

PERAN KINERJA KEPALA TATA USAHA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI MTS AL-AMANAH AL-GONTORY

Putri Rahmadani

er.rahmadani15@gmail.com

STAI Al-Amanah Al-Gontory

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji peran kinerja kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan di MTs Al-Amanah Al-Gontory. Melalui metode kualitatif deskriptif, ditemukan bahwa kepala tata usaha berperan sentral dalam pengelolaan administrasi yang tertib dan responsif. Hambatan utama adalah keterbatasan anggaran dan kurangnya tenaga ahli dalam bidang ketatausahaan, sementara faktor pendukung meliputi kedisiplinan, komunikasi, dan komitmen pelayanan. Kinerja yang optimal berkontribusi langsung pada mutu layanan dan kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : Kinerja, Kepala Tata Usaha, Mutu Layanan.

ABSTRACT

This study discusses the role of the head of administration's performance in improving service quality at MTs Al-Amanah Al-Gontory. Using a descriptive qualitative method, the study found that the head of administration plays a central role in managing orderly and responsive administrative systems. The main obstacles include budget constraints and a lack of administrative expertise, while supporting factors consist of discipline, communication, and commitment to service. Optimal performance directly contributes to service quality and student satisfaction.

Keywords: Performance, Head Of Administration, Service Quality.

PENDAHULUAN

Madrasah memiliki peran strategis dalam membentuk karakter dan kecerdasan peserta didik. Kualitas layanan pendidikan sangat ditentukan oleh manajemen yang baik, termasuk peran kepala tata usaha dalam pengelolaan administrasi dan pelayanan informasi. Kepala tata usaha menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas kegiatan belajar mengajar. Pelayanan yang optimal memerlukan tenaga administrasi yang kompeten, sarana prasarana yang memadai, serta tingkat kepuasan peserta didik sebagai indikator utama.

Dalam Al-Qur'an surah Ar-Ra'd ayat 11 menjelaskan bahwa untuk menjamin mutu suatu lembaga pendidikan perlu adanya kontrol mutu untuk memperbaiki atau memperbarui suatu proses peningkatan mutu pendidikan, berikut bunyi dari ayat Al-Qur'an:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ
اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

“Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia (Allah).” (Qs. Ar-Ra'd, 13: 11)

Evaluasi layanan perlu terus ditingkatkan agar madrasah dapat terus berbenah dan memenuhi harapan peserta didik. Dan jika peneliti lihat dalam penilaian akreditasi

sekolah, dalam keputusan Ketua Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah Nomor: 006/BAN-PDM/SK/2025 menyatakan bahwa: MTs Al-Amanah Al-Gontory terakreditasi “A” (Baik), yang mana dapat dipastikan kepala madrasah, tata usaha dan para guru baik dalam melakukan tugasnya termasuk dalam keadministrasian madrasah. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini mengangkat fokus pada kinerja kepala tata usaha dalam mendukung peningkatan mutu layanan di MTs Al-Amanah Al-Gontory.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain dan dengan cara deskriptif dalam bentuk bahasa dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran kinerja kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan di MTs Al-Amanah Al-Gontory

Kepala tata usaha di MTs Al-Amanah Al-Gontory memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Kualitas pendidikan tidak hanya ditentukan oleh aspek akademik, tetapi juga oleh pelayanan administratif yang efektif dan efisien. Layanan ini mencakup berbagai hal, mulai dari bertanggung jawab membantu kepala madrasah dalam menjalankan administrasi operasional madrasah hingga dukungan administratif bagi proses pembelajaran.

Ruang lingkup administrasi di madrasah sangat luas, meliputi ketatausahaan, kurikulum, sarana prasarana, kesiswaan, dan kerja sama dengan masyarakat. Kepala tata usaha menjadi bagian penting dari sistem administrasi ini, bertanggung jawab dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan mutu lembaga serta membantu kepala madrasah dalam pelaksanaan operasional.

Dalam menjalankan tugasnya, kepala tata usaha tidak bekerja sendiri, melainkan bersama tim yang terorganisir untuk mencapai tujuan lembaga. Mengacu pada teori manajemen kualitas layanan, mutu pelayanan sangat mempengaruhi citra lembaga. Oleh karena itu, MTs Al-Amanah Al-Gontory menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menciptakan sistem layanan yang terstruktur. Keberhasilan pelayanan ini bergantung pada kompetensi sumber daya manusia, khususnya kepala tata usaha, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung.

Penerapan kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan di MTs Al-Amanah Al-Gontory

Di MTs Al-Amanah Al-Gontory, tata usaha tidak hanya mengurus administrasi, tetapi juga menjalankan kebijakan strategis untuk memperlancar operasional madrasah. Kebijakan ini meliputi perencanaan kegiatan, peningkatan kompetensi staf, dan evaluasi berkelanjutan sesuai manajemen berbasis hasil, guna memastikan kualitas layanan meningkat.

Kepala tata usaha mengelola rapat, membahas laporan pelayanan dan kebutuhan peserta didik, serta memaksimalkan sumber daya yang ada. Madrasah juga meningkatkan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan agar berperan optimal dalam meningkatkan mutu layanan. Evaluasi rutin dilakukan untuk menilai pencapaian target dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Dengan kebijakan ini, pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, memperhatikan kualitas internal dan eksternal agar madrasah terus berkembang.

Faktor penghambat dan pendukung kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan di MTs Al-Amanah Al-Gontory

Kepala tata usaha MTs Al-Amanah Al-Gontory menghadapi tantangan utama yaitu keterbatasan anggaran dan kurangnya tenaga ahli ketatausahaan. Hal ini menghambat pengembangan layanan yang inovatif dan berkelanjutan, seperti pelatihan staf dan pembagian beban kerja yang tidak merata sehingga menurunkan kualitas pelayanan.

Meski demikian, madrasah didukung oleh sarana prasarana memadai dan kerja tim yang solid. Untuk mengatasi kendala, madrasah menerapkan strategi seperti optimalisasi sumber daya, peningkatan kerja tim dengan komunikasi terbuka, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat layanan administratif.

Menurut teori Manajemen Sumber Daya Manusia, peningkatan mutu layanan dapat dicapai lewat pengelolaan SDM yang tepat, termasuk pelatihan berkelanjutan, pengembangan potensi, motivasi, dan evaluasi kinerja. Dengan SDM yang profesional dan adaptif, kualitas pelayanan meningkat, memperkuat citra madrasah.

Secara keseluruhan, peningkatan mutu layanan di MTs Al-Amanah Al-Gontory adalah proses berkelanjutan yang melibatkan perencanaan strategis, pengelolaan SDM, teknologi, dan kolaborasi antarunit untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan.

Strategi dan solusi yang diterapkan untuk mengatasi berbagai tantangan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTs Al-Amanah Al-Gontory

MTs Al-Amanah Al-Gontory menghadapi tantangan seperti keterbatasan anggaran, kekurangan tenaga ahli ketatausahaan, dan perkembangan teknologi dengan strategi terstruktur untuk perbaikan berkelanjutan. Madrasah menguatkan manajemen berbasis madrasah agar lebih responsif dalam pengelolaan sumber daya dan evaluasi hasil.

Peningkatan kompetensi guru dan tenaga kependidikan dilakukan melalui pelatihan, pembinaan disiplin, serta evaluasi rutin. Teknologi informasi dimanfaatkan untuk digitalisasi administrasi dan kelas, mempercepat dan memperjelas layanan.

Kemitraan dengan dinas pendidikan, kementerian agama, lembaga pelatihan, serta alumni memperkuat dukungan program dan pengembangan madrasah. Pendekatan SWOT digunakan untuk menyusun strategi jangka panjang yang terarah dan realistis.

Kepala tata usaha memegang peranan penting dalam kelancaran operasional dan pencapaian tujuan madrasah. Pengelolaan SDM yang tepat, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi kinerja menjadi kunci menjaga kualitas layanan dan menciptakan lingkungan produktif dan efisien.

KESIMPULAN

Kepala tata usaha MTs Al-Amanah Al-Gontory memiliki peran penting dalam kelancaran operasional dan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Ia tidak hanya mengelola administrasi, tetapi juga memimpin staf, merencanakan kegiatan, mengembangkan kompetensi, dan melakukan evaluasi rutin. Meski menghadapi keterbatasan anggaran dan kurangnya tenaga ahli, kepala tata usaha memaksimalkan sumber daya, teknologi, prosedur kerja, dan kerja sama tim yang solid, didukung fasilitas dan kemitraan eksternal. Dengan pendekatan manajemen berbasis madrasah dan analisis SWOT, strategi yang diterapkan menjadi lebih terarah dan berkelanjutan, meningkatkan efektivitas kerja dan reputasi madrasah.

DAFTAR PUSTAKA

- A Halim, Muhammad. 2017. Manajemen Pendidikan (Good Governance dalam Lembaga Pendidikan) Teori, Strategi, dan Riset Implementasi. Surabaya: Duta Media Publishing.
- Basit, Ahmad. 2022. Recovery Mutu Madrasah (Konsep dan Analisa Kinerja Manajerial, budaya

- madrasah dan partisipan masyarakat. Jakarta: Intelegensi Media.
- Febrian. 2014. Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Tata Usaha. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.
- Lutfiyah. 2017. *Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Suka Bumi: CV Jejak.
- Mahmud, Purwanto. 2015. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi, 2005. "Manajemen Kinerja Sektor Publik". Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mardawani. 2020. *Praktis penelitian kualitatif teori dasar dan analisi data dalam perspektif kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Mayangsari, Dewi. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Citra," *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2.
- N. H, Jauhar. 2015. *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2005. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Prabu Mangkunegaran, Anwar. 2009. *Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Terhadap Kinerja Tenaga Pendidik Studi Kasus pada SMA Negeri 7 Tangerang Selatan*. Tangerang.
- Prabu Mangkunegaran, Anwar. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Purwanto, Mahmud. 2015. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- R, Hasibun. 2021. *Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan Masyarakat*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Rohiat. 2012. *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama. h 21.
- Saleh, Muhammad. 2021. *Supervisi pengajaran pendidik dan kualitas pembelajaran*. Surabaya: CV. Ausy Media.
- Setiawan, Ahmad. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Suka Bumi: CV Jejak.
- Sudarto, 2019. *Filsafat Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen..* Bandung: Alfabeta.
- Uriptiningsih. 2021. *Mengenal Administrasi Pendidikan*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Wahyu Arini, Dorothea. 2020. *Manajemen Kualitas, Tangerang Selatan, Universitas Terbuka*.
- Wijaya. 2020. *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*. Makasar.