

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Thaiyibah dan Syafaruddin. 2016. *Jurnal Tadbir: Kebijakan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Man 3 Medan*. Vol.2 No.2
- Ahmad, Hamsah dan Nanda Santoso. 1996. *Kamus Pintar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Fajar Mulia.
- Al-Qur'anul Karim, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: PT Karya Toha Putra, T.T
- Ali, Attabik. 2003. *Kamus Inggris-Indonesia-Arab*. Yogyakarta: Mukti Larya Grafka.
- Al-Jalalain, *Tafsir al-Jalalain*, dicetak dalam Tasir al-Shawy, Dar Ihya al-Kutub Al-Arabiyyah, Indonesia, Juz. II, Hal. 267, (n.d).
- Ametembun, N.A. 1975. *Kepemimpinan Pendidikan*. Malang: IKIP Malang.
- Batara, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif. Cet. I*; Jakarta: Kencana.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 1988. *Kamus Besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Perum Balai Pustaka.
- Hamalik, Oemar. 2016. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: PT Adithya Andrebina Agung
- Hidayat, Rahmat dan Candra Wijaya, 2017, *Ayat-Ayat Al-qur'an tentang Manajemen Pendidikan Islam*, Medan: LPPPI
- Imron, Ali. 2008. *Kebijkasanaan Pendidikan di Indonesia Proses, Produk dan Masa depannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 'Imad al-Din Abu al-Fida' Isma'il ibn Kasir al-Dimasyqi. 2000. *Tafsir al-Qur'an al-Azim*, jil. XI Kairo: Muassasah Qurtubah.
- Jerome, S. Arcaro. 2007. *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Komariah, Aan dan Cepi Triatna. 2008. *Visionary Leadership: Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lovelock. Christopher. 2013. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.

- Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press, Cet I.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin. 2005. *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Agama Islam: di Sekolah, Madrasah dan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Ilmu pendidikan dan Perubahan Sosial. Teori Pendidikan Pelaku Sosial Kreatif*. Yogyakarta : Raka Sarasin.
- Ningsih, Dyah Ayu, Ali Imron dan Teguh Triwiyanto. 2018. *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Dan Pelayanan Pendidikan Dengan Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Negeri*. Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan. Volume I , No. 2.
- Nurkolis. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Partanto, Plus dan Dahlan Albari. 2001. *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: Arloka.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014, Tentang Kepala Madrasah
- Priatna, Amin. 2008. *Analisis Implementasi Kebijakan Kesejahteraan Dosen pada Universitas Pendidikan Indonesia*, Paca Sarjana UNJ.
- Purwanto, Ngalmi. 2005. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet.15.
- R, Dermawan. 2004. *Pengambilan keputusan*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual+*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2011. *Manajemen Layanan Pengembangan Layanan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Layanan Minimal*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.
- Rifa'I, Muhammad. 2018. *Manajemen Peserta didik*. Medan: CV. Widya Puspita.
- Sagala, Syaiful. 2013. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta
- Saiful, Asep dan Agus Ahmad Safei. 2003. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Salim, Peter. 1987. *The Contemporary English Indonesia*. Jakarta: Modern English Press.

- Sangadgi, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2014. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumanto, Wasty dan Hendayat Soetopo. *Kepemimpinan dalam Pendidikan*, Surabaya: Usaha Nasional
- Suryobroto, B. 2004. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafaruddin dan Asrul 2017, *Kepemimpinan Pendidikan Kontemporer*, Bandung: Cita Pustaka Media.
- Syafaruddin, 2008. *Efektifitas Kebijakan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafaruddin. 2016. *Administrasi pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Syamsuddin, Abin. 2012. *Pengelolaan Pendidikan; Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*. Bandung: Pustaka Educa.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003, tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.
- Wahjosumidjo. 1999. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wursanto, IG. 1998. *Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha*, Jakarta: Pustaka Dian.
- Zayyana, Rizka. 2016. *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Lampiran 1

PEDOMAN OBSERVASI

A. Tujuan

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik tentang kebijakan Kepala Madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MAN 1 Deli Serdang.

B. Instrumen Observasi

No	Indikator	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi Bidang Kurikulum	Baik
2	Pelayanan Administrasi Bidang Kesiswaan	Baik
3	Pelayanan Administrasi Bidang Sarana dan Prasarana	Baik
4	Pelayanan Administrasi Bidang Hubungan Masyarakat	Baik
5	Pelayanan Administrasi Tata Usaha	Baik

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Madrasah MAN 1 Deli Serdang

1. Apa yang diperhatikan oleh kepala madrasah dalam pemilihan dari tenaga administrasi sekolah ?
2. Apakah kepala madrasah dalam mengangkat tenaga administrasi menetapkan batasan minimal pengalaman kerja?
3. Apa yang bapak ketahui tentang layanan administrasi ?
4. Apakah setelah calon tenaga administrasi sekolah diterima sebagai tenaga administrasi diberikan pelatihan?
5. Berapa jumlah tenaga administrasi periode tahun 2020/2021?
6. Bagaimana peran kepala madrasah sebagai pemimpin sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah ini ?
7. Kebijakan apa saja yang diterapkan kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah ?
8. Apakah ada musyawarah dalam membuat kebijakan yang akan dilaksanakan ?
9. Bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan tersebut ?
10. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah dalam menjaga kestabilan dan keberlanjutan implementasi kebijakan peningkatan mutu layanan administrasi ini?
11. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah dalam pengimplementasian kebijakan tersebut ?
12. Adakah penghargaan yang diberikan sekolah kepada pegawai tenaga administrasi atas pelayanan dalam hal administrasi?
13. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh kepala madrasah dalam memotivasi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?
14. Fasilitas apa saja yang disediakan guna mendukung implementasi kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?

15. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?
16. Usaha apa saja yang di lakukan sekolah untuk meminimalkan hambatan-hambatan tersebut ?
17. Apa saja faktor pendukung dalam implementasi kebijakan tersebut?
18. Apa harapan kepala madrasah kedepannya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi agar lebih maju kedepannya dan dapat menghasilkan lulusan-lulusan terbaik ?

B. Waka Kurikulum

1. Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik/kurikulum di MAN 1 Deli Serdang?
2. Apa saja tugas-tugas tenaga administrasi bidang kurikulum ?
3. Apa itu layanan administrasi ?
4. Apa saja kebijakan kepala madrasah yang ditugaskan kepada bagian kurikulum untuk meningkatkan mutu layanan administrasi ?
5. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh bapak dalam pengimplementasian kebijakan tersebut ?
6. Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang kurikulum ?

C. Waka Kesiswaan

1. Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan di MAN 1 Deli Serdang?
2. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dalam hal administrasi?
3. Apa itu layanan administrasi ?

4. Apa saja kebijakan kepala madrasah yang ditugaskan kepada bagian kesiswaan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi ?
5. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh bapak dalam pengimplementasian kebijakan tersebut ?
6. Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang kesiswaan ?

D. Waka Sarana dan Prasarana

1. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana di MAN 1 Deli Serdang?
2. Apakah sarana dan prasarana yang ada di MAN 1 Deli Serdang telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran kegiatan sekolah ?
3. Apa itu layanan administrasi ?
4. Apakah pelayanan dalam bidang sarana dan prasarana ini telah diberikan sesuai dengan kebutuhan siswa ?
5. Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang ada di MAN 1 Deli Serdang?
6. Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang sarana dan prasarana ?

E. Waka Hubungan Masyarakat

1. Kegiatan apa saja yang ada di MAN 1 Tanjung Morawa ini sehingga masyarakat tertarik masuk kesekolah ini ?
2. Apa saja langkah-langkah atau strategi yang sudah dilakukan humas di MAN 1 Deli Serdang ini ?
3. Apa itu layanan administrasi ?
4. Bagaimana cara human menginformasikan kepada peserta didik maupun wali muri ?
5. Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang hubungan masyarakat ?

F. Kepala Bagian Tata Usaha

1. Apa saja bidang yang meliputi manajemen tata usaha di MAN 1 Deli Serdang?
2. Apa upaya yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam mengawasi serta memotivasi para tenaga administrasi untuk melaksanakan tugas dengan baik?
3. Apa saja kebijakan kepala madrasah yang ditugaskan kepada bagian tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?
4. Apa saja faktor pendukung dalam implementasi kebijakan tersebut ?
5. Apa saja faktor penghambat dalam implementasi kebijakan tersebut ?
6. Apa itu layanan administrasi ?
7. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua siswa dalam hal administrasi?
8. Apa saja sarana prasarana yang dimiliki tata usaha MAN 1 Deli Serdang untuk mendukung kinerja tenaga administrasi dalam hal melayani dan mengelola administrasi sekolah?
9. Bagaimana prosedur yang harus dilakukan siswa jika ingin mengurus administrasi di sekolah ini ?
10. Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian tata usaha dalam menjalin kerja sama dengan guru untuk mengolah data siswa?
11. Siapa yang bertugas melayani guru atau siswa jika ada keluhan atas layanan yang telah diberikan ?
12. Hambatan apa yang dirasakan dalam melayani siswa atau orang tua siswa serta dalam mengelola administrasi di sekolah ini ?
13. Adakah evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh kepala madrasah untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?

14. Apa saja upaya atau target yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?



Lampiran 3

PEDOMAN DOKUMENTASI

A. Tujuan

Untuk mengambil beberapa arsip dokumen untuk memenuhi kefalidtan data baik observasi maupun wawancara.

B. Instrumen Dokumentasi

1. Blanko Checklist

No	Dokumen Penelitian	Checklist
1	Profil Sekolah	√
2	Sejarah Sekolah	√
3	Struktur Organisasi Sekolah	√
4	Visi dan Misi Sekolah	√
5	Data Siswa	√
6	Data Sarana dan Prasarana	√
7	Data Pendidik dan Kependidikan	√

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

2. Pedoman Dokumentasi

No	Indikator	Keterangan
1	Ruang Kepala Sekolah	√
2	Ruang Guru	√
3	Ruang Waka Kurikulum	√

4	Ruang Waka Kesiswaan	√
5	Ruang Waka Sarana dan Prasarana	√
6	Ruang Waka Humas	√
7	Ruang Tata Usaha	√
8	Ruang Kelas	√



Lampiran 4

Hasil Wawancara

Kepala Madrasah

P : Apa yang diperhatikan oleh kepala madrasah dalam pemilihan dari tenaga administrasi sekolah ?

- I : Tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan kemampuan IT
- P : Apakah kepala madrasah dalam mengangkat tenaga administrasi menetapkan batasan minimal pengalaman kerja?
- I : Secara umum syarat batasan waktu pengalaman kerja tidak menjadi penentu utama. Yang penting pernah bekerja sesuai dengan bidang tugas.
- P : Apa yang bapak ketahui tentang layanan administrasi ?
- I : Layanan administrasi itu adalah memberikan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh para tenaga administrasi kepada seluruh masyarakat sekolah, dimana itu sudah menjadi tugas dan tanggung jawab mereka agar seluruh masyarakat sekolah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Berbicara tentang jenis layanan administrasi yang diterapkan di sekolah ini yaitu: layanan administrasi keuangan, layanan administrasi kesiswaan, layanan administrasi kepegawaian, layanan administrasi hubungan masyarakat, dan layanan administrasi sarana dan prasarana
- P : Apakah setelah calon tenaga administrasi sekolah diterima sebagai tenaga administrasi diberikan pelatihan?
- I : Secara berkala diberikan pelatihan dari pihak internal (Kepala Tata Usaha), dan dari Eksternal (mengikuti diklat, dan bimtek)
- P : Berapa jumlah tenaga administrasi periode tahun 2020/2021?
- I : Sebanyak 5 orang, KTU 1, Bendahara 1, dan staff 3.
- P : Bagaimana peran kepala madrasah sebagai pemimpin sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah ini ?
- I : Kepala Madrasah adalah top leader yang harus dapat memberikan motivasi, tugas pokok dan fungsi seluruh tenaga kependidikan (staff administrasi). Kepala Madrasah harus dapat memastikan prosedur dan proses keadministrasian harus dapat berjalan dan terlaksana dengan baik dan benar.
- P : Kebijakan apa saja yang diterapkan kepala madrasah dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah ?

- I : 1), Melaksanakan rapat koordinasi secara berkala dalam upaya mengevaluasi kinerja staff dalam melaksanakan tugasnya. 2), Memberikan memberikan reward kepada staff yang bekerja dengan baik benar, dan memberikan punishment (secara bertahap) apabila kinerja staff menurun.
- P : Apakah ada musyawarah dalam membuat kebijakan yang akan dilaksanakan ?
- I : Segala kebijakan ditetapkan oleh Kepala Madrasah yang diputuskan bersama dalam rapat koordinasi.
- P : Bagaimana cara mengimplementasikan kebijakan tersebut ?
- I : Melalui pelimpahan wewenang kepada staff pimpinan (Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Madrasah)
- P : Bagaimana upaya yang dilakukan oleh kepala madrasah dalam menjaga kestabilan keberlanjutan implementasi kebijakan peningkatan mutu layanan administrasi ini?
- I : 1), Menyusun rencana kerja (Renstra) yang terencana dan berkesinambungan (rencana kerja lima tahun), 2), Renstra dituangkan dalam Program Kerja Tahunan, 3), Program Kerja Tahunan dievaluasi setiap triwulan.
- P : Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh kepala madrasah dalam pengimplementasian kebijakan tersebut ?
- I : Evaluasi dilaksanakan setiap bulan melalui rapat koordinasi (rapat koordinasi pimpinan madrasah ; dan rapat koordinasi seluruh tenaga pendidik dan kependidikan)
- P : Adakah penghargaan yang diberikan sekolah kepada pegawai tenaga administrasi atas pelayanan dalam hal administrasi?
- I : Ada
- P : Bagaimana strategi yang dilakukan oleh kepala madrasah dalam

memotivasi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?

I : Memberikan perhatian, masukan, pemahaman, dan penghargaan kepada staff administrasi

P : Fasilitas apa saja yang disediakan guna mendukung implementasi kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?

I : Semua sarana yang mendukung kinerja staff agar dapat bekerja dengan baik dan benar. (ruang kerja yang nyaman, kelengkapan sarana: ATK, Laptop, Printer, dan lainnya).

P : Apa saja faktor penghambat dalam implementasi kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi ?

I : Beberapa dari tenaga kependidikan (staff) dan tenaga pendidik (guru) kurang memahami tupoksi (tugas pokok dan fungsinya), dan belum memahami tentang lima budaya kerja yang dicanangkan oleh Kementerian Agama.

P : Usaha apa saja yang di lakukan sekolah untuk meminimalkan hambatan-hambatan tersebut ?

I : Terus memberikan bimbingan dan arahan baik secara individu, maupun melalui rapat koordinasi, baik secara langsung maupun pendelegasian kepada Kepala Tata usaha atau melalui Wakil Kepala Madrasah.

P : Apa saja faktor pendukung dalam implementasi kebijakan tersebut?

I : 1). Sarana dan prasana yang sudah baik, 2). Staff Pimpinan (Wakil Kepala Madrasah/ dan KTU) yang bekerja secara team work.

P : Apa harapan kepala madrasah kedepannya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi agar lebih maju kedepannya dan dapat menghasilkan lulusan-lulusan terbaik ?

I : 1). Terpenuhinya seluruh sarana dan prasarana dalam mendukung rencana kerja madrasah; 2). Staff pimpinan (Wakil Kepala Madrasah,

KTU) terus bekerja secara team work untuk saling membantu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya; 3). Seluruh staff dan tenaga pendidik dapat memiliki komitmen kerja yang baik dengan dengan mempedomani 5 budaya kerja Kementerian Agama sehingga dapat melaksanakan tupoksi/ tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.

Waka Kurikulum

P : Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik/kurikulum MAN 1 Deli Serdang ?

I : Administrasi pelaksanaan kurikulum berkenaan dengan semua perilaku yang bertalian dengan semua tugas yang memungkinkan terlaksanakannya kurikulum. Dalam administrasi pelaksanaan kurikulum ini, tujuan administrasi tersebut adalah agar kurikulum dapat dilaksanakan dengan baik. Administrasi bertugas menyediakan atau mempersiapkan fasilitas material, personal dan kondisi-kondisi agar kurikulum dapat dilaksanakan.

P : Apa saja tugas-tugas tenaga administrasi bidang kurikulum ?

I : (1) Program Pelayanan Harian, seperti mengisi buku kegiatan harian, menyiapkan dan membuat perangkat guru. (2) Program/Pelayanan Mingguan, seperti menyiapkan dan membuat agenda ekskul, menyiapkan dan membuat agenda kerja MGMP, menyiapkan dan membuat formulir penilaian. (3) Program /Pelayanan Semesteran, membuat jadwal kegiatan, menyiapkan perlengkapan tes semesteran. (4) Program/Pelayanan Tahunan, membuat program kerja, membuat buku jurnal pembelajaran, membuat buku agenda mengajar dan membuat laporan

P : Apa itu layanan administrasi ?

I : Menurut saya layanan administrasi itu adalah sebuah proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dimana penerima layanan tersebut merasa puas dan senang

P : Apa saja kebijakan kepala madrasah yang ditugaskan kepada bagian kurikulum untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?

I : Dalam pelaksanaan kurikulum, kegiatan kepala sekolah sesuai dengan perannya sebagai pemimpin sekolah menitikberatkan pada: menyusun

perencanaan untuk melaksanakan kurikulum dalam sistem sekolah yang dipimpinnya, melakukan koordinasi kegiatan guru-guru, menata dan membina organisasi guru dan organisasi pembelajaran siswa. Tugas dari proses administrasi dan tugas dari bidang garapan pendidikan. Tugas merencanakan, mengorganisasikan, mengoordinasikan, melakukan komunikasi, memengaruhi, dan mengadakan evaluasi merupakan komponen tugas proses. Sedangkan program sekolah, siswa, personel, dana, fasilitas fisik, dan hubungan dengan masyarakat, merupakan komponen tugas bidang garapan kepala sekolah. Sesuai dengan konsep dasar pengelolalan sekolah, bidang tugas kepala sekolah, yaitu: (1) mengelola pengajaran dan kurikulum; (2) mengelola siswa; (3) mengelola personalia; (4) mengelola fasilitas dan lingkungan sekolah; (5) mengelola hubungan sekolah dan masyarakat, serta organisasi dan struktur sekolah.

P : Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh bapak dalam pengimplementasian kebijakan tersebut

I : Untuk evaluasi biasanya ada yang dilakukan setiap tahun, setiap semester, setiap bulan, dan bahkan ada yang setiap hari.

P : Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang kurikulum ?

I : (1) Strategi pembelajaran masih mengacu pada penguasaan informasi dan pengetahuan; (2) Sering tidak dapat terlaksana secara optimal (sarana, prasarana, SDM); (3) Masih sebatas pada sosialisasi nilai dengan pola hafalan; (4) Cenderung pengkotakkan bidang studi (lulus UN); (5) Kurangnya kegiatan aktif siswa ; (6) Mengabaikan ketrampilan dan pemahaman konsep. Kendala kendala yg paling bermasalah yaitu jarak sekolah dengan pihak yang terkait sangat jauh, kemudian masalah administrasi kalau listriknya kurang bagus administrasinya akan terhenti dan juga ketika sewaktu-waktu data yang diperlukan sangat sulit untuk diantar dengan cepat. kendala untuk pengelolaan administrasinya yaitu pegawainya yang belum cukup hanya 3 orang. Kemudian solusi dari kepala sekolah bahwasannya sekolah hanya bisa memperbaiki tentang masalah-

masalah kecil saja yang terjadi pada sekolah untuk masalah besarnya pihak sekolah meminta bantuan kepada dinas pendidikan di kabupaten.

Waka Kesiswaan

P : Apakah peranan tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan di MAN 1 Deli Serdang ?

I :Seluruh hal yang berkaitan dengan siswa diurus oleh bagian ini. Mulai dari penerimaan siswa baru, selama belajar, hingga siswa kemudian tamat.

P : Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dalam hal administrasi?

I : Bentuk Pelayanan yang diberikan : 1). Menyiapkan blangko formulir, 2). Pengambilan formulir, 3). Merekap data siswa, 4). Mengumpulkan persyaratan siswa dan uang pendaftaran, 5). Memberikan informasi mengenai siswa yang tidak masuk sekolah dan membuat surat pemanggilan dari sekolah, 6). Merekap data ekstrakurikuler yang diikuti siswa dan nilainya.

P : Apa itu layanan administrasi ?

I : Layanan administrasi adalah sebuah proses pelayanan yang diberikan oleh pihak sekolah kepada masyarakat dan juga siswa, karena dalam pelayanan administrasi bukan hanya siswa yang kita layanani tetapi juga masyarakat seperti orang tua siswa

P : Apa saja kebijakan kepala madrasah yang ditugaskan kepada bagian kesiswaan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?

I : 1). Menyusun program pembinaan kesiswaan, 2). Melaksanakan bimbingan, pengarahan dan pengendalian kegiatan siswa/OSIM dan Eskul dalam rangka menegakkan disiplin dan tata tertib MAN 1 Deli Serdang, 3). Membina dan melaksanakan koordinasi keamanan, kebersihan, ketertiban, keindahan, kekeluargaan, kerindangan dan kegiatan kurikuler (7-K), 4). Memberikan pengarahan dan pembinaan kepada pengurus OSIM 5). Menyusun program dan jadwal pembinaan siswa secara berkala incidental, 6). Melaksanakan pemilihan calon siswa teladan dan calon siswa penerima beasiswa bersama petugas BK, 6).

Mengadakan pemilihan calon siswa untuk mewakili MAN 1 Deli Serdang dalam kegiatan di luar MAN 1 Deli Serdang, 7). Menyusun laporan kegiatan kesiswaan, 8). Kerjasama dengan petugas BK dalam seleksi penerimaan peserta didik baru (PPDB), 9). Mengawasi disiplin belajar siswa, 10). Mengatur ketertiban siswa dalam pemeliharaan kebersihan dan keindahan MAN 1 Deli Serdang, 11). Mengkoordinasikan kegiatan olah raga dan seni/kegiatan ekstra kurikuler, 12). Mengatur penyelenggaraan Upacara.

P : Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh bapak dalam pengimplementasian kebijakan tersebut

I : Dalam bidang kesiswaan biasanya evaluasi itu dilakukan pada awal tahun pelajaran, selama tahun pelajaran dan akhir tahun pelajaran. Misalnya pada awal tahun pelajaran, kita melakukan evaluasi pada penerimaan siswa baru. Dengan dilakukannya evaluasi kita dapat melihat seberapa besar perbandingan siswa baru di tahun ini dengan tahun semalam, dengan evaluasi itu kita dapat membandingkannya, jika misalnya menurun kita dapat mencari solusi dari masalah tersebut.

P : Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang kesiswaan?

P : 1). Dana, biasanya kan ada lomba-lomba, dan itu semua memerlukan dana untuk biaya transport, untuk bayar guru pembimbing dan dalam anggaran belum di anggarkan. 2). Kurangnya koordinasi dengan guru-guru, selain itu keterbatasan waktu juga sering kali menjadi hambatan karena tugas guru tidak hanya mengajar tapi juga mengurus kegiatan anak-anak.

Waka Sarana dan Prasarana

P : Bagaimana pengadaan sarana dan prasaran di MAN 1 Deli Serdang?

I : Pengadaan sarana dan prasarana disekolah ini ada dua, yang pertama dari bendahara sekolah, dan yang kedua dari komite sekolah yaitu yang diambil dari bulanan anak-anak untuk mendukung dari bendahara yang ada.

- P :Apakah sarana dan prasarana yang ada di MAN 1 Deli Serdang telah tersedia secara memadai untuk mendukung kelancaran kegiatan sekolah ?
- I : Sesuai dengan kebutuhan siswa maka sarana dan prasarana itu dipikirkan untuk mencukupi apa yang dibutuhkan oleh siswa.
- P : Apakah pelayanan dalam bidang sarana dan prasarana ini telah diberikan sesuai dengan kebutuhan siswa ?
- I : Siswa biasanya menginginkan suatu kelas itu untuk bisa dinikmati dengan enak misalnya meja yang bagus, kursi yang bagus, kipas angin, kemudian pada saat ini karna sedang pandemi covid maka kami siapkan di sekolah ini beberapa protokol kesehatan, seperti tempat mencuci tangan dan sabunnya.
- P : Bagaimana pengelolaan sarana dan prasarana yang ada di MAN 1 Deli Serdang?
- I :Pengelolaannya itu biasanya diadakan dari pihak kepala sekolah kemudian dilaksanakan oleh wakil kepala sekolah
- P : Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang sarana dan prasarana ?
- I : Hambatan yang ada dimana barang-barang yang ada di dalam kelas setelah rusak biasanya itu dilaporkan dulu kepada kepala sekolah. Jadi proses ini harusnya bisa dicepatkan melalui bantuan dari anak-anak.

Waka Hubungan Masyarakat

- P : Kegiatan apa saja yang ada di MAN 1 Tanjung Morawa ini sehingga masyarakat tertarik masuk kesekolah ini ?
- I : Kegiatan yang ada di MAN 1 Deli Serdang ini yaitu kegiatan ekstrakurikuler seperti seni tari, pramuka, paskibra, silat.
- P : Apa saja langkah-langkah atau strategi yang sudah dilakukan humas di MAN 1 Deli Serdang ini ?

I : Langkah-langkah atau strategi yang sudah dilakukan humas yaitu mempublikasikan sekolah ini kepada masyarakat, apalagi sekarang MAN ini adalah MAN plus keterampilan. Jadi setelah tamatan dari MAN tidak hanya di terima di perguruan tinggi tapi sudah mempunyai keterampilan, keterampilannya yaitu menjahit dan komputer.

P : Apa itu layanan administrasi ?

I : Menurut saya layanan administrasi itu yaitu dimana sebuah lembaga memberikan pelayanan administrasi yang bermutu, agar para penerima layanan tersebut merasa puas atas layanan yang diberikan

P : Bagaimana cara human menginformasikan kepada peserta didik maupun wali murid ?

I : melalui website

P : Hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaan tugas administrasi bidang hubungan masyarakat ?

I : Hambatannya tidak terlalu banyak hanya dari segi pembiayaan.

Kepala Bagian Tata Usaha

P : Apa saja bidang yang meliputi manajemen tata usaha di MAN 1 Deli Serdang?

I : (1) Menyusun program kerja tata usaha MAN 1 Deli serdang, (2) Memantau pengelolaan keuangan, (3) Memantau pengelolaan administrasi kesiswaan, (4) Memantau pengelolaan administrasi kepegawaian, (5) Membina dan pengembangan karier pegawai tata usaha, (6) Menyusun dan penyajian data atau statistik MAN 1 Deli Serdang, dan (8) Menyusun atau membuat laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan secara berkala.

P : Apa upaya yang dilakukan oleh kepala tata usaha dalam mengawasi serta memotivasi para tenaga administrasi untuk melaksanakan tugas dengan baik?

I : Manajemen disiplin dan kerja tepat waktu

- P : Apa itu layanan administrasi ?
- I : Layanan administrasi itu adalah sebuah kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi, dimana pelayanan tersebut harus sesuai dengan SOP agar pelayanan tersebut dapat diberikan dengan baik, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan
- P : Apa saja kebijakan kepala madrasah yang ditugaskan kepada bagian tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?
- I : Kebijakan yang disampaikan kepala madrasah kepada KTU jangan dipersulit bagi orang yang berurusan oleh petugas tata usaha, contohnya, meleges dan surat keterangan.
- P : Apa saja faktor pendukung dalam implementasi kebijakan tersebut ?
- I : Melengkapi sarana dan prasarana bagian tata usaha
- P : Apa saja faktor penghambat dalam implementasi kebijakan tersebut ?
- I : Kurangnya tenaga administrasi
- P : Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dan orang tua siswa dalam hal administrasi?
- I : Pelayanan prima untuk siswa dan orang tua
- P : Apa saja sarana prasarana yang dimiliki tata usaha MAN 1 Deli Serdang untuk mendukung kinerja tenaga administrasi dalam hal melayani dan mengelola administrasi sekolah?
- I : Komputer, print.
- P : Bagaimana prosedur yang harus dilakukan siswa jika ingin mengurus administrasi di sekolah ini ?
- I : Mematuhi peraturan-peraturan yang ada di sekolah
- P : Bagaimana bentuk pendekatan yang dilakukan oleh bagian tata usaha dalam menjalin kerja sama dengan guru untuk mengolah data siswa?

- I : Pada saat rapat disampaikan bagaimana bentuk kerjasama tata usaha dengan guru, misalnya pada saat bagi raport wali kelas memberikan kumpulan nilai dan data-data siswa kepada bagian tata usaha.
- P : Siapa yang bertugas melayani guru atau siswa jika ada keluhan atas layanan yang telah diberikan ?
- I : Bimbingan konseling
- P : Hambatan apa yang dirasakan dalam melayani siswa atau orang tua siswa serta dalam mengelola administrasi di sekolah ini ?
- I : 1). Keterlambatan orang tua apabila di panggil kemadrasah tidak tepat waktu, 2). Keterlambatan pada saat administrasi kurang lengkap. Contohnya pada saat penulisan ijazah, kumpulan foto copy ijazah SMP tapi terlambat-terlambat, dan lain-lain.
- P : Adakah evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh kepala madrasah untuk meningkatkan mutu layanan administrasi?
- I : Ada
- P : Apa saja upaya atau target yang dilakukan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi?
- I : Upaya yang dilakukan sekali sebulan kami melakukan *breafing* kinerja tata usaha, jangan ada yang mengecewakan bagi siswa dan orang tua.

Lampiran 5







Foto ruang kelas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Foto wawancara dengan waka kurikulum



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN



Nomor : B-4698/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/03/2021

15 Maret 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Man 1 Deli Serdang

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Sindi Pratiwi
NIM : 0307163120
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 03 Desember 1997
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : JL. SULTAN SERDANG PASAR VIII GANG SAUDARA DUSUN III
BUNTU BEDIMBAR Kelurahan BUNTU BEDIMBAR Kecamatan
TANJUNG MORAWA

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. limau manis, desa medan sinembah, pasar XV. Tanjung Morawa, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Man 1 Deli Serdang

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 15 Maret 2021
a.n. DEKAN
Ketua Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam



Digitally Signed

Drs. Syafril Fadillah M. M.Pd
NIP. 196702052014111001

Tembusan:

- Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

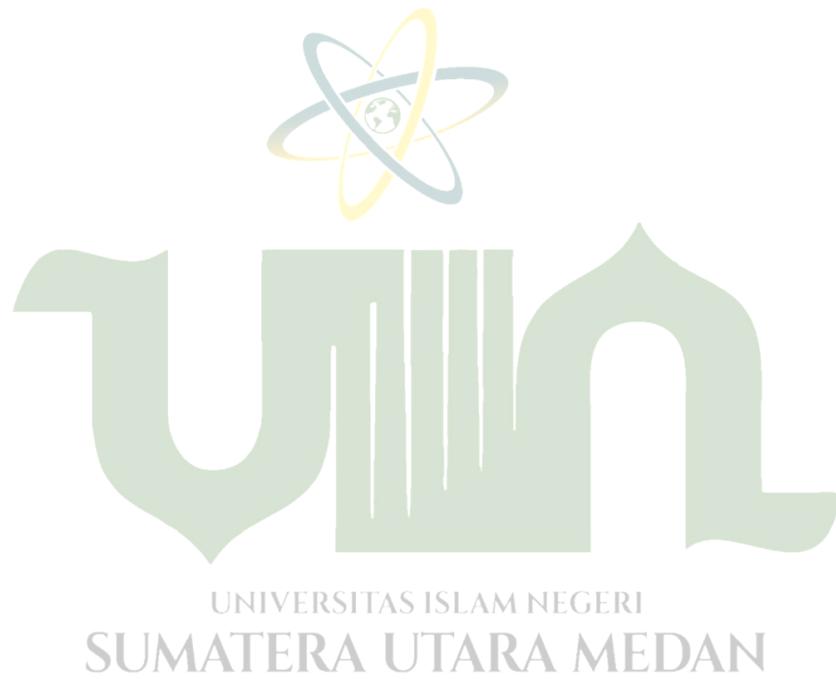


KEMENTERIAN AGAMA REPUB LIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN DELI SERDANG
MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 DELI SERDANG
Jl Limau Manis - Pasar XV Desa Medan Senembah Kecamatan Tanjung Morawa (20362)
Email : man1deliserdang@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : B- 314 / Ma.02.21/PP.00.6/ 9 /2021

Kepala Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Deli Serdang Kabupaten Deli Serdang dengan
ini menerangkan bahwa :



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

1. Nama : Sindi Pratiwi
2. NIM : 0307163120

3. Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 03 Desember 1997
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Alamat : Dusun 3, Desa Buntu Bedimbar, Kecamatan Tanjung Morawa, Kabupaten Deli Serdang
7. E-mail : sindipratiwi888@gmail.com
8. Hp. : 082168818781

Jenjang Pendidikan

1. SD : SD Negeri 101882 Tanjung Morawa (tahun 2004 – 2010)
2. SMP : MTs. S. Nurul Amaliyah Tanjung Morawa (tahun 2010 – 2013)
3. SMA : MAN Tanjung Morawa (tahun 2013 – 2016)

Pengalaman Organisasi

-

Pengalaman Kerja/Mengajar

-