

SKRIPSI
PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN
MUTU PELAYANAN SISWA DI MAN 1 CILACAP TAHUN 2022



*Disusun dan diajukan sebagai salah satu
syarat mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap*

Oleh

Nama : Sri Rohayati Ningsih

N I M : 1823231012

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

FAKULTAS KEGURUAN ISLAM
UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL-GHAZALI
CILACAP
TAHUN 2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SRI ROHAYATI NINGSIH

NIM : 1823231012

Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul “Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Cilacap, 8 Oktober 2022

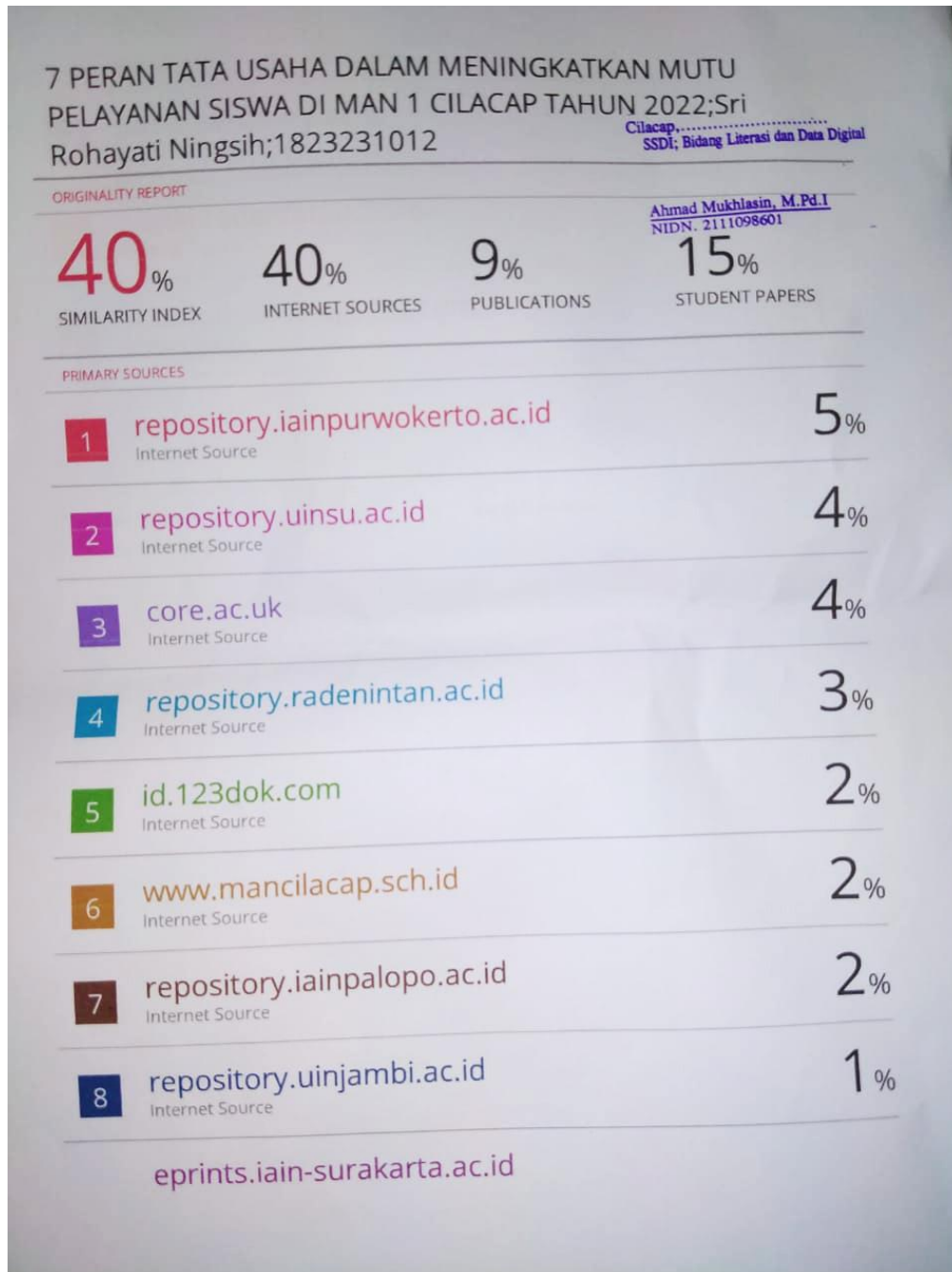
Yang membuat pernyataan



Sri Rohayati Ningsih

NIM. 1823231012

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI



Publication

84	jurnal.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
85	jurnal.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
86	nikabudiasa.blogspot.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 5 words






PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **SRI ROHAYATI NINGSIH**
NIM : 1823231012
Fakultas /Prodi : Keagamaan Islam / MPI
Judul skripsi : **Peran Tata Usaha dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap**

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keagamaan Islam (FKI) Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada sidang skripsi hari **Jum'at** tanggal **empat belas** bulan **Oktober** tahun **dua ribu dua puluh dua** dengan hasil **LULUS**. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

Jabatan	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Sidang / Penguji 2	A. Adibudin Al Halim, M.Pd.I		19/10/2022
Sekretaris Sidang	Siti Baro'ah, M.Pd.I		19/10/2022
Penguji 1	Dr. Umi Zulfa, M.Pd		20/10-22
Pembimbing	Nisa Islami, M.Pd.I		20/10/22
Ass. Pembimbing	Ulil Albab, M.Pd.I.		20/10-22

Skripsi disahkan oleh Dekan Fakultas Keagamaan Islam (FKI) Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap pada :

Hari : _____

Tanggal : _____

Mengesahkan

Dekan,



Wahid Kusurur, M.S.I.

NIDN. 2105128101

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Sri Rohayati Ningsih
NIM : 1823231012
Judul Skripsi : PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN SISWA DI MAN 1 CILACAP

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 2 Oktober 2022

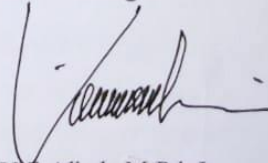
Persetujuan pembimbing

Pembimbing I



Nisa Islami, M. Pd. I
NIDN. 2113068503

Pembimbing II



Umi Albab, M. Pd. I
NIDN. 2108048601

NOTA KONSULTAN

NOTA KONSULTAN

Hal : Naskah Skripsi Sri Rohayati Ningsih

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Keagamaan Islam

Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, akan konsultasi berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : SRI ROHAYATI NINGSIH

NIM : 1823231012

Fakultas Prodi : FKI MPI

Judul Skripsi : PERAN TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
SISWA DI MAN 1 CILACAP

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Srata Satu (S-1).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap , 18 Oktober 2022

Konsultan



A. Adibudi Al Halim, M. Pd. I
NIDN: 2110098501

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Nisa Islami M.Pd.I
Ulii Albab M.Pd.I
Dosen Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap

Hal : Naskah Skripsi Saudara Sri Rohayati Ningsih
Lam :-

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Keagamaan Islam
Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap
Di Tempat

Assalamu'alaikum, wr.wb

Setelah saya memeriksa dan mengadakan koreksi seperlunya atas skripsi saudara :

Nama : Sri Rohayati Ningsih
NIM : 1823231012
Judul : "Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap".

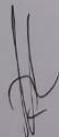
Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera diimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Cilacap, 2 Oktober 2022

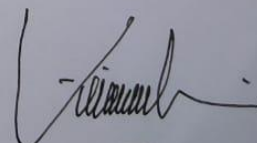
Mengetahui,

Pembimbing I



Nisa Islami, M.Pd.I
NIDN. 2113068503

Pembimbing II



Ulii Albab, M.Pd.I
NIDN. 2108048601

MOTTO

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik.”

-Bambang Pamungkas-

“We may be disappointed with what has happened, but never lose hope for a better future.”

-Bambang pamungkas-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Karunia Allah SWT pencipta semesta yang memberikan pertolongan dan kemudahan dalam setiap langkah kehidupan dan tujuan hidup.
2. Kepada orang tua tercinta, bapak bajuri dan ibu khalimah malaikat yang selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada anak-anaknya, terimakasih atas dukungan dan pengorbanan yang penuh kasih sayang bapak dan ibu ,sekalipun doa yang selalu dipanjatkan tak akan pernah saya lupakan.
3. Untuk seluruh keluarga saya, kakak-kakakku, simbah, pakde bugde terimakasih atas dukungan dan doa agar saya dipermudah dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Kepada dosen pembimbing saya, ibu Nisa Islami dan Bapak Ulil Albab terimakasih telah memeberikan bimbingan, dukungan serta doa dalam setiap langkah skripsi saya, dengan pertolongan beliau tak akan terlupakan.
5. Buat seseorang yang menemani setiap langkah skripsi sang kekasih yang selalu support, terimakasih selalu ada.
6. Buat teman-teman (miftah, fiki, uyun, asfia, rosita) atas dukungan dan doa dalam setiap langkahku.

ABSTRAKSI

SRI ROHAYATI NINGSIH (1823231012), Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap. Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Skripsi ini membahas tentang bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, dan penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, dan untuk mengetahui penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

Pada penelitian ini subjek penelitian yang diambil yaitu kepala tata usaha dan siswa, lalu dalam teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti memakai observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu mutu pelayanan yang sering digunakan di MAN 1 Cilacap ini menggunakan SOP (Standar Operasi Nasional) yang dimana sesuai struktur saat melaksanakan tugas dan kegiatan madrasah. Dalam melaksanakan tugas tata usaha menggunakan kebijakan yang tidak jauh dari fungsi manajemen meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi. Dengan hal tersebut akan lebih mudah meningkatkan mutu pelayanan terhadap siswa. Akan tetapi dalam pelayanan tersebut memiliki kendala salah satunya tidak sesuai antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialami, layanan pendidikan masih kurang memuaskan. Dengan hal itu solusi dalam mengatasi kendala menggunakan adanya pelatihan-pelatihan bagi anggota tata usaha atau staf-staf

tata usaha untuk meningkatkan kemampuan baik secara ilmu kemampuan/ praktek. Ilmu tata usaha tidak hanya diam saja, harus berkembang terus menerus, apalagi sekarang aplikasinya bertambah semakin banyak, dengan itu madrasah ini mempunyai upgrade kemampuan secara keilmuan dan dilakukan tergantung kebijakan dari madrasah itu sendiri.

Kata kunci: Peran Tata usaha dalam meningkatkan mutu siswa, Penerapan tata usaha

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, semoga kita selalu mendapat taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap. Semoga kita termasuk umatnya yang akan mendapatkan syafa'atnya. Aaamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI), Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Drs, KH. Nasrulloh, MH., Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
2. Misbahus Surur, M.S.I selaku dekan Fakultas Keagamaan Islam Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
3. Siti Baro'ah, M. Pd selaku Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
4. Nisa Islami, M. Pd. I selaku pembimbing Skripsi I.
5. Ulil Albab, M. Pd. I selaku pembimbing II.
6. Drs. H. Muslimin Winoto, M. Pd. I selaku Kepala Sekolah MAN 1 CILACAP.

7. Seluruh dosen UNUGHA Cilacap yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti mengarapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
NOTA KONSULTAN.....	vi
NOTA PEMBIMBING	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAKSI.....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang Masalah.....	5
B. Definisi Operasional.....	13
C. Rumusan Masalah	16
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Kajian Teori	20
1. Tata Usaha.....	20
a. Pengertian Tata Usaha.....	20
b. Tugas Tenaga ke-Tata Usahaan.....	22
c. Langkah-langkah Manajemen Tata Usaha	23

2. Mutu pelayanan.....	25
a. Pengertian Mutu Pelayanan.....	25
b. Prinsip Manajemen Mutu	29
c. Kualitas layanan pendidikan.....	30
d. Dimensi mutu layanan.....	32
e. Karakteristik jasa pendidikan	34
f. Alat Dan Teknik Peningkatan Mutu.....	35
g. Kepuasan Pelanggan pendidikan.....	37
B. Alur Pikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	42
B. Lokasi / Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Sumber data.....	43
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	44
E. Teknik Uji Keabsahan Data	46
F. Analisis Data	48
G. Prosedur Penelitian.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran tempat penelitian	52
1. Profil MAN 1 Cilacap	52
2. Sejarah berdirinya MAN 1 Cilacap.....	53
3. Visi, misi, dan tujuan Madrasah.....	54
4. Keadaan Kependidikan	56

5. Keadaan Siswa	60
6. Sarana Prasarana	60
BAB V SIMPULAN	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	77
C. Keterbatasan Penulis	77
DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah salah satu aspek terpenting dalam mendukung kelangsungan dalam proses pola pikir manusia di Negara. Pendidikan sebagai syarat mutlak hidupnya suatu Negara dalam mencapai sebuah kemajuan pola berfikir dan bertindak. Dalam upaya pencapaian visi misi pendidikan sebagaimana yang telah tertuang dalam UUD 1945 diperlukan adanya pendidikan yang berkualitas dan memiliki sinergitas yang baik (Saleh, 2021, p. 2).

Di dalam sebuah pendidikan terdapat suatu lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang sering bermunculan baik swasta maupun negeri baik yang berkualitas atau belum berkualitas memiliki daya saing. Karena tanpa adanya daya saing yang memadai seseorang sulit menghadapi persaingan tenaga kerja yang semakin banyak. Sehingga dengan meningkatkan jumlah persaingan yang menuntut setiap lembaga pendidikan untuk senantiasa memperhatikan keinginan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang lebih baik untuk memuaskan pelanggan dalam dunia persaingan. Pelanggan yang dimaksud disini yaitu siswa dan masyarakat.

Lembaga pendidikan itu merupakan lembaga *grassroot* dalam struktur penyelenggaraan pendidikan atau sistem pendidikan. Secara yuridis, lembaga pendidikan berfungsi untuk memberikan pengetahuan dan mengembangkan kecerdasan berfikir (Halim, 2017, p. 1). Dan juga lembaga pendidikan yaitu suatu proses organisasi yang menghasilkan jasa pelayanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan atau konsumen pendidikan. Pelanggannya seperti siswa, mahasiswa. Disamping itu terdapat kualitas yang masih kurang dalam peningkatannya dikarenakan tidak menambahkan nilai tambah bagi siswa. Apa lagi dalam hal pelayanan, pelayanan yang baik akan menambah siswa yang masuk, dan jika masih kurang dalam pelayanan maka produk yang ditawarkan tidak laku atau tidak banyak yang minat. Sehingga sekolah tersebut ditutup.

Untuk mewujudkan lembaga pendidikan diperlukan sumber daya pendidikan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana prasarana. Sebagai sumber daya pendidikan, tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada lembaga pendidikan. Dalam lembaga pendidikan pemimpin bukan hanya kepala sekolah tetapi juga guru, wali kelas, pengawas, dan kepala bagian. Salah satunya yaitu administrasi pendidikan yang di dalamnya terdapat tata usaha.

Ketatausahaan yaitu salah satu bidang kegiatan manajemen pendidikan yang merupakan segenap rangkaian pengelolaan, pencatatan, dan pelaporan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi. Tata usaha adalah pelayanan yang berfungsi untuk meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah (Azizah, Yogyakarta, p. 1). Administrasi tidak hanya terkait dengan tata usaha tetapi juga menyangkut kegiatan-kegiatan sekolah. Administrasi sekolah bertugas mencatat setiap kegiatan surat menyurat berupa telegram, nota, telepon pada buku agenda. Kegiatan utama tata usaha yaitu mengurus segala bentuk administrasi, mulai dari surat menyurat sampai dengan investasi barang disekolah. Baik dalam perencanaan, kerja sama, kurikulum dan sebagainya (Purwanto, 2015, p. 13).

Tata usaha itu penting karena dapat mempermudah dan membantu subsistem yang lain seperti bagian kesiswaan, administrasi personel, dan lainnya. Dapat disebut juga dengan mekanisme bantu yang artinya kegiatan tata usaha sekolah dapat dipergunakan untuk membantu kepala sekolah dalam mengambil keputusan. Sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektifitas dan efesiensi proses administrasi, dengan data yang diperlukan (Salabi, 2014, p. 11). Tata usaha merupakan kepala pelayanan jasa suatu lembaga yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi pekerjaan secara bersama untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan dari organisasi,

menyediakan informasi bagi kepala pimpinan organisasi. Untuk membuat keputusan atau membuat tindakan yang tepat sesuai rencana dan membantu kelancaran kemajuan organisasi secara keseluruhan. Apa bila dalam manajemen tata usaha berjalan dengan baik, akan mempengaruhi kualitas pelayanan lembaga baik pula. Untuk itu diperlukan staf tata usaha yang profesional dan kompeten dibidangnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan, lembaga pendidikan memiliki ciri-ciri kriteria yang berbeda-beda dalam membentuk pelayanan yang baik. Banyaknya faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan yang mempengaruhi terhadap mutu pelayanan. Yang pertama, tata usaha yang melayani siswa harus memiliki kemampuan melayani secara efisien atau cepat, memiliki kemampuan dalam berinteraksi terhadap siswa, ramah, sopan santun, jujur, dan bertanggung jawab dalam melayani siswa. Yang kedua, dalam pelayanan yang baik harus mempunyai sarana prasarana yang memadai, yang mendukung keberlangsungan pembelajaran dan pelayanan tata usaha atau administrasi.

Dalam memberikan layanan kepada siswa tidak hanya pelayanan biasa namun dengan pelayanan yang baik dan mampu memuaskan siswa agar mudah tertarik. Pelayanan yang baik tentunya memiliki pelayanan yang berkualitas seperti memberikan pelayanan yang cepat, efisien, ramah, jujur dan mudah dipahami. Setiap sekolah harus mempunyai pelayanan jasa prima yang diberikan oleh siswa.

Pelayanan prima ini dimaksud dengan salah satu bagian dari kompetensi sosial yang harus di miliki oleh tenaga administrasi sekolah disamping kompetensi-kompetensi lainnya.

Kemampuan ini sangat penting dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah atau tata usaha. Memiliki kemampuan seperti kemampuan kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial khususnya kepala tata usaha. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa pendidikan supaya bisa mengetahui siswa yang berada di lembaga dan juga menjadi tolak ukur mencari siswa. Setiap pelayanan terkadang adanya keluhan-keluhan yang sering terjadi. Keluhan atau tidak puasnya siswa oleh pelayanan sering kali sulit diketahui. Karena hal ini diperlukan secara nyata dapat membuktikan keluhan pelanggan atau dengan menggunakan angket yang diisi keluhan-keluhan siswa dalam pelayanan. Dengan ini adanya kepuasan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Juran dalam buku Aplikasi Model Penugasan Primary nursing dan Konsep Budaya Kerja Keperawatan dalam peningkatan Kualitas Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit bahwa kualitas adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan untuk memberikan kepuasan dengan melakukan pelayanan yang baik sesuai standar (DKK, 2021, p. 13). Jadi bisa dikatakan dengan kebutuhan barang atau jasa dari sebuah lembaga untuk memuaskan siswa. Lembaga tidak hanya terbatas dalam produk atau jasa juga dengan kualitas jasa yang diberikan oleh siswa. Kualitas muncul tergantung dalam kepuasan siswa maka dari itu

sangat bergantung. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan kelulusan bukan hanya banyaknya jumlah tetapi kualitas yang tinggi.

Agar menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak, motivasi, serta membuat tenaga kerja berkualitas untuk berbagai jenis tingkatan keahlian tingkat kualitas layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang lembaga dengan penilaian siswa.

Pelayanan yang bagus bagi siswa yaitu sikap yang ramah atau cara guru dalam melayani siswa untuk membuat mereka merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Secara garis besar, konsep kualitas meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Dalam keempat itu merupakan satu persatuan yang melekat maka pelayanan atau jasa sangat bagus dan saling menguntungkan. Setiap guru memiliki kemampuan berpenampilan sendiri-sendiri seperti, guru saat melayani dengan ramah, jujur, mudah berinteraksi kepada siswa. Dan juga melayani dengan kinerja yang baik, bagus dan profesional. Dengan begitu pelayanan yang baik tidak mudah diraih, akan tetapi jika sudah dilakukan maka akan mudah dicapai.

Lembaga pendidikan memiliki proses dalam mewujudkan rencana atau rangkaian yaitu dengan menyampaikan jasa kepada siswa, mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar mudah

membentuk kelulusan yang baik. Peran siswa bagi lembaga sangat penting. Tanpa siswa lembaga akan kosong dan apabila siswa ada yang kurang puas dalam pelayanan dan ketersediaan, maka akan menjadi sebuah tantangan bagi lembaga sendiri. Dan tingkat kepercayaan akan berkurang. Siswa merupakan seseorang yang tertarik pada jasa yang dihasilkan oleh lembaga dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Maka dari itu siswa sangat menginginkan jasa yang ditawarkan berkualitas. Peran sekolah dalam menentukan mutu pelayanan sebagai *public relation*. Menurut The Lian Gie dalam jurnal administrasi pendidikan Reszyi Febriani, tenaga tata usaha memiliki tiga peranan pokok meliputi (Febrian, 2014, p. 831):

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi kepala sekolah untuk menentukan dan membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- 3) Memuat kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Nilai kualitas yang berkaitan dengan siswa baik pelanggan eksternal maupun internal. Adanya kualitas yang diterapkan maka lembaga harus menciptakan mutu untuk memenuhi kebutuhan yang

ditetapkan. Lembaga pendidikan berkaitan dengan organisasi dalam bentuk pelayanan jasa kepada pelanggan sangat memerlukan interaksi antara tata usaha dengan siswa.

Berdasarkan wawancara penelitian di MAN 1 Cilacap yang terletak di Jalan Raya Kalisabuk kabupaten Cilacap. Sekolah ini memiliki visi misi terdepan. Visinya seperti Terdepan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, berbudaya lingkungan dan agamis dan nasionalis “temu berlian”. Maksudnya sekolah ini menerapkan perilaku yang baik mampu menjadi tauladan bagi siswa, melestarikan lingkungan kepada siswa. Itu merupakan salah satu tujuan yang diharapkan oleh pihak sekolah kepada siswa agar menciptakan generasi yang maju. Hasil wawancara kepada kepala tata usaha bahwa di MAN 1 Cilacap menerapkan budaya lingkungan yang sekarang berkembang di namakan Adiwiyata. Melalui kebiasaan dalam mencintai lingkungan MAN 1 Cilacap mendapatkan predikat sebagai madrasah Adiwiyata mandiri tingkat provinsi dengan piagam yang diterima langsung dari gubernur Jawa Tengah Bapak Ganjar Pranowo pada tahun 2016. Pada tahun 2016 juga menerima special award pada ajang young inventor yang menjadikan siswa berlatih dalam berdaya. Ini sangat melatih mental dan keterampilan mereka. Pada tahun 2017 MAN 1 Cilacap masuk dalam peringkat tingkat nasional. Dengan melaksanakan program seperti membuat visi dan misi yang mengangkat tema tentang wawasan lingkungan, pembuatan profil madrasah yang berwawasan lingkungan, pembuatan buku pedoman madrasah, pembuatan silabus dan RPP yang

berisi wawasan lingkungan, pembuatan kelengkapan lingkungan hidup dan pembuatan barang dari ilmiah.

Dengan adanya penerapan nilai-nilai maupun memiliki bakat akan menjadikan sekolah yang bermutu dalam berbagai bidang. Termasuk kepuasan siswa dalam pelayanan di tata usaha atau administrasi. Tetapi selain itu sekolah ini memiliki kualitas yang masih kurang maka harus ditingkatkan. Dan kepuasan siswa masih tergantung pada persepsi orang lain. Ada juga sarana prasarana yang masih kurang meninjau, maka dari itu kualitas masih kurang dan perlu adanya tindakan. Untuk mengetahui kepuasan siswa dalam pelayanan yang diberikan, sekolah juga bisa menerapkan program kritik saran. Misalnya berbentuk angket tingkat kepuasan melalui google form. Hal tersebut bertujuan untuk mengukur seberapa puasny siswa dalam pelayanan yang diberikan.

Dari uraian diatas ,Setelah mengetahui pentingnya pelayanan tata usaha disekolah yang baik menimbulkan mutu pelayanan secara berkualitas yang dapat menarik bagi MAN 1 Cilacap. Maka peneliti tertarik dengan penelitian yang berjudul “ Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap”.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam menafsirkan judul diatas, maka peneliti terlebih dahulu memberikan batasan-batasan dan analisis terhadap judul penelitian. Adapun istilah yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Peran Tata Usaha

Peran merupakan suatu bentuk pemikiran yang dikembangkan agar bisa memaksimalkan potensi pikiran manusia dengan menggunakan otak kanan dan otak kiri nya secara semaksimal (Suhartatik, 2020, p. 11).

Tata usaha merupakan suatu penyelenggaraan pekerjaan administrasi yang berkaitan dengan tata tulis, mengumpulkan data dan mengolah, melayani dan lain sebagainya dalam organisasi atau perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa peran tata usaha merupakan suatu bentuk pemikiran atau tindakan kegiatan pekerjaan yang berkaitan dengan tata tulis, mengupulkan data dan mengolah, melayani dan lain sebagainya dalam organisasi sekolah.

2. Mutu Pelayanan Siswa

Mutu merupakan permasalahan utama yang akan menjamin perkembangan sekolah untuk meraih citra baik sekolah di dalam persaingan dunia pendidikan yang semakin banyak.

Menurut Cristopher Loviloc dalam buku *Recovery Mutu Madrasah (konsep dan analisis kinerja)* bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang memenuhi kebutuhan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud yaitu siswa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan siswa merupakan suatu usaha dan kegiatan yang memenuhi kebutuhan kualitas yang baik mencapai tujuan maupun meraih citra baik sekolah dalam persaingan pendidikan yang semakin banyak.

3. MAN 1 Cilacap

Madrasah Aliyah Negeri Cilacap berasal dari sebuah embrio Sekolah Persiapan IAIN Sunan Kalijaga Jogjakarta cabang Cilacap yang didirikan dan diresmikan pada tanggal 7 Juli 1970 M/5 Jumadil Awal 1390. SP IAIN didirikan oleh Yayasan Pesantren Al Ihya 'Ulumadin Cilacap dalam rangka memperluas lembaga pendidikan di Cilacap. Setelah berjalannya deapan tahun SP IAIN berubah status menjadi Madrasah Aliyah Negeri Cilacap. Perubahan status ini mempunyai dampak positif terhadap perkembangan lembaga. Secara berangsur-angsur MAN Cilacap berusaha meningkatkan diri bagi pengembangan

fisik maupun non fisik.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Cilacap terletak di Jalan Raya Kalisabuk Km. 15 Cilacap, ternyata Desa Kalisabuk Kecamatan Kesugihan, Kabupaten Cilacap dengan geografis terluas di ujung barat daya Provinsi Jawa Tengah. Kondisi lingkungan di Cilacap sangat heterogen, terdiri dari masyarakat nelayan (perikanan), pertanian, perkebunan dan industri. Namun pengaruh industri sangat dominan sehingga menuntut perkembangan masyarakat untuk maju dan berkembang kearah peradapan modern. Dan kondisi ini semakin membuat MAN Cilacap menjadi strategis dan potensial sebagai lembaga control terhadap perkembangan moral dan sosial masyarakat di Cilacap.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap ?
2. Bagaimana penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap ?

D. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai penulis adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan paparan pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi manfaat penelitian ini yaitu dapat dibagi menjadi dua, manfaat teoritis dan manfaat praktis. Antara lain sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa sebagaimana menjadi fokus penelitian ini merupakan suatu hal yang menarik untuk membuktikan apakah sebuah teori ini mampu diterapkan di lapangan. Dalam kerangka ini, manfaat teoritis penelitian adalah untuk memperdalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam serta penguatan pada keilmuan manajemen, khususnya dalam menerapkan peningkatan mutu pelayanan siswa di dalam pendidikan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti secara praktis, peneliti dapat memberikan pemahaman dan gambaran baru bagi peneliti tentang bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.
- b. Bagi MAN Hasil penelitian nantinya dapat digunakan lembaga sekolah khususnya tenaga tata usaha sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa ditahun selanjutnya.

- c. Bagi masyarakat umum penelitian ini diharapkan dapat dapat memberikan gambaran atau pengetahuan baru mengenai bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Secara garis besar, skripsi terdiri atas tiga bagian utama, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

1. Bagian awal

Bagian awal dari penyusunan skripsi ini meliputi : Sampul, Halaman Kosong, Halaman Judul, Halaman Pengesahan, Nota Konsultan, Nota Pembimbing, Motto, Halaman Perembahan, Kata Pengantar, Lembar Abstraksi, dan Daftar Isi.

2. Bagian isi

Bagian isi atau badan skripsi yaitu bagian yang berisi pokok permasalahan pembahasan serta hasil atau kesimpulan dari penelitian yang terdiri dari lima dengan perincian berikut :

Bab I. Pendahuluan

Berisikan Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penulisan, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II. Kajian Teori

Didalamnya mengulas tentang kajian teori atau landasan teori ialah berupa pendeskripsikan dan analisis teori yang akan dijadikan pedoman

peneliti dalam melakukan penelitian. Dalam hal ini yaitu teori yang berkaitan dengan *“Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap”*.

Bab III. Metode Penelitian

Dalam bab ini terdiri dari atas Jenis dan Lokasi Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Teknik dan Instrument Pengumpulan Data, Teknik Uji Keabsahan Data, Analisis Data, Prosedur Penelitian.

Bab IV. Hasil Dan Pembahasan

Dalam hal ini berupa penyajian data dan pembahasan. Bagian ini berisi deskripsi data dan analisisnya, dalam hal ini kaitannya dengan *“Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Di MAN 1 Cilacap”*.

Bab V. Penutup

Dalam bab ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian secara tegas dan lugas, sesuai dengan permasalahan peneliti dan tujuan penelitian. Setelah hasil penelitian disimpulkan, peneliti memberikan saran yang operasional berdasarkan temuan penelitian dan yang terakhir Penutup.

3. Bagian akhir

Pada bagian akhir, tercantumkan Daftar Pustaka, lampiran-lampiran, serta Daftar Riwayat Hidup.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Tata Usaha

a. Pengertian Tata Usaha

Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Manajemen dalam arti sempit adalah manajemen sekolah atau madrasah yang meliputi: perencanaan program sekolah, pengawas atau evaluasi, dan sistem informasi sekolah (Usman, 2014, p. 6). Manajemen sebagai proses pengawasan atau pengelolaan. Manajemen juga dapat disebut dengan manajer yang dapat dianggap sebagai pengawasan bagaimana ia memantau kinerja tenaga pendidik atau tenaga lainnya di lembaga sekolah.

Tata usaha secara logis yaitu bagian manajemen yang berarti pengetahuan dan seni mengatur prosesnya pengelolaan dalam lembaga pendidikan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Tata usaha adalah suatu penyelenggaraan pekerjaan administrasi yang berkaitan dengan tata tulis mengumpulkan data dan mengolah, melayani dan lain sebagainya dalam organisasi atau perusahaan. (Ananda, 2018, pp. 118-119) Menurut Rahmawati dalam buku Manajemen Perkantoran, tata usaha adalah segenap aktivitas yang menghimpun, mengelola, mengganda, mengirim dan

menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan organisasi (Rahmawati, 2014, p. 18).

Ketata usahaan sekolah ialah suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan. Sedangkan menurut Rohiat, ketata usahaan merupakan tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan (Rohiat, 2012, p. 21).

Tata laksana pendidikan sering disebut dengan administrasi tata usaha, ialah segenap proses kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi (Jauhar, 2015, p. 94).

Dapat disimpulkan pengertian bahwa tata usaha ialah rangkaian kegiatan lembaga yang dilakukan seseorang atau sekelompok yang mempunyai tugas melayani, membantu, menyediakan kebutuhan dalam sekolah secara logis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan yang direncanakan.

Ruang lingkup administrasi tata usaha sekolah meliputi (mahmud, 2015, pp. 16-21):

1. Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian /

ketenagaan

2. Pelayanan administrasi urusan keuangan
3. Pelayanan administrasi urusan data dan informasi
4. Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip

b. Tugas dan Peran Tenaga ke-Tata Usahaan

Terdapat tugas tata usaha yang mencakup 6 meliputi (Farikhah, 2015):

1. Menghimpun yaitu mengusahakan data yang tersedia agar mudah ditemukan dan siap digunakan ketika diperlukan.
2. Mencatat yaitu menulis keterangan kegiatan yang penting atau diperlukan dan disimpan dalam bentuk file maupun tulis tangan sehingga akan lebih mudah diingat.
3. Mengolah yaitu mengerjakan dan menyajikan program-program yang sudah direncanakan agar lebih mudah terarah.
4. Menggandakan yaitu memperbanyak program-program dengan berbagai cara.
5. Mengirim yaitu menyampaikan program atau kegiatan dari pihak yang satu ke pihak yang lain.
6. Menyimpan yaitu menyimpan file atau dokumen yang sudah dilakukan ke dalam tempat yang aman.

Diruang lingkup sekolah tata usaha dipimpin oleh kepala tata usaha yang bertugas melaksanakan ketatausahaan sekolah dan bertanggung

jawab dalam kegiatan-kegiatan yaitu penyusunan program kegiatan tata usaha sekolah, pengelolaan keuangan sekolah, pengurus administrasi ketenagaan dan siswa, pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah, menyusun administrasi perlengkapan sekolah , penyusunan data penyajian statistik sekolah, dan mengkoordinasikan dan melaksanakan 7k (Elfrianto, 2021, p. 369). Dalam hal peran yang dilakukan staf tata usaha meliputi membantu dalam menata sistem kearsipan, inventarisasi material sekolah, ikut serta menyusun beberapa berkas dan lain-lainnya sehingga memudahkan sekolah mendata segala sesuatu yang berkaitan dengan siswa maupuun guru-guru serta sdm lainnya disekolah (Ananda, 2018, p. 119).

c. Langkah-langkah Manajemen Tata Usaha

Dalam manajemen tata usaha terdapat tiga langkah, meliputi:

a. Perencanaan tata usaha

Secara umum perencanaan merupakan suatu proses yang terencana seperti mengambil keputusan tentang pemilihan, sasaran, tujuan, strategi, kebijakan, bentuk program dan penilaian keberhasilan dengan menghitung perubahan yang akan terjadi mencapai suatu tujuan yang efektif dan efisien (Hasibun, 2021, p. 3).

Dalam lingkungan ketata usahaan, perencanaan dapat diartikan sebagai proses merencanakan, menyusun, menata,

penggunaan metode, dalam suatu sasaran. Ketika kita ingin membuat suatu kegiatan harus merencanakan terlebih dahulu karena akan lebih terarah dan terencana dengan baik dan mencapai suatu tujuan yang di inginkan. Maka dari itu seorang tenaga ketata usahaan harus memiliki keahlian dalam merencanakan program yang hendak diberikan. Maka akan lebih mudah dalam menjalankan tugasnya.

b. Pelaksanaan tata usaha

Pelaksanaan adalah suatu kelanjutan seperti penggerakan, pemantauan, dan pengawas dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Jadi pelaksanaan tata usaha merupakan suatu proses kegiatan melayani, membantu memenuhi kebutuhan yang ada disekolah. Maka dari itu dalam pengolahan tata usaha seperti proses hubungan antara murid dengan petugas dalam kegiatan memberikan pelayanan kepada siswa untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kegiatan pengorganisasian dan kepemimpinan tata usaha membagi tugas seperti yang dilakukan oleh petugas administrasi sekolah dalam proses pelayanan jasa kepada pelanggan pendidikan.

c. Evaluasi tata usaha

Menurut Djaali dan Mujiono dalam buku Pengantar Evaluasi Program Pendidikan bahwa evaluasi merupakan suatu proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang di evaluasi (Rafida, 2017, p. 3). Atau juga disebut dengan upaya untuk mengukur kepuasan siswa dalam pelayanan yang petugas berikan kepada siswa.

Untuk mengetahui tercapainya perlu dilakukan usaha dan tindakan kepada para petugas ketata usahaan dalam penilaian pelayanan. Penilaian tersebut bertujuan untuk melihat kemajuan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan atau belum.

2. Mutu pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

1. Menurut Edward Sallis

Yang sering kita pahami bahwa mutu yaitu suatu hal yang membedakan antara baik dan tidak baik. Akan tetapi bertolak dari mutu menurut pendidikan yakni antara kegagalan dan kesuksesan. Jadi lebih jelasnya mutu merupakan permasalahan utama yang akan menjamin perkembangan

sekolah untuk meraih citra baik sekolah di dalam persaingan dunia pendidikan yang semakin banyak. Dalam setiap pandangan seseorang dengan orang lain terkadang mutu bertentangan, sehingga tidak aneh dalam dua sumber yang memiliki kesimpulan tidak sama tentang menciptakan citra baik lembaga. Dalam pencapaian mutu tidaklah mudah. Misalnya dengan melayani pelanggan dengan baik dan mendengarkan pelanggan saat bertatap muka maupun online, hal tersebut akan menciptakan mutu yang baik (Sallis, 2012, pp. 29-31).

2. Menurut Kaharuddin

Mutu dalam kamus besar bahasa Indonesia yaitu ukuran baik dan buruk, keadaan, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan dan sebagainya). Menurut Dzaufik Ahmad bahwa mutu pendidikan yaitu kemampuan sekolah dalam mengelola operasional dan efisien terhadap komponen yang berkaitan dengan sekolah sehingga menghasilkan komponen yang baik dan bersandar.

Konsep Deming dalam buku kepemimpinan kepala sekolah : Konsep dan Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan bahwa mutu merupakan pendidikan yang dapat menghasilkan keluhan , baik pelayanan dan lulusan sesuai kebutuhan atau harapan pelanggan yang sesuai dengan keinginan. Maka dapat dikatakan mutu sekolah merupakan

lembaga yang dapat memuaskan pelanggan dalam pelayanan baik pelanggan internal maupun eksternal (Kaharudin, 2021, pp. 29-38).

Manajemen mutu adalah cara untuk terus meningkatkan kinerja tingkat operasi disetiap fungsi dalam organisasi dengan mendayagunakan segala sumber daya manusia dan memanfaatkan modal yang tersedia. Menurut Ahyari mendefinisikan bahwa mutu atau kualitas adalah jumlah dari sifat-sifat produk, seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian, daya guna dan lain sebagainya. Sedangkan menurut D.L. Goetsch dan S. Devis mutu sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang maupun kelompok secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan atau direncanakan. Dengan adanya pelayanan kebutuhan akan lebih tertata dan terancang. Di dalam dunia pendidikan pelayanan sangat penting, karena untuk menarik pelanggan. Menurut Cristopher Loviloc dalam buku Recovery Mutu Madrasah (konsep dan analisis kinerja) bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang memenuhi kebutuhan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Jadi seorang

tata usaha melayani siswa dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka (Basit, 2022, p. 4).

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan pelanggan. Seperti pelayanan di sebuah lembaga atau institute. Pelayanan sering diinginkan dalam lembaga pendidikan yaitu yang mempunyai kualitas baik. Dengan kualitas yang baik akan memuat pelanggan puas karena merasa kebutuhan dipenuhi dengan baik. Menurut prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu. Indikator pengukuran kualitas yang baik, yaitu: 1) berwujud (*Tangibles*), 2) keandalan (*Reability*), kemampuan penyediaan layanan, 3) daya tanggap (*Responsibility*), 4) jaminan (*Assurance*), 5) empati (*Emphaty*), adanya rasa peduli.

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan seseorang dalam kelompok maupun individu yang menghasilkan mutu atau kualitas dimana kualitas muncul ketika kegiatan atau layanan sudah dilaksanakan sesuai keinginan dan kebutuhan dengan baik. Karena semakin mutu pelayanan baik , tingkat output dan input meningkat. Keuntungan yang banyak didapatkan oleh lembaga tersebut.

b. Prinsip Manajemen Mutu

Menurut Hansler dan Brunell dalam buku Manajemen : Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan Edisi 4 mengemukakan 4 prinsip yaitu (Usman, Manajemen : teori, praktik dan riset pendidikan edisi 4, 2014, pp. 607-609):

1. Kepuasan pelanggan

Pendidikan merupakan pelayanan jasa yang memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pelanggan. Pelanggan sekolah antara lain pelanggan internal maupun eksternal sekolah. Pelanggan eksternal antara lain orang tua siswa, pemerintah dan masyarakat termasuk komite sekolah. Pelanggan internal antara lain siswa, guru, staf tata usaha.

2. Respek terhadap setiap orang

Dalam sekolah setiap orang dipandang memiliki potensi. Apalagi orang yang berorganisasi akan dipandang sebagai sumber daya organisasi yang bernilai. Maka dari itu untuk meningkatkan mutu, setiap orang diberi kesempatan untuk berprestasi, bertukar pendapat dan berpartisipasi dalam mengambil keputusan. Jadi ketika berkomunikasi khususnya dalam pelayanan dapat terarah.

3. Manajemen berdasarkan fakta

Dalam memberikan setiap keputusan di sekolah selalu

didasarkan fakta bukan pada perasaan (*feeling*) atau ingatan semata. Misalnya dalam hal musyawarah dalam program pelayanan harus menyimpulkan berdasarkan fakta yang ada. Dengan hal itu mutu akan lebih terarah dan meningkat.

4. Perbaikan terus-menerus

Disekolah perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan berlanjut disetiap program atau evaluasi. Konsep yang biasa diterapkan yaitu dengan siklus PDCA, yang terdiri langkah perencanaan, melaksanakan rencana, memeriksa hasil pelaksanaan rencana, dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh (evaluasi). Maka dengan hal itu juga lebih ter arah.

c. Kualitas layanan pendidikan

Kualitas layanan pendidikan merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan oleh siswa dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa akan pendidikan ,serta ketepatan dalam menyampaiannya untuk mengimbangi harapan siswa. Dalam arti lain kualitas pelayanan merupakan tingkat kelebihan pelayanan dapat memenuhi keinginan pelanggan yang diberikan oleh suatu lembaga. Agar pelayanan dapat menghasilkan dan memberikan mutu yang baik, maka lembaga harus menciptakan citra bagus dan meningkatkan program-program yang sudah direncanakan.

Faktor penting yang mempunyai peran dalam upaya meningkatkan mutu layanan dan pendidikan siswa pada lembaga pendidikan yaitu orang tua dan guru. Keduanya sangat penting karena mereka mempunyai kerja sama untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dalam mewujudkan keinginan. Selain itu faktor tenaga kependidikan juga merupakan sistem yang mempengaruhi mutu pelayanan siswa karena dalam suatu wadah pendidikan seluruh anggota dan warga dalam lembaga sekolah sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan siswa.

Maka dari itu yang dilakukan untuk mewujudkan yaitu mereka bekerja sama dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan, pembelajaran dan pengelolaan lembaga sekolah. Walaupun banyak kendala yang dihadapinya, akan tetapi tanggung jawab tenaga pendidikan berpengaruh baik terhadap orang tua siswa.

Menurut Philip Crosby ada beberapa langkah dalam mendapatkan mutu yang baik seperti (Sallis, 2012, pp. 113-115):

1. Komitmen Manajemen (*Management Commitment*) yang berarti dalam statemen tersebut mutu harus jelas, singkat dan dapat dicapai.
2. Membangun Tim meningkatkan mutu (*Quality Improvement Team*).
3. Mengukur biaya mutu (*The Cost Of Quality*).

4. Membangun kesadaran mutu (*Quality Awareness*).
5. Kegiatan perbaikan (*Corrective Actions*).
6. Menekankan perlunya pelatihan pengawas (*Supervisor Training*).

d. Dimensi mutu layanan

Dalam pelayanan menggunakan metode SERVEQUAL (*Service Quality*) mempunyai lima dimensi mutu pelayanan antara lain (Pranata, 2021, pp. 20-22) :

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan pelayanan sesuai perjanjian.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu rasa kasadaran diri yang tinggi dari tenaga tata usaha dalam memberikan pelayanan cepat serta memberikan hak kepada pelanggan apabila terjadi suatu keluhan dan ingin memperbaiki keluhan tersebut.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menjamin pelayanan sehingga memberikan kepercayaan kepada konsumen.
- 4) Empaty (*Empathy*), yaitu suatu hal yang membina hubungan dan perhatian secara individual atau perseorangan yang diberikan pihak lembaga kepada siswa sebaik mungkin, kemampuan karyawan

untuk berkomunikasi dengan siswa dan usaha lembaga dalam memahami semua keinginan atau kebutuhan siswa.

- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu yang terdiri penampilan fasilitas fisik seperti peralatan, dan berbagai materi komunikasi. Wujudnya meliputi fasilitas fisik, gedung, perlengkapan, peralatan yang digunakan dan penampilan pegawai. Misalnya dalam sebuah lembaga terdapat fasilitas yang kurang memadai, penampilan pegawai kurang menarik, dan peralatan tidak lengkap akan mengakibatkan siswa tidak puas dengan apa yang mereka butuhkan dengan itu mereka malas untuk datang ke sekolah.

e. Karakteristik jasa pendidikan

Menurut Pantjorini dan kawan-kawan mengemukakan beberapa karakteristik jasa pendidikan yaitu :

- 1) Tidak terwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak terwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi subsistem lembaga pendidikan).

- 2) Tidak terpisah (*Inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serentak (simultan)

dan waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan.

3) Bervarisi (*Variability*)

Jasa pendidikan yang diberikan sering kali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikan, serta dimana hasil jasa pendidikan tersebut.

4) Mudah musnah (*Perishability*)

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang.

Berdasarkan beberapa karakteristik jasa pendidikan yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ditawarkan dalam pendidikan sebagai produknya memiliki sifat tidak terwujud, tidak dapat disimpan, dapat berubah-ubah tergantung menyajikan, dan membutuhkan keterlibatan siswa sebagai pelanggan dalam proses penyampaian.

f. Alat Dan Teknik Peningkatan Mutu

Selain hal itu, ada beberapa alat yang digunakan dalam peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang diungkapkan oleh Edward Sallis, sebagai berikut (Sallis, 2012, pp. 197-210):

1) *Brainstorming* (Gugah pikiran)

Brainstorming merupakan satu alat yang digunakan

dalam manajemen mutu terpadu untuk memancing dan menghimpun sejumlah gagasan tentang isu dan masalah tertentu. Alat ini digunakan terutama apabila masalah itu sendiri belum jelas dalam tahap identifikasi masalah dan juga dalam tahap analisis masalah.

2) *Affinity network* (jaringan kerja kemiripan)

Teknik ini digunakan untuk mengelompokkan sejumlah gagasan, pendapat, atau bahan-bahan kajian menurut kemiripannya. Gagasan itu adalah pendapat yang mempunyai kemiripan yang dikelompokkan dalam satu kategori yang kemudian diberi judul. Teknik ini digunakan agar tim bekerja sama tidak kacau dan tenggelam dalam kumpulan gagasan yang simpang siur.

3) *Force- Field Analisis* (Analisis keadaan lapangan)

Teknik ini adalah suatu alat untuk mengidentifikasi atau mendiskusikan dua jenis kekuatan, yaitu kekuatan pendorong dan penghambat bagi terwujudnya suatu perubahan yang diinginkan. Alat ini digunakan apabila kita mengadakan suatu perubahan yang diinginkan. Alat ini digunakan apabila kita mengadakan suatu perubahan dengan jalan memperbesar kekuatan pendorong dan pada waktu yang sama menetralkan kekuatan penghambat.

4) *Benchmarking* (Pengukuran Kinerja)

Alat ini digunakan untuk membandingkan kinerja lembaga kita sendiri dengan kinerja lembaga lain dalam rangka mengetahui kinerja yang baku. Alat ini digunakan untuk mewujudkan keunggulan kompetitif.

g. Kepuasan Pelanggan pendidikan

Kepuasan merupakan suatu pengungkapan perasaan seseorang setelah menerima layanan klerja yang diberikan. Tingkatan kepuasan yaitu perbedaan dari hasil pekerjaan terhadap keinginan. Maka apabila kinerja sesuai dengan keinginan, pelanggan akan mendapatkan rasa puas. Apabila hasil kinerja melampau dari harapan pelanggan akan mendapatkan kepuasan tersendiri dengan rasa senang dan bahagia. Dengan adanya kepuasan dalam pelayanan lembaga akan menghasilkan beberapa tujuan yang dicapai sesuai target dan keinginan, seperti mudahnya dalam input dan output pelanggan. Pelanggan diberikan pelayanan yang baik sehingga merasa kepuasan.

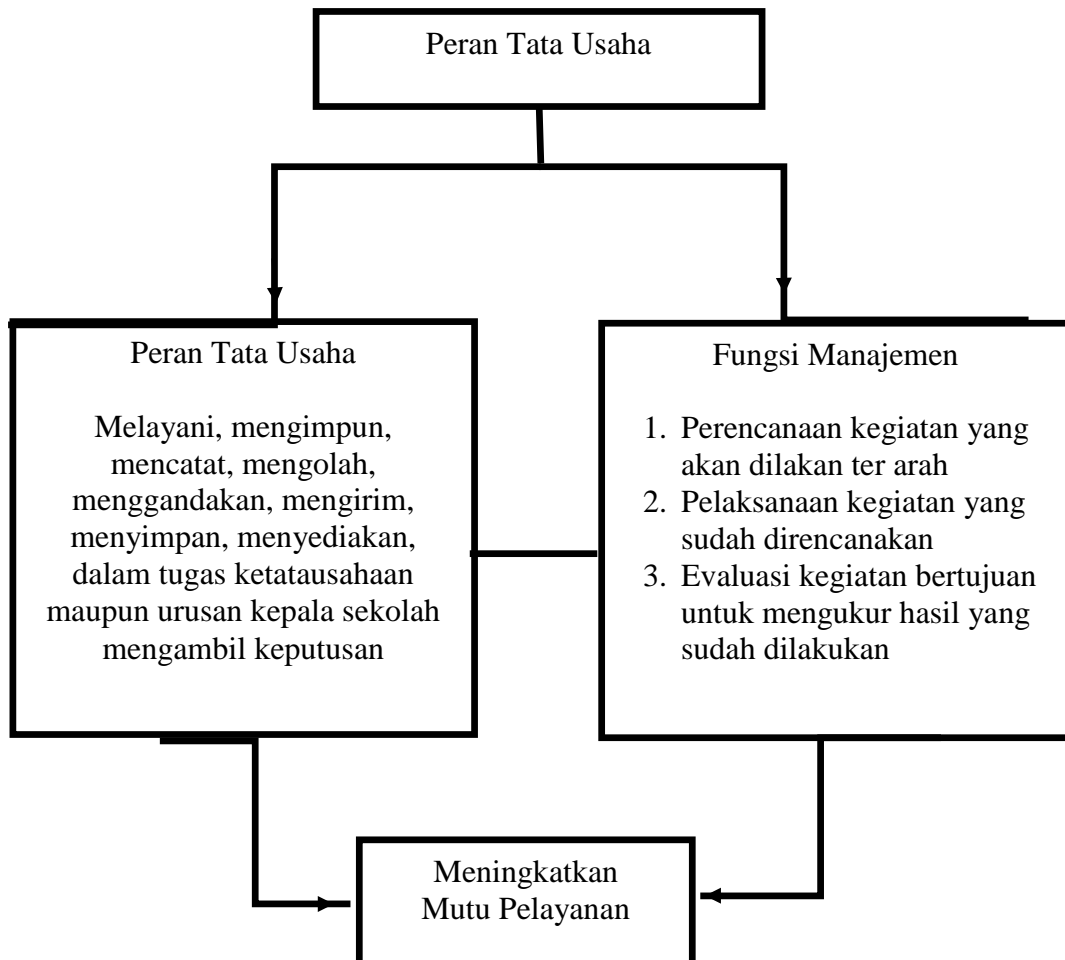
Terdapat beberapa indikator yang dijadikan tolak ukur bagi seorang Public Relation Marketing (Praktisi Humas Pemasaran) dalam melakukan tugas pelayanan (*customer service*) yang lebih baik dibandingkan *customer relation* dan demi mencapai *customer satisfaction*, diantaranya :

1. Dalam aspek memberikan menghargai kepentingan dan

kebutuhan konsumen.

2. Dalam aspek komunikasi mampu melakukan komunikasi dua arah.
3. Di dalam attitude mengedepankan sikap professional serta efektif dan efisien.
4. Dalam aspek privasi dapat dipercaya.

B. Alur Pikir



Tata usaha sekolah merupakan proses dalam mengelola ketatausahaan dalam sekolah seperti perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi oleh individu atau kelompok yang bertujuan mencapai tujuan. Tata usaha tidak hanya dalam satu bidang tetapi bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru, staff atau bekerja sendiri. Tugas yang mereka kerjakan seperti belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, sarana prasarana, urusan kepala sekolah, keuangan, bekerja dilaboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat. Karena setiap lembaga menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan mencapai tujuan.

peran yang dilakukan staf tata usaha meliputi membantu dalam menata sistem kearsipan, inventarisasi material sekolah, ikut serta menyusun beberapa berkas dan lain-lainnya sehingga memudahkan sekolah mendata segala sesuatu yang berkaitan dengan siswa maupun guru-guru serta sdm lainnya disekolah. Fungsi dan tugas yang dimiliki oleh ketatausahaan meliputi; melayani, menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim , menyimpan. Dalam tata usaha mempunyai peran yang menciptakan pelayanan yang baik. Mutu pelayanan yang baik sangat berpengaruh dalam perkembangan lembaga. Mutu pelayanan merupakan suatu aktifitas bertujuan untuk menciptakan kualitas dalam layanan yang baik. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi, keputusan dan harapan pelanggan. Terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dilaksanakan antara harapan sebelumnya dan penilaian atau pengukuran produk yang dipantulkan setelah pemakaian. Sedangkan harapan pelanggan yaitu karyawan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan perencanaan kegiatan, pelaksanaan kegiatan, evaluasi kegiatan

atau pelayanan yang sudah di lakukan, ada kendala atau kurang puasnya pelanggan menerima pelayanan. Tata usaha penting dalam pelayanan yang bermutu sangat diinginkan agar pelanggan merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Dalam peningkatan mutu tidak jauh dari fungsi manajemen dalam sekolah. Seperti

Untuk mengetahui sebuah hasil peningkatan mutu pelayanan terhadap peserta didik, maka melalui kualitas yang di miliki oleh lembaga oleh hal itu memudahkan lembaga mengajak bekerja sama dengan orang tua dan juga pemerintah ketika kualitas yang dimiliki oleh sekolah baik dalam bidang layanan tata usaha. Maka lembaga menjadi kualitas di masyarakat. Disini menunjukkan maka bahwa kualitas pelayanan sekolah sangat berpengaruh untuk menumbuhkan kepercayaan baik pemerintah masyarakat maupun warga dalam sekolah.

Dalam melaksanakan peranan tata usaha tidak terlepas dari fungsi manajemen. Fungsi manajemen merupakan bagian dari proses perencanaan, pelaksanaan, evaluasi yang bertujuan mencapai dengan efektif dan efisien. Fungsi manajemen sangat penting karena dapat menjadikan peran tata usaha lebih teratur dalam melaksanakan kegiatan dengan baik. Pertama perencanaan seperti merencanakan, menyusun sebuah kegiatan atau tugas yang akan dilakukan agar terarah dengan baik. Misalnya lembaga akan membuat kegiatan atau melaksanakan tugas yang diberikan dari kepala sekolah harus merancang dahulu agar hasil yang diinginkan tercapai. Maka dari itu seorang tenaga ketata usahaan harus memiliki keahlian dalam merencanakan program yang hendak

diberikan.

Kedua pelaksanaan seperti melaksanakan program yang direncanakan. Pelaksanakan tata usaha ini suatu proses untuk melayani, membantu kebutuhan sekolah. Maka dalam mengolah tata usaha memberikan pelayanan kepada siswa mencapai program untuk tujuan yang diinginkan. Ketiga evaluasi seperti proses pengukuran atau penilaian kepuasa siswa dalam pelayanan yang diberikan. Evaluasi ini penting ketika melaksanakan program karena ketika program yang dilakukan masih terdapat kekurangan atau kurang puas sehingga dapat diperbaiki agar mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mengetahui tercapainya perlu dilakukan usaha dan tindakan kepada para tenaga ketatausahaan dan penilaian pelayanan. Dengan tiga fungsi tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka tujuan yang diinginkan tercapai.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

Metode adalah suatu cara atau teknis yang dilakukan penelitian, sedangkan penelitian merupakan semua kegiatan pencarian penyelidikan, dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian dan ilmu baru yang bermanfaat (Sugiyono, 2018, p. 24). Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dalam peneliti ini banyak menggunakan kata-kata atau gambaran dalam menjelaskan keadaan nyata lapangan.

Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta (Lutfiyah, 2017, p. 44).

Peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) yang merupakan penelitian yang dilakukan dilapangan dalam dunia nyata. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggunakan dan mengungkapkan (*to describe and explore*) dan meenggambarkan daan menjelaskan (*to describe and explain*) (Setiawan, 2018, p. 14). Dalam hal ini penelitian ini akan menjelaskan tentang peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap.

B. Lokasi / Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan mengambil lokasi di MAN 1 Cilacap.

2. Waktu Penelitian

Dalam penelitian peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, peneliti akan melaksanakan penelitian mulai dari bulan Juni 2022 sampai bulan Agustus 2022.

C. Sumber data

Sumber data yang dipakai oleh peneliti adalah data kualitatif, merupakan data yang disajikan dengan memberikan memberikan penafsiran atau deskriptif dan dilakukan secara konstektual dan menyeluruh (A, 2014, p. 328)(A, Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif,dan Gabungan Edisi pertama., 2014). Dalam peneliti ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun yang menjadi orang memberi informasi pada peneliti ini tata usaha yang terkhusus yaitu kepala tata usaha, siswa. Sumber data yang dapat dipergunakan dalam penelitian ini didasari dua sumber yaitu :

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkna oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data tersebut diperoleh dari kepala tata usaha dan siswa.

2. Sumber data sekunder (data pelengkap) yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Sumber tersebut diperoleh dari buku-buku, artikel, jurnal, laporan dan lain (Sodik, 2015, pp. 67-68).

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang ada penelitian. Kegiatan pengumpulan data merupakan prosedur yang sangat menentukan baik tidaknya suatu penelitian. Peneliti dalam mengumpulkan data memerlukan alat atau pedoman yang disebut dengan instrument penelitian. Data yang diperoleh akan ditata, akan diproses dan juga dianalisis sehingga akan mengumpulkan banyaknya informasi yang akan diteliti sesuai yang terjadi.

Metode yang digunakan oleh peneliti yaitu :

1. Metode observasi

Metode observasi adalah cara yang penting untuk mendapatkan informasi yang pasti tentang sesuatu, karena yang di ucapkan seseorang belum tentu dengan apa yang dikerjakan (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, R & D, 2016, p. 145).

Metode observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan mengamati secara langsung dan tidak hanya satu atau dua kali tetapi dengan berkali-kali untuk memperoleh informasi yang jelas seperti data-data yang diperlukan untuk bahan penelitian, dan mengetahui secara reel sekolah

tersebut.

2. Metode wawancara

Wawancara merupakan proses menjaring informasi atau data melalui interaksi verbal ataupun lisan. Wawancara dapat dilihat sebagai metode pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dilakukan kepada umum, dua orang atau lebih bertujuan untuk menyalurkan informasi atau data yang dibutuhkan secara lancar dan jelas (Suwartono, 2014, p. 49).

Dalam jenis wawancara penelitian ini dilakukan dengan cara mengetahui lebih dalam informasi-informasi bertujuan untuk dikumpulkan data-data yang di dapat yang dilakukan dengan dua orang atau lebih dalam tatap muka. Wawancara ini bersifat verbal, yang dilakuan secara langsung. Adapun narasumbernya adalah kepala tata usaha dan siswa. Dengan teknik wawancara menunjukkan bahwa akan mendapatkan informasi tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian yang tersusun guna menyelesaikan penelitian skripsi ini.

3. Metode dokumentasi

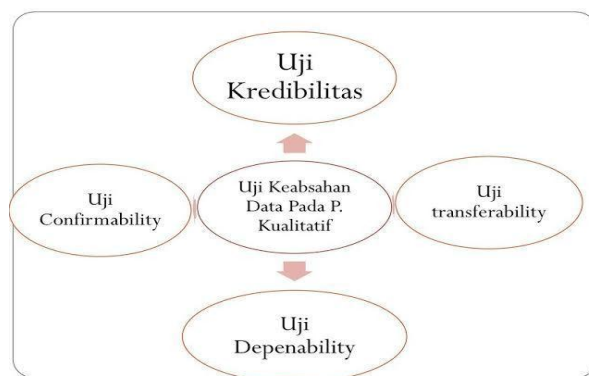
Metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data atau informasi mengenai suatu hal atau variabel yang berupa dokumen-dokumen, transkrip, buku, surat kabar, foto, video dan benda lainnya (Sodik, 2015, pp. 77-78) .

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode dokumentasi

untuk mengetahui gambaran atau kondisi secara umum tentang MAN 1 Cilacap, menggali data mengenai proses tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di MAN 1 Cilacap serta dokumen-dokumen yang diperlukan dalam peneliti ini.

E. Teknik Uji Keabsahan Data

Kabsahan data yaitu untuk mengetahui hasil kebenaran dan keadilan suatu data yang diperoleh, sehingga data yang layak dan benar sesuai dilapangan. Peneliti ini menggunakan triangulasi sumber pengumpulan data atau subjek peneliti dan menggunakan triangulasi metode pengumpulan data atau ragam cara pada satu sumber.



Gambar. 2.1 Metode Triangulasi

Uji data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan semua penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan seperti dibawah ini :

1. Creadibility

Menurut Satori, Djama'ah dalam buku Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan bahwa kredibilitas merupakan ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan

kecocokan konsep peneliti dengan hasil peneliti (Wijaya, 2020, p. 123).

Uji Credibility (kreadibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah.

2. Dependability

Reabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dependability atau reabilitas adalah suatu penelitian yang sama yang menghasilkan hasil yang sama juga.

3. Confirmability

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji confirmability penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil peneliti telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji confirmability berarti menguji hasil penelitian yang dilakukan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan hasil dari proses yang dilakukan maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability.

F. Analisis Data

Kata analysis data berasal dari Bahasa Yunani, terdiri dari kata “ana (atas)” dan “Iysis (memecahkan)” dapat diartikan bahwa analisis data merupakan kegiatan penelahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai social, akademis, dan ilmiah.

Tahap selanjutnya dalam peneliti ini yaitu pengolahan data dengan menggunakan analisis data. Analisis data dengan menggunakan model interaktif oleh Miles dan Huberman melalui beberapa komponen yaitu (Mardawani, 2020, pp. 66-68):

1. Data Reducation (Reduksi data)

Reduksi data merupakan pengumpulan data-data, memilih hal-hal pokok memfokuskan hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Teknik ini digunakan peneliti untuk memilih data yang digunakan dari kata dasar lapangan. Dan data ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan aspek-aspek permasalahan atau fokus dalam penelitian.

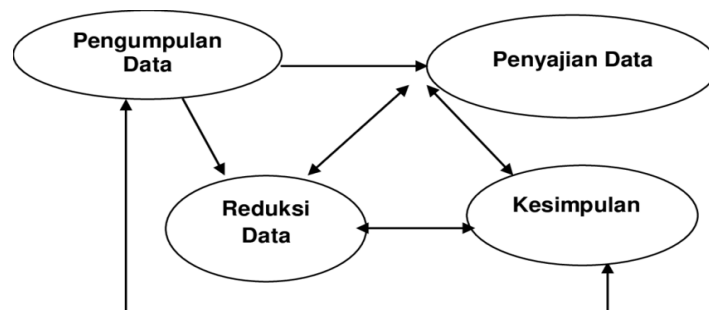
2. Data Display (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah melakukan penyajian data. Tahapan penyajian data ini, peneliti akan menafsirkan penjelasan dan gambaran mengenai peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap. Karena penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, maka menggunakan penyajian data dalam bentuk teks yang naratif. Penyajian data ini dimaksud untuk mempermudah peneliti menafsirkan data serta menarik kesimpulannya.

3. Conclusion Drawing / Verivication (Pendarikan kesimpulan)

Langkah selanjutnya analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi. Langkah ini yang nantinya

akan menjawab rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan. Sesuai uraian diatas, maka analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data model Miles dan Huberman. Teknik penelitian ini terdiri dari tiga tahapan yakni teknik pengumpulan data, memproduksi data serta melakukan penarikan kesimpulan seperti pada diagram dibawah ini :



Gambar. 2.2 Analisis data menurut Miles dan Huberman

G. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini melalui beberapa tahap yaitu (Agusiady, 2022, pp. 158-159):

a. Tahap Pra Lapangan

Penelitian kualitatif pada tahap pra lapangan merupakan menyusun rencana penelitian yang mengandung latar belakang masalah dan alasan; penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan daya, rancangan prosedur analisis data, rancangan perlengkapan yang diperlukan dilapangan, dan rancangan pengeluaran kebenaran data. Pemilihan penelitian sekolah

berdasarkan kondisi lapangan itu yang dilakukan sesuai dengan tema penelitian.

Tahap ini melakukan dengan meneliti pendahuluan melalui identifikasi masalah dan mencari subjek sebagai narasumber. Selama proses peneliti melakukan penjajagan lapangan terhadap latar penelitian, mencari data dan informasi tentang peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap. Pada peneliti ini juga berupaya mencari informasi rujukan dan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian akan dirancang dan disusun. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni- Agustus 2022.

b. Tahap Pekerjaan Lapangan

Dalam tahap ini harus mudah memahami situasi dan kondisi lapangan, dalam pelaksanaanya menggunakan teknik mengamatan (observation), wawancara (interview) dengan menggunakan alat bantu. Tahap ini peneliti mulai meakukan pencarian data melalui subjek penelitian yang sudah ditentukan di awal dan melalui dokumen-dokumen yang peneliti dengan melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, tahap ini brjalan dari bulan Juni-Agustus 2022.

c. Tahap Analisis Data

Tahap ketiga dengan analisis data merupakan mengorganisasikan dan menguntungkan data kedalam pola, kategori, dan satuan, uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja.

Analisis data diperoleh setelah dilapangan.

Peneliti dalam tahap ini melakukan rangkaian proses analisis data kualitatif sampai pada pemberian data-data yang diperoleh sebelumnya. Tahap analisis data dilakukan pada bulan Juni –Agustus 2022.

d. Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Tahap yang terakhir yaitu tahap pelaporan. Tahap ini dilakukan ketika semua bagian penelitian sudah dianggap sempurna dan siap untuk dimasukkan menjadi laporan kajian dalam sebuah tulisan. Tahap ini berisi berbagai macam lisan maupun teks ari berbagai hasil rujukan dan teuan data penelitian. Tahap ini juga dilakukan dengan konsultasi dosen pembimbing yang telah ditentukan dalam pengerjaan laporan hasil penelitian ini. Tahap penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2022. dalam menilai kinerja produk tersebut.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran tempat penelitian

1. Profil MAN 1 Cilacap

Nama	: MAN CILACAP
NSSM/NSM	:131133010001
NPSN	:20362825
Alamat	: Jl. Raya Kalisabuk Km. 15 Cilacap, Des. Kalisabuk, Kec. Sugihan
No. Telp	: (0282) 5263586
Email	: man_cilacap@ymail.com
Website	: www. Mancilacap.sch.id
Ketua Yayasan	: Drs. H. Muslimin Winoto, M.Pd.I
No SK Pendirian	: 17 Tahun 1978
Tanggal SK Pendirian	: 16 Maret 1978
No SK Akreditasi	: 138/Bap-Sm/X/2014
Akreditasi	: A
Posisi Geografis	: Pesisir pantai, Batas kota hanya berkisar 1,2 km

2. Sejarah berdirinya MAN 1 Cilacap

Madrasah Aliyah Negeri 1 Cilacap terletak dijalan Raya Kalisabuk Km. 15 Cilacap, tepatnya desa kalisabuk kecamatan sugihan. Madrasah Aliyah Negeri Cilacap berasal dari sebuah embrio sekolah

persiapan. IAIN Sunan Kalijaga Jogjakarta Cabang yang didirikan dan diresmikan pada tanggal 7 Juli 1970 M/ 5 Jumadil awal 1390. SP IAIN didirikan oleh yayasan pesantren Al Ihya Ulumadin Cilacap dalam rangka memperluas lembaga pendidikan di Cilacap.

Sebelumnya usaha penegrian dimuali sejak tahun 1968, diusulkan ke Departemen Agama di Jakarta. Kemudian usulan ini diperbarui lagi pada tahun 1969 tetapi masih belum ada hasilnya. Kemudian pada tahun 1970 Bpk H. Basrowi selaku kepala memberanikan diri datang ke Menteri agama tetapi dipersulit oleh direktorat. Dengan berdirinya Sekolah Persiapan, maka sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Agama Nomor: 33 Tahun 1970, tanggal 7 Juli 1970, maka Sekolah Persiapan di Maos menjadi Sekolah Persiapan Institut Islam Agama Negeri “ Al Jami’ah Sunan Kalijaga”

Pada saat itu pasca G 30 S PKI, Bupati Cilacap, Kartabrata merasa dengan adanya SPIAIN ini sangat membantu dalam hal merehabilitasi masyarakat Cilacap yang tadinya merah menjadi hijau, sehingga mendapat kemudian dari Pemerintah Kabupaten Cilacap. Temat peresmian penegrian berada di Pendopo Kabupaten Cilacap dilaksanakan dengan upacara pada tanggal 8 Juli 1970. Setelah dinegrikan pendiri dan pengurus SPIAIN berhenti bertugas karena sudah diambil alih oleh pemerintah dan segala biaya sudah ditanggung oleh pemerintah.

Perubahan status dari SPIAIN menjadi Madrasah Aliyah Negeri

Cilacap di Maos tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Agama RI No. 17 Th 1978, tanggal 16 Maret 1978 dan dituangkan dalam “Berita Acara Serah Terima Sekolah Persiapan IAIN Sunan Kalijaga tanggal 31 Juli 1978. Penegrian ini dilakukan oleh Menteri Kesejahteraan Rakyat pada saat itu dijabat oleh Dr. Idham Kholid.

3. Visi, misi, dan tujuan Madrasah

a. Visi

“Terdepan dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Berbudaya Lingkungan, Agamis dan Nasionalis” (Temüberlian)

b. Misi

Misi dari MAN 1 Cilacap adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan ilmu dan teknologi tepat guna
- 2) Menyiapkan dan membina peserta didik unggul dalam prestasi di taraf nasional maupun internasional
- 3) Mengkampanyekan usaha pelestarian lingkungan hidup, pengendalian kerusakan lingkungan, dan pengendalian pencemaran serta menetapkan kebijakan tentang madrasah adiwiyata
- 4) Mewujudkan MAN 1 Cilacap sebagai Madrasah berbudaya lingkungan
- 5) Menumbuhkembangkan perilaku religius dalam diri peserta didik sehingga dapat menghayati dan mengamalkan nilai-nilai asmaul husna dalam segala aspek kehidupan

- 6) Meningkatkan akhlakul karimah seluruh warga madrasah
- 7) Meningkatkan profesional tenaga pendidik dan kependidikan yang berwawasan kebangsaan
- 8) Mengembangkan semangat kebangsaan yang berakar pada nilai nilai budaya bangsa

c. Tujuan madrasah

Tujuan Madrasah adalah sebagai berikut:

- 1) Menghasilkan lulusan yang memiliki ahlak mulia didasari iman taqwa kepada Allah SWT
- 2) Menegakkan aturan yang diberlakukan di Madrasah dengan didasarkan pada kesadaran moral
- 3) Menghasilkan lulusan yang berpotensi melanjutkan ke Perguruan Tinggi dan berkarakter kebangsaan
- 4) Menyiapkan lulusan yang memiliki keterampilan dan teknologi sebagai bekal memasuki dunia kerja
- 5) Mewujudkan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional
- 6) Mewujudkan pelayanan prima di bidang pendidikan

4. Keadaan Kependidikan

Dalam kelangsungan proses pendidikan dimadrasah, pasti akan membutuhkan adanya tenaga kependidikan tidak hanya tenaga pendidik. Kehadiran tenaga pendidik dan tenaga kependidikan ini sangat penting, selain itu yang diharapkan mereka mampu

melaksanakan tugas dan tanggung jawab di bidang pengajaran dan tata usaha ataupun bidang lainnya. Sehingga madrasah mampu mencapai tujuannya yaitu memberikan pelayanan maksimal terhadap siswa dan mencapai pelanggan atau *stalkholder*.

Tabel 1.2 Tenaga pendidik MAN 1 Cilacap

No	Nama	Pangkat
1	Drs. H. Muslimin Winoto, M.Pd.I	Pembina TK 1 (IV b)
2	Drs. Muhlisin, M.Pd	Pembina (IV/a)
3	Drs. Sugiyarta	Pembina (IV/a)
4	Drs. Faiz Al Hamidi, M.S.I	Pembina (IV/a)
5	Drs. Bambang Takariyanto	Pembina (IV/a)
6	Hj. Siti Nurhidayah, S.Ag	Pembina (IV/a)
7	Mujiyanti, S.Pd	Pembina (IV/a)
8	Rochmawati Hidayantini, S.Pd	Pembina (IV/a)
9	Drs. H. Jaka Mulyono	Pembina (IV/a)
10	Siti Maryati, S.Ag	Pembina (IV/a)
11	Drs. Anis Hidayah	Pembina (IV/a)
12	Agik Tusanawati, S.Pd, M.Pd	Pembina (IV/a)
13	Ali Masykur, S.Pd	Pembina (IV/a)
14	Priyo Wahyuono, S.Pd, M.Pd	Pembina (IV/a)
15	Drs. Tasrun, M.Pd.I	Pembina (IV/a)
16	Naili Inayati, S.Pd	Penata Muda (III/a)

17	Masruri, S.Pd, M.Pd	Pembina (IV/a)
18	Sujarwo, S.Pd	Pembina (IV/a)
19	Drs. Sutiasno, M.Pd	Pembina (IV/a)
20	Hj. Puji Hartati, S.Pd, M.Pd	Pembina (IV/a)
21	Siti Nurkhayati, S.Pd	Pembina (IV/a)
22	Suprihatin, S.Pd	Pembina (IV/a)
23	H.Susilo, S.Pd, M.Pd.I	Pembina (IV/a)
24	Wahyu Jatmiko, S.Pd	Pembina (IV/a)
25	Umami Sa'diyah, S.Pd	Pembina (IV/a)
26	Agus Sukowo, S.Pd	Pembina (IV/a)
27	Siti Rochani, S.Pd	Pembina (IV/a)
28	Ahmad Sobari, S.Ag., M.Pd	Penata TK.I (III/d)
29	Hj. Siti Badingah, S.Ag	Penata TK.I (III/d)
30	Eny Nurhidayah, S.Pd	Penata TK.I (III/d)
31	Isro Idiana, S.Pd	Penata (III/c)
32	Raden Fatkhul Majid, S.Pd. Jas	Penata (III/c)
33	Artono Krifandi, S.Pd	Penata (III/c)
34	Sudiyatmi, SE	Penata (III/c)
35	Muhammad Muslimin, S.Pd	Penata (III/c)
36	Pujiyati, S.Pd	Penata (III/c)
37	Adi Rismawan, S.Pd	Penata (III/c)
38	Titin Yuhertin, S.Pd	Penata (III/c)
39	Nur Agustin Siswi Handayani. S.Pd	Penata (III/c)
40	Muslihudin, S.Ag	Penata (III/c)
41	Saeful Nguzed, S.Ag	Penata Muda (III/a)
42	Nurul Aini, S.Pd.I	Penata Muda (III/a)
43	Zaenal Muttaqin Efendi, S.Pd	Penata Muda (III/a)

44	Waryanto, S.Pd	-
45	Isa Ansori, S.Pd	-
46	Juwita Aprilianti, S.Sos	-
47	Drs. H. Yazid	-
48	Ani Masykuroh, S.Sos	-
49	Eli Widoyo Retno, S.SI, M.Pd	-
50	Lutfi Ma'ruf, S.Pd.I	-
51	Ghani Prasetya, S.Pd	-
52	Yuswi Setiati, S.Pd	-
53	Lutfani, S.Pd	-
54	Fuad Ma'sum, S.Pd	-
55	Nadiya Zulfa, S.H.I	-
56	Reza Hayyuningtias, S.Pd	-
57	Imam Eling wahyu P.A S.Si., S.Pd	-
58	Eko Makhmud Hidayat M, S.Pd	-
59	Fitri Oktaviana, S.Pd	-
60	Arina Fauzia Ainani, S.Pd	-

Tabel 1.3 Tenaga Kependidikan MAN 1 Cilacap

No	Nama	Jabatan
1	Hastri Atmiyatunissa, SE	Kaur tata Tata Usaha
2	Wiwin Asih Rahmawati, S.Pd	Pelaksanaan Perpustakaan
3	Slamet Hidayat, S.Pd	Bendahara Madrasah
4	Sugeng Mardiyanto	Pengadministrasi ATK Kantor/ Legalisir
5	Siti Amanah	Pelaksanaan Perpustakaan
6	Umi Fatmah	Kesiswaan
7	Noor Anita Nofiati, A.Md	Pelaksanaan Perpustakaan

8	Agus Riyanto	Jaga Malam
9	Sri Asliyanti	Agendaris
10	Setianingsih, ST	Bendahara Pemasukan SOP
11	Sartini, SE	Bendahara Pemasukan SOP
12	Endi Surakhmat	Operator BMN
13	Aditya Widiyanto	Pengadministrasi / IT
14	Khodimatun Nangimah	Pramusaji
15	Munasir	Kebersihan
16	Wasirun	Kebersihan
17	Mujiono	Kebersihan
18	M. Mansur	Security
19	Narto	Security
20	Yasminnisa, S.Pd.I	Perencanaan Anggaran
21	Wahyu Setiadi	Security
22	M. Naufal Ridho R	Security

5. Keadaan Siswa

Berikut ini jumlah peserta didik MAN 1 Cilacap dalam kurun
3 tahun terakhir.

Tabel 1.4 Keadaan Siswa MAN 1 Cilacap 3 Tahun Terakhir

Kelas	JUMLAH SISWA								
	2020-2021			2021-2022			2022-2023		
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML
X	102	306	408	97	333	430	138	322	460
XI	68	248	316	101	308	409	96	333	429
XII	74	283	357	67	249	316	103	308	441
Jml	244	837	1.081	268	890	1.155	337	963	1.330

6. Sarana Prasarana

Keadaan sarana prasarana menjadi hal yang terpenting dalam lembaga pendidikan. Sekolah yang memiliki sarana prasarana yang lengkap akan mendukung proses kegiatan belajar mengajar, begitupun sebaliknya.

Berikut data sarana prasarana MAN 1 Cilacap tahun ajaran :

Tabel 1.5 Sarana Prasarana MAN 1 Cilacap

No	Nama Barang	Banyak	Luas	Keadaan
1	Ruang Kepala Sekolah	1	96	Baik
2	Ruang Waka Madrasah	1	32	Baik
3	Ruang Guru	1	380	Baik
4	Teori/ Kelas	30	2.391	Baik
5	Laboratorium	7	570	Baik
6	Perpustakaan	1	100	Baik
7	Ruang Keterampilan Menjahit	1	32	Baik
8	OSIM	1	20	Baik
9	UKM	2	20	Baik
10	BP/BK	1	64	Baik
11	TU	1	96	Baik
12	Sanggar Pramuka	1	20	Baik
13	Mushola	1	225	Baik
14	Multimedia/ Ruang Rapat Guru	1	100	Baik
15	Ruang Rapat Koordinasi	1	86	Baik
16	Aula	1	384	Baik
17	Ruang Komite	1	6	Baik

18	Ruang PKM	1	12	Baik
19	Ruang Mesin Penggandaan	1	9	Baik
20	Ruang Alat Musik atau Studio	1	16	Baik
21	Dapur Umum	1	32	Baik
22	Kantin	9	180	Baik
23	Lapangan Madrasah	1	756	Baik
24	WC/ Toilet	34	120	Baik
25	KSU MAN 1 Cilacap	1	64	Baik
26	Gudang	3	50	Baik
27	Pos Satpam	1	15	Baik
28	Tempat Parkir	2	250	Baik
29	Ruang Arsip	1	48	Baik
	Jumlah	109	6.314	

B. Pembahasan

Peneliti disini sudah melakukan observasi dilapangan mulai bulan Juli sampai Agustus 2022, mengenai peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, berangkat dari rumusan masalah di Bab 1 peneliti disini menemukan jawaban dengan melakukan wawancara kepada pihak sekolah yaitu kepala tata usaha dan siswa selaku proses pelayanan disekolah:

1. Peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap

MAN 1 Cilacap merupakan madrasah yang teletak di jalan raya kalisabuk tepatnya desa kalisabuk kecamatan kesugihan. Dan juga berasal dari sebuah Embrio sekolah PS IAIN yang didirikan oleh

yayasan pesantren Al Ihya Ulumadin Cilacap dalam rangka memperluas lembaga pendidikan di Cilacap.

Madrasah ini memiliki keindahan dan keunggulan dalam berprestasi, memiliki kelebihan dalam kelulusan yang mampu meningkatkan generasi madrasah ditahun yang akan datang. Karena sebuah lembaga harus mempunyai kualitas tinggi atau kualitas yang baik. Sehingga mampu memberikan madrasah yang baik dan banyak diminati oleh siswa. Terutama dalam pelayanan siswa dalam meningkatkan mutu pelayanan harus lebih baik. Pelayanan dalam lembaga sangat penting. Apalagi dalam pelayanan kepada siswa. Pelayanan yang sering kita jumpai dilembaga seperti pelayanan tata usaha, pelayanan bk, pelayanan terhadap tamu, alumni dan lain- lain. Tujuan lembaga dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa yaitu agar mempunyai dan menghasilkan kualitas yang baik, menciptakan generasi ekstrenal dan intenal siswa yang lebih meningkat. Salah satunya dalam pelayanan tata usaha terhadap siswa. Mutu pelayanan adalah salah satu gambaran lembaga dalam layanan yang baik memberikan yang baik dan layanan yang buruk memberikan citra yang buruk.

Bapak Jatmiko mengatakan bahwa mutu pelayanan dimana MAN 1 Cilacap ini biasa menggunakan SOP atau (Standar Operasional Prossedur) dalam pelayanan standar operasi prosedurnya antara lain : tamu yang datang biasanya melapor ke satpam terlebih dahulu, selanjutnya oleh satam akan dilanjutkan ke ruang PILAM (Pusat

Informasi dan Layanan Madrasah). Setelah itu tamu akan mengisi buku tamu didalamnya ada nama, alamat keperluan dan siapa yang ditemui. Dengan adanya buku tamu dipersilahkan menunggu ruang tamu dan dari dipersilahkan. Menunggu diruang tamu dan dari petugas piket akan memanggil yang akan ditemui. Setelah bertemu tamu boleh dipersilahkan meninggalkan madrasah (Jatmiko, 2022).

Dengan adanya proses pelayanan yang terencana atau teratur maka pelayanan akan lebih mudah dilakukan dan diterima oleh pelanggan. Dalam memberikan pelayanan itu tidak mudah harus memperhatikan faktor-faktor yang dilakukan. Seperti faktor utama dan faktor pendukung. Faktor utama meliputi sumber daya manusia yaitu karyawan atau staf yang melayani pelanggan. Sarana prasarana yang digunakan harus mendukung bagi staf saat melakukan tugas begitupun dengan produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dari pada produk instansi lain.

Bapak jatmiko mengatakan bahwa sarana prasarana yang ada dimadrasah sudah cukup dan memadai untuk manajemen sarana prasarana. Yang artinya untuk sarana prasarana ada SDM, Gedung, Kompter, Lab dan lain-lain (Jatmiko, 2022).

Ketika sarana prasarana, produk, Sdm sudah mencukupi maka kemungkinan untuk melakukan pelayanan dilembaga lebih mudah. Tapi kita harus memperhatikan kriteria atau kesesuaian dari SDM tidak sembarangan dalam memasukan ke lembaga. Sdm yang mampu

melayani dengan baik sesuai bidang stafnya, ramah, efektif dan efisien.

Di MAN 1 Cilacap juga memilih staf atau karyawan sesuai dengan bidang dan kriteria. Seperti yang dikatakan bapak Jatmiko bahwa sumber daya manusia yang dimadrasah ini dipilih sesuai kependidikannya. Artinya agar tidak memberatkan ada waktu PPG/ sertifikasi untuk linier antar ijazah. Jika tidak sesuai maka akan susah, maka dari itu bisa dikatakan bahwa madrasah ini sudah mencukupi dalam bentuk staf atau karyawan dalam pelayanan tata usaha (Jatmiko, 2022).

Menurut Sofiana selaku siswa berprestasi di MAN 1 Cilacap, mengatakan bahwa staf tata usaha bersikap profesional terhadap siswa-siswanya dalam pelayanan. Misalnya jika dalam urusan administrasi yang terdahulu yang maju. Pada artinya tidak pilih-pilih (Afdila, 2022).

Peran SDM atau staf tata usaha sangat penting bagi lembaga sekolah. Apalagi itu mencakup hal-hal berkaitan dengan kualitas pelayanan yang akan menjadi sebuah peminatan kualitas pelayanan yang baik. Tugas atau peran tata usaha yang dimiliki lembaga yaitu melayani, menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan, menyediakan urusan kepala sekolah dalam mengambil keputusan.

Menurut Sofiana selaku siswa berprestasi di MAN 1 Cilacap, mengatakan bahwa staf tata usaha yang bertugas menghargai kepentingan siswa-siswanya ketika membutuhkan pertolongan

misalnya dalam pelayanan. Yang artinya baik kesemua siswa ketika sedang ber urusan meminta surat menyurat saat ada acara organisasi akan menghubungi tata usaha terlebih dahulu (Afdila, 2022).

Bapak jatmiko mengatakan bahwa pelayanan administrasi di madrasah ini meliputi (Jatmiko, 2022):

1. Administrasi keuangan siswa
2. Administrasi siswa
3. Administrasi sekretariat
4. Administrasi surat menyurat
5. Administrasi dana /pendanaan
6. Administrasi melayani guru
7. Administrasi bendahara
8. Administrasi PILAM

Dalam tugas-tugas yang mereka laksanakan akan menghasilkan mutu bagi sekolah. Apa bila melaksanakan dengan baik dan mempunyai strategi dalam peningkatan mutu. Tujuan dari strategi dalam pelayanan lembaga yaitu langkah atau cara untuk mempermudah lembaga dalam melaksanakan tugas dengan lebih baik. Seperti melaksanakan tugas kepelayanan kepada siswa.

Menurut bapak jatmiko bahwa strategi yang ada dimadrasah ini meliputi strategi layanan guru, siswa, masyarakat, alumni, adanya rapat bulanan, ada pengaturan evaluasi kegiatan. Dengan hal itu akan ketahuan mana yang belum memiliki standar. Karena dengan adanya strategi yang

menghasilkan standar yang baik maka kualitas pelayanan siswa juga lebih meningkat (Jatmiko, 2022).

Menurut Sofiana selaku siswa berprestasi di MAN 1 Cilacap, mengatakan bahwa layanan dimadrasah yang diketahui meliputi layanan konsultasi Bk, Layanan administrasi keuangan, layanan surat menyurat (Afdila, 2022).

2. Penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap

Dalam peran tata usaha yang sudah kita ketahui juga mempunyai kebijakan. Bertujuan membantu tata usaha dalam melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan. Kebijakan yang ada dilembaga sekolah berbeda-beda seperti penerapan manajemen yaitu perencanaan kegiatan yang akan dilakukan agar terarah, pelaksanaan kegiatan yang sudah direncanakan, evaluasi kegiatan bertujuan untuk mengukur hasil yang sudah dilakukan.

Di paparkan oleh bapak jatmiko, kebijakan ketatausahaan dalam meningkatkan mutu di MAN 1 Cilacap bahwa terdapat 3 kebijakan yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi. Yang pertama perencanaan dilakukan dengan proses sistematis yaitu pengelola tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Yang kedua pelaksanaan dengan mengoptimalkan sumber tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya, sehingga nanti prosesnya

bisa bejalan dengan lancar. Yang ketiga evaluasi dilakukan minimal dua kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru, dan wali murid. Proses evaluasi dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa keluhan (Jatmiko, 2022).

Menurut Sofiana selaku siswa berprestasi di MAN 1 Cilacap, mengatakan bahwa pelayanan tata usaha yang diketahui meliputi melayani SPP, biasa 1 minggu 1 kali siswa-siswa di MAN 1 Cilacap selebihnya itu sekertaris membawa jurnal untuk ditanda tangani (Afdila, 2022).

Selain dalam penerapan sesuai manajemen juga menggunakan pusat informasi yang mana mempermudah madrasah melakukan pelayanan terhadap siswa maupun masyarakat. Bapak jatmiko juga memaparkan penerapan yang dilakukan tata usaha dalam memberikan pelayanan yang baik yaitu menggunakan penerapan PILAM (Pusat Informasi Layanan Madrasah) tamu, siswa, bapak/ibu guru, alumni dan masyarakat (Jatmiko, 2022).

Bapak jatmiko juga memaparkan keuntungan dalam penerapan pelayanan yang baik yaitu ketika pelayanan baik pasti akan mendapatkan respon yang baik. Apa bila ada pelayanan minimal terdapat kritik atau saran (Jatmiko, 2022).

Didalam beberapa keuntungan yang sudah dikatakan madrasah juga tidak jauh dari kendala bagi tata usaha saat melakukan pelayanan. Bapak jatmiko memaparkan kendala bagi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan yaitu banyak hal yang dapat menimbulkan kendala di antaranya adalah tidak sesuainya harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil sekolah yang kurang menyenangkan, suasana dan kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstra kurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah. Kepuasan siswa sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kakak kelasnya atas kualitas layanan sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran (Jatmiko, 2022).

Bapak jatmiko memaparkan bahwa solusi pada kendala yang sudah dijelaskan diatas meliputi ada pelatihan-pelatihan bagi anggota tata usaha atau staf untuk meningkatkan kemampuan baik secara ilmu kemampuan/praktek ilmu tata usaha tidak diam saja harus berkembang terus berkembang, apalagi sekarang aplikasinya ditambah makin sini makin banyak. Seperti itu madrasah mempunyai upgred kemampuan secara keilmuan dan dilakukan tergantung kebijakan dari

madrasah itu sendiri (Jatmiko, 2022).

C. Pembahasan Penelitian

Setelah peneliti mendapat hasil penelitian, mulai dari data observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu pada bab ini peneliti akan memaparkan rangkaian pembahasan yang akan diperkuat juga dengan teori yang sudah ada, berikut pembahasannya :

1. Peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap

Tata usaha merupakan salah satu bagian dari administrasi yaitu pelayanan terhadap pengelolaan usaha kerja sama yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan (Daharmi Astuti & DKK, Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah., 2020). Dengan demikian peran tata usaha sangat penting bagi madrasah. Apalagi berperan terhadap pelayanan siswa dalam meningkatkan mutu madrasah. Ada beberapa peranan pokok tata usaha meliputi (Irjus Indrawan, 2020):

- 1) Melayani pelaksanaan sesuai pekerjaan opeatif yang menyediakan beberapa keterangan-keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara baik.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat dalam hal ini dilakukan pengumpulan , penyediaan, penyajian

keterangan- keterangan (data dan informasi) bagi pimpinan guna mengambil keputusan.

Ruang lingkup administrasi itu sangat luas sehingga fungsi-fungsi administrasi pada umumnya di sekolah yaitu tata usaha, kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan serta kerja sama dan hubungan masyarakat. Sehingga tata usaha itu merupakan bagian dari fungsi administrasi pendidikan. Peran tata usaha menjadi pokok utama dalam pelayanan lembaga apalagi terhadap siswa. Kegiatan ketatausahaan tidak jauh dari kegiatan organisasi dalam mencapai suatu tujuan lembaga. Tempat kegiatan tata usaha di sekolah tidak hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan surat menyurat , tetapi menjadi pusat data dan informasi serta peranan yang menentukan peningkatan mutu pelayanan sekolah terhadap siswa. Tempat kegiatan tata usaha dipimpin oleh kepala tata usaha yang mana bertugas membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan kegiatan administrasi operatif sekolah dengan menyiapkan data dan informasi sekolah dalam mengembangkan mutu sekolah. Kepala tata usaha tidak sendirian dalam melaksanakan tugas, ia juga bersama staf-stafnya dalam melaksanakan tugas yang bertujuan mmencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan.

Pelayanan yang dilakukan oleh tata usaha juga untuk meningkatkan mutu pelayanan siswa di madrasah. Menurut Edward Sallis mutu merupakan permasalahan utama yang akan menjamin

perkembangan sekolah untuk meraih citra baik sekolah di dalam persaingan dunia pendidikan yang semakin banyak. Dan pelayanan juga bisa diartikan sebagai aktivitas seseorang maupun kelompok secara langsung untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan atau direncanakan. Jadi bisa disimpulkan bahwa mutu pelayanan merupakan suatu aktivitas atau kegiatan seseorang dalam kelompok maupun individu menghasilkan mutu atau kualitas dimana kualitas muncul ketika kegiatan atau layanan sudah dilaksanakan sesuai keinginan dan kebutuhan dengan baik.

Maka dari itu pelayanan MAN 1 Cilacap yang dilakukan untuk meningkatkan mutu kepada siswa ataupun masyarakat yaitu sesuai struktur dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Meliputi jika siswa ada keperluan dengan kegiatan ekstra kulikuler membutuhkan surat dari sekolah, maka siswa harus menuju ruang tata usaha yang bertugas surat menyurat ataupun kepada waka kesiswaan agar menghubungi tata usaha. Jika dengan tamu pelayanan terlebih dahulu menuju satpam lalu ke ruang pusat agar mengisi buku tamu dan bertemu dengan yang dituju. Dengan hal itu akan mempermudah proses pelayanan.

2. Penerapan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap

Penerapan merupakan suatu gerakan yang dilakukan seseorang individu maupun kelompok untuk mencapai suatu tujuan

yang sudah direncanakan. Yang berarti penerapan tata usaha yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh kepala tata usaha dan staf tata usaha dalam melaksanakan tugas untuk membantu urusan kepala sekolah maupun pelayanan sekolah termasuk siswa.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan siswa MAN 1 Cilacap juga menerapkan kebijakan yang dimana terdapat perencanaan, pelaksanaan, evaluasi. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah madrasah dalam melaksanakan kegiatan.

Kebijakan tersebut meliputi :

- 1) Perencanaan, kepala tata usaha yang bertugas mengelola memberikan pertemuan rapat bersama dalam penyampaian laporan-laporan pelayanan yang dimana menggunakan aspek-aspek kebutuhan siswa.
- 2) Pelaksanaan, memaksimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan pengembangannya. Melaksanakan kegiatan yang sudah direncanakan dalam rapat.
- 3) Evaluasi, dilakukan dalam 2 kali dalam enam bulan, mengevaluasi kegiatan yang sudah dilakukan apakah sudah mencapai target atau belum. Jika belum dilakukan perbaikan kembali.

Dengan kebijakan tersebut akan mempermudah proses pelayanan. Apa lagi dalam memberikan pelayanan yang baik itu sangat

diperlukan agar pemasukan madrasah lebih maju tidak hanya kaulitas luar akan tetapi kualitas dalam juga harus diperhatikan.

Seperti yang dikatan seorang public relation marketing (praktik humas pemasaran) yang dipaparkan dalam bab 2 kajian teori bahwa dalam melakukan tugas pelayanan (costumer service) yang lebih baik dibandingkan costumer relation dan demi mencapai costumer sarisfaction, diantaranya :

1. Dalam aspek memberikan menghargai kepentingan dan kebutuhan konsumen.
2. Dalam aspek komunikasi mampu melakukan komunikasi dua arah.
3. Di dalam attitude mengedepankan sikap professional serta efektif dan efesien.
4. Dalam aspek privasi dapat dipercaya.

BAB V

SIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian tentang peran tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap, baik yang dilakukan dengan wawancara, observasi juga dokumentasi yaitu mutu pelayanan yang sering digunakan di madrasah ini menggunakan SOP (Standar Operasi Nasional) yang dimana sesuai struktur saat melaksanakan tugas dan kegiatan madrasah. Seperti tamu yang datang biasanya melapor ke satpam terlebih dahulu, selanjutnya oleh satpam akan dilanjutkan ke ruang PILAM (Pusat Informasi dan Layanan Madrasah), setelah itu tamu akan mengisi buku tamu, didalamnya ada nama, alamat, keperluan dan siapa yang ditemui. Dengan adanya buku tamu dipersilahkan menunggu diruang tamu dan dari petugas piket akan memanggil yang akan ditemui tamu tersebut, setelah selesai tamu boleh meninggalkan madrasah.

Peran tata usaha yaitu meliputi melayani, menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, menyipan, menyediakan, dalam tugas ketatausahaan maupun urusan kepala sekolah mengambil keputusan. Pelayanan yang ada di MAN 1 Cilacap yaitu Administrasi keuangan siswa, administrasi siswa, administrasi sekretariat administrasi surat menyurat, administrasi dana/ pendanaan, administrasi guru/ melayani kebutuhan guru ditata usaha, administrasi bendahara, administrasi PILAM.

Dalam melaksanakan pelayanan madrasah ini tidak jauh dari

kebijakan maupun fungsi manajemen yang dimana meliputi Perencanaan; kepala tatausahaan yang bertugas mengelola memberikan pertemuan rapat bersama dalam penyampaian laporan- laporan pelayanan yang dimana menggunakan aspek-aspek kebutuhan siswa, Pelaksanaan; memaksimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan pengembangannya. Melaksanakn kegiatan yang sudah direncanakan dalam rapat, Evaluasi; dilakukan dalam 2 kali dalam enma bulan, mengevaluasi kegiatan yang sudah dilakukan apakah sudah mencapai target atau belum. Jika belum dilakukan perbaiki kembali.

Dengan hal tersebut akan lebih mudah untuk meningkatkan mutu pelayaan siwa. Yang dimana mutu pelayanan itu merupakan suatu aktivitas atau kegiatan seseorang dalam kelompok maupun individu menghasilkan mutu atau kualitas dimana kualitas muncul ketika kegiatan atau layanan sudah dilaksanakan sesuai keinginan dan kebutuhan dengan baik. Dijelaskan bahwa untuk mengetahui puas atau tidaknya siswa dalam pelayanan yang diterapkan dan diberikan, madrasah ini menggunakan cara membuat angket tingkat kepuasaann biasanya menggunakan google form dan sifatnya tertutup. Dengan demikian akan mengetahui seberapa puas mereka dalam pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti uraikan, adapun saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

- a. Bagi MAN 1 Cilacap agar memberikan layanan yang sesuai dengan harapan siswa untuk lebih banyak memberikan kepuasan terhadap siswa. Walaupun terdapat keuntungan yang dimiliki sekolah tetapi masih harus ditingkatkan.
- b. Untuk kelancaran terhadap pencapaian pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas madrasah, diharapkan kekompakan, kerja sama antara pengelola dengan staf tata usaha baik dalam bidang apapun.

C. Keterbatasan Penulis

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan nikmat, taufiq dan hidayah Nya, sehingga dalam proses penelitian mendapatkan beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat juga dijadikan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar nantinya mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik. Sebesar apapun peneliti menyelesaikan hasil skripsi ini akan tetapi masih jauh dari kata sempurna.

Masih banyak kekurangan, kesalahan, dan keliruan yang disebabkan oleh kualitas pribadi peneliti. Peneliti berharap mudah- mudahan dengan karya ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan semua pihak yang terlibat didalamnya. Dengan segenap hati peneliti harap juga mendapatkan kritik dan saran yang membangun semua pihak demi pengembangan dan perbaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Y. (2014). *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif,dan Gabungan Edisi pertama*. Jakarta: Kencana.
- Afdila, S. (2022, Agustus Rabu). Wawancara Penelitian Skripsi. (S. R. Ningsih, Interviewer)
- Agusiady, B. S. (2022). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Azizah, W. F. (Yogyakarta). Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta. *Skripsi Sarjana Kependidikan Islam* , 1.
- Basit, A. (2022). *Recovery Mutu Madrasah (Konsep dan Analisi Kinerja Manajerial, budaya madrasah dan partisipan masyarakat*. Jakarta: Intelegensi Media.
- DKK, H. K. (2021). *Aplikasi Model Penugasan Primary Nursing dan Konsep Budaya Kerja Keperawatan dalam Peningkatan Kualitas Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Suka Bumi: CV Jejak Anggota IKAPI.
- Farikhah, S. (2015). *Manajemen Lembaga Pendidikan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Febrian, R. (2014). Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Tata Usaha . *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 831.
- Halim, A. M. (2017). *Manajemen Pendidikan (Good Governance dalam Lembaga Pendidikan) Teori, Strategi, dan Riset Implementasi*. Surabaya: Duta Media Publishing.
- Hasibun, R. (2021). *Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan Masyarakat*.

Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Irjus Indrawan, D. A. (2020). *Manajemen Personalia dan Kearsipan Sekolah*.

Klaten: Lakeisha.

Jatmiko, W. (2022, Agustus Jumat). Wawancara Penelitian Skripsi. (S. R. Ningsih, Interviewer)

Jauhar, N. H. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah* . Jakarta: Prestasi Pustakarya.

Kaharudin. (2021). *Kepemimpinan Kepala Sekolah (Konsep dan Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Malang: Pustaka Pencerah.

Lutfiyah, M. F. (2017). *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Suka Bumi: CV Jejak.

Mardawani. (2020). *Praktis penelitian kualitatif teori dasar dan analisi data dalam perspektif kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Pranata, L. (2021). *Manajemen Keperawatan (Kualitas Pelayanan Keperawatan*. Sumatra Barat: INSAN CINDEKIA MANDIRI.

Purwanto, M. N. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rafida, R. A. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.

Rahmawati. (2014). *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rohiat. (2012). *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama.

Salabi, A. (2014). Manajemen Ketatausahaan Madrasah Aliyah "Fakultas Tarbiyah dan Keguruan" IAIN Antasari Banjarmasin. *Jurnal Penelitian Pendidikan*

Insani, 11.

Saleh, M. (2021). *Supervisi pengajaran pendidik dan kualitas pembelajaran* .

Surabaya: CV. Ausy Media.

Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu*

Pendidikan . Yogyakarta: IRCiSoD.

Setiawan, A. &. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* . Suka Bumi: CV Jejak.

Sodik, S. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* . Yogyakarta: Literasi Media

Publishing.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif,*

kuantitatif, R & D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* . Bandung: Alfabeta.

Suhartatik, T. (2020). *Implementasi Peran Supak Gorong dalam Meningkatkan*

Kualitas Sumber Daya Manusia. Malang: CV Multimedia Edukasi.

Suwartono. (2014). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV ANDI

OFFSET.

Uriptiningsih, A. L. (2021). *Mengenal Administrasi Pendidikan (Pak dan Gereja)*.

Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.

Usman, H. (2014). *Manajemen : teori, praktik dan riset pendidikan edisi 4*. Jakarta:

PT Bumi Aksara.

Usman, H. (2014). *Manajemen : teori, praktik, dan riset pendidikan edukasi 4*.

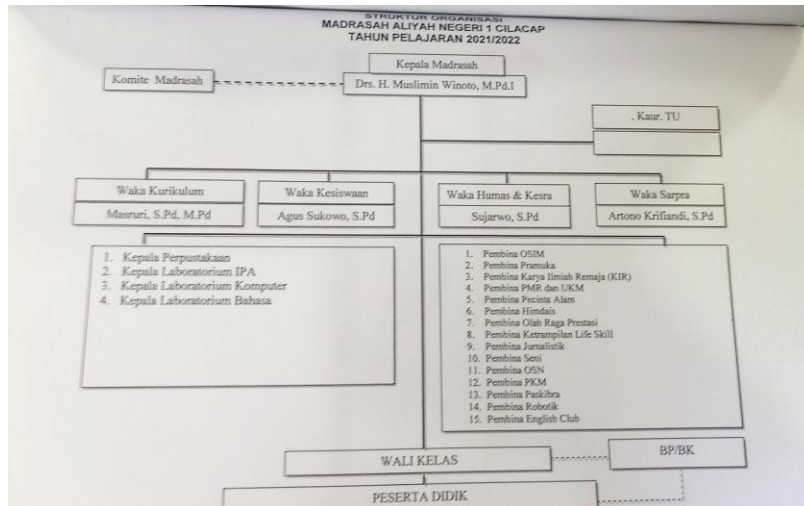
Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wijaya, U. H. (2020). *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian*

Pendidikan. Makasar.

Lampiran

Struktur Organisasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Cilacap



Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha, dan Siswa

DATA RESPONDEN

Metode Pengumpulan Data: Wawancara

Hari/ Tanggal : Jumat, 12 Agustus 2022

Waktu : 13.00-14.00

Lokasi : Ruang Tata Usaha

Nama Responden : Wahyu Jatmiko, S.Pd

Jabatan : Tata Usaha

1	Bagaimana gambaran umum tentang mutu pelayanan pada madrasah ini ?
	Jawaban: Untuk mengetahui gambaran umum pelayanan kita biasanya ada SOP

	<p>(Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan Standar Operasi Prosedurnya antara lain: tamu yang datang biasanya melapor ke satpam terlebih dahulu, selanjutnya oleh satpam akan dilanjutkan ke ruang PILAM (Pusat Informasi dan Layanan Madrasah), setelah itu tamu akan mengisi buku tamu, didalamnya ada nama, alamat, keperluan dan siapa yang ditemui. Dengan adanya buku tamu dipersilahkan menunggu diruang tamu dan dari petugas piket akan memanggil yang akan ditemui tamu tersebut, setelah selesai tamu boleh meninggalkan madrasah.</p>
2	<p>Bagaimana cara untuk mengetahui siswa apakah puas dalam mendapatkan pelayanan ?</p>
	<p>Jawaban</p> <p>Untuk mengetahui bagaimana apakah siswa puas dalam mendapatkan pelayanan ini bisa kita lakukan dengan membuat angket tingkat kepuasan biasanya menggunakan google form dan sifatnya tertutup.</p>
3	<p>Bagaimana kebijakan ketatusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa ?</p>
	<p>Jawaban</p> <p>Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa dilakukan dengan proses sistematis, yaitu pengelolaan tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam menyampaikan laporan pelayanan sekolah. perencanaan ini dibuat dengan aspek-aspek kebutuhan siswa hingga</p>

	<p>kebutuhan pendidikan, pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya proses bisa berjalan baik dan lancar. Madrasah merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan job descriptionnya yaitu 3 (tiga) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat menyurat (berkas dan dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MAN 1 Cilacap dilakukan dalam minimal dua kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan laporan pelayanan, yang perlu diperbaiki dan maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang lagi.</p>
4	Apa saja aspek-aspek pelayanan yang diterapkan di madrasah ini ?

	<p>Jawaban:</p> <p>Ada dua aspek dalam pelanggan pendidikan, yaitu aspek internal dan aspek eksternal. Aspek internal meliputi guru dan staf pendidikan lainnya. Pelanggan eksternal ada tiga kelompok, yaitu pelanggan eksternal primer, pelanggan sekunder, pelanggan tersier. Eksternal primer adalah peserta didik. Eksternal sekunder adalah orang tua dan para pemimpin pemerintahan. Eksternal tersier adalah pasar kerja, pemerintah dan masyarakat luas. Kepuasan pelanggan (siswa) merupakan jasa bagi lembaga sekolah jika pelayanan proses belajar mengajar yang diterima cocok dengan apa yang diharapkan oleh siswa maka siswa akan merasa puas, tetapi jika pelayanan yang diterima tidak ada sesuai, maka siswa akan merasa tidak puas.</p>
5	<p>Apakah terdapat kendala bagi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di madrasah ini ?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Banyak hal yang dapat menimbulkan kendala diantaranya adalah tidak sesuai antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialaminya, layanan pendidikan yang diterima siswa tidak memuaskan, perilaku personil yang kurang menyenangkan, suasana dalam kondisi fisik bangunan dan lingkungan sekolah yang tidak menunjang untuk belajar, dan kegiatan ekstrakurikuler sekolah yang tidak menarik, serta prestasi siswa yang rendah. Kepuasan siswa sangat bergantung pada persepsi dan harapan mereka terhadap sekolah yang dipengaruhi oleh</p>

	<p>kebutuhan akan pendidikan dan keinginan untuk dapat berprestasi serta melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi, pengalaman-pengalaman yang dirasakan oleh teman-temannya atau kaka kelasnya atas kualitas layanan siswa sekolah dan adanya komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Persepsi siswa terhadap sekolah yang dapat menimbulkan kepuasan siswa terdiri atas delapan hal, yaitu guru, kinerja sekolah, aktivitas siswa, kedisiplinan siswa, peluang membuat keputusan, bangunan sekolah, komunikasi dan teman sekolah. Pendorong yang paling penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan siswa adalah kualitas layanan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar didalam kelas.</p>
6	<p>Upaya apa saja untuk mengatasi hambatan atau kendala tersebut ?</p>
	<p>Jawaban:</p> <p>Ada pelatihan-pelatihan bagi anggota tata usaha atau staf –staf tata usaha untuk meningkatkan kemampuan baik secara ilmu kemampuan/ praktek. Ilmu tata usaha kan tidak diam saja, harus berkembang terus, apalagi sekarang aplikasinya bertambah makin sini makin banyak, dengan itu kita punya upgrade kemampuan baik secara keilmuan terutama. Dilakukan tergantung kebijakan dari madrasah itu sendiri.</p>
7	<p>Meliputi apa saja pelayanan maupun administrasi di madrasah ini ?</p>
	<p>Jawaban</p> <p>Administrasi keuangan siswa, administrasi siswa, administrasi</p>

	sekretariat, administrasi surat menyurat, administrasi dana/ pendanaan, administrasi guru / melayani kebutuhan guru di tata usaha, administrasi bendahara, administrasi PILAM.
8	Bagaimana penerapan yang dilakukan tata usaha dalam memberikan pelayanan yang baik ?
	Jawaban Menggunakan penerapan PILAM (Pusat Informasi dan Layanan) seperti Pilam terhadap tamu, pilam terhadap alumni, siswa, ibu/ bapak guru. Dengan hal itu akan lebih mudah dalam pelayanan yang baik.
9	Keuntungan apa saja yang didapatkan di madrasah ini ketika menerapkan pelayanan yang baik ?
	Jawaban Keuntungan layanan, ketika layanan baik pasti akan mendapatkan respon yang baik juga. Paling biasa kalo layanan minimal ada kritik saran agar lebih mudah mengukur.
10	Bagaimana strategi yang dilakukan tata usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan di madrasah ini ?
	Jawaban Strategi layanan guru, layanan siswa, masyarakat, alumni. Ada rapat bulanan, ada pengaturan evaluasi kegiatan. Nanti dengan hal itu akan ketahuan mana yang belum standar. Kalo masih legalisir kita butuh berpa menit/jam untuk sarana seperti, misalnya membutuhkan puplen, spidol, atau pengahpus nanti didata. Prosesnya nanti dari tata usaha

	kesiswaan atau langsung dari siswa tergantung yang akan bersangkutan.
11	Berapa kali dalam satu bulan pihak tata usaha melaksanakan pendataan baik presensi guru maupun siswa ?
	<p>Jawaban</p> <p>Presensi guru setiap hari pake finjer pin dan manual. Pada waktu pandemi beda lagi pake google from absensinya. Karena dulu masih susah untuk luring. Untuk apa kita pake finjer pin, karena pada saat kita absen akan lebih mudah terrekam. Apabila terkadang belum terekam kita masih punya absen manual kehadiran. Pakenya sesuai dengan jam berangkat dan pulang. Dan untuk siswa masih pake manual absennya dengan wali kelas masing-masing di croschek.</p>
12	Apakah semua anggota tata usaha dipilih sesuai dengan kriteria yang ditentukan dalam madrasah ini ?
	<p>Jawaban</p> <p>Jelas, sumber daya yang di sini jelas kita pilih sesuai dengan kependidikannya. Yang artinya tidak memberatkan pada waktu PPG/ sertifikasi untuk linier antara ijazah. Jika tidak sesuai akan susah. Misalnya yang dibidang tata usaha ya masuk ketata usaha guru pendidik ya masuk kepangajar.</p>
13	Apakah sarana dan prasarana yang ada dimadrasah ini sudah cukup mendukung ?
	Jawaban

	Sarana prasarana dimadrasah ini sudah mendukung. Artinya untuk sarana prasarana kan ada SDM, komputer, gedung dan lainnya sudah memadai untuk manajemen sarana prasarannya.
--	---

Data Responden

Metode pengumpulan data : wawancara

Hari/ Tanggal : Jumat, 12 Agustus 2022

Waktu : 10.00-11.00

Lokasi : Ruang Tata Usaha

Nama Responden : Sofiana Afdila

Jabatan : Siswa

1	Pelayanan tata usaha apa saja yang kamu ketahui ?
	Jawaban : Disini tata usaha yang diketahui untuk pelayanan administrasi sekolah seperti melayani SPP, biasa satu minggu satu kali siswa-siswa di MAN 1 Cilacap selebihnya itu sekretaris membawa jurnal untuk ditandatangani.
2	Layanan apa saja yang didapatkan dimadrasah ini ?
	Jawaban : Layanan konsultasi BK, layanan administrasi keuangan, layanan untuk tamu atau siswa, layanan surat-surat yang dibutuhkan.
3	Apakah kariawan atau staf tata usaha menghargai kepentingan anda,

	ketika membutuhkan pertolongan ?
	<p>Jawaban :</p> <p>Iya, biasa misalnya ada yang minta spidol keruang tata usaha atau kebutuhan seperti keuangan alhamdulillah dilayani dengan baik oleh setiap staf tata usaha.</p>
4	Bagaimana pelayanan yang dilakukan ketika sedang komunikasi 2 arah ?
	<p>Jawaban:</p> <p>Selalu baik, contohnya kita nih sedang konsultasi ke BK pada saat itu bu bknya mendengarkan dan memberi solusi ataupun juga dalam pelayanan keuangan dan surat kegiatan sama, dilayani, didengarkan dan diberi masukan.</p>
5	Apakah staf tata usaha memberikan sikap profesional terhadap pelayanan anda ?
	<p>Jawaban</p> <p>Iya profesional, misal tidak pilih-pilih antara siswa yang satu dengan yang lainnya dalam pelayanan yang pertama ya dilayani pertama sesuai urutan.</p>
6	Apakah pelayanan tata usaha disinisudah memberikan respek yang baik atau cepat ketika mengeluarkan keluhan-keluhan yang dirasakan ?
	<p>Jawaban</p> <p>Alhamdulillah baik semua dan peka kesemua siswa. Misal dengan surat tugas guru atau staf tata usaha yang bersangkutan langsung</p>

melaukan dan bertindak. Misalnya tentang osis ke waka kesiswaan nanti akan diurus dengan staf tata usaha yang bersangkutan sesuai kebutuhan.

Lampiran II



Gambar 1.2 Meminta data pelengkap dengan pak Masruri, selaku Waka Kesiswaan



Gambar 1.3 Wawancara dengan pak Jatmiko, selaku Kepala Tata Usaha



**Gambar 1.4 Meminta data pelengkap dengan Bu Ummi, selaku Staf
Tata usaha**



Gambar 1.5 Wawancara dengan Mba Sofiana, selaku siswa

Sarana Prasarana





