

Vol. II No. 2 April - Juni 2022

ISSN : 2775 - 2364

JURNAL ISLAMI

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & HUMANIORA



**PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

**PERAN TENAGA ADMINISTRASI MADRASAH DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH
ALIAH MUHAMMADIYAH 01 MEDAN**

Mukhaimin Syahputra Dalimunthe

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

E-mail : mukhaiminsyahputra10@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran tenaga administrasi madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi yang dilaksanakan di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan. Dalam penelitian ini, studi kasus adalah metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik dalam pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dalam skripsi ini bahwa: layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi terhadap guru, kepala madrasah dan juga siswa sangat baik. Hal ini tidak terlepas dari rasa kebersamaan yang dimiliki dan juga saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan walaupun masih juga terdapat beberapa hambatan. Meski layanan sudah sangat baik, tenaga administrasi juga harus senantiasa meningkatkan ilmunya di bidang administrasi serta pengetahuan terhadap perkembangan teknologi.

Kata Kunci: Peranan, Tenaga Administrasi Madrasah, Mutu Layanan Administrasi

Abstrack : This study aims to determine how the role of madrasa administrative staff in improving the quality of administrative services carried out at Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan. In this research, case study is the method used with a qualitative approach. The techniques in data collection are observation, interviews and documentation. The results of the research in this thesis are that: the services provided by administrative staff to teachers, madrasa principals and students are very good. This is inseparable from the sense of togetherness they have and also work together to achieve a predetermined goal, although there are still some obstacles. Although the service has been very good, administrative staff must also continuously

improve their knowledge in the field of administration and knowledge of technological developments.

Keywords: Role, Madrasah Administrative Staff, Quality of Administrative Services

PENDAHULUAN

Pendidikan dipandang sangat penting di berbagai aspek dalam kehidupan manusia. Salah satu peran pendidikan adalah membangun manusia yang berkualitas (Muspawi dan Robi'ah, 2020). Untuk melaksanakan pendidikan tersebut tentu harus dilakukan bukan hanya satu pihak saja atau kelompok tertentu melainkan dilakukan bersama-sama. Mustahil jika pendidikan hanya sekelompok orang saja yang menjalankannya. Tanpa adanya pihak lain maka pendidikan tersebut tidak akan berguna.

Pendidikan tidak akan mampu berjalan tanpa adanya lembaga untuk menjalankan pendidikan tersebut. Madrasah menjadi salah satu lembaga yang menggerakkan pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan yakni madrasah berperan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualifikasi dan berkompetensi tinggi (Amirudin, 2017). Untuk itu, pengelolaan madrasah yang efektif serta efisien akan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan.

Madrasah merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang berjenjang mulai dari pendidikan dasar hingga pendidikan menengah. Madrasah menjadi pilihan bagi masyarakat untuk menempuh jalur pendidikannya. Madrasah yang berada di bawah naungan pemerintah biasanya disebut sebagai negeri, sedangkan jika di bawah naungan selain pemerintah disebut sebagai swasta.

Penyelenggara pendidikan yakni madrasah ketika menyelenggarakan pendidikan harus sesuai dengan ketentuan dan aturan sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah, mulai dari sarana dan prasarana madrasah, tenaga pendidik dan kependidikan, pengelolaan administrasi yang tertib dan lain sebagainya. Bahkan untuk menjadi kepala madrasah pun harus memenuhi kriteria yang ada. Semua itu sangat berpengaruh terhadap mutu pendidikan. Sumber daya manusia yang ada dalam madrasah, seperti kepala madrasah, guru, tenaga administrasi madrasah (tata usaha), warga madrasah hingga masyarakat memiliki perannya masing-masing terhadap

peningkatan kualitas pendidikan itu sendiri. Namun masih ada anggapan untuk meningkatkan pendidikan di madrasah hanya kepala madrasah. Anggapan tersebut mesti dihilangkan sebab semua pihak memiliki tanggungjawab untuk itu.

Untuk mendukung proses pembelajaran dibutuhkan sumber daya manusia yang mengurus bidang administrasi madrasah. Tenaga administrasi madrasah adalah sumber daya manusia yang mengurus pekerjaan tersebut. Di madrasah, tenaga administrasi sering disebut dengan tata usaha. Namun banyak temuan bahwa masih ada madrasah yang pekerjaan administrasi madrasah diambil alih oleh tenaga pendidik bahkan ada juga kepala madrasah yang merangkap menjadi tenaga administrasi. Riset menunjukkan bahwa 83,3% lembaga pendidikan memiliki tenaga administrasi sedangkan 16,7% tidak memiliki. Lembaga pendidikan yang tenaga administrasinya tidak tersedia menjadikan kepala madrasah atau guru untuk mengurus administrasi madrasah. Ini menunjukkan bahwa masih ada lembaga pendidikan yang membebankan tugas dan fungsi administrasi madrasah kepada yang bukan di bidangnya. Dari 16,7% tersebut didominasi oleh lembaga pendidikan tingkat dasar yang tidak memiliki tenaga administrasi (Muhyadi, 2013).

Seharusnya, bagian administrasi madrasah dikerjakan oleh tenaga administrasi madrasah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tenaga pendidik dan kepala madrasah tidak memiliki kewenangan mengurus administrasi madrasah. Tenaga administrasi ialah sumber daya manusia yang dimiliki oleh madrasah dan sangat mendukung untuk mencapai keberhasilan kegiatan madrasah meski sehari-hari tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar (Rosali dan Tolla, 2020). Tenaga administrasi juga dapat dimaknai sekelompok sumber daya manusia yang dimiliki oleh madrasah serta secara langsung tidak terlibat dalam proses belajar mengajar namun memiliki peran untuk mendukung kelancaran proses tersebut dan kegiatan administrasi madrasah (Suryana, Karim dan Satria, 2017).

Ketika bagian administrasi madrasah dikerjakan oleh kepala madrasah atau guru, pelayanan yang akan diberi oleh madrasah akan menjadi tidak maksimal. Terlebih bahwa layanan administrasi harus dilakukan semaksimal mungkin. Mutu layanan administrasi di madrasah akan sulit dicapai jika yang mengurus bagian administrasi bukan tenaga administrasi madrasah. Selain sumber daya manusia, ada juga penyebab layanan administrasi di madrasah menjadi tidak maksimal. Ada dua penyebab sistem layanan publik tidak maksimal. Pertama, perubahan yang dialami oleh publik yang

dulunya merasa tidak berdaya menjadi berdaya bahkan sangat berdaya. Kedua, layanan sumber daya manusia yang dimiliki institusi pendidikan belum memuaskan. Dalam lembaga pendidikan di madrasah, kedua alasan tersebut akan tertuju kepada tenaga kependidikan, yakni tenaga administrasi madrasah berkaitan langsung dengan layanan (Zakhiroh, 2017).

Layanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi madrasah sudah sepantasnya meningkat dari waktu ke waktu. Dengan begitu, dalam mencapai keberhasilan dan tercapainya kegiatan-kegiatan di madrasah secara efektif dan efisien ada peran tenaga administrasi madrasah di dalamnya. Meski tidak terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran, namun tenaga administrasi madrasah ikut serta untuk meningkatkan mutu pendidikan di madrasah. Peningkatan mutu pendidikan ini harus disertai dengan keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusianya. Pendidikan yang bermutu juga disertai dengan pelayanan administrasi yang optimal.

Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan merupakan salah satu madrasah swasta di bawah naungan Majelis Pendidikan Dasar dan Menengah Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kota Medan. Sebagai salah satu madrasah dengan jenjang aliyah yang berdiri di kota besar dan masih beroperasi hingga saat ini di tengah persaingan madrasah-madrasah lainnya. Madrasah yang telah memperoleh Akreditasi A ini memiliki program yang dapat bersaing dengan madrasah lain. Ini merupakan sebuah cara yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pendidikan di madrasah tersebut.

Di balik pencapaian tersebut, ada tenaga administrasi yang bekerja untuk mengurus keperluan madrasah. Ditambah dengan pengelola madrasah tersebut, yakni Muhammadiyah sebagai salah satu organisasi terbesar di Indonesia yang terkenal dengan administrasinya yang tertib. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait pengelolaan administrasi di madrasah tersebut. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis terdorong untuk melakukan penelitian ini dengan judul ***“Peran Tenaga Administrasi Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan.”***

ACUAN TEORI

A. Tenaga Administrasi Madrasah

Administrasi dalam penerapannya seringkali hanya dianggap sebagai kegiatan surat menyurat. Pemahaman seperti ini merupakan administrasi dalam arti yang sempit.

Administrasi sering dipakai masyarakat di Indonesia sebagai “tata usaha” yang merupakan warisan zaman penjajahan Belanda. “*Administratie*” adalah istilah dalam bahasa Belanda yang kemudian diserap ke dalam bahasa Indonesia menjadi “Administrasi” (Sohiron, 2015:3).

Administrasi secara etimologi asal katanya dari bahasa Latin, yakni “*Ad*” dan “*ministrare*”. *Ad* berarti intensif dan *ministrare* adalah melayani, membantu, dan mengarahkan (Nurochim, 2016:7). Administrasi merupakan rangkaian yang dilakukan sekelompok orang dengan sumber-sumber yang ada dan sesuai seluruhnya dilibatkan, didayagunakan, dan dimanfaatkan baik itu personel ataupun materil untuk tercapainya tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien (Suryana, 2015:4). Ushansyah memberikan pandangan bahwa seluruh kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan bersama-sama demi terwujudnya tujuan-tujuan yang ditetapkan merupakan sebuah administrasi (Ushansyah, 2017:14).

Dari pengertian di atas sudah jelas bahwa administrasi bukan hanya sekedar kegiatan surat-menyurat, namun lebih dari itu serangkaian kegiatan dengan melibatkan sumber daya yang ada dan dilakukan bersama-sama demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Di madrasah, seseorang atau sekelompok orang yang mengurus administrasi dinamakan tenaga administrasi madrasah atau sering juga disebut dengan tata usaha (TU). Tenaga administrasi merupakan seseorang yang berkegiatan dan berusaha dalam memberikan bantuan, pelayanan, kemudahan atau yang mengatur seluruh kegiatan administrasi di sekolah (Ananda, 2018:243).

Tenaga administrasi madrasah memberi layanan administrasi kepada warga madrasah untuk mendukung proses pendidikan di madrasah. Tenaga administrasi madrasah merupakan sumber daya manusia di madrasah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi madrasah (Kepmendiknas Nomor 15/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah). Oleh karena itu, tenaga administrasi madrasah wajib memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi madrasah Pasal 1 ayat 2 yang berbunyi “Untuk dapat diangkat

sebagai tenaga administrasi madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi madrasah yang berlaku secara nasional.”

Dalam Al-Quran pengertian administrasi dijelaskan dalam Surah Al-Baqarah ayat 282, yang artinya “*Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berutang itu orang yang lemah akal nya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur.*”

Kegiatan administrasi dalam ayat tersebut merupakan perintah Allah kepada orang-orang yang beriman dalam setiap kegiatan muamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan agar dituliskan kepada seseorang yang diberikan kepercayaan atas itu. Adapun sikap seorang penulis harus jujur, benar, cerdas dan kompeten agar tidak ada masalah yang ditimbulkan di kemudian hari.

Berbicara mengenai administrasi dalam dunia pendidikan, maka akan memiliki ruang lingkup pada keseluruhan pendidikan tersebut. Ruang lingkup yang dimaksud seperti administrasi kurikulum, administrasi kepegawaian, administrasi peserta didik, administrasi keuangan dan pembiayaan pendidikan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi perkantoran, administrasi unit layanan khusus pendidikan, administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah, administrasi hubungan dengan masyarakat (Nasution dan Sri Nurabdiyah, 2017:35).

Pengertian administrasi pendidikan seringkali dipersempit sebagai pekerjaan surat-menyurat, kesekretariatan, atau ketatausahaan. Pengertian tersebut tidaklah salah, namun sebenarnya kegiatan administrasi pendidikan lebih dari itu. Administrasi pendidikan dalam arti yang luas, yaitu keseluruhan proses dari potensi-potensi yang terdapat pada unsur-unsur manusia, alat, keuangan dan sebagainya yang digunakan serta diikutsertakan secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan pendidikan (Moh. Rifa'i dalam Suryana, 2015:7)

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

- a. Prinsip efisiensi, dalam hal menyangkut penggunaan sumber dana, tenaga, dan fasilitas yang ada
- b. Prinsip pengelolaan, melakukan pekerjaan manajemen terhadap staff
- c. Prinsip pengutamakan tugas pengelolaan
- d. Prinsip kepemimpinan yang efektif
- e. Prinsip kerja sama (Nurochim, 2016:12).

Ujung tombak dalam mengelola administrasi di madrasah ada pada tenaga administrasi madrasah. Tata persuratan madrasah, administrasi peserta didik dan lain sebagainya menjadi peran penting bagi seorang tenaga administrasi madrasah (Gunawan dkk, 2018:467). Madrasah pun sebagai lembaga pendidikan berbasis Islam harus bisa memberikan hal positif. Berdasarkan kebijakan baru pemerintah menetapkan bahwa keberadaan madrasah telah saat ini telah dipandang sebagai sekolah umum bercirikan agama islam yang cakupan tanggung jawabnya adalah: (1) sebagai lembaga untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat Indonesia, terkhusus bagi masyarakat muslim, (2) sebagai lembaga pelestarian budaya keislaman bagi masyarakat muslim Indonesia, (3) sebagai lembaga pelopor bagi peningkatan kualitas masyarakat Indonesia (Syafaruddin, Pasha, dan Mahariah, 2017:169)

Kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi madrasah bukan hanya surat-menyurat namun urusan seperti keuangan, kepegawaian bahkan perlengkapan juga bagian dari tugas administrasi madrasah (Ismaya, 2015:214). Tenaga administrasi madrasah juga bertugas mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi madrasah, seperti administrasi siswa, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kepegawaian, administrasi kurikulum dan juga bertugas menyusun laporan hasil kerja (Rosali dan Tolla, 2020:53).

Tenaga administrasi madrasah mendukung segala bentuk layanan baik itu administrasi sehingga proses pendidikan di madrasah terselenggara (Zulkarnain dan Sumarsono dalam Muspawi dan Robi'ah, 2020:234). Selain itu, tugas tenaga administrasi memberi dukungan kepada seluruh warga madrasah untuk mendapatkan layanan administrasi (Hidayat dan Nurhikmahyanti dalam Pramudya, Bafadal dan Triwijayanto (2018:389).

Untuk mendukung pencapaian tujuan madrasah dengan optimal, dibutuhkan kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi madrasah yang penentuannya jelas dilakukan (Muhyadi, 2013:40). Upaya pencapaian tujuan pendidikan salah satu faktor

penentunya ada pada kinerja tenaga administrasi madrasah. Kinerja yang baik akan tercipta apabila tenaga administrasi madrasah memiliki kompetensi yang unggul dan sesuai dengan yang ditetapkan. Semua itu untuk kelancaran dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai tenaga administrasi madrasah (Ratnasari, Burhanuddin, dan Triwijayanto, 2018:472). Baiknya suatu kinerja tenaga administrasi madrasah apabila melakukan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan prima pengguna jasa pendidikan (Ummah, Supriyanto, dan Sultoni, 2018:8).

Pekerjaan yang berhubungan dengan tugas tenaga administrasi madrasah tidak dapat digantikan oleh siapa pun termasuk guru sebagai tenaga pendidik. Hal ini karena tenaga administrasi madrasah memiliki kualifikasi dan kompetensi yang harus dimiliki untuk melaksanakan tugas tersebut. Sementara guru sebagai tenaga pendidik tidak dibenarkan untuk mengurus pekerjaan tersebut.

Selain kualifikasi, tenaga administrasi madrasah juga harus memiliki kompetensi di bidangnya. Kompetensi tenaga administrasi madrasah telah ditetapkan dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008. Untuk kepala tenaga administrasi dituntut untuk memiliki empat kompetensi, di antaranya kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Berbeda dengan kepala tenaga administrasi, untuk pelaksana urusan hanya dituntut untuk memiliki tiga kompetensi, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi teknis. Petugas layanan khusus juga harus memiliki kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi teknis.

Kemampuan merupakan sebuah kapasitas yang dimiliki oleh individu dalam melakukan pekerjaan untuk memenuhi tugas yang diberikan (Robbins dalam Wijaya dan Rifa'i, 2016:119). Kemampuan tersebut dibentuk dengan dua faktor, yaitu kemampuan intelektual (*intellectual ability*) dan kemampuan fisik (*physical ability*). Selanjutnya Wijaya dan Rifa'i mendefinisikan kemampuan manajerial yakni kecakapan terkait yang dimiliki agar aktifitas-aktifitas manajemen dapat terjalankan (Wijaya dan Rifa'i, 2016:125).

Tenaga administrasi madrasah yang mengurus administrasi di madrasah selain melaksanakan tugas juga harus memiliki kemampuan manajerial. Dalam Permendiknas 24 tahun 2008 terdapat beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala tenaga administras madrasah, salah satunya kompetensi manajerial dengan sepuluh sub-kompetensi. Kesepuluh sub-kompetensi tersebut benar-benar dapat dikuasai oleh

tenaga administrasi madrasah. Dengan begitu, aktifitas administrasi di madrasah dapat berjalan dengan baik tanpa adanya penghambat.

B. Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Mutu dapat didefinisikan sebagai bagian yang berhubungan dengan gairah dan harga diri (Peters dan Austin dalam Zazin, 2011:54). Mutu dianggap sebuah konsep yang dipenuhi oleh teka-teki. Mutu juga dianggap sebagai hal yang membingungkan serta sulit untuk diukur. Barang atau produk yang bermutu biasanya proses pembuatannya dilakukan secara sempurna disertai dengan pengeluaran biaya yang tak sedikit. Suatu program tentang mutu dapat dikatakan sukses bukan tergantung pada alat dan tekniknya melainkan pada program yang mendorong semua staf memberikan kontribusi terbaiknya dalam mencapai mutu keseluruhan (Suranto, 2019:44).

Sebelum melangkah lebih jauh, berikut akan dijelaskan beberapa hal yang berkaitan dengan mutu, yaitu:

- a. Mutu menjadi salah satu kunci keberhasilan. Ketika mutu diabaikan dapat mengakibatkan kegagalan bahkan dalam waktu jangka panjang.
- b. Dibutuhkan komitmen dari para pimpinan dalam upaya meningkatkan mutu.
- c. Dalam peningkatan mutu, kerja keras sangat dibutuhkan, sebab cara instan untuk mencapai kualitas sangat jarang ditemui.
- d. Pelatihan yang banyak menjadi penting dalam peningkatan mutu.
- e. Peran aktif dari seluruh pihak dalam satu lingkaran organisasi sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu (Barnawi dan Arifin, 2017:144).

Dalam konteks mutu pendidikan, mutu merupakan sesuatu yang elite disebabkan institusi yang memberikan pengalaman mutu yang tinggi kepada peserta didik tidak begitu banyak (Zazin, 2011:55). Mutu pendidikan merupakan derajat keunggulan baik itu akademik maupun ekstrakurikuler peserta didik dalam pengelolaan pendidikan yang efektif dan efisien sehingga dapat dinyatakan lulus untuk satu jenjang pendidikan atau selesai dari program pembelajaran tertentu (Arbangi, Dakir dan Umiarso, 2016:86).

Pendidikan yang bermutu adalah harapan bagi semua. Apabila telah tercipta pendidikan yang bermutu, sudah tentu layanan yang diberikan oleh sumber daya manusianya juga bermutu. Kualitas pelayanan merupakan suatu keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dari pelanggan. Jelas bahwa layanan yang ada pada

lembaga pendidikan harus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan terhadap penerima layanan. Tenaga administrasi madrasah dalam hal ini sebagai pemberi layanan mesti memperhatikan layanan yang diberikan (Tjiptono dalam Hadiwijaya, 2011:224).

Jadi mutu layanan administrasi merupakan pelayanan mengenai administrasi pendidikan di madrasah oleh tenaga administrasi madrasah sehingga pihak-pihak yang menerima layanan tersebut merasa senang dan membantu keperluannya. Adapun bentuk layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi madrasah seperti layanan kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan madrasah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, dan layanan kurikulum. Selain itu, ada pula bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diberikan sebagaimana dikemukakan oleh Moenir yang dikutip dalam Hadiwijaya (2011:225) adalah sebagai berikut.

a. Pelayanan dengan ucapan/lisan

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

b. Pelayanan dengan tulisan

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

c. Pelayanan dengan perbuatan

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

Mutu dalam perkembangannya dalam sektor pendidikan, mengadopsi dari berbagai konsep yang didominasi dari konsep mutu dalam bidang industri. Namun seiring berjalannya waktu, akhirnya pengembangan mutu merembes pada dunia pendidikan yang menjadikannya konsep yang paten, hingga mutu pendidikan menjadi kebutuhan primer bagi madrasah dalam melakukan persaingan dengan madrasah-madrasah lainnya (Arbangi, Dakir dan Umiarso, 2016:83).

Dalam pelaksanaannya, mutu memiliki komponen yang harus dimiliki dalam mewujudkan mutu tersebut. Adapun penjelasan mengenai komponen tersebut, yaitu sebagai berikut.

a. Kepemimpinan dalam orientasi pada mutu pimpinan. Dalam hal ini sering pula disebut dengan pimpinan harus memberikan arahan dalam upaya pencapaian

tujuan secara terpadu dengan menggunakan alat dan bahan komunikatif, menggunakan data untuk mengidentifikasi sumber daya manusia.

- b. Pimpinan suatu organisasi harus menghayati implikasi manajemen dan perilakunya terhadap organisasi. Manajer harus lebih aktif untuk mengembangkan manajemen secara partisipatif sehingga proses manajemen dapat diterapkan dengan baik.
- c. Mutu dapat juga diwujudkan melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang didasarkan pada keterampilan pegawai dalam melakukan perencanaan, pengorganisasian, melakukan evaluasi serta mengembangkan barang atau jasa.
- d. Struktur pendukung ternyata juga dibutuhkan untuk mewujudkan mutu tersebut. Dukungan dapat diperoleh melalui konsultan atau tim mutu.
- e. Komunikasi dalam organisasi memiliki orientasi pada mutu yang perlu ditempuh dengan cara yang beragam agar penyampaian pesan dapat dilakukan secara efektif.
- f. Ganjaran atau pengakuan dapat dilakukan oleh perorangan ataupun tim yang telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip mutu (Sukmana, 2020:55-57).

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu layanan administrasi adalah dengan kualitas kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi madrasah. Hasil penelitian Ummah menunjukkan adanya hubungan antara kualitas kompetensi tenaga administrasi madrasah dengan pelayanan prima. Sehingga dapat dipastikan seorang tenaga administrasi madrasah yang memiliki kualitas kompetensi tinggi akan memberikan layanan administrasi yang tinggi pula. Selain kualitas kompetensi, budaya organisasi dan motivasi kerja juga turut memberikan layanan administrasi yang tinggi (Ummah, 2018:12).

Layanan administrasi yang bermutu akan berpengaruh terhadap mutu pendidikan itu pula di madrasah. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 memberikan pengertian bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dari pengertian tersebut didapati salah satu ciri pendidikan yang bermutu ialah peserta didiknya mampu untuk mengembnagkan potensi yang ada pada dirinya agar memiliki kekuatan spiritual

keagamaan, mampu untuk mengendalikan diri, memiliki kepribadian dan kecerdasan serta akhlak yang mulia dan juga memiliki keterampilan untuk dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah oleh tenaga administrasi madrasah, ternyata tidak semudah yang dibayangkan. Tenaga administrasi tidak akan mampu untuk memberikan layanan yang optimal apabila tidak diberikan pengaruh yang positif. Jika dalam pendidikan faktor input pendidikan dan faktor proses manajemen pendidikan yang menjadi pengaruh terhadap peningkatan mutu pendidikan (Admodiwirio dalam Hidayat dan Wijaya, 2017:181). Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pendidikan secara tidak langsung mutu layanan administrasi di madrasah juga akan ikut meningkat.

Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi peningkatan mutu, yaitu:

- a. Tersedianya sumber-sumber pendidikan, seperti tenaga kependidikan, biaya dan sarana belajar.
- b. Mutu proses dalam hal belajar mengajar yang menjadikan siswa terdorong untuk belajar secara efektif.
- c. Mutu keluaran yang diaplikasikan dalam bentuk pengetahuan, sikap keterampilan dan nilai-nilai (Sukmana, 2020:34).

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

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, studi kasus adalah metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif ditujukan untuk memahami konteks yang mengarah pada deskripsi secara mendalam dan rinci mengenai kondisi yang alami tentang yang sebenarnya terjadi berdasarkan apa yang ada di lapangan (Nugrahani, 2014:4).

Dalam melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif, terdapat beberapa metode seperti yang dikemukakan oleh ahli, salah satunya metode studi kasus. Metode studi kasus merupakan pengeskplorasian dari sistem yang terkait atau kasus. Corak khas pada kasus tertentu menjadi alasan mengapa kasus tersebut menarik untuk diteliti (John Creswell dalam Raco, 2010:49). Adapun bentuk dari studi kasus ialah deskriptif, eksplorasi dan eksplanatori yang inti dari ketiga bentuk tersebut untuk menemukan dan memahami arti secara mendalam dari kasus tersebut (Raco, 2010:50).

Adapun metode untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Terdapat tiga jenis data, pertama, data yang didapatkan melalui proses wawancara dengan pertanyaan *open-ended*. Kedua, data ditemukan melalui pengamatan langsung (*observation*). Terakhir, berupa dokumen yaitu berupa materi tertulis dan tersimpan (Patton dalam Raco, 2010:110).

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melaksanakan penelitian di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan, didapati dua temuan dalam penelitian tersebut, yaitu:

Temuan pertama bahwa tenaga administrasi berperan penting untuk peningkatan mutu layanan administrasi yang ada di madrasah. Hal ini dapat dilihat dari tugas-tugas yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi tersebut seperti melakukan aktivitas pembukuan dasar, mencatat agenda rapat, menyimpan data-data yang bersifat fisik maupun digital. Hal ini telah sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Rosali dan Tolla bahwa tenaga administrasi juga bertugas mengurus segala sesuatu yang memiliki hubungan dengan administrasi madrasah, misalnya administrasi siswa, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kepegawaian dan juga bertugas menyusun laporan hasil kerja (Rosali dan Tolla, 2020:53).

Selain itu, beberapa aspek lain yang turut menguatkan bahwa tenaga administrasi sangat berperan penting dalam peningkatan mutu layanan di madrasah adalah masalah waktu. Tenaga administrasi sangat memperhatikan betul tentang waktu dalam melaksanakan tugas. Ketika ada tugas yang harus disiapkan dalam hari itu juga, maka tenaga administrasi akan senantiasa menyiapkan sesuai dengan apa yang telah diperintahkan. Namun, bila ada tugas yang membutuhkan waktu lama tetap diselesaikan sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan sebelumnya. Jadi masalah waktu dapat menggambarkan tenaga administrasi untuk mampu menentukan skala

prioritas, mana pekerjaan yang lebih dahulu dikerjakan dan mana pekerjaan yang bisa dikerjakan setelah pekerjaan sebelumnya telah selesai. Dalam pelaksanaan tugas sekalipun, tenaga administrasi dituntut untuk selalu jeli dan teliti karena tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya berkaitan langsung dengan data. Apabila data ini dikerjakan tanpa adanya kejelian dan ketelitian, akan sangat susah untuk diselesaikan dengan baik.

Seorang tenaga administrasi juga harus menguasai dan memperbarui pengetahuan tentang perkembangan teknologi. Hal ini juga berpengaruh terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi di madrasah. Jika misalnya tenaga administrasi tidak paham mengenai teknologi, maka akan menghambat proses pelayanan administrasi dan pada akhirnya mutu layanan administrasi bukannya meningkat tetapi malah menurun. Karena tenaga administrasi dalam pelaksanaan tugasnya akan bersentuhan langsung dengan komputer.

Layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi akan bermutu apabila telah ada yang merasakannya. Dalam hal ini tenaga administrasi yang ada di Madrasah Aliyah Muhammadiyah 01 Medan telah melakukan itu semua, seperti melayani guru ketika membutuhkan data siswa dan juga siswa apabila ingin meminta surat aktif. Kehadiran tenaga administrasi yang mengurus administrasi madrasah sangat dirasakan banyak manfaatnya oleh guru, kepala madrasah dan juga siswa. Apabila hal ini tetap dilakukan bahkan ditingkatkan oleh tenaga administrasi, maka mutu layanan di madrasah semakin hari semakin meningkat dan sukses. Salah satu kunci yang menjadi keberhasilan adalah mutu. Ketika mutu diabaikan akan mengakibatkan kegagalan hingga waktu jangka panjang (Barnawi dan Arifin, 2017:144).

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diberikan oleh tenaga administrasi adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan dengan lisan/ucapan
2. Pelayanan dengan tulisan
3. Pelayanan dengan perbuatan (Moenir dalam Hadiwijaya, 2011:225).

Meski pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi memuaskan banyak pihak, ia juga dituntut untuk terus belajar dan memperdalam ilmu tentang administrasi. Bisa jadi dengan terus belajar mengenai administrasi ini semakin membuat mutu layanan administrasi meningkat dari waktu ke waktu. Pada akhirnya, orang yang ingin berurusan dengan tenaga administrasi atau administrasi madrasah yang memiliki kaitan

dengan administrasi madrasah dapat berjalan dengan baik dan memberikan kesan positif terhadap kinerja tenaga administrasi.

Sukmana memberikana rincian tentang tiga faktor utama yang mampu untuk mempengaruhi peningkatan mutu, yaitu:

1. Tersedianya sumber-sumber pendidikan, seperti tenaga kependidikan, biaya, dan sarana belajar.
2. Mutu proses dalam hal belajar mengajar yang menjadikan siswa terdorong untuk belajar secara efektif.
3. Mutu keluaran yang diaplikasikan dalam bentuk pengetahuan, sikap keterampilan dan nilai-nilai (Sukmana, 2020:34).

Temuan kedua terkait faktor pendukung dan penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah. Untuk faktor penghambat biasanya datang dari siswa itu sendiri. Ketika tenaga administrasi sedang melakukan aktifitas pembukuan dasar. Sebagian siswa ada yang belum mengumpulkan data dirinya kepada tenaga administrasi seperti *fotocopy* ijazah, yang menyulitkan tenaga administrasi dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu dampaknya kepada tenaga administrasi adalah banyaknya waktu yang terbuang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut yang seharusnya melakukan pembukuan dasar tersebut dapat diselesaikan dalam satu hari, bisa saja menjadi dua atau lebih bahkan berhari-hari sampai dengan siswa tersebut memberikan *fotocopy* ijazahnya.

Selain itu, listrik juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh tenaga administrasi. Pekerjaan sehari-hari tenaga administrasi langsung bersentuhan dengan teknologi yang membutuhkan aliran listrik. Bukan berarti di madrasah belum dialiri arus listrik. Yang menjadi permasalahannya ialah ketika listrik di madrasah mati atau padam, secara tidak langsung akan mengganggu pekerjaan tenaga administrasi. Meski bukan setiap hari terjadi, namun itu sangatlah menghambat proses layanan administrasi di madrasah. Hal ini seharusnya dapat diatasi ketika madrasah memiliki genset untuk mendukung jalannya administrasi madrasah.

Sementara untuk faktor pendukung tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi adalah salah satunya dengan meningkatkan kerja sama dengan para wali kelas seperti pada permasalahan siswa yang belum memberikan *fotocopy* ijazahnya. Selain itu, motivasi dari kepala madrasah juga sangat mempengaruhi

kinerja tenaga administrasi. Sebab seluruh tenaga pendidik maupun kependidikan dibangun dengan rasa kebersamaan dan juga perlunya sinergi antara guru dengan tenaga administrasi. Saling mendukung antara guru dan tenaga administrasi juga memberikan dampak positif terhadap upaya peningkatan mutu layanan administrasi. Di lain hal, pemberian *reward* kepada tenaga administrasi secara tidak langsung mendukung upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan. Hadiah yang diberikan ini menjadi vitamin bukan hanya tenaga administrasi melainkan seluruh pegawai yang ada di madrasah.

Tentunya seorang tenaga administrasi membutuhkan pendidikan dan pelatihan di bidang administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi. Mengikuti pendidikan dan pelatihan juga menjadi faktor pendukung tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut, diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dan keahlian tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya. Meski hanya sekali atau dua kali dalam setahun, hendaknya tenaga administrasi tidak hanya berpatokan kepada pendidikan dan pelatihan tersebut, tetapi terus mengasah kemampuan dengan terus meningkatkan pengetahuan di bidang administrasi secara mandiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tenaga administrasi berperan penting untuk peningkatan mutu layanan administrasi yang ada di madrasah. Hal ini dapat dilihat dari tugas-tugas yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi tersebut seperti melakukan aktivitas pembukuan dasar, mencatat agenda rapat, menyimpan data-data yang bersifat fisik maupun digital. Selain itu, beberapa aspek lain yang turut menguatkan bahwa tenaga administrasi sangat berperan penting dalam peningkatan mutu layanan di madrasah adalah masalah waktu. Tenaga administrasi sangat memperhatikan betul tentang waktu dalam melaksanakan tugas. Dalam pelaksanaan tugas sekalipun, tenaga administrasi dituntut untuk selalu jeli dan teliti karena tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya berkaitan langsung dengan data. Apabila data ini dikerjakan tanpa adanya kejelian dan ketelitian, akan sangat susah untuk diselesaikan dengan baik.

2. Faktor pendukung dan penghambat tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah. Untuk faktor penghambat biasanya datang dari siswa itu sendiri. Ketika tenaga administrasi sedang melakukan aktifitas pembukuan dasar. Sebagian siswa ada yang belum mengumpulkan data dirinya kepada tenaga administrasi seperti *fotocopy* ijazah, yang menyulitkan tenaga administrasi dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu dampaknya kepada tenaga administrasi adalah banyaknya waktu yang terbuang untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Selain itu, listrik juga menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi oleh tenaga administrasi. Pekerjaan sehari-hari tenaga administrasi langsung bersentuhan dengan teknologi yang membutuhkan aliran listrik. Sementara untuk faktor pendukung tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi adalah salah satunya dengan meningkatkan kerja sama dengan para wali kelas seperti pada permasalahan siswa yang belum memberikan *fotocopy* ijasahnya. Selain itu, motivasi dari kepala madrasah juga sangat mempengaruhi kinerja tenaga administrasi. Di lain hal, pemberian *reward* kepada tenaga administrasi secara tidak langsung mendukung upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan. Hadiah yang diberikan ini menjadi vitamin bukan hanya tenaga administrasi melainkan seluruh pegawai yang ada di madrasah. Mengikuti pendidikan dan pelatihan juga menjadi faktor pendukung tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut, diharapkan mampu meningkatkan kemampuan dan keahlian tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ananda, R. (2018). *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan: Telaah Terhadap Pendidik dan Tenaga Kependidikan*. Medan: LPPPI.
- Arbangi, Dakir, Umiarso. (2016). *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Barnawi dan Arifin, M. (2017). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hamali, A. Y., dan Budihastuti, E. S. (2019). *Pemahaman Praktis Administrasi, Organisasi, dan Manajemen: Strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi*. Jakarta: Kencana.

- Hidayat, R., dan Wijaya, C. (2017). *Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: LPPPI.
- Ismaya, B. (2015). *Pengelolaan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Moleong, L.J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, I. dan Pratiwi, S.N. (2017). *Profesi Kependidikan*. Depok: Prenada Media Group.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo: Cakra Books.
- Nurochim. (2016). *Administrasi Pendidikan*. Bekasi: Gramata Publishing.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT. Grasindo
- Sidiq, U., dan Choiri, M. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Siyoto, S., dan Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sohiron, (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Sukmana, A., T. (2020). *Efektivitas Komite Sekolah: Penguatan Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Suranto. (2019). *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan (QM in Education)*. Tangerang: Loka Aksara.
- Suryana, E. (2015). *Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Syafaruddin, Pasha, N., Mahariah. *Ilmu Pendidikan Islam : Melejitkan Potensi Budaya Umat*. Jakarta: Hijri Pustaka Utama.
- Wijaya, C., dan Rifa'i, M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen : Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Publishing.
- Yusuf, A., M. (2015). *Asesmen dan Evaluasi Pendidikan: Pilar Penyedia Informasi dan Kegiatan Pengendalian Mutu Pendidikan*. Padang: Kencana
- Zazin, N. (2011). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Jurnal

- Amirudin. (2017). “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah”. *Al-Idarab: Jurnal Kependidikan Islam*, 7(1), 126-145.

- Gunawan, I., dkk. (2018). “Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Bantul: Studi Deskriptif”. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 467-471.
- Hadiwijaya, H. (2011). “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Jasa Pendidikan Pada Lembaga Pendidikan El Rahma Palembang”. *JENIUS: Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 1(3), 221-237.
- Haedari, A., dan Romadhona, A. (2016). “Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Gregeed Kabupaten Cirebon”. *Eduwis*, 1(1), 1-17.
- Kaharuddin. (2021). “Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi”. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1-8.
- Maulana, M.P. dan Suryana, S. (2021). “Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah”. *PeTeKa*, 4(2), 266-274.
- Muhyadi. (2013). “Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Jurnal Kependidikan*, 43(1), 39-50.
- Muspawi, M. dan Robi’ah, H. (2020). “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Layanan”. *JMSP: Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232-239.
- Pramudya, B., Bafadal, I., dan Triwijayanto, T. (2018). “Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah Pada Jenjang SMA dan SMK”. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 388-399.
- Rahmat, P. S. (2009). “Penelitian Kualitatif”. *Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 5(9), 1-8.
- Ratnasari, A. D., Burhanuddin, dan Triwijayanto, T. (2018). “Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan”. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(4), 472-479.
- Rosali, A. A., dan Tolla, I. (2020). “Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri”. *Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1(1), 49-66.
- Somantri, G., R. (2005). “Memahami Metode Kualitatif”. *Makara, Sosial Humaniora*, 9(2), 57-65.
- Suryana, A, Karim, A. A., dan Sapriya. (2017). “Manajemen Capacity Building Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Laboratorium UPP”. *Pedagogia: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 15(3), 250-265.

- Ummah, Z., Supriyanto, A., dan Sultoni. (2018). “Hubungan Kualitas Kompetensi, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja dengan Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah”. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(1), 7-15.
- Ushansyah. (2017). “Pentingnya Administrasi Sekolah Untuk Kemajuan Pendidikan”. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 15(27), 13-22.
- Utomo, D. D. (2021). “Penerapan Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Keprajaan di IPDN Kampus Sumatera Barat”. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(1), 247-254.
- Zakhiroh, R. (2017). “Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik”. *DIDAKTIKA: Jurnal Pemikiran Pendidikan*, 19(2), 59-70.

Peraturan/UU

- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 53 Tahun 2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.