 86.

³⁶ Alfian Tri Kuntoro, "Manajemen Mutu Pendidikan Islam," *Jurnal Kependidikan* 7, no. 1 (2019): h. 84.

usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Terdapat beberapa hal yang perlu ditekankan tentang administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

- a. Bahwa administrasi pendidikan bukan hanya sekedar kegiatan tata usaha atau clerical work.
- b. Bahwa administrasi pendidikan itu mencakup kegiatan yang luas, yang meliputi antara lain: kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan sebagainya yang menyangkut bidang-bidang materil, personal dan spiritual dalam bidang pendidikan pada umumnya, dan khususnya pendidikan yang diselenggarakan di sekolah.
- c. Bahwa administrasi pendidikan itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat dalam tugas-tugas pendidikan.

Ditinjau dari definisi kualitas, pelayanan memiliki definisi sendiri yaitu suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa yang melakukannya.

Allah berfirman dalam potongan surat Al-Maidah ayat 2 yaitu sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعَدْوَنِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam

berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (QS. Al-Maidah 5:2)³⁷

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita saling tolong menolong dalam koridor mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu bisa dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas. Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan.

Pendidikan yang berkualitas adalah harapan bagi semua. Apabila telah tercipta pendidikan yang berkualitas, sudah tentu pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia juga berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Jelas bahwa pelayanan yang ada pada lembaga pendidikan harus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan terhadap penerima pelayanan.³⁸

Jadi kualitas pelayanan administrasi merupakan pelayanan mengenai administrasi pendidikan di madrasah oleh tenaga administrasi madrasah sehingga pihak-pihak yang menerima layanan tersebut merasa senang dan membantu keperluannya. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi madrasah seperti pelayanan kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, dan pelayanan kurikulum. Selain itu, ada pula bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diberikan sebagaimana dikemukakan

³⁷ Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama, (Banten: Penerbit Kalim, 1897), h. 34.

³⁸ Hendra Hadiwijaya, “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang”, *JENIUS: Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, (2011), h. 224.

oleh Moenir yang dikutip dalam Hadiwijaya adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan lisan

Melalui pelayanan lisan, dalam hal ini bagian hubungan kemasyarakatan diefektifkan pekerjaannya sebagai pemberi informasi yang merupakan perpanjangan tangan dari pimpinan kepada penerima informasi tersebut.

b. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan tulisan ini didasarkan apabila produsen dengan pelanggan terikat jarak yang cukup jauh. Dari perspektif tenaga administrasi madrasah, pelayanan ini paling banyak dilakukan untuk mendukung kegiatan pembelajaran.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Dalam pelayanan ini, perbuatan secara langsung merupakan tindak lanjut dari pekerjaan di bagian pelayanan sehingga mampu beradaptasi dengan pelanggan.³⁹

2. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di madrasah oleh tenaga administrasi madrasah, ternyata tidak semudah yang dibayangkan. Tenaga administrasi tidak akan mampu untuk memberikan layanan yang optimal apabila tidak diberikan pengaruh yang positif. Jika dalam pendidikan faktor input pendidikan dan faktor proses manajemen pendidikan yang menjadi pengaruh terhadap peningkatan kualitas pendidikan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara tidak langsung kualitas pelayanan administrasi di madrasah juga akan ikut meningkat.⁴⁰

Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi peningkatan mutu, yaitu:

³⁹ Ibid, h. 225.

⁴⁰ Hardiyansyah Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 150.

- a. Tersedianya sumber-sumber pendidikan, seperti tenaga kependidikan, biaya dan sarana belajar.
- b. Mutu proses dalam hal belajar mengajar yang menjadikan siswa terdorong untuk belajar secara efektif.
- c. Mutu keluaran yang diaplikasikan dalam bentuk pengetahuan, sikap keterampilan dan nilai-nilai.⁴¹

Dari penjelasan di atas apabila dikaitkan dengan kualitas pelayanan administrasi pendidikan akan sesuai karena sama-sama mengupayakan untuk meningkatkan kualitas. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh sumber-sumber pendidikan sebagaimana yang dijelaskan oleh Sukmana di atas yakni tenaga kependidikan, biaya, dan sarana belajar. Selain itu, siswa yang belajar efektif juga akan berurusan dengan pelayanan administrasi madrasah. Siswa sebagai pengguna pelayanan administrasi tersebut akan merasakan pelayanan yang didapat. Dari sini diketahui sudah sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh tenaga administrasi madrasah.

⁴¹ Andi Teja Sukmana, *Efektivitas Komite Sekolah: Penguatan Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2020), h. 88.

Ayat tersebut menekankan pentingnya memperdalam ilmu dan menyebarluaskan informasi yang benar terhadap orang lain termasuk peserta didik. Dikatakan bahwa pendidikan merupakan faktor yang sangat menentukan kualitas bangsa. Bangsa yang memperhatikan mutu pendidikan ternyata mengalami perkembangan yang mengagumkan, hal ini seakan membuktikan bahwa hasil pendidikan berupa sumber daya manusia yang bermutu, menjadi dasar yang kokoh bagi perkembangan suatu Bangsa. Oleh karenanya mutlak diperlukan langkah-langkah pembaruan dalam dunia pendidikan yang perlu dilakukan secara mendasar, konsisten dan sistematis.¹⁰

5. Bagaimana faktor penghambat yang diberikan tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung?

Faktor penghambat tenaga administrasi untuk pelayanan terhadap siswa yaitu ketika tenaga administrasi sedang melakukan aktifitas pembukuan data siswa. Sebagian siswa ada yang belum mengumpulkan data dirinya kepada tenaga administrasi seperti fotocopy ijazah. Bukan hanya itu mungkin yang sering terjadi dalam pembayaran SPP, banyak siswa yang masih nunggak bayarnya atau ada aja yang membuat alasan lupa bilang ke orang tuanya. Itulah yang menyulitkan tenaga administrasi dalam melakukan pekerjaannya. Untuk faktor terhadap guru yaitu mungkin dalam pembagian jadwal guru piket. Jadwal guru piket itu ada setiap hari tapi kadang lupa dibuat oleh tenaga administrasi akhirnya guru yang ingin memasuki kelas pun tidak ada, dari situ akan membuat terjadinya kelas jam kosong atau kelas tanpa ada guru. Guru piket itu tugasnya menggantikan guru yang tidak hadir untuk memberikan pelajaran di dalam kelas dan harus membuat kelas tetap kondusif dalam pembelajaran. Nah dari kelalaian tenaga administrasi yang kelupaan

¹⁰ *Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama.*

membuat jadwal guru piket itu menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan terhadap guru.

Untuk faktor penghambat terhadap semua pelanggan yaitu pada saat listrik mati yang menjadi salah satu hambatan yang dialami oleh tenaga administrasi di madrasah ini. Karna pastinya pekerjaan sehari-hari tenaga administrasi itu menggunakan teknologi seperti komputer dan mesin printer, yang selalu membutuhkan aliran listrik. Yang menjadi permasalahannya jika listrik di madrasah ini mati, maka secara tidak langsung akan mengganggu semua pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga administrasi itu. Meski memang bukan setiap hari terjadinya listrik mati, namun tetap aja itu menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan tenaga administrasi di madrasah ini.

Mengenai faktor pendukung tenaga administrasi berkaitan dengan teori M.Daryanto yaitu:

- 1) Pelayanan terhadap siswa, seperti keterlambatan siswa dalam pembayaran uang SPP.
- 2) Pelayanan terhadap guru, seperti kelalaian tenaga administrasi dalam kelupaan membuat jadwal guru piket.
- 3) Pelayanan terhadap semua pelanggan, seperti pada saat listrik mati sehingga penggunaan komputer dan printer tidak bisa digunakan untuk pelayanan administrasi.¹¹

Pernyataan di atas juga berkaitan dengan pedoman Al-Quran dalam surat An-Najm ayat 39.

Ayat tersebut berimplikasi adanya motivasi untuk selalu berusaha dan mengubah keadaan. Dengan adanya usaha dan upaya mengubah keadaan ke arah yang lebih baik akan mengantarkan kepada tujuan dan kesuksesan yang nyata. Dari uraian di atas merupakan bentuk anjuran Islam bagi umat manusia untuk memiliki motivasi dalam menjalani hidup. Dengan tingginya semangat dan motivasi sebagai modal dalam meraih kehidupan yang lebih cerah dan terarah. Dengan

¹¹ Daryanto, "Administrasi Pendidikan." h. 111.

demikian bahwa planning yang menjadi acuan utama akan dengan mudah untuk bisa direalisasikan, karena dengan berdasarkan agama, motivasi manusia tidak sekadar hanya menyelesaikan tuntutan duniawiy saja, tetapi juga terhadap pertanggungjawaban ukhrawiy.¹²

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan pembahasan dari hasil temuan setelah melakukan penelitian, maka penulis mendapatkan gambaran-gambaran tentang peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung.

1. Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Peran tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya, seperti administrasi kepegawaian, kurikulum, kesiswaan, persuratan dan pengarsipan, sarana dan prasarana. Dimulai dari tenaga administrasi kepegawaian telah melakukan tugasnya yaitu menyiapkan buku kegiatan harian dan kepegawaian, serta membuat daftar hadir guru. Kemudian mendata dan menyusun jumlah pegawai yang honor maupun ASN, setelah disusun kemudian diurutkan sesuai dengan daftar urut kepangkatan dimulai dari kepala madrasah sampai dengan petugas kebersihan dan keamanan. Kemudian melaksanakan pembuatan surat tugas guru, staf, dan siswa jika ada kegiatan yang dibutuhkan. Kemudian membuat usulan kenaikan gaji berkala bagi ASN sesuai dengan masa kerjanya dan diusulkan kementerian agama kota bandarlampung. Dan untuk program pelayanan tahunan, seperti kenaikan pangkat bukan pertahun tetapi biasanya dua tahun atau sampai empat tahun tergantung gurunya, untuk masalah pension juga tidak pertahun karena disesuaikan dengan tahun lahir dan umur guru tersebut.

Untuk tenaga administrasi kurikulum telah melakukan tugasnya yaitu pada program layanan mingguan terkait

¹² Nur Zaini, "Kebijakan Manajemen Pendidikan Agama Islam," *CENDEKIA* 12, no. 1 (2020), h. 73.

menyiapkan dan membuat agenda ekstrakurikuler yang akan diberikan kepada siswa, membuat dan menyusun jadwal kegiatan persemester seperti ujian semester, mid semester, dan ulangan harian. Kemudian yang terakhir menyiapkan dan membuat formulir penilaian terhadap guru dan siswa. Berkaitan tenaga administrasi kesiswaan telah melakukan tugasnya yaitu penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang dilakukan dengan dua cara yaitu online dan offline. Mencatat nilai rapor meskipun itu bukan termasuk pelayanan harian tetapi persemester. Menyusun dan menyimpan data siswa secara baik dan lengkap, serta mencatat dan mengontrol kehadiran siswa.

Untuk tenaga administrasi persuratan dan pengarsipan telah melakukan tugasnya yaitu dari penerimaan surat masuk dicek terlebih dahulu kemudian langsung diberikan kepada kepala madrasah. Untuk surat keluar menyiapkan surat yang sesuai dengan kode, nomor surat, jenis suratnya terus kapan suratnya keluar. Kemudian untuk pengarsipan surat dilakukan dalam bentuk soft file dan hard file, soft file diinput dalam komputer, dan hard file disusun sesuai tahun suratnya. Pada tenaga administrasi sarana dan prasarana telah melakukan tugasnya yaitu penyediaan fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas tersedianya papan tulis besar, LCD proyektor, dan AC. Untuk ruang TU tersedianya komputer dan printer untuk masing-masing staf, yang kurang hanya keterbatasan penyimpanan di lemari arsip.

2. Kinerja Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Kinerja tenaga administrasi yang peneliti temukan pada pelayanan administrasi, seperti di bidang akademik, personalia, dan hubungan dengan masyarakat. Fungsi tenaga administrasi di bidang akademik yaitu jika ada guru yang tidak hadir, maka pengaturan kelasnya akan digantikan oleh guru piket yang pada hari itu memiliki sedikit jam mengajar. Dan dilaksanakannya evaluasi belajar untuk mengukur dan menilai kemampuan siswa, serta dapat memberikan kualitas

pembelajaran yang baik untuk kedepannya. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan madrasah bagi pelanggan internal yaitu siswa.

Kinerja tenaga administrasi di bidang personalia yaitu membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Kemudian merekap absen guru dan melaporkan langsung ke kepala madrasah. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan madrasah bagi pelanggan internal yaitu guru. Selanjutnya, peran tenaga administrasi di bidang hubungan dengan masyarakat yaitu pertama menjalin kerjasama dengan orang tua itu seperti diadakannya pertemuan atau seminar tentang parenting. Kedua menjalin kerjasama dengan masyarakat sekitar seperti diikut sertakan dalam kegiatan perlombaan dan mengundang untuk menghadiri acara atau pertemuan yang diselenggarakan di madrasah. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan madrasah bagi pelanggan internal yaitu masyarakat.

3. Strategi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi

Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dimulai dari perencanaan, bahwasannya perencanaan sangat penting untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang kedepannya. Kemudian membantu tenaga administrasi dalam menentukan di bidang pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kinerja yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Dilanjut dengan pengorganisasian, bahwasannya pengorganisasian diperlukan mulai dari pembagian kerja dan pembagian tugas masing-masing yang memiliki tupoksi sendiri sesuai dengan kemampuannya. Dan adanya koordinasi organisasi seperti jika ada yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri, tentunya akan dibantu oleh yang lain agar bisa dapat menyelesaikan pekerjaannya sebaik mungkin.

Dan terakhir evaluasi, bahwasannya evaluasi sangat diperlukan untuk melihat suatu proses dan hasil yang akan dicapai dalam pelayanan administrasi di madrasah ini. Untuk mengetahui suatu program kerja yang sedang dilaksanakan maupun sudah terlaksana, kemudian yang hasilnya dapat dijadikan acuan dan perbaikan untuk menentukan kualitas dari program kerja tersebut.

4. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

Dari hasil analisa yang peneliti temukan mengenai faktor pendukung tenaga administrasi untuk pelayanan terhadap siswa yaitu pembayaran SPP tepat pada waktunya dan rajin setor hafalan al-Quran. Untuk pelayanan terhadap guru yaitu pembuatan jadwal KBM dan pembuatan jadwal guru piket. Untuk pelayanan terhadap semua pelanggan yaitu adanya alat komputer, mesin printer, dan akses internet untuk lebih mudah melakukan pekerjaan dan pelayanannya.

5. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

Dari hasil analisa yang peneliti temukan mengenai faktor penghambat tenaga administrasi untuk pelayanan terhadap siswa yaitu keterlambatan siswa dalam mengumpulkan fotocopy ijazah untuk pembukuan data siswa dan keterlambatan siswa dalam pembayaran SPP. Untuk pelayanan terhadap guru yaitu kelalaian tenaga administrasi yang kelupaan membuat jadwal piket guru. Untuk pelayanan terhadap semua pelanggan yaitu pada saat listrik mati sehingga penggunaan alat komputer dan mesin printer tidak bisa digunakan akan menghambatnya pekerjaan dan pelayanannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis tentang Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan terkait kinerja tenaga administrasi, fungsi tenaga administrasi, strategi tenaga administrasi, faktor pendukung, dan faktor penghambat tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung. Maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik, seperti administrasi kepegawaian, kurikulum, kesiswaan, persuratan dan pengarsipan, sarana dan prasarana. Dimulai dari tenaga administrasi kepegawaian telah melakukan tugasnya yaitu menyiapkan buku kegiatan harian dan kepegawaian, serta membuat daftar hadir guru. Tenaga administrasi kurikulum telah melakukan tugasnya yaitu pada program layanan mingguan terkait menyiapkan dan membuat agenda ekstrakurikuler yang akan diberikan kepada siswa, membuat dan menyusun jadwal kegiatan persemester seperti ujian semester, mid semester, dan ulangan harian. Tenaga administrasi kesiswaan telah melakukan tugasnya yaitu penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang dilakukan dengan dua cara yaitu online dan offline. Mencatat nilai rapor meskipun itu bukan termasuk pelayanan harian tetapi persemester. Menyusun dan menyimpan data siswa secara baik dan lengkap, serta mencatat dan mengontrol kehadiran siswa. Tenaga administrasi persuratan dan pengarsipan telah melakukan tugasnya yaitu dari penerimaan surat masuk dicek terlebih dahulu kemudian langsung diberikan kepada kepala madrasah. Untuk surat keluar menyiapkan surat yang sesuai dengan

kode, nomor surat, jenis suratnya terus kapan suratnya keluar. Kemudian untuk pengarsipan surat dilakukan dalam bentuk soft file dan hard file, soft file diinput dalam komputer, dan hard file disusun sesuai tahun suratnya. tenaga administrasi sarana dan prasarana telah melakukan tugasnya yaitu penyediaan fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas tersedianya papan tulis besar, LCD proyektor, dan AC. Untuk ruang TU tersedianya komputer dan printer untuk masing-masing staf, yang kurang hanya keterbatasan penyimpanan di lemari arsip.

2. Kinerja tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sudah berjalan dengan baik, seperti di bidang akademik, personalia, dan hubungan dengan masyarakat. Kinerja tenaga administrasi di bidang akademik yaitu jika ada guru yang tidak hadir, maka pengaturan kelasnya akan digantikan oleh guru piket yang pada hari itu memiliki sedikit jam mengajar. Dan dilaksanakannya evaluasi belajar untuk mengukur dan menilai kemampuan siswa, serta dapat memberikan kualitas pembelajaran yang baik untuk kedepannya. Kinerja tenaga administrasi di bidang personalia yaitu membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Kemudian merekap absen guru dan melaporkan langsung ke kepala madrasah. Selanjutnya, kinerja tenaga administrasi di bidang hubungan dengan masyarakat yaitu pertama menjalin kerjasama dengan orang tua itu seperti diadakannya pertemuan atau seminar tentang parenting. Kedua menjalin kerjasama dengan masyarakat sekitar seperti diikuti sertakan dalam kegiatan perlombaan dan mengundang untuk menghadiri acara atau pertemuan yang diselenggarakan di madrasah.
3. Strategi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dimulai dari perencanaan, bahwasannya perencanaan sangat penting untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang kedepannya.

Kemudian membantu tenaga administrasi dalam menentukan di bidang pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kinerja yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Dilanjut dengan pengorganisasian, bahwasannya pengorganisasian diperlukan mulai dari pembagian kerja dan pembagian tugas masing-masing yang memiliki tupoksi sendiri sesuai dengan kemampuannya. Dan adanya koordinasi organisasi seperti jika ada yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri, tentunya akan dibantu oleh yang lain agar bisa dapat menyelesaikan pekerjaannya sebaik mungkin. Dan terakhir evaluasi, bahwasannya evaluasi sangat diperlukan untuk melihat suatu proses dan hasil yang akan dicapai dalam pelayanan administrasi di madrasah ini. Untuk mengetahui suatu program kerja yang sedang dilaksanakan maupun sudah terlaksana, kemudian yang hasilnya dapat dijadikan acuan dan perbaikan untuk menentukan kualitas dari program kerja tersebut.

4. Faktor pendukung tenaga administrasi untuk pelayanan terhadap siswa yaitu pembayaran SPP tepat pada waktunya dan rajin setor hafalan al-Quran. Untuk pelayanan terhadap guru yaitu pembuatan jadwal KBM dan pembuatan jadwal guru piket. Untuk pelayanan terhadap semua pelanggan yaitu adanya alat komputer, mesin printer, dan akses internet untuk lebih mudah melakukan pekerjaan dan pelayannya.
5. Faktor penghambat tenaga administrasi untuk pelayanan terhadap siswa yaitu keterlambatan siswa dalam mengumpulkan fotocopy ijazah untuk pembukuan data siswa dan keterlambatan siswa dalam pembayaran SPP. Untuk pelayanan terhadap guru yaitu kelalaian tenaga administrasi yang kelupaan membuat jadwal piket guru. Untuk pelayanan terhadap semua pelanggan yaitu pada saat listrik mati sehingga penggunaan alat komputer dan mesin printer tidak bisa digunakan akan menghambatnya pekerjaan dan pelayannya.

B. Rekomendasi

1. Disarankan agar madrasah lebih melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang dalam pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung guna menunjang kinerja pengadministrasian sekolah dengan baik.
2. Kepada kepala madrasah, tenaga administrasi dan guru, diharapkan selalu mengadakan komunikasi untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan administrasi pendidikan di sekolah ini.
3. Kepada tenaga administrasi madrasah, diharapkan agar saling berkomunikasi dan sering melakukan sharing dalam melaksanakan tugas administrasi pendidikan guna agar tidak adanya miss communications dalam hubungan kerja sama tim.
4. Disarankan untuk tenaga administrasi madrasah dalam melakukan pembagian tugas sebaiknya membuat deskripsi tugas secara jelas dan rinci.



DAFTAR RUJUKAN

- Abdussamad, H Zuchri, and M Si Sik. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Afriansyah, Hade. "Administrasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan," 2020.
- Amin, Muhammad Sakowi. *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di MTs Nahdatulasi Syubban Sayung Demak*. Semarang: UIN Walisongo, 2015.
- Amirudin. "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah." *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 2017.
- Arina, Yudela, Sufyarma Marsidin, and Sulastri Sulastri. "Peranan Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Sekolah." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 2022.
- Aris Munandar, S.Pd.I selaku Guru Bahasa Arab, wawancara pada tanggal 05 Februari 2024.
- Aulia, Silmi, Siti Nurjannah, and Meity Suryandari. "Strategi Pengelolaan Administrasi Pendidikan Islam." *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 2023.
- Danim, Sudarwan. *Inovasi Pendidikan: Dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan*. Bandung: Pustaka setia, 2016.
- Daryanto, Mohammad. "Administrasi Pendidikan," 2014.
- Departemen Agama, R I. "Al-Qur'an." *Dan Terjemahnya*, 2018.
- Dina, Arfah, Dendi Yohanda, Julia Fitri, Masrifatul umnia Hakiki, and Sukatin Sukatin. "Teori Kinerja Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Jurnal Edukasi Nonformal*, 2022.
- Febriani, Reszyi. "Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif Pegawai Tata Usaha." *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 2020.
- Hadiwijaya, Hendra. "Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang," 2011.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- Hermawan, Ade, and Abd Rohman. "Analisis Implementasi Administrasi Sekolah." 2021.
- Irmawati, Dessy, and Indri. "Sistem Informasi Kearsipan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 2014.
- Khafidah, Wahyu. "Manajemen Kepala Sekolah Dalam

- Pengembangan Tenaga Administrasi.” *Serambi Tarbawi*, 2019.
- Kuntoro, Alfian Tri. “Manajemen Mutu Pendidikan Islam.” *Jurnal Kependidikan*, 2019.
- M. Nasrulloh, S.Pd selaku Staf Tata Usaha, wawancara pada tanggal 05 Februari 2024.
- Millah, Hayatul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2020.
- Moeheriono, M. “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Revisi).” *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*, 2014.
- Muhlis, F, and M Syukri. “Manajemen Kinerja Ketatausahaan.” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 2017.
- Muhyadi, Muhyadi. “Kualifikasi Dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Kependidikan Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 2013.
- Muspawi, Mohammad, and Hafizahtul Robi’ah. “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan.” *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, 2020.
- Oktavia, Miranda Anggun. “Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di SMP Negeri 1 Sungayang.” 2022.
- Pandi, Abdul. “Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi.” *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 2022.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Purwanto, M Ngalim. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.
- Sahnan, Muhammad. “Urgensi Perencanaan Pendidikan Di Sekolah Dasar.” *Pelita Bangsa Pelestari Pancasila*, 2017.
- Salim, Ahmad, and Endi Rochaendi. “Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Tupoksi.” *Transformasi: Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam*, 2020.
- Sari, Lia. *Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di MTs Ismaria Al-Quranyah Rajabasa Bandar Lampung*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017.
- Satrio, and L Hasibuan. “Administrasi Kurikulum, Kesiswaan, Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Tinjauan Administasi Sekolah.” *Indonesian Journal of Islamic Educational Management*, 2021.

- Simangunsong, Grace Olivia, and Nina Widowati. "Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan." *Journal of Public Policy and Management Review*, 2016.
- Siti Romlah, M.Pd.I., selaku Kepala Madrasah MTs Negeri 1 Bandar Lampung, wawancara pada tanggal 08 Februari 2024.
- Soekanto, Soerjono. "Sosiologi: Suatu Pengantar," 1986.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, Prof Dr. "Metode Penelitian Manajemen." *Bandung: Alfabeta, CV*, 2013.
- Suhendi, Andi. *Implementasi Tugas Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di SMA Al-Azhar 3 Bandar Lampung*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2017.
- Suhendi, Dedek. *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Di Madrasah Aliyah Math'laul Anwar Gisting*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Sukmana, Andi Teja. "Efektivitas Komite Sekolah: Penguatan Mutu Pendidikan." *Jejak Pustaka*, 2020.
- Sulistiyono, Joko. "Upaya Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Pembimbingan Berkelanjutan." *Jurnal Inovasi Pembelajaran Karakter*, 2021.
- Supiyani, S.Pd.I selaku Staf Tata Usaha, wawancara pada tanggal 05 Februari 2024.
- Turyadi Aswadi, S.Ag.,M.Pd.I selaku Kepala Tata Usaha, wawancara pada tanggal 06 Februari 2024.
- Tyas, Rima Dwining, and Swasto B Sunuharyo. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2018.
- Wati, Ambar, and Abubakar Umar. "Peran Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 2022.
- Yayasan Penyelenggara Penafsir Al-Qur'an Departemen Agama*. Banten: Penerbit Kalim, 1897.
- Zaini, Nur. "Kebijakan Manajemen Pendidikan Agama Islam Pada SMA 1 Simanjaya." *CENDEKIA*, 2020.
- Zakhiroh, Rufqotuz. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 2017.
- Zayyana, Rizka. *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Instrumen Penelitian

Fokus	Sub Fokus	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Peran Tenaga Administrasi dalam Memberikan Pelayanan	1. Peran Tenaga Administrasi	a. Kepala Madrasah b. Kepala TU c. Staf TU	Wawancara, observasi, dan dokumentasi
	2. Kinerja Tenaga Administrasi	a. Kepala TU b. Staf TU	Wawancara, observasi, dan dokumentasi
	3. Strategi Tenaga Administrasi	a. Kepala Madrasah b. Kepala TU	Wawancara, observasi, dan dokumentasi
	4. Faktor Pendukung Tenaga Administrasi	a. Kepala TU b. Staf TU	Wawancara, observasi, dan dokumentasi
	5. Faktor Penghambat Tenaga Administrasi	a. Kepala TU b. Staf TU	Wawancara, observasi, dan dokumentasi

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

Fokus	Sub Fokus	Sub Indikator
Peran Tenaga Administrasi dalam Memberikan Pelayanan	1. Peran Tenaga Administrasi	a. Administrasi Kepegawaian b. Administrasi Kurikulum c. Administrasi Kesiswaan d. Administrasi Persuratan dan Pengarsipan e. Administrasi Sarana dan Prasarana
	2. Kinerja Tenaga Administrasi	a. Bidang Akademik b. Bidang Personalia c. Bidang Hubungan dengan Masyarakat
	3. Strategi Tenaga Administrasi	a. Perencanaan b. Pengorganisasian c. Evaluasi
	4. Faktor Pendukung Tenaga Administrasi	a. Faktor pendukung terhadap siswa b. Faktor pendukung terhadap guru c. Faktor pendukung terhadap semua pelanggan

	5. Faktor Penghambat Tenaga Administrasi	a. Faktor pendukung terhadap siswa b. Faktor pendukung terhadap guru c. Faktor pendukung terhadap semua pelanggan
--	--	---



Lampiran 3

KISI-KISI INSTRUMEN WAWANCARA
Kisi-Kisi Instrumen Wawancara dengan Kepala Madrasah,
Kepala Tata Usaha,
Staf Tata Usaha, dan Guru MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :
Hari/Tanggal :

NO	Butir Pertanyaan	Respon/Jawaban
1.	Bagaimana pelaksanaan tenaga administrasi di madrasah ini? Dan ada berapa tenaga administrasi di madrasah ini?	
2.	Apakah ada pembagian tugas-tugas dalam administrasi di madrasah ini?	
3.	Bagaimana peran tenaga administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanannya?	
4.	Bagaimana peran tenaga administrasi kurikulum dalam memberikan pelayanannya?	
5.	Bagaimana peran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan pelayanannya?	
6.	Bagaimana peran tenaga administrasi persuratan dan pengarsipan dalam memberikan pelayanannya?	
7.	Bagaimana peran tenaga	

	administrasi sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanannya?	
8.	Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang akademik?	
9.	Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang personalia?	
10.	Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang hubungan dengan masyarakat?	
11.	Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam menyusun perencanaan?	
12.	Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam menentukan pengorganisasian?	
13.	Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam mengetahui evaluasi?	
14.	Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap siswa?	
15.	Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap guru?	
16.	Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam	

	memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan di madrasah?	
17.	Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap siswa?	
18.	Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap guru?	
19.	Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan di madrasah?	



Lampiran 4**TRANSKIP WAWANCARA****1. Transkrip Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs Negeri 1 Bandar Lampung**

Nama : Siti Romlah, M.Pd.I
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Kepala Madrasah
Hari/Tanggal : Kamis/08 Februari 2024

Peneliti

Bagaimana pelaksanaan tenaga administrasi di madrasah ini? Dan ada berapa tenaga administrasi di madrasah ini?

Narasumber

“Tenaga administrasi di madrasah ini berjumlah 19 orang dengan tupoksi yang berbeda. Tugasnya seperti menyiapkan kelengkapan sekolah, kelengkapan kelas, jadwal mata pelajaran, urusan persuratan, membuat absen, dan kebutuhan lainnya. Disini juga terdapat petugas layanan khusus seperti satpam dan petugas kebersihan. Namun, dalam pelaksanaannya para tenaga administrasi pada bidang akademik sering kali menemui hambatan untuk menyimpan dokumen peserta didik secara lengkap dikarenakan kelalaian dari siswa atau wali siswa yang tidak mengumpulkan datanya kembali. Kemudian, di dalam ruangan tenaga administrasi bidang pengarsipan terdapat lemari penyimpanan arsip yang masih kurang jumlahnya sehingga tidak sepenuhnya pengarsipan dokumen atau berkas.”

Peneliti

Apakah ada pembagian tugas-tugas dalam administrasi di madrasah ini?

Narasumber

“Mengenai administrasi di madrasah ini pastinya ada pembagian tugasnya masing-masing sejak awal, seperti administrasi kepegawaian, administrasi kurikulum, administrasi sarpras, dan lainnya. Kenapa dibagi seperti itu agar bisa melaksanakan cara kerja dengan bidang tersendirinya yang sesuai dengan tugasnya. Jika tidak

dibagi, administrasi di sekolah ini kewalahan bahasa lainnya kesusahan untuk bisa melayani sesuai permintaan guru atau siswa/i di madrasah ini.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Untuk masalah kepegawaian di sekolah ini sudah berjalan dengan baik, seperti adanya buku kegiatan harian dan kepegawaian ada, terus membuat daftar hadir guru. Kemudian tugasnya sendiri yaitu melaksanakan pembuatan surat tugas guru, staf, dan siswa jika ada kegiatan yang dibutuhkan. Kemudian membuat usulan kenaikan gaji berkala bagi ASN sesuai dengan masa kerjanya dan diusulkan kementerian agama kota bandarlampung. Kalau untuk pelayanan tahunan ini mungkin bukan bertahun ya, mungkin kalau tahunan untuk pensiun pegawai itu kan pensiun pegawai tergantung tahun lahir, sudah mencapai tahun sekian, jadi tenaga administrasi diminta untuk dibuatkan misalkan surat kepangkatan, dan Alhamdulillah tenaga administrasi selalu membuat apa yang diminta oleh guru, siswa dan apa yang diinginkan oleh guru tersebut, masalah kenaikan pangkatpun seperti itu dimintai misalkan riwayat hidup, dan InsyaAllah tenaga administrasi di sekolah kami selalu membuat apa yang diinginkan oleh guru tersebut, apalagi sebuah laporan yaa pasti ini sudah wajib untuk tenaga administrasi, karna memang perannya seperti itu, guru yang menyusun tapi yang membuat tetap tenaga administrasi kepegawaian di sekolah ini.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kurikulum dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Untuk administrasi kurikulum, ini ada namanya waka kurikulum memang tugasnya adalah membuat kurikulum dan membuat agenda ekskul, terus dalam sebuah kurikulum itu mencakup semua jenis kegiatan kurikulum, misalkan mata pelajaran, jadwalnya, kelasnya, jumlah siswa, jenis kegiatan, itu semua ada di kurikulum yang

disiapkan oleh waka kurikulum. Dalam sekolah ini kurikulum yang digunakan ada 2 macam, yaitu kurikulum Merdeka untuk kelas 7,8 dan kurikulum 2013 untuk kelas 9. Kemudian untuk masalah formulir penilaian itu juga ada tetapi tidak begitu detail di kurikulum nanti detailnya di kegiatan, nah disitulah perannya administrasi di bagian kurikulum, setelah itu disimpulkan bahwa tenaga administrasi dapat membuat formulir penilaian, formulir tersebut dijadikan satu di waka kurikulum.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Berkaitan dengan administrasi kesiswaan salah satu pelayanan yang diberikan yaitu penerimaan peserta didik baru (PPDB). Di madrasah ini ada dua cara pendaftaran bisa online melalui google chrome dan mengisi link yang sudah diberikan. Kemudian bisa offline datang langsung ke madrasah dan mengisi formulir pendaftaran. Kemudian akan dilakukan observasi bagi calon siswa melalui rangkaian tes untuk menganalisa siswa seperti potensinya, kemudian ada program pengenalan lingkungan sekolah selama satu minggu, mulai dari lingkungan sekolah, guru, dan kelas. Ada kriteria dalam PPDB ini juga yang pertama, siswa paling tidak harus memiliki nilai rapor 8 yang selanjutnya akan di tes membaca al-quran untuk kriteria kelas unggul. Untuk kriteria kelas boarding tidak harus melakukan tes membaca al-quran tetapi harus mengumpulkan persyaratan-persyaratan dari prosedur madrasah.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi persuratan dan pengarsipan dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Untuk persuratan disini tenaga administrasi itu selalu menyiapkan surat yang sesuai dengan kode, nomor surat, jenis suratnya terus kapan suratnya keluar, mungkin klarifikasinya hanya seperti itu kalau untuk masalah yang lain saya tidak terlalu paham, yang penting tenaga administrasi telah mencatat tanggal surat masuk dan keluarnya,

adanya kode surat, nomor surat, jenis suratnya apa dan mau kemana suratnya. Nah kemudian, surat yang keluar itu diarsipkan dalam bagiannya tersendiri, begitupun dengan surat masuk, sebelum diarsipkan selalu dilihat terlebih dulu oleh staf yang bertugas ditujukan untuk siapa dan apa keperluan surat tersebut. Kemudian mereka akan melaporkan tiap harinya surat apa saja yang masuk dengan data yang ada kepada saya dan diketahui juga oleh Kepala TU.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Tentunya pihak madrasah selalu mengutamakan sarana prasarana sebaik mungkin dalam pembelajaran di madrasah ini seperti tersedianya ruang kelas, ruang perpustakaan, ruang aula, dan masih banyak lainnya. Sejauh ini kami juga berusaha mewujudkan ruang kelas yang nyaman untuk siswa, ruang kelas tersebut dilengkapi dengan papan tulis besar, LCD proyektor, dan AC. Hampir semua kelas sudah disediakan papan tulis yang besar dan AC. Namun untuk LCD proyektor cuma beberapa kelas saja yang sudah tersedia dikarenakan tidak semua kelas membutuhkan LCD proyektor dalam pembelajaran. Dan untuk fasilitas ruang TU, disini setiap staf TU sudah memiliki komputer masing-masing untuk pelayanan dan penyelesaian tugasnya. Kemudian yang paling utama itu sebenarnya dalam kebersihan dan keindahan lingkungan di madrasah ini, maka dari itu tiap kelas dan tiap ruangan harus selalu menyediakan alat kebersihan dan tempat sampah. Jangan hanya mengandalkan staf kebersihan tetapi diri kita masing-masing harus menjaga kebersihan tersebut.”

Peneliti

Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam menyusun perencanaan?

Narasumber

“Yang pastinya dalam terbentuknya strategi yang baik di pelayanan administrasi adanya perencanaan terlebih dahulu, perencanaan ini

untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang kedepannya bagaimana dan apa saja rencana yang perlu dilakukan tenaga administrasi untuk mencapai tujuannya. Perencanaan ini juga harus mengikutsertakan tenaga administrasi pada awal siklus kerjanya dan bisa menjamin atas pekerjaannya yang terkait dengan harapan bersama. Selain itu perencanaan inipun dapat mempertimbangkan keterampilan dan kemampuan apa yang perlu dikembangkan.”

Peneliti

Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam menentukan pengorganisasian?

Narasumber

“Dalam organisasi mungkin berkaitan dengan pembagian tugas masing-masing pada tenaga administrasi yang sesuai dengan bidang dan kemampuannya sendiri seperti administrasi kepegawaian, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, dan lainnya. Koordinasi organisasi dalam melakukan pekerjaan menjadi sangat penting karena seseorang tidak mungkin dapat melaksanakan pekerjaannya sendiri, dan pastinya tenaga administrasi disini membutuhkan bantuan satu sama lain agar bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.”

Peneliti

Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam mengetahui evaluasi?

Narasumber

“Sangat diperlukan evaluasi ini karna untuk melihat suatu proses dan hasil yang akan dicapai dalam pelayanan administrasi di madrasah ini. Bukan hanya itu dengan evaluasi juga kita dapat mengetahui suatu program kerja yang sedang dilaksanakan maupun sudah terlaksana, kemudian yang hasilnya dapat dijadikan acuan untuk menentukan kualitas program kerja tersebut. Dari situ evaluasi bisa memperoleh data yang dapat dijadikan dasar perbaikan suatu program kerja kedepannya.”

2. Transkrip Wawancara dengan Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Nama : Turyadi Aswadi, S.Ag.,M.Pd.I
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Kepala TU
Hari/Tanggal : Selasa/06 Februari 2024

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Mekanisme dan prosedur kerja di administrasi kepegawaian ini sudah berjalan dengan baik, seperti selalu menyiapkan buku kegiatan harian dan daftar hadir guru, kemudian melaksanakan pembuatan surat tugas guru, staf, dan siswa jika ada kegiatan yang dibutuhkan. Untuk program pelayanan tahunan juga, seperti masalah kenaikan pangkat saya rasa bukan pertahun biasanya dua tahun atau empat tahun tergantung gurunya, terus untuk masalah pensiun guru itu juga tidak pertahun karena disesuaikan dengan kelahiran, tahun lahirnya disesuaikan dengan umurnya, dan untuk penilaian kinerja ini mungkin dari kepalah sekolah bukan dari guru tetapi dari kepala madrasah bagaimana kinerja seorang guru dan wali kelas itu biasanya dilaksanakan persemester Alhamdulillah, disitulah kepala madrasah mengumumkan siapa-siapa yang bagus cara mengajarnya, siapa-siapa yang on-time dalam mengajar, terus daftar urut kepangkatan ini menyangkut masalah dapodik, untuk guru yang PNS dan untuk membuat laporan yaa setiap data yang ada di upload ke dapodik pasti dilaporkan langsung ke pusatnya.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kurikulum dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

Kurikulum disini kalau untuk pelayanan mingguan seperti membuat agenda ekstrakurikuler, memang kita siapkan dan laksanakan, ekstrakurikuler disini ada banyak jadi pelayanan yang diberikan harus sesuai kebutuhan. Untuk pelajaran Alhamdulillah berjalan lancar dengan apa yang sudah

disiapkan oleh guru dan waka kurikulum sendiri. Dalam sekolah ini kurikulum yang digunakan ada 2 macam, yaitu kurikulum Merdeka untuk kelas 7,8 dan kurikulum 2013 untuk kelas 9. Kemudian untuk menyiapkan dan membuat formulir penilaian ini pasti ada seperti formulir penilaian terhadap siswa dan guru.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Disini untuk administrasi kesiswaan diawali dengan PPDB yang dilakukan dengan dua cara bisa online maupun offline. Ada kriteria dalam system PPDB ini juga yang harus siswa ketahui yaitu, siswa harus memiliki nilai rapor 8 atau lebih. Dan kemudian akan di tes membaca al-quran juga. Untuk pelayanan yang lain seperti mencatat nilai rapor meskipun itu bukan termasuk pelayanan harian tetapi persemester, administrasi disini tugasnya hanya merekap nilai saja, untuk yang menilai pada mata pelajaran menjadi tugasnya guru. Dan memang ada buku khusus untuk pencatatan nilai-nilai siswa namanya buku induk siswa yang dibuat oleh administrasi kesiswaan sendiri.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi persuratan dan pengarsipan dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Mengenai persuratan itu diawali dari penerimaan surat, kemudian pencatatan kepentingan suratnya, kemudian langsung konfirmasi dengan saya dan kepala madrasah untuk ditindak lanjuti sesuai disposisinya. Setelah dikoordinasikan dengan kepala madrasah maka tugas staf lainnya adalah menyampaikan kepada tujuan dari surat itu, di sisi lain surat tersebut diarsipkan ke dalam bagian arsip surat masuk sesuai dengan periode tahunnya. Dalam proses pengelolaannya kami rawat dan kami susun sesuai urutan dalam kriteria tahun dan tujuan. Jadi sudah ada job desknya masing-masing. Untuk penghapusan surat juga kami lakukan dengan melihat informasi tahun suratnya, apabila sudah terlalu lama maka akan kami hempaskan atau di bakar saja surat tersebut.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Mengenai sarana dan prasarana di madrasah ini mungkin sudah hampir terpenuhi. Kami senantiasa selalu berusaha memberikan kenyamanan dan kelancaran dalam keberlangsungan proses pembelajaran. Seperti yang bisa dilihat sendiri sudah cukup banyak fasilitas yang ada dari ruang kelas, ruang kantor, ruang TU, ruang perpustakaan, ruang UKS, dan lainnya. Untuk ruang TU sendiri setiap staf itu sudah memiliki komputer dan printer masing-masing untuk mempermudah pelayanan yang diberikan dan bisa menyelesaikan tugasnya dengan sebaik mungkin. Dan untuk lemari arsip itu ada sedikit ketersediaan yang ada di ruang TU sendiri, makanya masih banyak surat atau berkas yang terlihat berada di luar lemari. Kalau untuk ruang perpustakaan itu sudah sangat baik dengan adanya buku-buku yang tersusun rapi sesuai kategori bukunya.”

Peneliti

Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang akademik?

Narasumber

“Tenaga administrasi sangat berperan penting untuk kemajuan madrasah, karena setiap kegiatan di madrasah itu diatur oleh tenaga administrasi. Di bidang akademik ini untuk peran meningkatkan kualitas pelayanannya mungkin seperti pergantian dalam jam pelajaran jika gurunya tidak hadir di dalam kelas. Bisa digantikan oleh guru yang piket pada jam itu, untuk tenaga administrasi sendiri tidak bisa menggantikannya karena tugasnya hanya mengatur dan memantau saja.”

Peneliti

Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang personalia?

Narasumber

“Di bidang personalia ini berkaitan dengan data-data yang ada di madrasah ini seperti merekap absen guru dan melaporkannya ke kepala madrasah. Kemudian dapat membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Untuk suasana kerja disini itu dikondisikan bersifat kekeluargaan, ketika ada kesulitan dalam bekerja dapat langsung teratasi, sehingga pelayanan yang diberikan tenaga administrasi tidak akan terhambat.”

Peneliti

Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang hubungan dengan masyarakat?

Narasumber

“Dalam bidang hubungan dengan masyarakat disini mungkin seperti menjalin kerjasama yang baik dengan orang tua siswa dan masyarakat di sekitar madrasah. Untuk menjalin kerjasama dengan orang tua itu seperti diadakannya pertemuan atau seminar tentang parenting kepada anak, kemudian guru juga perlu melakukan komunikasi secara pribadi dengan orang tua bisa ketika lagi pengambilan rapor untuk pengembangan karakter dan evaluasi belajar siswa. Kalau untuk menjalin kerjasama dengan masyarakat sekitar itu seperti diadakan kegiatan perlombaan di madrasah ini dan ada juga acara seperti memperingati maulid Nabi Muhammad Saw kita turut mengundang masyarakat sekitar.”

Peneliti

Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam menyusun perencanaan?

Narasumber

“Dalam perencanaan ini kepala TU sendiri mempunyai beberapa tanggungjawab yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti membangun sasaran umum untuk setiap tenaga administrasi berdasarkan pada tujuan yang diinginkan. Kemudian membantu tenaga administrasi dalam menentukan di bidang pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan kinerja yang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Perencanaan ini sangat penting dibuat karna untuk memaksimalkan kinerja yang akan datang kedepannya.”

Peneliti

Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam menentukan pengorganisasian?

Narasumber

“Mengenai pengorganisasian di dalam tenaga administrasi dimulai dari adanya pembagian kerja diantara anggotanya dan kemudian melakukan koordinasi diantara berbagai unit kerja, atau kelompok kerja yang berbeda-beda. Pembagian tugas juga ada dalam tenaga administrasi yang masing-masing memiliki tupoksi nya sendiri yang sesuai dengan kemampuannya. Kemudian di dalam pekerjaan diperlukan koordinasi organisasi seperti jika ada yang tidak mampu melaksanakan pekerjaannya sendiri, tentunya akan mendapatkan bantuan dari yang lain kemungkinan mampu bisa dapat menyelesaikan pekerjaannya.”

Peneliti

Bagaimana strategi tenaga administrasi dalam mengetahui evaluasi?

Narasumber

“Evaluasi yang biasa kita dengar untuk mengetahui hasil yang dapat dijadikan acuan agar lebih baik. Tentunya evaluasi ini sangat penting ya untuk mengetahui suatu program kerja tenaga administrasi itu sudah berjalan dengan sebaik mungkin atau belum. Evaluasi ini menentukan hasil dari program kerja tersebut yang akan dijadikan acuan untuk kedepannya. Jika masih perlu diperbaiki maka harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas dari program kerja itu sendiri.”

Peneliti

Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan di madrasah?

Narasumber

“Yang pasti faktor pendukung yang pertama di madrasah ini untuk pelayanan yaitu adanya alat teknologi seperti komputer ini, karena setiap pelayanan yang dibutuhkan akan lebih mudah jika dikerjakan

dengan alat teknologi inikan. Contohnya saja seperti pembuatan surat pasti menggunakan komputer dan mesin printer, kemudian penyimpanan data-data dan arsip lebih aman disimpan di komputer tidak akan terjadi lah kerumitan untuk pelayanan di madrasah ini. Faktor pendukung yang kedua tentunya akses internet ini ya atau bisa disebut wifi yang ada di madrasah ini, nah setiap pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan berkaitan dengan alat komputer pastinya harus masuk ke akses internet agar lebih mudah melakukan pelayanan administrasi disini.”

Peneliti

Bagaimana faktor penghambat tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap semua pelanggan di madrasah?

Narasumber

“Ada sii mungkin pada saat listrik mati yang menjadi salah satu hambatan yang dialami oleh tenaga administrasi di madrasah ini. Karna pastinya pekerjaan sehari-hari tenaga administrasi itu menggunakan teknologi seperti komputer dan mesin printer, yang selalu membutuhkan aliran listrik. Yang menjadi permasalahannya jika listrik di madrasah ini mati, maka secara tidak langsung akan mengganggu semua pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga administrasi itu. Meski emang bukan setiap hari terjadinya listrik mati, namun tetep aja itu menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan tenaga administrasi di madrasah ini.”

3. Transkrip Wawancara dengan Staf Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Nama : Supiyani, S.Pd.I
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Staf TU
Hari/Tanggal : Senin/05 Februari 2024

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi persuratan dan pengarsipan dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Dalam persuratan ini jika ada surat masuk tentunya kita lihat dulu apa kepentingannya, kalau dalam hal surat keluar seperti surat keterangan, surat edaran, dan lainnya juga demikian. Penyampaian informasi tentang surat-surat yang masuk dan keluar dilakukan melalui pengumuman langsung ataupun melalui whatsapp dalam bentuk file. Kemudian untuk surat masuk selalu dikoordinasikan kepada Kepala sekolah dan Kepala TU, untuk diambil langkah berikutnya. Jika dia undangan perlombaan dilihat lagi apakah jadwalnya tepat untuk siswa, atau bahkan ada juga perlombaan untuk dewan guru yang sebisa mungkin kami ikutsertakan. Selanjutnya pengarsipan surat dilakukan dalam bentuk soft file dan hard file, soft file diinput dalam komputer, dan hard file disusun sesuai tahun suratnya. Kemudian untuk pemusnahannya hard file di urutkan dari tahun ke tahun yang memang kiranya sudah tidak dibutuhkan, kecuali file ijazah tidak akan kami hapus.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Sarana dan prasarana di madrasah ini sudah cukup terpenuhi semaksimal mungkin. Apalagi untuk ruang TU sendiri sudah tersedianya masing-masing komputer dan printer, hanya saja yang kurang untuk lemari arsip. Karena lemari sudah terpakai semua sehingga masih banyak surat-surat atau berkas penting yang belum masuk ke dalam lemari. Mungkin akan kami koordinir dahulu dengan kepala madrasah mengenai itu dan insyaAllah secepatnya lemari arsip di ruang TU akan ditambah untuk memenuhi kebutuhan dalam penyimpanan kearsipan. Kemudian untuk ruang kelas dan lainnya sudah cukup terpenuhi semua untuk pembelajaran sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.”

Peneliti

Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang akademik?

Narasumber

“Untuk peran meningkatkan pelayanan di bidang akademik ini mungkin bisa dilihat dari pengaturan kelasnya seperti adanya pergantian guru piket pada saat mengajar jika ada guru yang tidak hadir di dalam kelas. Mungkin dengan adanya guru piket itu maka pelayanan akademik kepada siswa dapat tetap terpenuhi walaupun guru yang bersangkutan sedang tidak hadir di sekolah. Dan untuk mengetahui hasil kegiatan belajar tidak lupa dilaksanakannya evaluasi belajar, karena dengan evaluasi ini kita bisa mengukur dan menilai kemampuan dari siswa, serta dapat memberikan kualitas pembelajaran yang baik untuk kedepannya.”

Peneliti

Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang personalia?

Narasumber

Peran tenaga administrasi dalam bidang personalia ini bukan hanya mengatur pembagian tugas guru tetapi dilengkapi dengan adanya pencatatan kehadiran dan ketidakhadiran guru. Tenaga administrasi sekolah juga bertanggung jawab untuk merekap absen guru dan melaporkan langsung ke kepala madrasah. Kemudian jika ada masalah atau keluhan, tenaga administrasi akan berkoordinasi dengan kepala tata usaha dan guru untuk membantu mencari solusi dari permasalahan yang dialami guru tersebut.”

Peneliti

Bagaimana kinerja tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan di bidang hubungan dengan masyarakat?

Narasumber

“Hubungan dengan masyarakat ini tentunya ada kerjasama yang baik terutama dengan orang tua siswa untuk pemahaman dan pengembangan karakter siswa di madrasah ini. Untuk evaluasi pembelajaran mungkin bisa dibicarakan saat pengambilan rapor mengenai hasil belajar dan perkembangan perilaku siswa selama di madrasah. Adapun dukungan belajar juga harus disampaikan ke orang tua sehingga siswa dapat termotivasi dalam meningkatkan pembelajarannya. Kalau dengan masyarakat mungkin seperti turut mengundang masyarakat untuk menghadiri acara atau pertemuan yang

diselenggarakan di madrasah sehingga dapat menguntungkan tujuan dan menarik simpati masyarakat sekitar dengan madrasah ini.”

Peneliti

Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap guru di madrasah?

Narasumber

“Untuk faktor pendukung terhadap guru ini paling dengan adanya pembuatan jadwal KBM yang sudah dibuat dan dibagi dari sebelum KBM tersebut dimulai. Bukan hanya itu jadwal guru piket juga harus ada, karena perannya sangat penting untuk menggantikan guru yang tidak hadir di dalam kelas sehingga kelas itu tidak akan seperti jam kosong masih tetap kondusif dengan adanya guru pengganti yaitu guru piket pada hari itu.”

Peneliti

Bagaimana faktor penghambat tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap guru di madrasah?

Narasumber

“Hambatan tenaga administrasi terhadap guru itu mungkin dalam pembagian jadwal guru piket yaa. Jadwal guru piket itu ada setiap hari tapi kadang lupa dibuat oleh tenaga administrasi akhirnya guru yang ingin memasuki kelas pun tidak ada, dari situ akan membuat terjadinya kelas jam kosong atau kelas tanpa ada guru. Guru piket itu tugasnya menggantikan guru yang tidak hadir untuk memberikan pelajaran di dalam kelas dan harus membuat kelas tetap kondusif dalam pembelajaran. Nah dari kelalaian tenaga administrasi yang kelupaan membuat jadwal guru piket itu menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan terhadap guru.”

4. Transkrip Wawancara dengan Staf Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Nama	: M. Nasrulloh, S.Pd
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Jabatan	: Staf TU
Hari/Tanggal	: Senin/05 Februari 2024

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kepegawaian dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Mekanisme dan prosedur kerja di administrasi kepegawaian ini sudah berjalan dengan baik, seperti mendata dan menyusun jumlah pegawai yang honor maupun ASN, setelah disusun kemudian diurutkan sesuai dengan daftar urut kepangkatan dimulai dari kepala madrasah sampai dengan petugas kebersihan dan keamanan. Kemudian melaksanakan pembuatan surat tugas guru, staf, dan siswa jika ada kegiatan yang dibutuhkan. Kemudian membuat usulan kenaikan gaji berkala bagi ASN sesuai dengan masa kerjanya dan diusulkan kementerian agama kota bandarlampung. Dan untuk program pelayanan tahunan, seperti kenaikan pangkat bukan pertahun tetapi biasanya dua tahun atau sampai empat tahun tergantung gurunya.”

Peneliti

Bagaimana faktor pendukung tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap siswa di madrasah?

Narasumber

“Yaa mungkin kalau terhadap siswa ini mengenai pembayaran SPP tepat pada waktunya. Itu termasuk salah satu faktor pendukung yang berkaitan dengan siswa, sehingga kami selaku tenaga administrasi di madrasah ini tidak perlu repot untuk terus menagih kepada siswa dan tidak perlu juga menghubungi kedua orang tuanya mengenai pembayaran SPP yang belum dibayar. Kemudian faktor lainnya mungkin seperti siswa yang rajin setor hafalan al-Quran kepada guru, itu juga faktor pendukung karena termasuk syarat dalam pembagian nilai rapor.”

Peneliti

Bagaimana faktor penghambat tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan terhadap siswa di madrasah?

Narasumber

“Untuk faktor penghambat biasanya datang dari siswa itu sendiri. Ketika tenaga administrasi sedang melakukan aktifitas pembukuan data siswa. Sebagian siswa ada yang belum mengumpulkan data

dirinya kepada tenaga administrasi seperti fotocopy ijazah. Bukan hanya itu mungkin yang sering terjadi dalam pembayaran SPP, banyak siswa yang masih nunggak bayarnya atau ada aja yang membuat alasan lupa bilang ke orang tuanya. Itulah yang menyulitkan tenaga administrasi dalam melakukan pekerjaannya.”

5. Transkrip Wawancara dengan Guru Bahasa Arab MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Nama : Aris Munandar, S.Pd.I
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : Guru Bahasa Arab
Hari/Tanggal : Senin/05 Februari 2024

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kurikulum dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Jadi setiap semester itu sebelum kita memulai pembelajaran tenaga administrasi memang membuat dan menyusun jadwal kegiatan semesteran, semuanya lengkap dari masalah ujian semester, mid semester ataupun ulangan harian Alhamdulillah seperti itu bagian kurikulum sangat baik kerjanya, sangat tepat waktu, sesuai dengan jadwal dan sesuai dengan kalender pendidikan juga tentunya. Jadi memang bagian kurikulum ketika mau ujian dilaksanakan secepat mungkin, dibuatkan jadwalnya terus disiapkan bagaimana nanti ujiannya, waktunya, jadi Alhamdulillah berjalan dengan sangat baik selama ini, semoga seterusnya seperti itu.”

Peneliti

Bagaimana peran tenaga administrasi kesiswaan dalam memberikan pelayanannya?

Narasumber

“Baik, terkait dengan administrasi siswa ini yang saya lihat secara langsung sudah berjalan dengan sesuai yang diinginkan, karna memang setiap semesternya guru-guru itu mengumpulkan nilai-nilai siswa ke tenaga administrasi dan kemudian dicatat dan direkap nilai tersebut menjadi nilai rapor dan nilai ujian siswa. Data yang berkaitan

dengan siswa yang saya lihat tenaga administrasi juga menyusun dan menyimpan secara baik dan lengkap, sehingga siswa yang ingin membutuhkan data tersebut bakalan ada. Untuk kehadiran siswa juga di madrasah ini tenaga administrasi selalu membantu guru dalam mencatat dan mengontrol siswa yang hadir, alfa, maupun sakit atau ada keperluan lain yang mendesak seperti itu.”

Lampiran 5

Daftar Narasumber

No	Nama Narasumber	Keterangan
1.	Siti Romlah, M.Pd.I	Kepala Madrasah
2.	Turyadi Aswadi, S.Ag.,M.Pd.I	Kepala Tata Usaha
3.	M. Nasrulloh, S.Pd	Staff Tata Usaha
4.	Supiyani, S.Pd.I	Staff Tata Usaha
5.	Aris Munandar, S.Pd.I	Guru

Lampiran 6

KERANGKA DOKUMENTASI
Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan
Di MTs Negeri 1 Bandar Lampung

No	Perihal	Uraian
1.	Peran Tenaga Administrasi di MTs Negeri 1 Bandar Lampung	Sejarah Singkat MTs Negeri 1 Bandar Lampung
		Visi Misi MTs Negeri 1 Bandar Lampung
		Tujuan dan Strategi MTs Negeri 1 Bandar Lampung
		Struktur Organisasi MTs Negeri 1 Bandar Lampung
		Data Keadaan Guru MTs Negeri 1 Bandar Lampung
		Data dan Jumlah Peserta Didik MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Lampiran 7

Surat Balasan Pra Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA, KOTA BANDAR LAMPUNG
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1
Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 28 Pahoman Bandar Lampung 35213
Telepon (0721) 251889; Faksimili : (0721) 251889
Website : www.mtanfianlampung.ach.id

Nomor : Bg54/MTs.08.01/HM.02/11/2023
Sifat : Biasa
Lamp : -
Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian

17 November 2023

Yth.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

Di -

Bandar Lampung

Assalamu'alaikum W. Wb

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Nomor: B-2436/Un.16/DT/PP.009.7/10/2023 26 Oktober Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian, kami memberikan izin atau rekomendasi kepada :

Nama : Monik Mutiah
NPM : 2011030106
Semester : 7 (Tujuh)
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam

Untuk melaksanakan Pra Penelitian pada MTsN 1 Bandar Lampung dalam rangka penyusunan proposal skripsi

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.
Wassalamu ataikum wr.wb

PIL Kepala Madrasah



Lampiran 8

Surat Balasan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDAR LAMPUNG
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1
Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 28 Pahoman Bandar Lampung 35213
Telepon (0721) 251869; Faksimili : (0721) 251869
Website : www.mtan1bandarlampung.sch.id

Nomor : B-052/Mts.08.01/TL.00/01/2024 Bandar Lampung, 25 Januari 2024
Lampiran : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Yth,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung
Di -
Bandar Lampung

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Nomor : B-700/Un.16/DD/PP.009.07/01/2024 Tanggal 22 Januari 2024 Perihal : Izin Mengadakan Penelitian selanjutnya dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama : **MONIK MUTIAH**
NPM : 2011030106
Semester : VII (Tujuh)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Diizinkan untuk melaksanakan: Penelitian di MTs Negeri 1 Bandar Lampung sejak tanggal 8 Januari sampai dengan selesai dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MTS NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pit, Kepala,



[Signature]
ROMLAH, M.Pd.I

Lampiran 9

Foto Dokumentasi Penelitian



Penerimaan Surat Balasan Penelitian Bersama Staf TU



Wawancara Penelitian dengan Kepala MTs Negeri 1 Bandar Lampung



Wawancara Penelitian dengan Kepala Tata Usaha MTs Negeri 1 Bandar Lampung



*Wa
Pe*



Pintu Gerbang MTs Negeri 1 Bandar Lampung



Lapangan MTs Negeri 1 Bandar Lampung



Ruang Kelas VIII di MTs Negeri 1 Bandar Lampung



Ruang Kelas VII di MTs Negeri 1 Bandar Lampung

Lemari Arsip MTs Negeri 1 Bandar Lampung





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Let. Kol. H. Endro Surutmin, Sekeloa, Bandar Lampung, 35112, Telp. 0221 780881

SURAT KETERANGAN SIMILARITAS TURNITIN

Berdasarkan surat edaran Rektor UIN Raden Intan Lampung Nomor: 3432/UN.16/R/TK.007/09/2018 tentang penggunaan aplikasi *Plagiarism Checker* Turnitin dalam Penyusunan Karya Ilmiah Dosen dan Mahasiswa di Lingkungan UIN Raden Intan Lampung, maka saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd.
NIP : 196608171995121002
NIEN : 2017086602
Pangkat Gol. : IV/b
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Jabatan : Sekretaris Jurusan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

"Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di MTs Negeri 1 Bandar Lampung"

Ciuh: Monik Mutiah NPM: 2011030106

Telah dicek kesamaan (*similarity*) menggunakan aplikasi Turnitin dengan tingkat plagiarisme sebesar 15% (Lima belas persen), dengan exclude per kalimat < 1% (kurang dari satu persen).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 6 Maret 2024 Yang
menyatakan,

Dr. Riyuzen Praja Tuala, M.Pd.
NIP. 196608171995121002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Sarasmita, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
 Telp. (0721) 780807-74531 Fax. 780422 Website: www.iainradenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-0700/ Un.16 / P1 /KT/III/ 2024

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP : 197308291998031003
 Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
 Menerangkan bahwa Artikel Ilmiah dengan judul

**PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
 DI MTS NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG**
 Karya

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
MONIK MUTIAH	2011030106	FTK/MPI

Bebas Plagiasi sesuai Cek dengan tingkat kemiripan sebesar 15%. Dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 06 Maret 2024
 Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
 NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Bincuan Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan.

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI MTS NEGERI 1 BANDAR LAMPUNG

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.radenintan.ac.id Internet Source	8%
2	adoc.pub Internet Source	1%
3	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1%
4	www.neliti.com Internet Source	<1%
5	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1%
6	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1%
7	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	<1%
8	media.neliti.com Internet Source	<1%
9	journal.politeknik-pratama.ac.id Internet Source	<1%

10	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
11	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
12	Submitted to Institut Pendidikan Guru Malaysia Student Paper	<1 %
13	eprints.unm.ac.id Internet Source	<1 %
14	journal.lembagakita.org Internet Source	<1 %
15	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	<1 %
16	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
17	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
19	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
20	repository.usm.ac.id Internet Source	<1 %

21	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
22	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
23	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
24	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
25	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
26	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	<1 %
27	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	<1 %
28	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
29	pdfs.semanticscholar.org Internet Source	<1 %
30	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
31	repository.ptiq.ac.id Internet Source	<1 %
32	id.scribd.com	