



**PENGELOLAAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN  
MUTU LAYANAN MADRASAH ALIYAH NEGERI**

**Reni Septiana; Asep Kurniawan**

Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Agama Islam, Universitas Hasyim Asy'ari

reniseptiana9b@gmail.com

**Abstract**

Management of educational administration is one of the important aspects of an educational institution, with good service the quality of madrasas will be good. And without realizing it, all school activities, both formal and non-formal, really need administrative management, so they need administrative staff who are capable of administrative problems. Based on this, this study aims to determine the management of education administration in improving the quality of madrasa services with the selected case study at MAN 1 Jombang.

The methods used in data collection are observation, interviews, and documentation data. While the data analysis technique uses a descriptive qualitative research approach, namely interpreting through descriptive explanations as a conclusion regarding the management of education administration in improving the quality of madrasa services.

*Keywords: Management of Education Administration, Quality of Madrasah Services*

**Abstrak**

Pengelolaan administrasi pendidikan merupakan salah satu aspek penting pada sebuah lembaga pendidikan, dengan pelayanan yang baik maka mutu madrasah pun akan baik. Dan tanpa disadari semua kegiatan sekolah baik formal maupun non-formal sangat membutuhkan pengelolaan administrasi, sehingga membutuhkan tenaga administrasi yang cakap terhadap permasalahan administrasi. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah dengan studi kasus yang dipilih ialah di MAN 1 Jombang.

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan data dokumentasi. Sementara teknik analisis datanya menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu menginterpretasikan melalui penjelasan-penjelasan deskriptif sebagai kesimpulan mengenai pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah.

**Kata kunci:** *Pengelolaan Administrasi Pendidikan, Mutu Layanan Madrasah*

**A. PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan sistem yang sangat penting dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia. Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun

madrasah memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya.

Secara kuantitatif dapat dikatakan bahwa pendidikan di Indonesia telah mengalami kemajuan. Indikator pencapaiannya dapat dilihat pada kemampuan baca tulis masyarakat yang mencapai 67,24%. Hal ini sebagai akibat dari program pemerataan pendidikan, terutama melalui IMPRES SD yang dibangun oleh rezim Orde Baru. Namun demikian, keberhasilan dari segi kualitatif pendidikan di Indonesia belum berhasil membangun karakter bangsa yang cerdas dan kreatif apalagi unggul.

Padahal, sumberdaya manusia yang diperlukan dalam pasar kerja saat ini adalah mereka yang mampu mencari solusi masalah berdasarkan konsep ilmiah, memiliki keterampilan team work, mempelajari bagaimana belajar yang efektif, berorientasi pada peningkatan yang terus menerus dan tidak dibatas oleh target tertentu. Saat ini banyak lembaga industri (BUMN, Swasta dan Pemerintah) menentukan standart tertentu terhadap lulusan pendidikan formal untuk bekerja di lembaga-lembaga tersebut. Penguasaan bahasa asing, keterampilan komputer dan pengalaman kerja merupakan persyaratan utama yang diminta. Sementara ijazah yang diperoleh selama menempuh pendidikan formal kurang lebih selama 20-25 tahun terabaikan begitu saja. Hal inilah merupakan salah satu indikasi bahwa lulusan pendidikan kita belum layak pakai. Dari kenyataan ini terlihat adanya kesenjangan anatar tujuan yang ingin dicapai dalam menghasilkan output pendidikan formal dengan pengelolaan pendidikan, termasuk didalamnya pengelolaan pembelajaran.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 yakni: Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di madrasah yang berlaku secara nasional. Berkenaan dengan hal tersebut peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasi sekolah. Dibutuhkan kompetensi dan juga ketrampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah atau madrasah yang bermutu.

Menjadi salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan dan sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik dan kadang kala tidak berinteraksi secara langsung dengan peserta didik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa layanan administrasi sekolah yang selama ini dikenal dengan istilah tata usaha, sering salah dipersepsikan dan dianggap tidak penting oleh sebagian anggota masyarakat.

Kepala Tenaga Administrasi Madrasah atau yang biasa dikenal dengan kepala tata usaha madrasah ini membawahi sejumlah tenaga administrasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal adalah kepala madrasah, guru dan tenaga administrasi yang lain, sedangkan pelanggan eksternal adalah semua pihak yang berada diluar madrasah yang memiliki kepentingan dengan madrasah.

Dalam hal ini, peran tenaga administrasi pada suatu madrasah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan layanan administrasi yang baik, sedikit kemungkinan madrasah akan berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Dukungan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan madrasah untuk kedepannya.

Bermula dari Lembaga Pendidikan Guru Agama Islam yang didirikan di desa Plandi Jombang, pada tahun 1967 dan dipersiapkan untuk menjadi Madrasah negeri dengan nama

PGA 6 tahun Plandi Jombang (persiapan negeri) dengan kepala madrasah pertama yaitu Moch. Djamil.

Pada tanggal 1 Januari 1968 dengan SK Menteri Agama RI Nomor 118 Tahun 1968 Madrasah tersebut dinegerikan menjadi PGAN Jombang dengan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 19 tahun 1978 tanggal 19 Maret 1977.

Pada tahun 1990, PGAN Jombang dialih fungsikan menjadi MAN Jombang dengan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 64 Tahun 1990 tanggal 25 April 1990, disahkan lagi dengan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 42 Tahun 1992 tanggal 1 Juli 1992, dan sesuai KMA 673 tahun 2016 menjadi MAN 1 Jombang.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengelolaan administrasi pendidikan di MAN 1 Jombang, mengetahui upaya meningkatkan mutu layanan madrasah di MAN 1 Jombang. Selain itu, manfaat penelitian untuk mengetahui peran yang dimiliki oleh tenaga kependidikan dalam melakukan pengelolaan administrasi pendidikan, kepala tata usaha madrasah dalam peningkatan mutu layanan madrasah, dan mampu membangun komunikasi dan interaksi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jombang.

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan tahapan seorang peneliti dalam melakukan sebuah penelitian bertujuan untuk mengumpulkan data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Jombang untuk mengetahui bagaimana pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah.

Peneliti menjadikan sumber-sumber data yang akan diambil kemudian diproses, antara lain Kepala Madrasah, Tenaga Pendidik, Kepala Tata Usaha, Siswa/siswi MAN 1 Jombang, Orangtua siswa/siswi MAN Jombang. Dalam pengumpulan data, peneliti akan menggunakan tiga macam teknik pengumpulan data sesuai pendapat dari Sugiono, yaitu obserfasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

Penelitian kualitatif, data dikatakan valid apabila tidak ditemukan perbedaan antara laporan dari peneliti dengan realitas yang terjadi di lapangan. Dalam uji keabsahan data di dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (validitas internal), transferbiliti (validitas eksternal), dependabiliti (reliabilitas), dan confirmabiliti (obyektifitas).

Teknik pengecekan keabsahan yang digunakan peneliti dalam penelitian yang dikaji adalah Perpanjangan Pengamatan, Meningkatkan Ketekunan, dan Triangulasi. Terdapat 3 macam triangulasi untuk mendukung serta memperoleh keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

## **C. PEMBAHASAN**

Setelah data diketahui yang kemudian dipaparkan oleh peneliti pada fakta temuan diatas, maka sebagai tindak lanjut penelitian ini adalah menganalisis data-data yang terkumpul menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh tentang pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah di MAN 1 Jombang, pengelolaan administrasi pendidikan merupakan salah satu pelayanan yang harus ada dalam suatu lembaga pendidikan agar kegiatan belajar mengajar dapat berjalan lancar. Selain itu juga pengelolaan administrasi pendidikan membantu lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan, seperti yang sudah di kenal pada umumnya salah satunya adalah akreditasi lembaga pendidikan. Setiap lembaga pendidikan memiliki caranya masing-masing dalam melakukan pengelolaan administrasi pendidikan untuk meningkatkan mutu layanan madrasah.

### **1. Pengelolaan Administrasi Pendidikan**

Manajemen tenaga kependidikan merupakan kegiatan yang mencakup penetapan norma, standar, prosedur, pengangkatan, pembinaan, penatalaksanaan, kesejahteraan dan pemberhentian tenaga kependidikan suatu sekolah agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan sekolah.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Jombang memiliki tenaga administrasi yang ditinjau dari latar belakang pendidikan yang berbeda dan juga pengalamannya masing-masing. Kepala madrasah menjelaskan bahwa apa yang diutamakan untuk menjadi tenaga administrasi di MAN 1 Jombang adalah pengalamannya, namun lebih mengutamakan lagi sikap, motivasi, dan karakternya. Hal ini mencerminkan bahwa apa yang telah melekat pada jiwa seseorang tidak mudah untuk dirubah, karena sikap, motivasi dan karakter seseorang akan mempengaruhi ketika ia melakukan suatu pekerjaan. Jumlah tenaga administrasi pada tahun 2019-2020 ada sekitar dua puluh lima pegawai dengan sembilan orang Staff TU. Setelah terpilih sebagai tenaga administrasi MAN 1 Jombang, kepala madrasah mengadakan pelatihan khusus untuk tenaga administrasi meskipun hanya sekedar tentang apa yang harus dilakukan dan dikerjakan di job deskripsinya.

Secara umum, semakin besar dan maju suatu lembaga pendidikan semakin banyak ruang lingkup administrasi yang harus ditangani sekolah. Demikian juga sebaliknya, semakin rendah dan kecil sekolah semakin sedikit ruang lingkup administrasi yang ditanganinya.

MAN 1 Jombang adalah lembaga pendidikan yang besar dan juga maju, maka ruang lingkup administrasi yang ditangani oleh sekolah/madrasah pun banyak. MAN 1 Jombang memiliki ruang lingkup administrasinya sesuai dengan apa yang telah dijelaskan dalam materi tersebut. Seperti yang sudah diulas pada hasil penelitian pada poin deskripsi data penelitian.

## 2. Mutu Layanan Madrasah

Mutu layanan madrasah atau *quality service of school* adalah suatu lembaga pendidikan yang mana setiap tindakan atau kegiatan ditawarkan kepada pelanggan, kemudian pelanggan dapat merasa kebutuhannya telah terpenuhi. Dalam hal ini lembaga pendidikan selalu berupaya untuk selalu meningkatkan mutu layanan madrasah, dengan memiliki prinsip selalu melihat ke depan dan menjadikan hal yang lalu sebagai pelajaran.

MAN 1 Jombang selalu melakukan evaluasi, dan menyusun suatu perencanaan untuk melakukan bagaimana agar membuat mutu layanan madrasah menjadi lebih baik lagi. Dari kepala madrasah sudah mengatur tenaga administrasi yang sesuai dengan keahlian, namun tidak menutup kemungkinan apabila ada beberapa tugas yang harus diselesaikan dengan waktu yang cukup singkat maka tugas tersebut dibagi-bagi kepada tenaga administrasi yang berbeda bidang. Kepala tata usaha pun bertugas untuk mengawasi para tenaga administrasi dalam mengerjakan tugasnya, apakah sudah sesuai dengan apa yang di perintahkan atau membutuhkan solusi ketika ditemukannya suatu kendala dalam pengerjaan tugas. Selain itu juga kepala tata usaha berperan penting untuk memberikan motivasi kepada tenaga administrasi agar dapat mengerjakan tugas dengan baik dan penuh keikhlasan.

Mutu layanan tenaga administrasi pendidikan di MAN 1 Jombang ternilai bagus bagi penggunaannya, salah satunya adalah seperti yang dikatakan oleh siswa yang dijelaskan dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pemaparan narasumber bahwa layanan yang diberikan oleh tenaga administrasi sangat memuaskan dan selalu memberikan apa yang di harapkan oleh pengguna. Adapun yang dirasa oleh tenaga pendidikan MAN 1 Jombang terhadap tenaga administrasi yakni sangat membantu dan sesuai dengan harapan para pengguna tenaga administrasi madrasah tersebut.

## 3. Pengelolaan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Madrasah

Berdasarkan laporan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah di MAN 1 Jombang difokuskan pada tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan madrasah. Dalam rangka memajukan mutu layanan madrasah dan bersamaan dengan berkembangnya zaman, MAN 1 Jombang

sudah melaksanakan sistem pembayaran SPP *online* sejak tahun 2015. Sedikit masalah ketika sistem tersebut diberlakukan namun masalah tersebut tidak memberatkan pihak sekolah/madrasah untuk membantu. Masalah tersebut yakni masih adanya pihak orang tua yang awam mengenai permasalahan Bank.

Pelayanan administrasi pendidikan juga sangat dirasakan manfaatnya oleh tenaga pendidikan, salah satu manfaat yang dirasa adalah ketika menginput nilai, tenaga pendidikan sangat dibantu oleh tenaga administrasi bagian IT. Banyak juga hal kecil yang dirasakan sangat membantu tenaga pendidikan contohnya adalah ketika tenaga pendidikan membutuhkan surat izin dari madrasah untuk keperluan pribadi.

MAN 1 Jombang menginginkan pelayanan yang lebih baik melalui SIM (Sistem Informasi Manajemen) yang sudah dimulai dari PPDB, kepala madrasah MAN 1 Jombang menargetkan akan diadakannya laporan absen kehadiran, administrasi, dan lain-lain secara *online* yang sekarang masih dalam proses pekerjaan. Jadi, di waktu yang akan datang MAN 1 Jombang akan lebih mudah lagi untuk dijangkau oleh jaringan yang lebih luas baik itu tenaga pendidikan, tenaga kependidikan, siswa/siswi, dan ataupun juga orang tua siswa/siswi MAN 1 Jombang.

MAN 1 Jombang mengadakan suatu paguyuban wali murid untuk mewakili setiap kelas yang ada di MAN 1 Jombang, upaya tersebut dilakukan karena banyaknya siswa/siswi yang terdapat di MAN 1 Jombang sehingga dengan adanya paguyuban wali murid ini mengantisipasi adanya kebingungan kepada wali murid atau orang tua siswa. Adanya paguyuban ini pun membantu pihak sekolah/madrasah dalam menyampaikan informasi ataupun dalam melayani orang tua siswa atau wali murid tersebut.

Selain kepala tata usaha, kepala madrasah pun sangat berperan mengenai pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah. Karena semua aspek yang diterapkan oleh kepala tata usaha kepada seluruh tim tenaga administrasi MAN 1 Jombang adalah keputusan yang diterima dari kepala madrasah. Kepala madrasah pun sangat andil ketika pemilihan tim tenaga administrasi, dan segala hal yang menjadi kriteria khusus untuk menjadi tim tenaga administrasi di MAN 1 Jombang pun ditentukan oleh kepala madrasah.

Kepala madrasah dan kepala tata usaha yang selalu memberikan motivasi kepada tenaga administrasi memberikan pengaruh positif pada apa yang dikerjakan oleh tenaga administrasi MAN 1 Jombang. Salah satu bentuk motivasi yang diberikan oleh kepala madrasah adalah membentuk kerja sama dalam mengerjakan tugas tanpa merendahkan salah satu dari semua tenaga administrasi.

#### 4. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Madrasah

Dengan berbagai kegiatan dari bagian pihak tenaga administrasi di MAN 1 Jombang, terdapat faktor pendukung dan juga faktor penghambat.

##### a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam kegiatan pengelolaan administrasi pendidikan di MAN 1 Jombang adalah lengkapnya sarana prasarana yang ada di kantor dan adanya suatu paguyuban wali murid sehingga memudahkan pihak sekolah/madrasah dalam menyampaikan informasi.

##### b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam kegiatan pengelolaan administrasi pendidikan di MAN 1 Jombang adalah sejak diberlakukannya sistem pembayaran *online* yakni kurang fahamnya bagi orang tua siswa dalam melakukan sistem pembayaran SPP *online* dan adanya keterlambatan dalam menyampaikan surat pemberitahuan sekolah/madrasah kepada orang tua.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang temuan penelitian yang berjudul “Pengelolaan Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Madrasah di MAN 1 Jombang” maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa; Pengelolaan administrasi pendidikan yang dilakukan di MAN 1 Jombang yakni lebih mengedepankan terhadap layanan yang baik dalam proses berbagai kegiatan akademik maupun non-akademik. Ruang lingkup yang ada di MAN 1 Jombang adalah sebagai berikut: administrasi kurikulum, administrasi ketenagaan pendidikan, administrasi kesiswaan, administrasi keuangan/pembiayaan pendidikan, administrasi perkantoran, administrasi hubungan dengan masyarakat, administrasi unit-unit penunjang pendidikan, administrasi layanan khusus pendidikan, administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah, dan administrasi sarana dan prasarana pendidikan.

Mutu layanan madrasah adalah suatu lembaga pendidikan yang mana setiap tindakan atau kegiatan ditawarkan kepada pelanggan, kemudian pelanggan dapat merasa kebutuhannya telah terpenuhi. Dalam hal ini lembaga pendidikan selalu berupaya untuk selalu meningkatkan mutu layanan madrasah, dengan memiliki prinsip selalu melihat ke depan dan menjadikan hal yang lalu sebagai pelajaran.

Pengelolaan administrasi pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan madrasah dimana hal ini berfokus pada tenaga administrasi yang berupaya untuk meningkatkan mutu layanan madrasah. Semua dilakukan dengan strategi kepala madrasah dengan memotivasi tenaga administrasi sehingga tim tenaga administrasi mengerjakan tugasnya secara bersamaan tanpa rasa iri satu sama lain.

Faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan administrasi yang dihadapi oleh sekolah/madrasah dalam meningkatkan mutu layanan madrasah yaitu, faktor pendukungnya adalah lengkapnya sarana prasarana yang ada dan adanya paguyuban yang memudahkan dalam menyampaikan informasi. Faktor penghambatnya adalah kurang fahamnya bagi orang tua siswa dalam melakukan sistem pembayaran SPP *online*, dan adanya keterlambatan dalam menyampaikan surat pemberitahuan sekolah/madrasah kepada orang tua.

## **E. DAFTAR PUSTAKA**

Afifah, Nurul. *Problematika Pendidikan di Indonesia (Telaah dari Aspek Pembelajaran)*. Elementary Vol. 1 Edisi 1 Januari 2015.

Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2016.

Arbangi, Dakir, dan Umiarso. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kencana. 2016.

Barnawi dan M. Arifin. *Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2017.

Direktorat Tenaga Kependidikan Tahun 2006.

Hadis, Abdul dan Nurhayati. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Bandung: Al-Fabeta. 2012.

Mulyono. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2017.

Mustari, Mohammad. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2014.

Nawawi, Ismail. *Perilaku Administrasi (Kajian Paradigma, Konsep, Teori, dan Pengantar Praktik)*. Surabaya: ITSpress. 2009.

PP No. 14 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Indonesia.

Purwanto, Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014.

Sagala, Syaiful. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan (Pembukaan Ruang Kraetivitas, Inovasi dan Pemberdayaan Potensi Sekolah dalam Sistem Otonomi Sekolah)*. Bandung: Alfabeta. 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: Alfabeta, 2011.

Triatna, Cipi. *Administrasi Pendidikan Filsafat dan Teori*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2017.

[www.man1jombang.sch.id](http://www.man1jombang.sch.id)