

STRATEGI KEPALA TATA USAHA UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 KOTA MALANG

Ferliana Maysaroh

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

ferlianamaysaroh21@gmail.com

ABSTRACT

The quality of administrative services plays an important role in supporting educational quality and institutional goal achievement. The Ministry of Education and Culture defines quality schools as institutions that comply with national education standards. Therefore, improving administrative service quality requires effective leadership, particularly from the head of administration, who is responsible for formulating strategies through structured planning and management activities. Effective administrative management in madrasas influences internal school members as well as the surrounding community. This study aims to examine: (1) the strategic planning of the head of administration in improving the quality of administrative services at MTsN 1 Malang City, (2) the implementation process of the strategies, (3) the implications of the strategies applied, and (4) the evaluation of the strategies used. This research employed a qualitative approach with a case study design and was conducted at MTsN 1 Malang City from September 2022 to January 2023. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and verification. Data validity was ensured through triangulation of sources, methods, and data. The findings show that: (1) strategic planning was carried out through innovation strategies by the head of administration, supported by ANJAB guidelines, meetings, and planned activities; (2) strategy implementation involved integrating programs through monthly strategy team meetings, annual staff meetings, improving work systems, staff arrangement, and utilizing digital applications, workshops, and training activities; (3) the implications included direct and indirect supervision, application of ANJAB and workload analysis to adjust staff placement, accelerated administrative processes through digital applications, and improved staff competence through workshops; (4) evaluation was conducted routinely through daily monitoring using online and offline media, monthly meetings, and SWOT analysis.

Keywords: Strategy, Head of Administration, Quality, Service, Administration.

ABSTRAK

Mutu layanan administrasi lembaga perlu ditingkatkan untuk mendukung kualitas pendidikan dalam mencapai tujuan lembaga. Kemendikbud menetapkan bahwa sekolah bermutu adalah sekolah yang memenuhi standar nasional pendidikan. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan administrasi memerlukan kepemimpinan administrasi, khususnya kepala tata usaha, dalam merumuskan strategi melalui berbagai kegiatan perencanaan dan pengelolaan untuk mewujudkan visi dan tujuan lembaga. Pengelolaan

administrasi yang baik di madrasah akan memberikan implikasi bagi warga sekolah maupun masyarakat luar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan mutu layanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang, (2) proses implementasi strategi tersebut, (3) implikasi strategi yang diterapkan, dan (4) evaluasi strategi kepala tata usaha dalam peningkatan mutu layanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus dan dilaksanakan di MTsN 1 Kota Malang pada September 2022 hingga Januari 2023. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi, sedangkan keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber, metode, dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) perencanaan strategi dilakukan melalui strategi inovasi oleh kepala tata usaha dengan menggunakan pedoman ANJAB, rapat, dan kegiatan pendukung; (2) implementasi strategi dilakukan dengan mengintegrasikan seluruh program melalui rapat bulanan tim strategi, rapat tahunan seluruh tenaga kerja, peningkatan sistem kerja tenaga kependidikan dan wakil kepala sekolah, penataan kepegawaian, serta pemanfaatan aplikasi digital dan kegiatan workshop; (3) implikasi strategi meliputi pengawasan langsung dan tidak langsung, penerapan ANJAB dan analisis beban kerja, percepatan proses administrasi melalui aplikasi digital, serta peningkatan kompetensi tenaga kerja; (4) evaluasi dilakukan secara rutin melalui pemantauan harian secara daring dan luring, rapat bulanan, serta analisis SWOT.

Kata kunci: Strategi, Kepala Tata Usaha, Mutu, Layanan, Administrasi.

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan adalah sebuah usaha sadar manusia dalam membantu orang secara aktif membentuk masa depan mereka (Agu rianto, 2013). 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. Data yang diperoleh yakni dalam mutu Pendidikan data *Global Talent Competitiveness Index (GTCI)*, Indonesia menempati urutan ke-6 di ASEAN, khususnya Indonesia dengan skor 38,62 untuk kualitas pendidikan. Pada tingkat pemeringkatan dunia, Indonesia menempati peringkat ke enam tujuh dari 125 negara di dunia pada pemeringkatan GTC1 2019 (Scolastica Gerin, Website). Secara tidak langsung, mutu dalam pendidikan yakni penopang dalam memperoleh SDM yang kredibel dan unggul, dan diperlukan upaya yang berkesinambungan agar mutu meningkat. Oleh karena itu, tindakan perbaikan khusus harus dilakukan.

Di tingkat sekolah, khususnya di tingkat administrasi, sekolah diharapkan mengalami perubahan yang signifikan karena pimpinan Tata Usaha merupakan motor penggerak peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang. Pengaruh faktor dalam pengimplementasian pengendalian mutu melalui pengelolaan administrasi yang baik. Dengan cara kepala tata usaha melakukan analisis untuk mengetahui keadaan lapangan yang sebenarnya pada kinerja dalam penyelenggaraan madrasah (Sparno eko, 2011)

Dari tulisan diatas dapat dimaknai bahwa sukses tidaknya sebuah manajemen sekolah sangat bergantung pada manajemen startegi kepala TU sekolah dalam mengimplementasikan strateginya. Direktur TU adalah unsur terpenting sekolah, terutama di bagian administrasi, yang pada akhirnya bertanggung jawab untuk menjalankan sekolah. Dari perencanaan strategis hingga implementasi dilakukan oleh kepala TU untuk pengelolaan operasional sekolah. Kepala TU juga merupakan pengurus dan pengelola yang baik dan memiliki skil yang sangat baik. Pimpinan TU harus memiliki tujuan yang akan dicapai dengan pengelolaan

yang lengkap untuk kualitas sekolah ke depan. Strategi pada dunia pendidikan, dinyatakan dengan *a plan, method, or series of activities designed to achieve a particular educational goal*, yang bisa diartikan bahwa sebuah planing yang digunakan oleh pemimpin dengan strategi yang didalamnya membahas mengenai sebuah rangkaian kegiatan mengenai grain desain untuk bisa mewujudkan tujuan lembaga (Akdon, 2009).

Secara umum gambaran strategi pada mutu pendidikan setidaknya mencakup 3 hal, yaitu: (1) Formulasi Strategi, yaitu merupakan penentu kegiatan dalam berkaitan untuk tujuan, (2) Implementasi Strategi, yaitu pelaksanaan strategi yang terprepare (3) Pengendalian Strategi, yaitu evaluasi hasil dari awal jalan sampai akhir penerapan (Agustinus 1996).

Administrasi sekolah atau TU terdapat didalam Permendiknas No. 24 yang tersusun di tahun 2008 mengenai Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah (STAS/M) yang memiliki wewenang sebagai kepala TU dan menjadi acuan kegiatan TU yaitu: (a) keuangan, (b) dokumen dan arsip, (c) sarana prasarana, (d) humas (e) materi, (f) fungsioanaris, (g) pengelolaan murid, serta (h) pengelolaan umum pada SD/MI/SLB. PERMENDIKNAS No. 24 yang tersusun di tahun 2008 yang membahas perihal tenaga ketatausahaan sekolah, dan pada pasal 3 dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa "Pelaksanaan program sekolah maupun madrasah haruslah mengimplmentasikan tingkatan kelayakan tenaga ketatausahaan sekolah ataupun madrasah seperti yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri tersebut, kurang lebih 5 (lima) tahun sesudah keberlakuan peraturan menteri dinyatakan sah" (Permenas, 2008).

MTsN 1 Kota Malang termasuk sekolah yang dikategorikan sebagai madrasah dengan segudang prestasi yang diraih siswa siswinya baik dalam tingkat Nasional maupun Internasional. Dan Madrasah ini sangat nyaman dalam penempatan lokasinya yang memungkinkan mudah dalam mengakses perjalanan dan gampang terpancang sekolahnya, lokasi Madrasah di Jl Bqndung No. 7 MALANG, Penanggungan, Kec. Klojen, Kota Mqlang, Jawa Timur. Tidak hanya unik dalam lokasinya yang mudah ditemui, MTsN 1 Kota Malang berada bersebelahan dengan Madrasah Favorit yakni MIN 1 kota Malang serta MAN 2 Kota Malang, mudah di akses, ditengah-tengah kota.

Dengan beberapa penjelasan diatas, peneliti berkeinginan untuk menganalisis dan menggali informasi data dan fakta yang lebih dalam mengenai pengelolaan manajemennya khususnya di kepala Administrasi yang akan di teliti dan diseimbangkan dengan kinerja tenaga kependidikan untuk peningkatan mutu administrasi kedepannya. Peneliti ingin mengetahui startegi seperti apa yang di terapkan oleh kepala tata usaha khususnya dalam mengelola administrasi untuk peningkatan mutu.

Dengan ini peneliti menemukan beberapa problem yang terdapat di MTsN 1 Kota Malang yang tupoksi khususnya dalam pengelolaan administrasi dengan startegi seperti apa yang digunakan agar bisa meningkakan mutu Pendidikan di MTsN 1 kota Malang, karena sesuai data yang saya dapatkan mengenai prestasi sudah sangat maju dengan berbagai olimpiade dan prestasi lainnya yang telah diraih, dengan judul penelitian "Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang" seperti apa peningktn mutu melalui pengelolaan administrasi hingga bisa diterapkan dengan baik sesuai startegi kepala tata usaha dalam pencapaian mutu administrasi ke dalam mutu yang lebih maju dan efektif untuk MTsN 1 Kota Malang kedepannya.

KAJIAN LITERATUR

Strategi Kepala Tata Usaha

Menurut para ahli strategi merupakan “pola untuk melaksanakan suatu kegiatan atau tindakan”. terutama dalam hal pekerjaan pemimpin administrasi (kepala TU), pendidik, tenaga kependidikan yang harus mempunyai strategi agar dalam hal manajemen administrasi agar baik untuk sesuai dengan peningkatan mutu sekolah agar bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Sedangkan tata usaha Secara Etimologis adalah kegiatan pemberian layanan Informasi yang dikumpulkan dalam suatu organisasi, kegiatan yang membantu mengelola orang menuju tujuan (Siti Nurhaliza, 2019). artinya kepala tata usaha adalah seorang yang memiliki tanggung jawab tertinggi dalam pengelolaan administrasi dalam sebuah organisasi serta mengemban tugas yang penting dalam penyelesaian segala administrasi dan pelayanan.

Di dalam Permendikan no. 24 thn 2008 tentang tata usaha atau manajemen menjelaskan tentang apa saja kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Tenaga Administrasi. Berikut kompetensinya: a) Kompetensi kepribadian dari integritas dan akhlak mulia etos kerja, b) Kompetensi sosial dari kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima dan kesadaran berorganisasi, c) Kompetensi teknik dari kemampuan dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, humas, persuratan, pengarsipan, kesiswaan, kurikulum, layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi, d) Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata usaha sekolah) dari kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan laporan kerja.

Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Definisi mutu oleh Juran dan Gryna adalah *fitness for use* (kepuasan guna). Bisa dikatakan mutu atau jasa adalah sesuatu yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Pendidikan yang bermutu adalah Lembaga yang bisa berproses melewati pematangan spesifikasi siswa untuk membebaskan dari ketidaktahuan peserta didik menjadi lebih baik. dikembangkan dengan cara membebaskan siswa dari ketidaktahuan (Dedi Mulyasana, hlm 120). Dengan begitu untuk penciptaan madrasah yang bermutu diinginkan oleh banyak wali murid dengan tingginya harapan melalui sebuah Lembaga yang bermutu tersebut.

Parasurman, (komariah dan Triatna, 2005;16) dalam bentuk mengembangkan lima indikator mutu layanan, yakni: a). *Tangibles* (berwujud) yakni menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi, b). *Reliability* (keandalan) yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, c). *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kesedian untuk membantu mahasiswa serta memberikan layanan yang cepat, d). *Assurance* (kepastian) adalah kemampuan personil kampus untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, e). *Empathy* (empati) adalah waraga Lembaga bersedia dan peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada mahasiswa (Hurriyati, hlm 5)

Strategi Kepala Tata usaha dalam Peningkatkan Mutu Administrasi

Menurut Schendel dan Charles Hofer Higgins menjelaskan adanya empat strategi yang bisa digunakan oleh seorang pemimpin :

a. *Enterprise Strategy*

Gambaran nyata dari masyarakat adalah kelompok yang sulit dikontrol dan dikendalikan. Sehingga, perlu ada strategi khusus untuk merespons dan mengendalikan masyarakat secara efektif.

b. *Corporate Strategy*

Strategi biasanya dikenal dengan istilah *grand strategy*. Maksud dari strategi ini untuk mengefektifkan langkah sebuah pencapaian misi utama organisasi.

c. *Business Strategy*

Strategi dalam level ini diarahkan pada usaha merebut tergaets pasar. Bagaimana pemimpin menciptakan sebuah strategi pencitraan sehingga akan menarik perhatian dan simpati target pasar.

d. *Funcional Strategy*

Merupakan strategi pendukung untuk memperkuat terlaksananya strategi lain. Ada tiga jenis strategi *functional* yaitu strategi functional ekonomi dan strategi isu strategis (Mulyasa, hlm 219-220).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif (*qualitative research*) dan jenis yang digunakan studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif mendeskripsikan untuk memberikan sebuah bentuk gambaran kegiatan yang tidak bisa di reka-reka atau dibayangkan, melainkan tentang yang dialami secara nyata oleh subjek penelitian, salah satunya meberikan persepsi, sebuah dorongan, serta tindakan nyata. Strauss dan Corbin menjelaskan bahwa temuan kualitatif dihasilkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi daripada dari perhitungan dan prosedur statistik (Farida, 2014). Dengan pendekatan penelitian ini, peneliti lebih banyak menggunakan deskripsi dari pada statistic (proses hitung-menghitung) dan peneliti banyak menganalisis dari hasil yang di observasi sehingga mengetahui hasil dari lapangan sesuai dengan kegiatan yang memang benar-benar terjadi.

HASIL

Perencanaan Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Perencanaan strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui bebera tahap sebagai berikut:

- Pembentukan tim startegi oleh kepala tata usaha (Kepala madrasah, kepala tata usaha, waka-waka, dan 1 personal dari perwakilan masing-masing devisi pada kantor administrasi atau tata usaha).
- Penggunaan dalam proses perencanaan menggunakan pedoman ANJAB (analisis jabatan) untuk mempermudah dalam proses melihat kebutuhan jabatan yang dibutuhkan, jabatan yang tidak layak semuanya di analisis. Dan penggunaan ABK (analisis beban kerja) setiap pegawai dianalisis menyesuaikan dengan beban kerja sesuai focus kerja pada jabatannya.
- Proses perencanaan pelaksanaan rapat tahunan, evaluasi setiap bulan dan rapat dadakan. Dalam hal itu untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbarui kedepannya.
- Perencanaan layanan administrasi pada bidang PTSP (pelayanan terpadu satu pint) khusus pelayanan online bisa melegalisir ijazah secara online. Masih direncanakan dan akan terlaksana pada akhir tahun 2023. Sehingga pelayanan online ini bisa membantu mahasiswa lulusan yang jauh dari kota Malang bisa memanfaatkan layanan ini.

Implementasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Implementasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan rapat setiap bulan dalam hal evaluasi hasil kerja bagian tata usaha pada setiap bidang dan hasil kerja waka untuk melihat kemajuan pelayanan administrasi yang diterapkan.
- b. Proses pelaksanaan peningkatan mutu layanan administrasi pada penataan kepegawaian setiap tahun, dari bidang keuangan pengelolaan anggaran dana DIPA dan APPN (anggaran dana dari komite), waka kesiswaan, waka humas, waka kurikulum, bagian tata usaha bidang form office, bagian tata usaha bidang back office dan bagian tata usaha bidang PTSP pelayanan administrasi.
- c. Penetapan kepegawaian dari pendidik dan tenaga kependidikan sehingga menghasilkan SK turun setiap tahun.
- d. Implementasi penggunaan strategi kepala tata usaha dengan menjunjung tinggi strategi pada setiap tindakannya dengan bentuk inovasi, mempermudah, mempercepat dan lancarnya layanan digital (online melalui website atau aplikasi) untuk kebutuhan layanan.
- e. Penggunaan aplikasi ESIKAP (system informasi administrasi khusus untuk surat masuk), APEL (administrasi pegawai online), SAKTI (keuangan), EMIS (data kesiswaan) dan SIMPEG (data kepegawaian).
- f. Pelaksanaan workshop yang masuk pada bagian administrasi bidang kepegawaian, untuk mengetahui kompetensi setiap pegawai, proses implementasinya setiap semester (1 tahun 2 kali) dalam rangka meningkatkan komunikasi, pelayanan dan senyum. Khususnya pribadi pada salah satu pegawai yang memang dirasa kurang dalam bakat atau skillnya, maka sekolah mengikuti diklat pegawai tersebut dengan menyesuaikan bagian mana yang dirasa kurang dan proses pengikutannya diklat tersebut difokuskan untuk perkembangan pegawai kedepannya untuk sekolah.

Implikasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Implikasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Pengawasan secara langsung dan tidak langsung oleh kepala tata usaha dalam melihat system kerja yang dijalankan sehingga implikasinya terhadap kualitas pekerjaan yang ditunjukkan dan diberikan.
- b. Dari penerapan pedoman analisis jabatan dan analisis beban kerja berimplikasi pada proses penempatan jabatan yang sesuai sehingga pada pola pekerjaannya para tenaga kependidikan menyesuaikan dengan kualitas yang dimilikinya dan beban kerja yang diberikan selaras dengan kompetensi yang dikuasai, sehingga SK tahunan dikeluarkan untuk penataan dan pembaharuan para tenaga kependidikan.
- c. Penggunaan aplikasi digital pada setiap kefokusannya di layanan administrasi berimplikasi pada tenaga kerja yang bisa mempercepat penyampaian data, pengarsipan data, transfer data yang dikelola secara baik dan cepat untuk madrasah sampai pada Pendidikan pusat mengenai segala data madrasah yang digunakan.
- d. Workshop yang sudah dijalankan dimadrasah ini berimplikasi pada peningkatan dan penambahan kompetensi pada para tenaga kependidikan sehingga dampaknya pada saat menjalankan tugasnya menyesuaikan dengan zaman dan lebih mengembangkan

kompetensi yang sudah dikuasai sehingga system pengelolaan sekolah dan pembelajaran bisa berjalan dengan baik untuk meningkatkan ataupun memperbaiki mutu madrasah kedepannya.

Evaluasi Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi:

Evaluasi strategi kepala tata usaha untuk peningkatan mutu layanan administrasi melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Proses evaluasi yang paling sering diterapkan oleh kepala administrasi MTsN 1 Kota Malang yakni evaluasi setiap bulan, untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari setiap beban kerja pada setiap bidang.
- b. Evaluasi terfokus dengan menggunakan analisis swot
 - 1) Kekuatan seperti apa yang akan menjadi pegangan MTsN 1 Kota Malang untuk tetap bertahan dan maju kedepannya terfokus pada layanan administrasinya. Tindakan dari setiap proses yang dilakukannya memiliki pengaruh saling ikat mengikat antara kekuatan dari administrasi keuangan kepada kepegawaian, sehingga bagian keuangan dalam proses administrasinya menentukan proses terlaksananya kemudian bagian administrasi kepegawaian yang akan menentukan berjalan secara optimal atau tidak kedepannya. Dengan kekuatan yang harus dibangun dari internal harus kuat sehingga hasilnya faktor eksternal akan ikut dalam proses optimalisasi peningkatan mutu layanan administrasi madrasah.
 - 2) Kelemahan, MTsN 1 Kota Malang ini memiliki kelemahan pada system administrasi kesehatan ma'had. Dalam pelayanan kesehatan jam operasional yang berlangsung hanya sampai jam sekolah, sehingga untuk malam harinya dalam tanda mahasiswa asrama memiliki kegiatan yang aktif pada malam hari oleh sebab itu tidak ada petugas kesehatan yang memiliki tugas untuk jaga malam pada bagian layanan kesehatan, dampak yang akan terjadi tidak bisa mengantisipasi secara langsung dan tidak bisa menjamin proses penanganan secara langsung yang melalui petugas kesehatan, hal ini berkaitan langsung dengan proses pencarian petugas kesehatan untuk malam harinya yang nantinya akan berhubungan dengan administrasi keuangan dan mengeluarkan anggaran pendanaan baru. Pada pegawai yang sudah lanjut usia kurang memahami digitalisasi zaman yang serba digital dengan semuanya yang berbasis digital sehingga kelemahan tersebut yang memang banyak terjadi dan muncul di setiap lembaga.
 - 3) Peluang pada MTsN 1 Kota Malang yang sudah dirasakan yakni madrasah dijadikan sebagai madrasah rujukan dari madrasah-madrasah lainnya, sehingga dijadikan acuan dan panutan oleh Lembaga lainnya. Proses promosi di zaman era digitalisasi ini pada media digital MTsN 1 Kota Malang di fokuskan pada pengemabangan informasi pada websitenya, Instagram dan media sosial lainnya, sehingga masyarakat diluar sana dalam mencari informasi mengenai perkembangan atau sebatas butuh informasi mengenai MTsN 1 Kota Malang sangat dipermudah.
 - 4) Ancaman yang mungkin akan muncul pada MTsN 1 Kota Malang pada bagian administrasinya yakni penilaian masyarakat luar mengenai pelayanan yang kurang memuaskan, sejauh ini untuk keluhan bisa langsung disampaikan pada nomor administrasi ptsp MTsN 1 Kota Malang, tidak ada kotak saran untuk

menampung keluhan secara offline karena masih dalam proses perencanaan. Ancaman yang mungkin muncul pada layanan administrasi untuk internalnya kurang lancar dalam proses penguatan antara satu bidang dengan yang lainnya sehingga perusahaan satu bidang secara optimal dan berjalan dengan lancar kedua bidang tapi impect dari yang dihasilkan kurang memenuhi target, oleh sebab itu hal yang sedikit menjadi tantangan secara tersendiri bagi sekolah untuk menyikapi proses tersebut demi lancarnya proses administrasi untuk mutu layanan sekolah kedepannya.

PEMBAHASAN

Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi MTsN 1 Kota Malang

Perencanaan merupakan proses kegiatan, sedangkan sebuah rencana adalah hasil dari perencanaan. Perencanaan adalah suatu kegiatan yang dirumuskan untuk merumuskan sebuah program dimana didalamnya memuat segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentuan kebijakan, penentuan tujuan, arah yang akan ditempuh dan prosedur serta metode yang akan diikuti dalam usaha mencapai sebuah tujuan (Saefullah, 2019). Pada proses perencanaan yang dilakukan oleh administrasi MTsN 1 Kota Malang pembentukan tim strategi oleh elemen-elemen penting Madrasah.

Didalam hal merencanakan sebuah startegi MTsN 1 Kota Malang menggunakan pedoman ANJAB (analisis jabatan) dan ABK (Analisis Beban Kerja). Melalui pedoman tersebut pemimpin administrasi lebih terarah dan memiliki panduan untuk menyampaikan startegi awal dalam peningkatan mutu layanan administrasi kedepannya. Lembaga Pendidikan di fokuskan untuk meningkatkan mutu yang ada dengan perencanaan startegi yang dibuat.dengan merencanakan Rapat tahunan yang diadakan oleh kepala administrasi yakni K-TU dan evaluasi setiap bulan untuk mengevaluasi segala kekurangan setiap jalannya administrasi pada tiap-tipa bidang pada tata usaha serta jalannya administrasi pada waka-waka madrasah.

Proses perencanaan yang dikembangkan untuk PTSP ini yakni bisa focus menguasai pelayanan secara online untuk menyelesaikan segala layanan secara keseluruhan pada masyarakat umum untuk lebih mempermudah. Sehingga para petugas PTSP nantinya bisa bekerja di dua focus layanan yakni offline dan online. Hasil analisis peneliti pada perencanaan strategi dalam meingkatkan mutu layanan administrasi pada MTsN 1 Kota Malang adalah memakai strategi dengan menginovasi, mempermudah, mempercepat dan mengusahakan menyelesaikan segala layanan dengan cepat.

Implementasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Layanan Administrasi

Implementasi nantinya akan menampilkan aktivitas, tindakan, aksi, dengan mekanisme yang sudah di susun, tidak hanya itu implementasi mengarah pada kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan (Nurudin usman, 2002). Dalam implementasi ini, kepala tata usaha dan tim startegi menggunakan pedoman analisis jabatan. Analisis jabatan adalah proses, metode dan teknik untuk memperoleh jabatan yang awal mulanya diolah kemudian menjadi sebuah inormasi jabatan dan disajikan untuk kepentingan program-program Lembaga, kepegawaian serta ketatalaksanaan kedepannya Sadi Samsudin, 2006). Sehingga dari pelaksanaan ini pemimpin adminstrasi mengetahui kebutuhan jabatan setiap personal untuk kelancaran administrasi pendeskripsian jabatan dan spesifikasi jabatan. Penerapan selanjutnya yakni menggunakan pedoman beban kerja yang dijadikan acuan.

Pada setiap bidang divisi administrasi MTsN 1 Kota Malang melaksanakan kepengurusan sesuai dengan system kerja yang diperintahkan oleh kepala tata usaha, setiap bidang administrasi di madrasah ini saling menguatkan antara satu dengan yang lainnya. pelayanan umum administrasi yakni PTSP (pelayanan terpadu satu pintu). PTSP sendiri menerapkan system kerja 2 fokus, yakni bagian *back office* tenaga kependidikan yang bekerja untuk bagian dalam dan *form office* tenaga kependidikan bekerja bagian luar. Jadi pelaksanaannya setelah semua pelayanan diterima di bagian *form office* segala berkas diarsipkan dan berkas yang membutuhkan tindakan lanjut diluar layanan administrasi bagian umum dilakukan pekerjaan oleh *back office* secara langsung. Terdapat 3 tenaga kependidikan yang berfokus pada *form office*, PTSP memiliki satpam tersendiri untuk fokus melayani

Implementasi pelaksanaan workshop khusus untuk para pegawai di MTsN 1 Kota Malang dalam mengetahui kompetensi yang dimiliki setiap pegawai jadi bentuk pelaksanaannya workshop diadakan pada setiap semester madrasah yakni 1 tahun 2 kali untuk meningkatkan komunikasi dalam menyelesaikan bentuk pelayanan pekerjaan.

Implikasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi

Implikasi merupakan segala sesuatu yang telah dihasilkan melalui proses perumusan kebijakan (Islamy, 2003), oleh sebab itu dampak dari sebuah penerapan yang sudah terintegrasi akan tergambar untuk kualitas mutu layanan administrasi madrasah ini.

Pengawasan langsung implikasinya pada para pekerja tenaga kependidikan di kantor administrasi, para waka sekolah. para tenaga kerja PTSP pada saat pelayanan berlangsung, kerja satpam PTSP pada saat ada tamu yang datang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan satpam umum untuk melayani masyarakat luar yang datang untuk urusan ke madrasah ini. Secara tidak langsung kepala tata usaha mengawasi melalui group *whatsapp* yang dipantau setiap saat pada setiap proses kerjanya, sehingga implikasi yang terintegrasi system kerja yang berjauhan bisa di awasi.

Madrasah ini aktif mengolah system administrasi sekolah melalui aplikasi digital, salah satu contohnya untuk keuangan yakni aplikasi SAKTI, sehingga implikasi dari penerapan ini mempermudah pengelolaan administrasi sekolah.

Kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol dari seorang individu yang berhubungan dengan kinerja efektif pada suatu pekerjaan (Ananda, 2018), sehingga pentingnya sebuah pengembangan dan perbaikan kompetensi yang belum dikuasai ataupun akan dikembangkan membuat kepala tata usaha aktif untuk mengadakan workshop di sekolah ini 2 kali dalam setahun yakni setiap semester, implikasi yang dirasakan para pendidik dan tenaga kependidikan mendapatkan layanan khusus dari madrasah untuk menambah dan mengembangkan potensinya.

Evaluasi Strategi Kepala TU untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi.

Evaluasi yakni sebuah tindakan untuk proses menentukan sebuah nilai dari program kegiatan layanan administrasi yang sudah terimplementasi (Wayan, 1982). Dari hasil penelitian, evaluasi yang dilakukan di MTsN 1 Kota Malang melalui analisis SWOT dan aktifnya pengadaan kegiatan rapat tahunan dan bulanan. Kepala tata usaha menerapkan evaluasi melalui analisis SWOT ini untuk mengetahui dalam: 1). Kekuatan (*Strength*), b) Kelemahan (*Weaknes*), c). Peluang (*Opportunity*), d). Ancaman(*Threat*). Penganalisisan ini langsung diterapkan oleh kepala tata usaha sebagai ketua administrasi yang memiliki peranan tinggi dan diawasi oleh kepala madrasah sebagai *stakeholder* Lembaga.

SIMPULAN

Model rencana strategi yang digunakan untuk peningkatan mutu layanan administrasi MTsN 1 Kota Malang yakni inovasi, mempermudah, mempercepat segala bentuk layanan *offline* maupun *online*. Strategi ini bertujuan agar meningkatkan mutu administrasi madrasah melalui pelayanan yang baik, bagus untuk mendukung kualitas dan mutu madrasah. Implementasi pelayanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang adalah penggunaan pedoman analisis jabatan, analisis beban kerja, SOP pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), rapat tahunan, evaluasi bulanan, pengadaan workshop untuk peningkatan kompetensi tenaga kerja dan aktifnya penggunaan system kerja aplikasi digital.

Implikasi dari hasil penerapan strategi dalam peningkatan mutu pelayanan administrasi di MTsN 1 Kota Malang yakni system kerja yang dihasilkan lebih meningkat, baik bagian tenaga kerja bagian tata usaha, tenaga kerja PTSP dan pengawasan secara langsung mengenai kelancaran pekerjaan administrasi khususnya dibagian pelayanan umum, sehingga bertujuan untuk penjagaan kualitas mutu administrasi untuk madrasah. Evaluasi yang diterapkan oleh MTsN 1 Kota Malang melalui aktifnya rapat tim startegi peningkatan mutu administrasi dan melalui analisis SWOT (*strength, weeknes, opportunity dan threat*).

REFERENSI

- Agurianto, 2013, *Pendidikan Sebagai Investasi Pembangunan Suatu Banasa*, Jkarta: Renada Mediq Group.
- Akdon, 2009, *Manajemen Stategik* (Bandung : ALFABETA).
- Agustinus Sri, 1 9 9 6 , *Manajemen Strategik :Pengantar Proses Berfikir Strategi* (Bandung: Bina Rupa Aksara).
- Islamy , 2003, *Prinsip-Prinsip Kebijakanaksanaan Negara*. (Jakarta: Bina Aksara)
- Mulyasana, Dedi, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*
- Mulyasa, 2003, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung: PT. Rosdakarya).
- Nugrahani, Farida, 2014, *Metode Penelitian Kualitif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: Surakarta Press, Mudjia Radjo, —STUDI KASUS DALAM PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN PROSEDURNYA|| (Pascasarjana UIN Malang, 2017), hlm.3, <http://repository.uinmalang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf>.
- Saefullah, M.M.Pd, Dr. K.H. U. 2019, *Manajemen Pendidikan islam*. (Cv. Pustaka Setia: Bandung).
- Saefullah, M.M.Pd, Dr. K.H. U. 2019, *Manajemen Pendidikan islam*. (Cv. Pustaka Setia: Bandung).
- Sadil samsudin. 2006, *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rusydi, Ananda, 2018, *Profesi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (Telaah terhadap Pendidik dan Tenaga Kependidikan)*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI).
- Usman Nurdin,Konteks, 2002, *Implementasi Berbasis Kurikulum*(Jakarta:Grasindo).

Wayan Nurkancana Dan Sunartana, 1982, *Evaluasi Pendidikan* (Surabaya, Usaha Offset Printing).

Widodo, Suparno Eko, 2011, *Manajemen Mutu Pendidikan untuk Guru dan Kepala Sekolah* (Jakarta: Ardadizya Jaya).