



## Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi

Sismawati<sup>1\*</sup>, Armida<sup>2</sup>, Idariyanti<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

Email: [sismawati1999@gmail.com](mailto:sismawati1999@gmail.com), [armida.musaddadusman@gmail.com](mailto:armida.musaddadusman@gmail.com), [idarianty68@gmail.com](mailto:idarianty68@gmail.com)

Alamat: Jln. Arif Rahman Hakim No. 111, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura,  
Kota Jambi, Jambi 36124

Korespondensi penulis: [sismawati1999@gmail.com](mailto:sismawati1999@gmail.com)\*

**Abstract :** *This study aims to identify and analyze the strategies implemented by the head of administration in improving the quality of administrative services at Madrasah Tsanawiyah Laboratorium, Jambi City. Improving the quality of institutional administrative services aims to support the overall quality of the madrasah. Based on national education standards set by the Ministry of Education and Culture, good school quality must also be reflected in the aspect of administrative services. Therefore, the leadership role of the head of administration is very important in designing and implementing strategies that support the achievement of the institution's vision and goals. This study uses a qualitative descriptive approach from an educational perspective. The main objectives of this study are to explore the process of strategic planning, implementation, strategy evaluation, and supporting and inhibiting factors in improving administrative services. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and verification, with data validity guaranteed through triangulation of sources, methods, and data. The results of the study indicate that the planning strategy used by the head of administration focuses on the principle of "the sooner the better," through friendly, innovative service, process simplification, service acceleration, and planning the use of ABK (Workload Analysis) guidelines. The strategy implementation is carried out in an integrated manner through regular meetings, active coordination with the head of the madrasah, the use of digital applications, and an effective work system. Evaluations are carried out daily by the head of the madrasah directly or online via WhatsApp, and using SWOT analysis to assess service progress. Supporting factors include staff training, open communication, and regular evaluations. Meanwhile, the main inhibiting factor is the shortage of administrative staff, which causes an excessive workload on the head of administration who also has teaching duties.*

**Keywords:** *Head of Administration, School Quality, Strategy.*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi. Peningkatan kualitas layanan administrasi kelembagaan ini bertujuan untuk mendukung kualitas madrasah secara keseluruhan. Berdasarkan standar nasional pendidikan yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, kualitas sekolah yang baik harus tercermin juga dalam aspek layanan administrasi. Oleh karena itu, peran kepemimpinan kepala tata usaha sangat penting dalam merancang dan menerapkan strategi yang mendukung pencapaian visi dan tujuan institusi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dari perspektif pendidikan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menggali proses perencanaan strategis, implementasi, evaluasi strategi, serta faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan layanan administrasi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi, dengan validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, metode, dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi perencanaan yang digunakan kepala tata usaha berfokus pada prinsip "semakin cepat semakin baik," melalui pelayanan ramah, inovatif, penyederhanaan proses, percepatan layanan, serta perencanaan penggunaan pedoman ABK (Analisis Beban Kerja). Implementasi strategi dilakukan secara terintegrasi melalui rapat rutin, koordinasi aktif dengan kepala madrasah, penggunaan aplikasi digital, serta sistem kerja yang berjalan efektif. Evaluasi dilakukan setiap hari oleh kepala madrasah secara langsung maupun daring melalui WhatsApp, dan menggunakan analisis SWOT untuk menilai kemajuan layanan. Faktor pendukung meliputi pelatihan staf, komunikasi terbuka, dan evaluasi rutin. Sementara itu, faktor penghambat utama adalah kekurangan tenaga administrasi, yang menyebabkan beban kerja berlebih pada kepala tata usaha yang juga merangkap tugas mengajar.

**Kata kunci:** Strategi, Kepala Tata Usaha, Mutu Sekolah

## **1. PENDAHULUAN**

Pendidikan adalah upaya sadar manusia untuk membantu orang secara aktif membentuk masa depan mereka. Pendidikan yang dipimpin oleh kepala madrasah, dikelola oleh kepala TU administrasi, merupakan strategi manajemen untuk memastikan bahwa ini mengarah pada pendidikan yang berkualitas di madrasah.

Kepala TU juga merupakan pengurus dan pengelola yang baik dan memiliki skil yang sangat baik. Pimpinan TU harus memiliki visi dan misi strategi pengelolaan yang lengkap untuk kualitas sekolah ke depan. Secara umum gambaran strategi dalam mutu pendidikan setidaknya mencakup 3 hal, yaitu: (1) Formulasi Strategi, yaitu merupakan penentuan aktifitas-aktifitas yang berhubungan dengan pencapaian tujuan, (2) Implementasi Strategi, yaitu pelaksanaan strategi yang sudah direncanakan, (3) Pengendalian Strategi, yaitu evaluasi dalam dalam mengetahui sejauh mana efektifitas strategi yang akan dilaksanakan.

Tenaga tata usaha yang disusun oleh Menteri Pendidikan Nasional yang didalam disebutkan bahwa: "Lembaga madrasah maupun sekolah harus mempunyai tenaga ketatausahaan dalam madrasah, dan ketentuan tersebut telah tercantum dalam PERMENDIKNAS No. 24 Tahun 2008 yang menjelaskan standar administrasi sekolah menekankan bahwa seorang kepala tata usaha harus memiliki kemampuan manajerial. Sebagai seorang manajer, mereka harus memiliki keterampilan untuk memengaruhi, membimbing, mengarahkan, mengendalikan para tenaga administrasi yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan. Hal ini bertujuan agar tenaga administrasi tersebut bersedia dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik efektif dan efisien.

Tak kalah penting bahwa Tata usaha tidak bisa merangkap menjadi guru, menurut Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Riset Dan Teknologi (permendikbudristek) Nomor 29 Tahun 2021, Guru yang telah diangkat pada jabatan administrasi tidak bisa merangkap sebagai guru pada satuan pendidikan.

Tenaga administrasi sekolah lebih dikenal dengan sebutan bagian tata usaha (TU) yang bertugas mendukung proses pendidikan di suatu sekolah. Yang mana seorang tenaga administrasi ini akan mengelola aspek-aspek yang ada di sekolah tersebut. Mulai dari pengelolaan jadwal mata pelajaran, pembagian kelas dan guru mata pelajaran, hingga pelayanan guru, siswa, dan segala stakeholder yang membutuhkan agar efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada bulan Januari sampai Maret di MTs Laboratorium Kota Jambi bahwa tenaga administrasi (TU) di MTs Laboratorium kota Jambi hanya berjumlah 1 orang yaitu kepala Tata Usaha. Semua pekerjaan dikendalikan oleh kepala Tata Usaha. Kepala Tata Usaha bertugas menyiapkan kelengkapan sekolah secara keseluruhan seperti jadwal mata pelajaran, urusan persuratan, kegiatan sekolah, membuat absen, serta kebutuhan siswa lainnya. Dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah, tenaga administrasi berperan dalam mendukung proses pelaksanaan pembelajaran di sekolah, khusus pelaksanaan urusan kepegawaian yakni mengatur administrasi kepegawaian untuk guru-guru dan pegawai lainnya. Dalam hal ini bertugas menyiapkan data dan informasi guru dan pegawai. Namun Kepala Tata Usaha (TU) ini juga merangkap sebagai guru mata pelajaran di sekolah.

## 2. KAJIAN TEORI

### **Strategi Kepala Tata Usaha**

#### a. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*Strategos*" yang diartikan suatu usaha mencapai suatu kemenangan dalam suatu peperangan awalnya digunakan dalam lingkungan militer namun istilah strategi digunakan dalam berbagai bidang yang memiliki esensi relatif sama.

#### b. Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha adalah seseorang yang memimpin jalannya penyelenggaraan urusan administrasi sekolah agar kegiatan administrasi sekolah dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam memimpin jalannya kegiatan administrasi sekolah, maka untuk menjadi Kepala Tata Usaha harus memiliki kompetensi dan kualifikasi yang mumpuni di bidangnya.

#### c. Pengertian Tata Usaha

Pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi yaitu segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. George Terry kemudian menyatakan bahwa tata usaha adalah pekerjaan yang meliputi penyampaian keterangan secara lisan, pembuatan warkat secara tertulis dan laporan- laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan

fakta bagi tindakan kontrol oleh pimpinan. Sedangkan menurut Rohiat ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.

d. **Kompetensi Kepala Tata Usaha**

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan.

Kompetensi-kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Administrasi yaitu bahwa kepala administrasi merupakan salah satu bagian daripada tenaga kependidikan yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari efektifitas program Fakultas. Tenaga Administrasi yang dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di Fakultas melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien melalui kompetensi-kompetensinya yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.

### **Peningkatan Mutu Layanan Administrasi**

Peningkatan mutu adalah sebuah tujuan utama dari seluruh lembaga pendidikan yakni sekolah yang ada. Dengan meningkatkan mutu terpikirkan mengenai rumusan tentang apa yang hendak ditingkatkan, memilih bagian yang paling dibutuhkan pelanggan, dan menghasilkan produk kegiatan yang paling unggul di antara produk sejenis. Oleh karena itu, peningkatan mutu memerlukan sebuah pemikiran baru yang datang dari pemikiran yang cerdas, selalu mengandung bagian yang berbeda dari yang ada sebelumnya, menghasilkan bagian yang lebih sempurna, lebih bermanfaat, lebih mempermudah sehingga lebih diminati oleh masyarakat.

### **3. METODELOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini pendekatan berbentuk deskriptif kualitatif dilihat melalui sudut pandang pendidikan dengan mengkaji bagaimana Strategi kepala Tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi.

Data primer ini diperoleh dari Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha dan staf Tata Usaha di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi. Data sekunder merupakan data yang didapat secara langsung oleh peneliti yaitu melalui orang lain atau dokumen. Dengan

teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

##### **Perencanaan kepala Tata usaha dalam meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi**

Perencanaan adalah tahap pertama yang harus ada di tahap manajemen. Perencanaan adalah suatu kegiatan yang dirumuskan untuk merumuskan sebuah program dimana didalamnya menurut segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentu kebijakan, penentu tujuan, arah yang akan ditempuh, dan prosedur serta metode yang akan diikuti dalam usaha mencapai sebuah tujuan. Pada proses perencanaan yang dilakukan oleh administrasi MTs Laboratorium Kota Jambi.

Di madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi merencanakan sebuah strategi menggunakan pedoman ABK (analisis Beban kerja). Melalui pedoman tersebut kepala tata usaha lenih terarah dan memiliki panduan untuk menyampaikan strategi awal dalam peningkatan mutu layanan administrasi.

Dalam mendukung peningkatan mutu Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota jambi mengedepankan proses layanan yang berpacu kepada satu orang saja yakni kepala tata usaha khususnya pelayanan administrasi umum seperti surat menyurat, surat masuk dan keluar, arsip, data siswa, absen siswa, surat SP guru serta keperluan kepala sekolah baik itu online maupun offline. Dengan proses perencanaan yang telah diterapkan ini diharapkan kepala tata usaha bisa fokus menguasai pelayanan untuk menyelesaikan segala layanan secara keseluruhan pada masyarakat umum untuk lebih mempermudah, ramah dan keperluan selsai tepat waktu.

Hasil analisis peneliti pada perencanaan strategi untuk meningkatkan mutu layanan administrasi pada Madrasah tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi selalu menanamkan prinsip lebih cepat lebih baik. Dengan mempermudah, mempercepat dan mengusahakan menyelesaikan segala layanan administrasi sebelum tenggat waktu atau paling tidak tepat waktu. Didukung oleh kepala madrasah yang selalu mengontrol jalannya administrasi yang di kerjakan oleh kepala tata usaha. Dan koordinasi kepala tata usaha dengan kepala tata usaha usaha dinilai sangat penting karena pada lembaga ini kekurangan SDM yaitu kepala tata usaha hanya saru orang saja yang melayani seluruh administrasi kedataan sekolah. Dengan adanya koordinasi rutin antara kepala tata usaha dan kepala sekolah terkait hal-hal administrasi ataupun tugas-tugas yang belum terselesaikan oleh kepala tata usaha maka akan dicari solusi bersama yang biasa terjadi yaitu meminta bantuan kepada

guru-guru ataupun kepada siswa. Hal-hal seperti ini sering terjadi pada saat menyiapkan data siswa untuk ujian, dengan adanya bantuan dari guru dan siswa yang terpercaya maka tugas akan terselesaikan tepat waktu.

Mutu yang dihasilkan dari sebuah pekerjaan bisa berbeda –beda tergantung siapa yang menangani pekerjaan tersebut. Jika pekerjaan hanya ditangani oleh satu orang, seperti kepala tata usaha hasilnya mungkin lebih terfokus dan lebih sesuai dengan standar individu orang tersebut, tetapi juga bisa terbatas pada sebaliknya, ketika pekerjaan ditangani oleh beberapa orang yang masing-masing memiliki keahlian sesuai dengan deskripsi pekerjaan mereka, maka hasil pekerjaan tersebut bisa terdiversifikasi, lebih berkualitas, dan lebih efisien. Hal ini karena setiap individu akan membawa keterampilan dan perspektif yang berbeda- beda, serta kemampuan untuk menyelesaikan bagian tertentu dari pekerjaan dengan lebih baik. Dengan itu dibutuhkan perencanaan yang matang, bantuan teknologi agar tidak ada tumpang tindih dalam pekerjaan. Sehingga dampaknya akan membantu kepala tata usaha membantu banyak orang yang memiliki kepentingan administrasi pada Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi dan akan berdampak pada penggambaran mutu yang akan dirasakan oleh pengguna layanan ke Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi.

### **Implementasi kepala Tata Usaha dalam meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi**

Implementasi strategi adalah tahapan dalam rencana strategi yang telah diterjemahkan menjadi tindakan nyata dalam organisasi. Implementasi yang efektif sangat penting agar strategi yang dirumuskan dapat mencapai tujuan. Dalam menjalankan sebuah perencanaan dibutuhkan tindakan lanjutan yakni mengimplementasikan perencanaan tersebut. Implementasi adalah suatu kegiatan atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan, implementasi mulai dilakukan apabila seluruh perencanaan sudah dianggap sempurna, implementasi menurut teori Jones bahwa:

Dalam proses penerapannya kepala tata usaha yang memegang penuh tanggung jawab ini dalam peningkatan mutu administrasi pada Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota jambi menggunakan 4 acuan sebagai strategi yang ternyata diimplementasikan di madrasah ini, yakni: a) gambaran secara nyata, b) pengefektifan sebuah pencapaian misi utama organisasi, c) target pasar, d) strategi pendukung dalam implementasi ini, kepala sekolah dan kepala tata usaha menggunakan pedoman analisis Beban Kerja yang dijadikan acuan. Menurut munandar beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan kepada tenaga

kerja untuk bisa diselesaikan tepat waktu dengan penggunaan keterampilan dan potensi yang ada pada tenaga kerja. Sehingga strategi untuk peningkatan mutu layanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota Jambi menganalisis sampai tuntas setiap pekerjaan untuk ditentukan fokus kerjanya yang sudah sesuai dan tidak sesuai.

Pada ketatausahaan di Madrasah tsanawiyah Laboratorium kota jambi, semua tugas admistrasi ditangani langsung oleh kepala tata usaha dikarenakan kurangnya sumber daya tenaga kerja, kecuali pada bagian keuangan itu berbeda, selain itu terkait administratsi kedataan siswa, guru serta surat menyurat kepala tata usaha yang bertanggung jawab sepenuhnya. Dalam hal ini kepala sekolah berperan penting dalam mengontrol semua jalan adminsitrasi, dnegan acara berkoordinir setiap harinya baik itu ditinjau langsung atau melalui wa saja.

Pelaksanaan pendukung peningkata mutu layanan administrasi dari aktifkan koordinasi kepala sekolah dengan kepala tata usaha serta aktifnya rapat wajib setiap 1 tahun 2 sekali dalam setiap stiap semester denganmelibatkan semeua pihak terkait secara umum dan pelaksanaan rapat evaluasi setiap bulan.

Hasil analisis peneliti pada implementasi strategi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pada Madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi adalah belum sesuai dengan perencanaan strategi awal yang dirancang kemudian dilaksanakan satu persatu dengan aktifnya pengawasan dari kepala sekolah. Semua bentuk layanan belum terlaksana dengan baik dikarenakan kurangnya sumber daya tata usaha dan belum terfokusnya pada penerapan layanan online. Semua bentuk pekerjaan dan pelayanan yang diintegrasikan di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota jambi sesuai dengan sistem pekerjaan yang dirapatkan seperti segala bentuk administrasi dan pelayan terpusat pada kepala tata usaha saja, belum terlaksananya secara aktif penggunaan google form untuk data siswa membuat kepala .peningkatan mutu layanan adminsitrasi di madrasah.

### **Evaluasi Peningkatan Mutu Layanan Administrasi**

Evaluasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang dalam mengevaluasi hasil dari implementasi peningkatan mutu layanan administrasi ini menggunakan Evaluasi analisis SWOT. Dimana analisis SWOT memang banyak dilakukan untuk menganalisis sebuah perencanaan sampai proses implementasinya.

#### **a. *Streght* (kekuatan)**

Kekuatan dalam analisis SWOT adalah segala bentuk keunggulan, kemampuan atau sumber daya internal yang dimiliki oleh suatu organisasi yang

dapat mendukung pencapaian tujuan. Yang dimulai dengan mengidentifikasi kekuatan (Strength) yaitu untuk mengetahui apa yang sudah berjalan dengan baik dan bisa dijadikan fondasi untuk peningkatan layanan. Seperti halnya di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota Jambi sudah memiliki citra yang baik di masyarakat, memiliki kepercayaan dimata masyarakat dan menciptakan hal-hal yang bisa dibanggakan dari sekolah seperti dalam peningkatan mutu layanan administrasi, salah satu kekuatannya adalah kepala sekolah berperan secara aktif mengkoordinasikan kepala tata usaha untuk mendukung kelancaran administrasi dan operasional sekolah.

b. *Weaknesses* (kelemahan)

*Weaknesses* (kelemahan) dalam analisis SWOT adalah faktor-faktor internal yang menjadi kekuatan atau hambatan dalam suatu organisasi atau sistem yang menghambat pencapaian tujuan yang sudah direncanakan. Untuk menganalisis apa titik awal penyebab serta proses dari terjadinya halangan yang akan berpengaruh pada kinerja nantinya. Dalam hal ini mengetahui kelemahan berguna untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak terduga yang menjadi faktor penghambat peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi.

Strategi yang direncanakan oleh kepala sekolah dan kepala tata usaha dari awal yaitu menjadi jalan kedua sebuah strategi berjalan lancar, banyak kelemahan yang akan terlihat dalam proses pelaksanaan rencana-rencana yang telah ditetapkan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi, sehingga untuk menjamin sebuah mutu agar bisa berlangsung dengan baik, madrasah harus mengetahui sisi kelemahan yang terjadi sehingga bisa mengetahui peluang dari peningkatan mutu layanan administrasi untuk kemajuan layanan administrasi mutu layanan administrasi.

c. *Opportunities* (peluang)

*Opportunities* (Peluang) merujuk pada faktor eksternal yang bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi. Manfaat dari peluang ini bisa menjadi pintu masuk untuk melakukan inovasi, efisiensi dan peningkatan kualitas lembaga. Dalam proses strategi peluang disini yakni menciptakan sebuah inisiatif terbaru dalam mengatasi permasalahan yang muncul di lembaga pendidikan dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan terbentuknya sebuah peluang yang bisa diterapkan untuk lebih meningkatkan kekuatan dan

memperbaiki kelemahan. Madrasah Tsanawiyah Kota Jambi berusaha memenuhi kelemahan yang muncul dan meningkatkan kekuatan yang ada.

Strategi dapat berjalan dengan baik apabila mengikuti tahapan yang telah direncanakan. Setiap kelemahan yang muncul dianalisis secara menyeluruh untuk mengetahui akar permasalahan dan dijadikan dasar perbaikan. Peluang yang muncul kemudian dapat diimplementasikan oleh lembaga sebagai bagian dari proses peningkatan mutu dan menjadi pedoman bagi Madrasah tsanawiyah Laboratorium kota Jambi dalam menjalankan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Kepala sekolah memiliki peran penting dalam mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang karena sebagai pemangku kebijakan tertinggi, ia paling memahami kelemahan yang ada secara menyeluruh. Informasi tersebut kemudian di sampaikan kepada kepala tata usaha untuk ditindak lanjuti dalam proses perbaikan berkelanjutan dan penentuan peluang yang tepat. Oleh karena itu berbagai inovasi muncul sebagai hasil dari pemanfaatan peluang tersebut, yang berkontribusi pada upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah tsanawiyah laboratorium kota Jambi.

d. *Threats* (Ancaman)

*Threats* (ancaman) merupakan faktor eksternal yang dapat menghambat atau mengurangi efektivitas upaya peningkatan mutu layanan administrasi. Ancaman ini biasanya berasal dari lingkungan luar organisasi dan dapat berdampak negatif jika tidak diantisipasi dengan baik. Ancaman tersebut yang dialami pada madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota jambi diantaranya yaitu keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, kebijakan eksternal yang tidak stabil, hingga perubahan perilaku pengguna layanan. Memahami dan mengidentifikasi ancaman-ancaman ini merupakan langkah awal yang penting untuk merancang strategi mitigasi sehingga kepala tata usaha dapat lebih siap menghadapi tantangan dan menjaga kualitas layanan administrasi. Ancaman muncul dikarenakan isu-isu miring mengenai madrasah sehingga sampai pada persaingan antar madrasah, Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi selalu berusaha menyiapkan diri untuk menghadapi ancaman yang datang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, kepala tata usaha Madrasah tsanawiyah Laboratorium kota Jambi memegang peranan sentral dalam pengelolaan administrasi sekolah. Salah satu bentuk tanggung jawab yang dijalankan adalah melakukan evaluasi kinerja melalui supervisi terhadap seluruh pekerjaan yang telah

dilakukan, praktik supervisi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan secara optimal dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan oleh kepala tata usaha berkontribusi secara signifikan dalam peningkatan mutu layanan administrasi, baik dari segi kecepatan, ketepatan maupun kenyamanan layanan yang diterima oleh Warga madrasah.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara untuk evaluasi diterapkan yakni : “untuk evaluasi itu saya lakukan setiap hari dengan cara berkoordinasi dengan kepala tata usaha untuk mengetahui setiap pekerjaan yang belum bisa diselesaikan ataupun untuk mengetahui tugas-tugas yang mendesak dan perlu bantuan”.

Proses evaluasi dari perolehan data observasi yang peneliti temukan di lapangan yakni evaluasi yang langsung di lakukan oleh kepala sekolah terhadap kepala tata usaha yaitu secara langsung ataupun secara online melalui whatsapp salah satu contohnya yaitu mengenai informasi penting, meninjau tugas-tugas administrasi ketatausahaan, hal-hal penting yang harus disampaikan, sehingga proses pengawasab secara langsung melalui melalui media online diterapkan melalui grup whatsapp atau whatsapp pribadi kepala tata usaha.

Ancaman yang peneliti temui mungkin bisa menjadi peluang untuk tata usaha. Perkembangan zaman yang semakin pesat dari era industri 4.0 menuju 5.0 membawa perubahan yang signifikan terhadap sistem kerja yang serba digital. Perubahan ini memunculkan tantangan, terutama bagi kepala Tata usaha Madrasah tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi yang memiliki keterbatasan dalam penguasaan teknologi digital. Tantangan tersebut, khususnya terkait keterampilan digital yang menjadi ancaman bagi sebagian pegawai yang kurang adaptif terhadap teknologi informasi. Namun demikian, tantangan ini juga dapat dimaknai sebagai peluang untuk melakukan evaluasi kebutuhan pelatihan. Dengan demikian, strategi yang dapat diterapkan adalah memberikan pelatihan berbasis teknologi kepada kepala tata usaha untuk berpotensi berkembang, atau menyesuaikan beban kerja yang dimiliki.

Salah satu peluang yang sekaligus menjadi kekuatan bagi madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi ini yakni kategori madrasah Unggul yang sudah terakreditasi A dan dibawah naungan Fakultas Tarbiyah UIN sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dengan posisi strategis tersebut, muncul peluang besar dalam dal promosi institusi. Reputasi sebagai Madrasah Unggul tidak langsung memperkuat citra MTs Labiratorium Kota Jambi di mata Publik, sehingga aspek promosi madrasah tidak lagi menjadi persoalan utama,

melainkan menjadi potensi yang mendukung peningkatan eksistensi dan daya saing madrasah di tingkat lebih luas.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Strategi Kepala Tata Usaha Meningkatkan Mutu Layanan Di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi**

Dalam pelaksanaan mutu layanan administrasi, sebagai Madrasah swasta yang tergolong bagus dan berakreditasi A, tentu adanya faktor pendukung dan penghambat yang terjadi. Berdasarkan data yang dikumpulkan, ditemukan bahwa faktor pendukung salah satunya yaitu gubungan yang harmonis dan komunikasi yang terbuka antar rekan kerja berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas administrasi.

Pentingnya hubungan kepala sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi telah dibahas oleh berbagai ahli dalam bidang manajemen pendidikan. Wahyudi dalam bukunya manajemen pendidikan islam menyatakan bahwa kepala sekolah memiliki peran sentral dalam membangun komunikasi yang efektif antar staf administrasi, komunikasi yang baik antara kepala sekolah dengan staf administrasi dapat mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data dan meningkatkan akurasi layanan administrasi. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi lebih terjamin.

Hubungan kerja tata usaha dengan kepala sekolah dalam hal pekerjaan administrasi ketatausahaan di madrasah laboratorium kota jambi menjadi faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan administrasi karena kepala sekolah Madrasah setiap memantau tugas-tugas administrasi baik itu bertemu langsung ataupun online melalui whatsapp. Ditinjau dari hasil observasi pada Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota jambi bahwa tata usaha sekolah hanya 1 orang yakni kepala tata usaha maka pelatihan memiliki banyak manfaat yang signifikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah.

Untuk mendukung kinerja tata usaha yang akan berujung pada peningkatan pelayanan, pelatihan memiliki peran yang sangat penting alasannya karena:

- a) Pelatihan membantu pegawai administrasi untuk menguasai keterampilan teknis dan pengetahuan terbaru terkait tugas mereka, seperti penggunaan perangkat lunak administrasi, manajemen dokumen, serta keterampilan komunikasi dan pelayanan.
- b) Dengan keterampilan yang lebih, pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat. Pelatihan juga memungkinkan pegawai untuk memahami prosedur yang lebih efisien dalam melakukan tugas administrasi, sehingga dapat mengurangi waktu

yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Ini berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan efektivitas dalam pelayanan administrasi.

- c) Dengan pegawai yang terlatih, layanan administrasi akan lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan atau pihak yang dilayanani, hal ini berkontribusi pada kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal
- d) Pelatihan juga dapat membantu pegawai memahami standar kualitas yang diharapkan dalam setiap tugas administrasi, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dan meningkatkan akurasi dalam pekerjaan
- e) Di era digital, pelatihan menjadi sangat penting untuk membantu pegawai beradaptasi dengan teknologi baru yang dapat mendukung pekerjaan administrasi. Seperti sistem informasi manajemen, perangkat lunak otomatis, dan platform komunikasi
- f) Pelatihan juga berfungsi untuk mengembangkan potensi pegawai, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja mereka. Hal ini dapat mengurangi turnover dan menciptakan tim yang lebih solid dalam menjalankan tugas administratif.

Kepala tata usaha pada madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi telah rutin diikutsertakan dalam pelatohan-pelatihan yang diadakan oleh dinas ataupun pelatihan pribadi terkait sistem administrasi siswa, dalm hal pelatihan ini diungkapkan oleh kepala sekolah bahwa pelatihan tersebut hanya untuk upgrade sistem yang baru bukan untuk upgrade skill individu seperti upgrade excel atau surat menyurat.

Dalam menjalankan berbagai peranannya kepala tata usaha sekolah berusaha untuk memaksimalkan semua pelayanan bagi siswa, guru, wali murid serta kepala sekolah. Namun, tidak semua aktivitas berjalan sesuai harapan. Dalam proses pengelolaan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah, tentu adanya faktor penghambat dalam hal ini seperti yang dialami di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota jambi yaitu kekurangan anggota yang mana pada lembaga hanya kepala tata usaha yang merangkap semua tugas keadministrasian siswa.

Pedoman dari kementerian pendidikan dan kebudayaan republik indonesia bahwa jumlah tata usah sekolah yang dibutuhkan sekolah dengan jumlah murid sekitar 300-an, secara umum estimasi jumlah pegawai tata usaha yang diperlukan meliputi: 1 orang kepala tata usaha yang bertanggung jawab atas seluruh administrasi dan kegiatan tata usaha sekolah. 1-2 orang staf tata usaha yang menangani surat-menyurat, arsip dan administrasi umum. 1 orng staf kesiswaan yang mengelola administrasi terkait siswa seperti absensi,

data prestasi. 1 Staf data dan IT yang mengelola sistem informasi, database siswa, dan perangkat IT yang dibutuhkan untuk administrasi siswa. 1 orang staf keuangan yang mengelola keuangan sekolah, termasuk pembayaran SPP, pengelolaan dana BOS dan pembukuan. 1 orang staf persuratan dan protokoler yang mengurus surat menyurat, dokumen dan protokoler kegiatan sekolah. Jadi untuk sekolah dengan sekitar 300 murid, biasanya dibutuhkan 5-7 orang dibagian tata usaha.

Hal ini berbanding terbalik pada kenyataannya yang terjadi madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi yang mana di sekolah hanya ada 1 orang kepala tata usaha yang dibantu oleh satu orang bendahara keuangan dalam artian semua beban administrasi siswa, baik itu administrasi database online siswa, surat-menyurat, pengarsipan, keperluan siswa seperti absensi dan data prestasi siswa serta pelayanan tamu madrasah dutangani hanya oleh satu orang saja. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dihasilkan dibandingkan dengan tata usaha yang telah tertata pembagian tugas.

Tata usaha yang merangkap menjadi guru adalah situasi dimana seseorang yang biasanya bertugas mengelola administrasi sekolah juga diberikan tanggung jawab untuk mengajar dikelas.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Riset Dan Teknologi (Permendikbudristek) Nomor 29 Tahun 2021, Guru yang telah diangkat pada jabatan administrasi tidak bisa merangkap sebagai guru pada satuan pendidikan.

Meskipun ini bisa membantu sekolah dengan memanfaatkan tenaga yang terbatas, namun merangkap dua peran ini bisa menimbulkan berbagai hambatan. Salah satunya adalah terbatasnya waktu yang dapat dibagi untuk mengerjakan kedua tugas tersebut yang dapat mempengaruhi kualitas pekerjaan dan mutu layanan administrasi madrasah.

Kompetensi teknis dalam tata usaha sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, apalagi hanya ada satu orang yang mengelola fungsi tersebut. Dengan kompetensi yang mumpuni, satu orang dapat menjalankan tugas administratif secara efisien, mengelola dokumen dengan baik, menyusun dan memproses informasi. Peningkatan kompetensi teknis ini bisa meliputi penguasaan teknologi informasi, pemahaman sistem arsip manajemen yang baik serta kemampuan komunikasi yang efektif. Semua itu mendukung kelancaran administrasi memungkinkan pelayanan yang lebih berkualitas meskipun dikelola oleh satu orang.

Fakta yang terjadi dilapangan bahwa tata usaha di madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi yang hanya ada satu orang, namun juga kurang terhadap kemampuan teknis yang mana latar belakang pendidikan bukan dari lulusan ilmu komputer

serta semua tugas administrasi yang tangani langsung dan pemanfaatan teknologi yang belum terlalu ditekankan akan membuat mutu layanan madrasah berkurang.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan di bab sebelumnya dengan judul Startegi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa: **Perencanaan kepala Tata usaha dalam meningkatkan Mutu Layanan di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi**

Perencanaan strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di amdrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi yakni pembentukan tim strategi, perencanaan strategi kepala tata usaha selalu mengedepankan prinsip “lebih cepat lebih baik” dengan cara (menginovasi, mempoermudah, mempercepat, segala bentuk layanan online maupun offline). Rencaan penggunaan pedoman ABK (analisis beban kerja) dan menumbuhkan kerja sama tim dengan membangun kerja sama yang efektif dengan kepala sekolah dan guru dalam hal administrasi. Menerapkan pelayanan yang ramah seperti menerapkan 3s senyum, sapa, dan salam dan menggunakan bantuan Teknologi seperti google form. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan madrasah melalui pelayanan baik, ramah dan sigap guna mendukung mutu madrasah

### **Impelentasi strategi kepala tata usaha dalam meingkatkan mutu layanan administrasi di madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi**

Implementasi berupa melaksanakan rapat tahunan setiap awal semester tahun ajaran baru, bulanan, penggunaan pedoman dalam penataan kepegawaian sehingga menghasilkan SK tahunan pegawai, merealisasikan strategi yang sudah direncanakan dalam kegiatan sehari-hari oleh kepala tata usaha, menggunakan bantuan teknologi seperti google form disaat kebutuhan administrasi siswa yang mendesak, mengikutsertakan kepala tata usaha dalam setiap pelatihan yang diadakan dinas ataupun pribadi untuk meningkatkan kompetensi tenaga tata usaha dan menguprade sistem-sistem baru terkait keadminitrasian siswa yang akan bertujuan untuk menyesuaikan dengan perencanaan sehingga dengan harapan terlaksana dengan baik proses peningkatan mutu layanan administrasi di madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi.

## **Evaluasi peningkatan mutu layanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Kota Jambi**

Evaluasi dilakukan setiap bulan melalui rapat internal bersama dengan tujuan meninjau kinerja, mengidentifikasi kendala serta merumuskan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, kepala tata usaha juga menggunakan analisis SWOT dalam mengevaluasi mutu layanan yaitu dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi. Pendekatan ini membantu madrasah dalam menyusun langkah strategis yang relevan dan sesuai dengan kondisi nyata dilapangan.

## **Faktor pendukung dan penghambat strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah tsanawiyah laboratorium kota jambi**

Adapun faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi peningkatan mutu layanan di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium kota jambi. Faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi adalah kepemimpinan yang kuat, hubungan kerja antara kepala sekolah dan kepala sekolah seperti komunikasi dan koordinasi kepala sekolah dengan kepala tata usaha yang berjalan lancar yang terlihat dari pemantauan setiap harinya baik itu offline maupun online melalui grup whatsapp, serta pemanfaatan sumber daya yang baik seperti partisipasi aktif dari siswa yang bersedia membantu jika tata usaha membutuhkan bantuan. Adanya pelatihan rutin kepala tata usaha untuk mengupgrade sistem secara rutin baik itu dari dinas ataupun secara pribadi. Faktor ini telah berkontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi peningkatan pelayanan administrasi di sekolah. Namun, terdapat juga faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti kurangnya pengetahuan tentang pengelolaan administrasi, resistensi terhadap perubahan, kebijakan yang kompleks dan belum tersedianya ruangan tersendiri untuk mengurus segala urusan administrasi. Dengan hanya satu orang yang menangani urusan tata usaha, terdapat kecenderungan terjadinya beban kerja yang tinggi. Tugas administratif yang seharusnya dapat dilakukan oleh beberapa orang harus dipikul oleh satu individu, yang berpotensi mengganggu kinerja administratif dan meningkatkan resiko kesalahan dalam pengelolaan data. Selanjutnya merangkap menjadi guru mengharuskan individu tersebut untuk membagi waktu dan energi antara tugas administratif dsana tugas pengajaran. Keterbatasan waktu yang tersedia juga berdampak pada kualitas pengajaran dimana fokus pada materi ajar bisa terganggu kewajiban administratif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achruh, A., dkk. (2024, Juni 21). Manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. *Jurnal Idaarah*.  
<https://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/idaarah/article/view/3866>
- Ambarwati, A. (2022). Peran tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*,  
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6405/4796>
- Amiruddin. (2017). Kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 7(1), 126–145.  
<http://dx.doi.org/10.2021042/alidarrah.v7i1.2254>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Education Achievement: Journal of Science and Research. (2020). Manajemen mutu pendidikan: Perspektif Al-Qur'an dan Tafsir, 1(1), November.
- Fadhli. (2017). Manajemen peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 1(2).
- Hasanah, R., dkk. (2024, Juni 21). Peran kepala tata usaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris.  
<https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/6032/3567/17669>
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan mixed method*. Kuningan: Hidayatul Qur'an Kuningan.
- Juliansyah, E. (2017). Strategi pengembangan sumber daya perusahaan dalam meningkatkan kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomik*.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2001). *Keputusan Mendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah*.
- Kuswanto. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap loyalitas stakeholder Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2).
- M, N. (n.d.). Manajemen madrasah dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Administrasi Pendidikan*, 4(1), 91–103. <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JAP/article/view/2611/2465>
- Marina. (2024, Juni 21). Strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Indragiri Hilir. <http://repository.uin-suska.ac.id/83986/2/SKRIPSI%20MARLINA.pdf>

- Maysaroh, F. (2023). Strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu pelayanan administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang. <http://etheses.uin-malang.ac.id/53099/>
- Mesiono, & Mursal, A. (2020). *Manajemen dalam perspektif ayat-ayat Al-Qur'an: Kajian berbasis penelitian*. Medan: Perdana.
- Mohamad, R., & Niode, I. Y. (2020). Analisis strategi daya saing. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*.
- Mubarak, F. (2016). Faktor dan indikator mutu pendidikan Islam. *Jurnal Management of Education*.
- Mulyasa, D. (2015). *Pendidikan bermutu dan berdaya saing*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Palahidu, S. (2021). Peran tenaga administrasi (TU) dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di MTs Negeri Ambon. <http://repository.iainambon.ac.id/2432/2/BAB%20I%2C%20III%2C%20V.pdf>
- Pandi, A. (2022). Peran administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Hidayatullah Muhsinin. <https://media.neliti.com/media/publications/358564-peran-tenaga-administrasi-dalam-meningka-2dae183a.pdf>
- Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 29 Tahun 2021. <https://peraturan.bpk.go.id/>
- Prasetyo, M. A. M., & Mukhtar, H. (2020). *Pesantren efektif: Model teori integratif kepemimpinan komunikasi konflik organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen kinerja kepegawaian (Cetakan pertama)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purba, S., dkk. (2016). *Administrasi supervisi pendidikan*. Yayasan Kita Menulis.
- Rosid, T. (2024). *Tunjangan profesi guru meningkatkan mutu pendidikan*. Jakarta: Guraru.
- Saefullah. (2019). *Manajemen pendidikan Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Siyoto, S., & Ali, M. S. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sobhani, F. A., & Ather, S. M. (n.d.). Managerial leadership: An Islamic perspective. *IIUC Central Library Repository*. <http://dspace.iiuc.ac.bd:8080/xmlui/handle/88203/119>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wijayanti Sutha, D. (2018). *Administrasi perkantoran*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen strategis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.