

Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri

Siska Kamilatuz Zakia, Fahrurrozi, Silviatul Hasanah

Siskakamila2109@gmail.com

Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, Indonesia

ABSTRACT

Quality service is a service that always meets the needs and satisfaction of customers, namely school residents. In order to support the smooth learning process in schools, a part that supports activities is needed, namely school administration. The purpose of this study was to determine quality planning, quality control and quality improvement as well as input quality, process quality and output quality of administrative services at MAN Wonogiri. This study uses qualitative research, with descriptive methods through field studies conducted at MAN Wonogiri. The data acquisition using interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that (1) Quality planning at MAN Wonogiri includes several activities including planning meetings before the new school year by involving TU employees, TU heads and madrasa heads, determining customer needs and preparing evaluation plans. (2) Quality control is carried out by adjusting performance with objectives, evaluating and supervising madrasa administrative services, (3) Quality improvement is carried out by identifying improvements, making improvement efforts and programs to improve the quality of madrasa administrative services, (4) Input quality is supported by the ability education personnel who serve as well as adequate facilities and infrastructure, (5) The quality of the process is seen from the implementation of administrative services in the fields of education and teaching, finance, personnel and general affairs, (6) The quality of output is seen from the results of the performance of TU employees through the administrative self-evaluation of MAN Wonogiri.

Keywords : *Quality Management, Administration Service*

ABSTRAK

Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang selalu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yaitu warga sekolah. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan yaitu ketatausahaan sekolah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan mutu, pengendalian mutu dan perbaikan mutu serta mutu input, mutu proses dan mutu output layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif melalui studi lapangan yang dilakukan di MAN Wonogiri. Adapun perolehan datanya menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Perencanaan mutu di MAN Wonogiri meliputi beberapa kegiatan diantaranya adalah rapat perencanaan setiap menjelang tahun ajaran baru dengan melibatkan pegawai TU, kepala TU dan kepala madrasah, menentukan kebutuhan pelanggan serta menyusun rencana evaluasi. (2) Pengendalian mutu dilakukan dengan menyesuaikan kinerja dengan tujuan, melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap layanan ketatausahaan madrasah, (3) Perbaikan mutu dilakukan dengan mengidentifikasi perbaikan, melakukan upaya perbaikan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah, (4) Mutu input didukung oleh kemampuan tenaga kependidikan yang melayani serta sarana dan prasarana yang memadai, (5) Mutu proses dilihat dari pelaksanaan layanan ketatausahaan dalam bidang pendidikan dan pengajaran, keuangan, kepegawaian dan umum, (6) Mutu output dilihat dari hasil kinerja pegawai TU melalui evaluasi diri ketatausahaan MAN Wonogiri.

Kata Kunci : *Manajemen Mutu, Layanan Ketatausahaan*

PENDAHULUAN

Pendidikan pada suatu lembaga sekolah akan menjadi baik apabila sekolah memberikan pelayanan yang baik pula. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bermutu maksudnya pelayanan yang selalu memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pelayanan mutu pendidikan merupakan pelayanan yang berpusat pada pemenuhan dan keinginan pelanggan yaitu warga sekolah.

Mutu pendidikan berkaitan erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan pendidikan yang bermutu tidak mungkin diperoleh produk layanan yang bermutu, dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan.¹ Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan yaitu ketatausahaan sekolah.

Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku seperti dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 berbunyi “ Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional”.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.² Keberadaan tata usaha pada suatu sekolah tidak dapat diabaikan karena tanpa dukungan

¹ M Chiar, ‘Manajemen Mutu Layanan pada Sekolah Menengah’, *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 11.2 (2019), 66.

² Amirudin, ‘Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah’, *Jurnal Kependidikan Islam*, 7.1 (2017), 127.

layanan ketatausahaan yang baik, akan sulit bagi sekolah untuk mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan.

Salah satu sekolah tingkat menengah yang mempunyai struktur tata usaha dengan tenaga administrasi yang menerapkan layanan administrasi adalah Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri. MAN Wonogiri secara administrasi dipimpin oleh kepala madrasah dan di dalam ketatausahaan dikepalai oleh seorang kepala tata usaha. Pengamatan di lapangan memperoleh informasi bahwa madrasah ini memiliki tenaga tata usaha berjumlah 12 orang dengan rincian sebagai berikut: bagian pendidikan dan pengajaran berjumlah 3 orang, bagian keuangan dan kepegawaian berjumlah 3 orang, bagian umum berjumlah 6 orang. Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri di tingkat Madrasah Aliyah sudah memiliki pelayanan administrasi yang cukup baik.

Namun, dalam pelaksanaannya masih memiliki beberapa hambatan seperti pada bagian pendidikan dan pengajaran dalam menyimpan dokumen peserta didik belum lengkap dikarenakan kelalaian murid atau wali murid yang tidak mengumpulkan datanya kembali. Pada bagian keuangan dan kepegawaian masih kekurangan tenaga administrasi dan ada hambatan dalam penyusunan anggaran dikarenakan pembayaran SPP yang tidak dinaikkan setiap tahunnya sehingga kurang optimal. Namun terkendala dalam efisiensi pengeluaran sekolah yang harus berusaha untuk mencukupi kebutuhan sekolah dengan tetap mempertahankan tenaga administrasi yang ada. Juga ada beberapa staff tata usaha yang kurang motivasi untuk mengikuti kegiatan tambahan yang diadakan sekolah yang mana kegiatan tersebut dapat meningkatkan mutu sekolah dan menambah pengalaman para staff tata usaha.

Pemilihan kabupaten Wonogiri sebagai tempat lokasi penelitian adalah mengingat masa pandemi covid-19 kegiatan belajar mengajar sedang dalam jaringan (daring). Oleh karena itu peneliti memilih Wonogiri karena kebetulan daerah asal peneliti jadi mudah dijangkau di masa PPKM ini. Lokasi penelitian tepatnya di MAN Wonogiri. Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri merupakan satu-satunya Madrasah Aliyah Negeri yang berada di Kabupaten Wonogiri dengan jurusan IPA, IPS, dan Keagamaan serta mempunyai program BIA dan tahfidz.

MAN Wonogiri merupakan salah satu lembaga pendidikan yang cukup baik kualitas pendidikannya. Hal itu dapat dibuktikan melalui beberapa aspek diantaranya yaitu: MAN Wonogiri berakreditasi A, memiliki visi, dan misi yang jelas, memiliki tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang cukup profesional, sarana dan prasarana yang memadai, memiliki prestasi baik akademik maupun non akademik, dan banyak lulusan MAN Wonogiri yang mampu bersaing di perguruan tinggi dan itu pasti tidak luput dari pelayanan ketatausahaan sebagai penunjang lulusan dalam hal administrasi. Pada tahun 2021, dengan 12 orang tenaga tata usaha yang melayani sekitar 515 siswa dan 48 guru mereka mampu memberikan kontribusi pada sekolah dalam mengukir prestasi.

Alasan penulis memilih MA ini karena Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri memiliki fasilitas multimedia serta fasilitas pendukung kegiatan administrasi yang memadai. Petugas tata usaha sekolah memiliki kemampuan penerapan teknologi informasi yang baik guna menunjang kegiatan administrasi karena sebagian tenaga administrasi sekolah tersebut memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi.

Manajemen mutu merupakan cara mengelola organisasi/ lembaga secara komprehensif dan terintegrasi. Manajemen mutu pendidikan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan berkualitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.³ Bruce Brocka dalam bukunya "*Quality management*", menyatakan bahwa *Quality management is a way to continuously improve performance at every level of operation, in every functional are of an organization, using all available human and capital resources*. Manajemen mutu adalah cara untuk terus meningkatkan kinerja di setiap tingkat operasi, di setiap fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.⁴ Dapat di simpulkan bahwa manajemen mutu dalam pendidikan adalah usaha yang berhubungan

³ Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), 306.

⁴ Brocka Bruce, 'Quality Management: Implementing the Best Ideas of The Masters', in *E-Book*(USA: Mc. Graw-Hill, 1992), p. 3.

dengan pengelolaan pendidikan yang berkualitas guna memberikan layanan yang bermutu yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Manajemen mutu dibagi menjadi 3 proses yaitu :

1) Perencanaan mutu meliputi: pengembangan produk, sistem dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Langkah-langkah yang dibutuhkan adalah: menentukan siapa yang menjadi pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan, mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, mengembangkan sistem dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut, menyebarkan rencana kepada level operasional,⁵

2) Pengendalian mutu diperlukan dalam manajemen mutu pendidikan untuk menjamin agar layanan pendidikan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan.⁶ Menurut Juran, pengendalian mutu meliputi langkah-langkah berikut: menilai kinerja kualitas aktual, membandingkan kinerja dengan tujuan, bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan,

3) Perbaikan mutu sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam suatu organisasi. Perbaikan mutu harus dilakukan secara on-going dan terus menerus. Suatu lembaga yang melakukan perbaikan secara terus-menerus akan menciptakan sebuah upaya sadar untuk menganalisis apa yang sedang dikerjakan dan merencanakan perbaikannya.

Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah: mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun, mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan, membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan, memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat

⁵ Fandy dan Anastasia Diana Tjiptono, *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 56.

⁶ Kementerian Pekerjaan Umum, 'Pedoman Teknis Pengendalian Mutu Oleh Direktorat Jenderal Cipta', 3.

mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.⁷

The Liang Gie mengemukakan bahwa tata usaha adalah segenap aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan dan informasi yang diperlukan dalam setiap organisasi.⁸ Menurut Amirudin, tata usaha merupakan kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah.⁹ Menurut Nur Aedi, administrasi ketatausahaan merupakan subssitem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya yaitu segala bentuk kegiatan administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi sebuah barang.¹⁰ Jadi, dapat disimpulkan bahwa layanan ketatausahaan adalah suatu aktivitas untuk memberikan layanan administrasi yang dibutuhkan kepada pelanggan pendidikan.

Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan meliputi:

1) Mutu input pendidikan adalah segala sesuatu yang diwajibkan ada dan sudah tersedia karena hal tersebut sangat diperlukan untuk berjalannya suatu proses. Mutu input berupa input sumber daya manusia dan sumber daya non manusia, input perangkat lunak dan input harapan-harapan,

2) Mutu proses pendidikan adalah bergantungnya suatu hal menjadi sesuatu yang lain. Proses dalam lingkup pendidikan pada jenjang madrasah ialah sebuah proses pada pengambilan keputusan, pengelolaan program, pengelolaan kelembagaan, proses pembelajaran dan proses meninjau serta penilaian,¹¹

⁷ Tjiptono., *Total Quality Management*, 57-64.

⁸ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2000), 16.

⁹ Amirudin, 'Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan', *Al-Idaroh: Jurnal Pendidikan Islam*, 7.1 (2017), 131.

¹⁰ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), 101.

¹¹ Aulia Diana Devi, 'Analisis Mutu Dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan Di MAN 1 Tulang Bawang Barat', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.1 (2021), 6-10.

3) Mutu output pendidikan adalah sesuatu yang dihasilkan dari proses pendidikan. Output pendidikan merupakan kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses atau perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitas, efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan moral kerjanya.¹²

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan Madrasah

1. Perencanaan Mutu

Perencanaan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi perumusan visi dan misi, penentuan kebutuhan pelanggan, dan perencanaan layanan ketatausahaan madrasah. Konsep perencanaan mengacu pada visi dan misi madrasah yang ada sehingga perencanaannya difokuskan pada aspek-aspek yang mampu menunjang realisasi visi dan misi madrasah yang tujuan akhirnya adalah untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui tugas dan fungsi yang diberikan.

Dalam menentukan kebutuhan pelanggan maka ketatausahaan madrasah harus mengetahui siapa saja yang menjadi pelanggan dan apa yang di harapkan pelanggan serta bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan layanan ketatausahaan MAN Wonogiri terbagi menjadi dua, yaitu pelanggan eksternal (orangtua, masyarakat dan instansi lain) dan pelanggan internal (kepala madrasah, siswa, guru, dan tenaga kependidikan madrasah).

Yang diharapkan pelanggan ketatausahaan madrasah adalah layanan ketatausahaan sebagai pelayan masyarakat yang berusaha untuk memberi pelayanan yang terbaik dan maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, ramah, cepat dan tepat dengan menciptakan kerja sama yang baik antara pegawai tata usaha, membangun komunikasi yang baik antar pegawai tata usaha.

¹² Rohiat, *Manajemen Sekolah* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2008), 52.

Perencanaan layanan ketatausahaan di Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri dilakukan setiap awal tahun menjelang tahun ajaran baru dalam bentuk rapat yang dipimpin oleh Kepala Madrasah dan dihadiri oleh Kepala tata usaha serta seluruh pegawai tata usaha madrasah yang membahas tentang program kerja ketatausahaan Madrasah Aliyah Negeri Wonogiri. Rapat dilakukan berdasarkan hasil evaluasi di tahun sebelumnya untuk memperbaiki dan melakukan perencanaan yang lebih matang untuk tahun berikutnya.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa perencanaan mutu/kualitas meliputi: pengembangan produk, sistem dan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Langkah-langkah yang dibutuhkan adalah: menentukan siapa yang menjadi pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan para pelanggan, mengembangkan produk dengan keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, mengembangkan sistem dan proses yang memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keistimewaan tersebut dan menyebarkan rencana kepada level operasional. Perencanaan yang baik perlu melibatkan stakeholder sekolah, seperti kepala sekolah, guru, staf, peserta didik, pengawas, orang tua, komite, dan dewan pendidikan.¹³

Dari hasil analisa perencanaan mutu di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas. Hanya saja, stakeholder yang dilibatkan dalam penyusunanya kurang sesuai dengan teori, karena sekolah menganggap dengan hanya melibatkan kepala sekolah, kepala TU dan pegawai TU saja sudah cukup.

2. Pengendalian Mutu

Dalam pengendalian mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri meliputi 3 yaitu: kesesuaian antara kinerja dengan tujuan TU, evaluasi dan bentuk pengawasan layanan ketatausahaan madrasah. Kesesuaian antara pelaksanaan kinerja dengan tupoksi sudah cukup baik, namun demikian karena

¹³ Tjiptono.

memiliki keterbatasan jumlah personel dengan jumlah pekerjaan yang terlalu banyak, maka banyak pegawai yang merangkap pekerjaannya dan kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan.

Dalam perbandingan antara pelaksanaan (hasil) dengan standar diperlukan suatu standar dalam pengendalian mutu pendidikan. Standar yang digunakan dalam pengendalian mutu di madrasah adalah menggunakan SPM dan berbasis pelayanan prima.

Dalam pengendalian mutu dilakukan pengukuran hasil yang telah dicapai serta melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan. Pengukuran dan perbaikan tersebut bisa dilakukan melalui evaluasi dan pengawasan. Evaluasi ketatausahaan MAN Wonogiri dilakukan setiap semester yaitu dua kali dalam setahun di pertengahan dan akhir tahun dalam bentuk rapat yang membahas tentang pelaksanaan tugas yang sudah dilakukan.

Penilaian kinerja dilakukan setiap satu tahun di bulan desember melalui laporan dalam bentuk pembukuan. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Madrasah terkait dengan masalah kehadiran yaitu tertib dan disiplin tidaknya dengan waktu yang sudah ditentukan dan masalah kinerja setiap pegawai harus membuat laporan kinerja harian. Pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa pengendalian mutu meliputi langkah-langkah: menilai kinerja kualitas aktual, membandingkan kinerja dengan tujuan, bertindak berdasarkan perbedaan antara kinerja dan tujuan.¹⁴

Dari hasil analisa pengendalian mutu di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas. Pengendalian mutu sudah sesuai dengan langkah-langkah diatas hanya saja ditambahkan bentuk pengawasan untuk melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan agar pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana.

¹⁴ Tjiptono.

3. Perbaikan Mutu

Perbaikan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri dilakukan melalui identifikasi dan upaya perbaikan mutu layanan ketatausahaan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah. Bagian yang membutuhkan perbaikan adalah dalam hal sumber daya manusia tenaga kependidikan memiliki kekurangan personel, dalam hal sarana dan prasarana juga membutuhkan perbaikan karena ruangan kantor ketatausahaan yang sedikit gelap dan kurangnya pencahayaan sinar matahari yang masuk membuat suasana menjadi kurang nyaman serta pada bagian jaringan internet (WIFI) tidak jarang terjadi error.

Dalam pelaksanaan layanan ketatausahaan sehari-hari terdapat pegawai yang kurang disiplin dan kurang maksimal dalam pekerjaan. Upaya perbaikan dilakukan terkait dengan hal kedisiplinan pegawai adalah dengan memantau kinerja pegawai dan melakukan pembinaan (menegur pegawai tata usaha dengan cara dipanggil keruangan Kepala Madrasah untuk diberikan pembinaan dan motivasin untuk dapat memperbaiki kesalahan serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan madrasah), melakukan melalui briefing sesuai dengan kondisi apabila memang diperlukan/terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan ketatausahaan madrasah, penambahan pegawai beserta perbaikan sarana prasarana juga diperlukan.

Upaya perbaikan mutu secara terus menerus juga dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan khusus bagi tenaga kependidikan. Pelatihan yang sudah dilaksanakan itu sesuai dengan kesempatan dan tupoksi yang dipegang masing-masing pegawai tata usaha misal dalam bidang keuangan terdapat diklat pengelolaan keuangan dengan menggunakan beberapa aplikasi seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL dan diklat tentang aplikasi lain seperti EMIS, SIPA, SIMPI dan SAKTI.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa perbaikan mutu harus dilakukan secara *on-going* dan terus menerus. Langkah-

langkah yang dapat dilakukan adalah: mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan perbaikan kualitas setiap tahun, mengidentifikasi bagian-bagian yang membutuhkan perbaikan dan melakukan proyek perbaikan, membentuk suatu tim proyek yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan, memberikan tim-tim tersebut apa yang mereka butuhkan agar dapat mendiagnosis masalah guna menentukan sumber penyebab utama, memberikan solusi dan melakukan pengendalian yang akan mempertahankan keuntungan yang diperoleh.¹⁵

Dari hasil analisa perbaikan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas. Hanya saja, di madrasah tersebut belum adanya tim khusus yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap proyek perbaikan melainkan masih dari pihak intern ketatausahaan itu sendiri. Selain itu, upaya perbaikan mutu secara terus menerus juga ditambahkan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan khusus (diklat) bagi tenaga kependidikan.

B. Mutu Layanan Ketatausahaan Madrasah

1. Mutu input

Mutu input ketatausahaan madrasah dikelompokkan menjadi 2 yang dilihat dari kualitas SDM tenaga kependidikan nya dan sarana dan prasarana madrasah. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah tenaga kependidikan madrasah yaitu seluruh pegawai tata usaha madrasah. Pegawai tata usaha MAN Wonogiri memiliki kemampuan penerapan teknologi informasi yang baik guna menunjang kegiatan administrasi karena ada tenaga administrasi madrasah yang memiliki latar belakang pendidikan teknologi informasi.

Sarana prasarana ketatausahaan di MAN Wonogiri termasuk dalam sarana dan prasarana madrasah. Sarana dan prasarana madrasah sebagaimana terdapat dalam arsip dokumen

¹⁵ Tjiptono.

madrasah. Sarana dan prasarana ketatausahaan MAN Wonogiri sudah cukup memadai karena ada petugas khusus yang melakukan administrasi sarana prasarana mulai dari inventaris sampai penghapusan sarana prasarana madrasah sehingga sarana dan prasarana di sekolah ini teridentifikasi, rapi dan terpelihara. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat berkembang pesat tentunya diperlukan perbaikan untuk menunjang pelayanan administrasi madrasah yang lebih baik lagi.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa input pendidikan adalah segala sesuatu yang diwajibkan ada dan sudah tersedia karena hal tersebut sangat diperlukan untuk berjalannya suatu proses. Input berupa: Sumber daya manusia (kepala sekolah, kepala tata usaha, staff tata usaha, guru, peserta didik) dan sumber daya non manusia (perlengkapan, sarana dan prasarana, peralatan, bahan, dana), Perangkat lunak: struktur organisasi sekolah, peraturan perundang-undangan, deskripsi penugasan, perencanaan pendidikan, program pendidikan dan Harapan-harapan: visi, misi, tujuan, sasaran yang akan dicapai oleh madrasah.¹⁶

Dari hasil analisa mutu input ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu dengan melihat mutu/kualitas pada SDM tenaga kependidikan dan sarana dan prasarana madrasah yang sudah cukup baik.

¹⁶ Devi.

Tabel 1.1 Data Tenaga Kependidikan MAN Wonogiri

No.	NAMA	GOL	L/P	TMT	PENDIDIKA N	JABATAN
1.	Maryati, S.E	III/c	P	2016	STIE 2016	Kepala TU
2.	Sutrisno, S. Pd	III/a	L	2019	S1 UNIBA	Bendahara 1
3.	Bibit Ama Pust	II/d	P	2011	MAN 1999	Bendahara 2
4.	Katemin, A.Md.Kom	-	L	2007	D3	Pend & Pengajaran
5.	Fajar Dwi Saputra, S. Pd.I	-	L	2009	S1	Pend & Pengajaran
6.	Suparmi	-	P	1995	SMK	Pend & Pengajaran
7.	Muhammad Miftahudin	-	L	2015	SMK	Bidang umum
8.	Panji Sularto, S.Pd.I	-	L	2006	MAN	Bidang umum

9.	Sugiyanto	-	L	2011	SD	Tenaga Kebersihan
10.	Eko Prasetyo	-	L	2017	SMK	Tenaga Kebersihan
11.	Kasimo	-	L	2017	SMA	Tenaga Keamanan
12.	Yeni Lestyorini, SH	-	P	2020	S1	Pengelola Perpus

2. Mutu Proses

Mutu proses pendidikan di MAN Wonogiri dikelompokkan menjadi 4 yang dilihat dari bidang ketatausahaan yang berada di madrasah yaitu bidang pendidikan dan pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum. Pelaksanaan dalam bidang pendidikan dan pengajaran meliputi urusan kurikulum, kesiswaan dan sarana prasana penunjang proses pembelajaran di madrasah, dalam bidang kepegawaian meliputi urusan administrasi kepegawaian yaitu merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan, mengelola buku induk administrasi DUK (daftar urut kepangkatan), melakukan registrasi dan kearsipan pegawai, menyiapkan format kepegawaian, memproses kepangkatan, mutasi dan promosi kepegawaian, dan menyusun data kepegawaian.

Pelaksanaan dalam bidang keuangan meliputi urusan administrasi keuangan yaitu penyusunan RAPBS serta mempertanggungjawabkannya, mengatur arus dana madrasah, dan menyusun serta menyajikan data statistik keuangan madrasah, mengelola biaya pendidikan meliputi biaya investasi dan biaya operasi madrasah. Serta mengoperasikan aplikasi dibidang keuangan seperti GPP, SAS, Injek, ESPM, SPAININ, OMSPAN, dan RKKL.

Pelaksanaan dalam bidang umum meliputi urusan persuratan dan kearsipan sekolah serta urusan humas yaitu misal ada surat masuk yang di agenda oleh TU kemudian divalidasi dan oleh kepala madrasah didisposisi untuk siapa surat itu ditujukan, pembuatan konsep surat, menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan, Memantu kelancaran kegiatan komite sekolah serta melayani tamu sekolah, berkaitan dengan untuk guru terdapat pelayanan pembuatan surat tugas untuk guru dan setor absen harian guru, siswa biasanya pembuatan surat tugas untuk kegiatan lomba dan sosialisasi, pembuatan surat keterangan untuk bantuan seperti PKH dan surat rekomendasi dari sekolah untuk melanjutkan ke perguruan tinggi.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa proses pendidikan adalah bergantinya suatu hal menjadi sesuatu yang lain. Sesuatu

yang berpengaruh dalam berjalannya proses disebut dengan input, sedangkan proses dari suatu hasil disebut output. Proses dalam lingkup pendidikan pada jenjang madrasah ialah sebuah proses pada pengambilan keputusan, pengelolaan program, pengelolaan kelembagaan, proses pembelajaran dan proses meninjau serta penilaian.¹⁷

Dalam melaksanakan tugasnya TU madrasah harus berpedoman pada pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi bagi tenaga administrasi sekolah dijenjang pendidikan dasar dan menengah dalam jabatan merupakan hak yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara sekolah/madrasah yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008 tentang standar kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah yang ada dalam deskripsi teori penelitian ini.

Dari hasil analisa mutu proses ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu sudah sesuai dengan aturan yang berlaku mengenai standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang didalamnya mengatur pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah yang dibagi menjadi beberapa bidang yaitu administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, humas, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan dan kurikulum. Namun dalam pelaksanaannya di ketatausahaan MAN Wonogiri masih terdapat pegawai yang melakukan rangkap jabatan dikarenakan kekurangan dalam hal sumber daya manusia nya.

3. Mutu output

Mutu output ketatausahaan MAN Wonogiri dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah. Evaluasi diri ketatausahaan dilakukan untuk menilai kinerja pegawai ketatausahaan dengan melihat pencapaian dan apa saja yang sudah terlaksana dan belum terlaksana. Mutu/kualitas kinerja ketatausahaan madrasah sudah cukup baik,

¹⁷ Devi.

namun masih diperlukan perbaikan untuk dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan ketatausahaan di madrasah.

Menurut tinjauan teori dijelaskan bahwa output pendidikan adalah sesuatu yang dihasilkan dari proses pendidikan. Output pendidikan berupa kinerja sekolah. Kinerja sekolah adalah prestasi sekolah yang dihasilkan dari proses/ perilaku sekolah. Kinerja sekolah dapat diukur dari kualitas, efektivitas, produktivitas, efisiensi, inovasi, kualitas kehidupan kerja dan moral kerjanya.¹⁸

Dari hasil analisa mutu output ketatausahaan di MAN Wonogiri sudah sesuai dengan teori diatas, yaitu dilihat dari dilihat dari hasil kinerja pegawai ketatausahaan madrasah melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah yang dihasilkan dari proses maupun perilaku TU yang diukur dari kualitas, efektivitas serta produktivitas ketatausahaan madrasah. Dari evaluasi diri ketatausahaan madrasah dapat disimpulkan bahwa mutu/kualitas kinerja ketatausahaan madrasah sudah cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan ketatausahaan di madrasah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan memaparkan keadaan objek yang diteliti.¹⁹ Penelitian ini mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri. Tempat penelitian dilaksanakan di MAN Wonogiri yang berada di Jalan Raden Mas Said, Desa Singodutan, Kecamatan Selogiri, Kabupaten Wonogiri. Adapun waktu penelitian dimulai dari 5 Oktober hingga 19 Oktober 2021. Penelitian ini difokuskan

¹⁸ Rohiat.

¹⁹ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 92.

pada manajemen mutu layanan ketatausahaan dan mutu layanan ketatausahaan di MAN Wonogiri. D

alam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data. Adapun teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti.²⁰

Penulis melakukan wawancara untuk memperoleh data dengan cara tanya jawab dengan Kepala Madrasah, Kepala TU, pegawai TU, guru dan siswa. Teknik observasi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan pengamatan melalui hasil kerja panca indra mata, telinga, serta dibantu dengan panca indra lainnya.²¹ Data yang di kumpulkan oleh peneliti dari metode observasi antara lain: mengamati pelaksanaan kegiatan layanan ketatausahaan dalam bidang pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum serta mengamati keadaan lingkungan sekolah yang dijadikan tempat pelaksanaan layanan ketatausahaan madrasah. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.²²

Penulis menggunakan metode dokumentasi berupa foto, arsip, dan dokumen yang berada di sekolah, seperti sejarah berdirinya madrasah, profil madrasah, visi dan misi madrasah, struktur organisasi madrasah, data pendidik dan tenaga kependidikan, data siswa, data sarana prasarana madrasah dan data pembagian tugas pegawai tata usaha madrasah. Data yang telah diperoleh peneliti perlu diuji keabsahannya, yaitu dengan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan memanfaatkan suatu data sebagai

²⁰ Rusdin Pohan, *Metodologi Penelitian* (Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007), 57.

²¹ Ghani dan Rahman, *Metode Penelitian Tindakan Sekolah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 144.

²² Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal Dan Laporan Penelitian Lapangan* (Malang: UM Press, 2008), 35.

pembandingan terhadap data yang lain.²³ Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik, sumber, dan waktu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sampai jenuh.²⁴ Menurutnya ada tiga serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

SIMPULAN

Berdasarkan data hasil penelitian tentang Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan di MAN Wonogiri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Manajemen Mutu Layanan Ketatausahaan MAN Wonogiri meliputi perencanaan mutu yang dilakukan dengan rapat yang dipimpin oleh kepala madrasah dan dihadiri oleh seluruh pegawai TU yang membahas tentang program kerja ketatausahaan madrasah berdasarkan hasil evaluasi di tahun sebelumnya, pengendalian mutu yang dilakukan dengan evaluasi yang dilakukan setiap satu tahun di bulan desember melalui laporan dalam bentuk pembukuan dan pengawasan dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dan perbaikan mutu yang dilakukan melalui identifikasi dan upaya perbaikan mutu layanan ketatausahaan serta program peningkatan mutu layanan ketatausahaan madrasah. Mutu Layanan Ketatausahaan MAN Wonogiri meliputi mutu input ketatausahaan madrasah dilihat dari kualitas SDM tenaga kependidikan nya dan sarana dan prasarana madrasah, mutu proses yang dilihat dari pelaksanaan bidang ketatausahaan yang berada di madrasah yaitu bidang pendidikan dan pengajaran, bidang kepegawaian, bidang keuangan, dan bidang umum dan mutu output ketatausahaan MAN Wonogiri dapat dilihat dari hasil kinerja pegawai melalui evaluasi diri ketatausahaan madrasah.

²³ Umar Sidiq dan Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: Nata Karya, 2019), 94.

²⁴ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010), 223.

SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran sesuai judul penelitian diantaranya:

1. Kepala sekolah dapat memberikan pelimpahan wewenang terhadap pegawai ketatausahaan madrasah sesuai dengan kapasitas dan bidang tugasnya.
2. Pegawai TU sebagai pelaksana perlu mengembangkan inisiatif dalam melaksanakan tugas ketatausahaan secara mandiri tanpa harus menunggu adanya instruksi atau pemberitahuan dari pihak lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, Nur, *Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan* (Yogyakarta: Gosen Publishing, 2016)
- Amirudin, 'Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah', *Jurnal Kependidikan Islam*, 7.1 (2017)
- , 'Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan', *Al-Idaroh: Jurnal Pendidikan Islam*, 7.1 (2017)
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2010)
- Bruce, Brocka, 'Quality Management: Implementing the Best Ideas of The Masters', in *E-Book* (USA: Mc. Graw-Hill, 1992)
- Chiar, M, 'Manajemen Mutu Layanan Pada Sekolah Menengah', *Jurnal Visi Ilmu Pendidikan*, 11.2 (2019)
- Choiri, Umar Sidiq dan Miftachul, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: Nata Karya, 2019)
- Devi, Aulia Diana, 'Analisis Mutu Dan Kualitas Input-Proses-Output Pendidikan Di MAN 1 Tulang Bawang Barat', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.1 (2021)
- Engkoswara dan Aan Komariah, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Ghani dan Rahman, *Metode Penelitian Tindakan Sekolah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)
- Gie, The Liang, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2000)

Kementerian Pekerjaan Umum, 'Pedoman Teknis Pengendalian Mutu
Oleh Direktorat Jenderal Cipta'

Pohan, Rusdin, *Metodologi Penelitian* (Banda Aceh: Ar-Rijal, 2007)

Rohiat, *Manajemen Sekolah* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2008)

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*
(Yogyakarta: Andi Offset, 2000)

Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal Dan Laporan Penelitian*
Lapangan (Malang: UM Press, 2008)

Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* (Jakarta: PT.
Bumi Aksara, 2007)