

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Mutu layanan administrasi merupakan salah satu faktor penting dalam kelancaran kegiatan pendidikan di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati, Kabupaten Tanah Laut. Berdasarkan observasi awal, beberapa proses administrasi masih menghadapi tantangan, seperti koordinasi staf yang belum optimal, keterbatasan sumber daya, serta sarana administrasi yang terbatas. Kondisi ini terkadang memengaruhi kecepatan dan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada siswa maupun staf.

Penelitian ini difokuskan pada upaya merumuskan strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih tertib, efisien, dan profesional, serta memenuhi kebutuhan seluruh pihak terkait secara optimal. Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya penerapan strategi manajemen yang efektif oleh kepala tata usaha. Sebagai pengelola administrasi, kepala tata usaha memiliki peran penting dalam merumuskan dan mengimplementasikan strategi yang dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi di madrasah.

Dalam konteks sekolah, prinsip-prinsip tersebut berarti bahwa kepala tata usaha harus menjalankan tugasnya berdasarkan aturan yang jelas, mengikuti prosedur yang benar, serta menjaga keteraturan dokumen dan layanan administrasi. Segala kegiatan administrasi seperti pengelolaan surat, data siswa, kepegawaian,

hingga arsip, harus dilakukan dengan cara yang teratur, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan mengikuti asas kepastian hukum, kepala tata usaha memastikan bahwa semua tindakan administrasi tidak menimbulkan kebingungan dan sesuai dengan peraturan pendidikan yang berlaku.

Selain itu, teori administrasi menekankan pentingnya efektivitas, manfaat dan efisiensi. Oleh karena itu, Kepala Tata Usaha perlu mengelola layanan administrasi secara efektif sehingga memberikan kemudahan bagi guru, siswa, dan seluruh warga sekolah. Profesionalitas juga menjadi bagian penting, yang berarti Kepala Tata Usaha harus memiliki kemampuan dan pemahaman yang cukup mengenai administrasi dan aturan-aturan hukum yang mengaturnya.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, Kepala Tata Usaha berperan menjaga agar seluruh proses administrasi berjalan tertib, legal, dan mendukung kegiatan belajar mengajar. Layanan administrasi yang baik dan sesuai hukum akan membantu sekolah mencapai tujuan pendidikan secara optimal.

Tenaga administrasi atau bagian tata usaha memiliki tanggung jawab dalam mengelola sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah serta berperan dalam mendukung pengembangan sekolah. Keberhasilan proses pendidikan di suatu lembaga dapat tercapai apabila sistem administrasi yang diterapkan berjalan secara efisien dan terorganisir dengan baik.¹

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menegaskan bahwa Kepala Tata Usaha memegang peran penting sebagai pengelola utama administrasi sekolah.

¹Santoso, Budi. *Manajemen Administrasi Pendidikan: Strategi Meningkatkan Efektivitas Sekolah*. Pustaka Cendekia, Jakarta, 2021, Vol. 2, hlm. 78.

Kepala Tata Usaha harus memiliki kemampuan manajerial yang baik agar dapat mengatur, memimpin, dan membimbing staf administrasi sehingga semua pekerjaan berjalan tertib dan sesuai aturan.²

Dalam konteks administrasi madrasah, pendekatan *Servant Leadership* adalah pemimpin yang melayani dan menekankan bahwa kepala tata usaha harus hadir sebagai pelayan yang mendukung, membimbing, dan memberdayakan staf administrasi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, memperkuat hubungan antaranggota organisasi, serta mendorong staf agar dapat memberikan layanan administrasi yang bermutu. Ketika staf merasa dihargai dan didukung, kinerja mereka akan lebih optimal sehingga mutu layanan administrasi secara keseluruhan juga meningkat.³

Strategi pada hakikatnya juga memiliki kesamaan dalam Islam yang dapat dikaitkan dengan konsep al-tahdhir yang berarti perencanaan atau penyusunan langkah-langkah untuk mencapai tujuan secara tepat. Buyung Saroha Nasution, sebagaimana dikutip oleh Ramayulis, menjelaskan bahwa prinsip al-tahdhir sejalan dengan konsep dasar strategi, yaitu merencanakan dan menentukan arah tindakan secara terencana. Istilah ini berasal dari kata hadhara yang berarti “menyusun” atau “merencanakan,” dan konsep perencanaan ini juga sering dijumpai dalam Al-Qur’an. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Anfal/8:60 mengenai pentingnya menyusun persiapan dan langkah-langkah secara strategis dalam menghadapi tantangan, sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Anfal/8.

²Prasetyo, Rudi. *Manajemen Administrasi Pendidikan: Strategi dan Implementasi*. Pustaka Edukasi, Yogyakarta, 2021, Vol. 2, hlm. 89.

³Robert K. Greenleaf, *The Servant as Leader* (Indiana: Greenleaf Center for Servant Leadership, 1970).

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَآخَرِينَ
 مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُوهُمْ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا
 تُظْلَمُونَ⁴

Dalam strategi menjelaskan proses pengambilan keputusan dalam suatu dinamika perusahaan /organisasi, melakukan analisis lingkungan strategi, penerapan tahapan manajemen strategi (formulasi, implementasi, pengendalian dan evaluasi strategis).

Dengan adanya fenomena perkembangan dan persaingan antar sekolah, institusi pendidikan perlu mampu mengadopsi berbagai strategi komprehensif untuk bersaing, salah satunya melalui pengelolaan administrasi sekolah yang efektif. Manajemen strategis menjadi solusi yang tepat dalam menghadapi tantangan ini, karena pendekatan ini berorientasi pada masa depan dan didasarkan pada analisis mendalam terhadap lingkungan internal dan eksternal. Melalui tahapan-tahapan dalam proses manajemen strategis, sekolah dapat membuat keputusan yang lebih tepat, memilih strategi terbaik, menentukan langkah-langkah tindak lanjut, untuk menghadapi dinamika dan perubahan dalam dunia pendidikan.

Sri Rohayati Ningsih dalam penelitiannya menunjukkan bahwa tata usaha di MAN 1 Cilacap telah melaksanakan tugas dan kegiatan madrasah berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan struktur organisasi. Selain itu, fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi diterapkan secara sistematis untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa.⁵

⁴Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan 2019* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Anfal [8]:60.

⁵Sri Rohayati Ningsih, "Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap" (Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap, 2022), Skripsi

Penelitian Atikatul Ulum Ad Dahlani menegaskan bahwa ketatausahaan memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah. Ketatausahaan berfungsi sebagai unsur pendukung utama agar kegiatan belajar mengajar dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.⁶

Penelitian Herianto menunjukkan bahwa Kepala Madrasah di MAN 2 Lombok Tengah berhasil menerapkan manajemen yang efektif melalui strategi komunikasi dan pemberian motivasi kepada tenaga administrasi, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja tenaga tata usaha. Sementara itu, penelitian Muhammad Sakowi Amin menemukan bahwa upaya administratif dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan siswa, namun rendahnya kualitas pelayanan masih terjadi akibat kurangnya perhatian dari pihak sekolah dan pemerintah. Kondisi tersebut, apabila dibiarkan secara berkelanjutan, dapat menurunkan tingkat kepercayaan siswa sebagai pengguna layanan pendidikan.⁷

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa kajian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada peran tata usaha secara umum, penerapan fungsi manajemen, serta strategi kepala madrasah dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara spesifik membahas bentuk dan metode strategi yang diterapkan oleh

⁶Atikatul Ulum Ad Dahlani, “ Implementasi Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), Skripsi

⁷Muhammad Sakowi Amin, Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTS Nahdlatusy Syubban Sayung Demak” (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015), Skripsi

Kepala Tata Usaha dalam pengelolaan tata usaha guna meningkatkan mutu layanan administrasi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati, Kabupaten Tanah Laut. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan bagian tata usaha, proses administrasi saat ini masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain dalam hal koordinasi, ketersediaan staf, dan sarana pendukung administrasi. Beberapa pihak, baik staf maupun siswa, terkadang mengalami keterlambatan dalam pelayanan administrasi, yang menandakan adanya ruang untuk perbaikan.

Penelitian ini berfokus pada penerapan strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati, Kabupaten Tanah Laut, dengan menggunakan pendekatan *Servant Leadership* yang dikembangkan oleh Robert K. Greenleaf. Teori ini menjelaskan bahwa seorang pemimpin yang baik adalah pemimpin yang menempatkan pelayanan sebagai prioritas utama, dengan fokus pada kebutuhan staf dan pihak terkait terlebih dahulu, bukan pada kekuasaan atau jabatan.

Oleh karena itu penelitian ini hadir untuk melengkapi dan mengembangkan penelitian sebelumnya dengan memfokuskan kajian pada strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi, sehingga penelitian yang ada dapat diisi dan tidak terjadi pengulangan kajian yang sama.

Berdasarkan konteks di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati, Kabupaten Tanah Laut.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana penerapan strategi tersebut, terutama dalam menghadapi berbagai tantangan yang ada, agar layanan administrasi dapat berjalan lebih tertib, efisien, dan profesional. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian ini yaitu “Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut”.

B. Definisi Istilah

1. Strategi Kepala Tata Usaha

Strategi adalah kumpulan keputusan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi ini membantu menyesuaikan sumber daya yang dimiliki organisasi dengan berbagai peluang dan tantangan yang ada di lingkungan sekitarnya.⁸ Strategi adalah pola yang mencakup tujuan, kebijakan, program, tindakan, dan cara mengelola sumber daya. Semua itu menunjukkan identitas organisasi apa yang dilakukan dan mengapa organisasi melakukan hal tersebut.⁹ Strategi adalah pola yang mencakup beberapa aspek, antara lain:

- a. Tujuan strategi Kepala Tata Usaha adalah untuk mengelola administrasi dan sumber daya secara efektif dan efisien guna mendukung kelancaran kegiatan sekolah serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
- b. Kebijakan strategi Kepala Tata Usaha adalah pedoman yang mengatur pelaksanaan administrasi dan pengelolaan sumber daya agar berjalan tertib, terkoordinasi, dan sesuai dengan peraturan. Kebijakan ini bertujuan menjamin

⁸Suyadi Prawirosentono dan Dewi Primasari, *Manajemen Strategik & Pengambilan Keputusan Korporasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 3–6.

⁹Prasodjo. 2021. *Manajemen Strategi*. Penerbit Zahir Publishing. Yogyakarta

efisiensi kerja, transparansi, serta kualitas pelayanan administrasi di lingkungan sekolah.

- c. Program strategi Kepala Tata Usaha adalah rangkaian kegiatan terencana yang disusun untuk melaksanakan kebijakan administrasi dan pengelolaan sumber daya secara efektif. Program ini mencakup pengelolaan kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, serta kearsipan guna mendukung kelancaran operasional dan pelayanan sekolah.
- d. Tindakan strategi Kepala Tata Usaha adalah langkah-langkah konkret yang dilakukan untuk melaksanakan program dan kebijakan administrasi sekolah. Tindakan ini meliputi pengawasan pekerjaan staf tata usaha, pengelolaan dokumen, pengendalian administrasi keuangan dan sarana prasarana, serta memastikan seluruh kegiatan administrasi berjalan sesuai rencana dan peraturan.
- e. Mengelola sumber daya dalam strategi Kepala Tata Usaha adalah upaya mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia, keuangan, serta sarana dan prasarana secara optimal agar kegiatan administrasi sekolah berjalan efektif, efisien, dan mendukung pencapaian tujuan sekolah.

2. Mutu Layanan Administrasi

Mutu layanan merujuk pada tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, yang dinilai berdasarkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan serta kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana organisasi mampu secara konsisten dan efektif

memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.¹⁰

Penyelenggaraan lembaga pendidikan tidak hanya mencakup proses belajar mengajar, tetapi juga pelayanan pendidikan yang perlu diperhatikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara optimal, karena pendidikan merupakan sektor yang berfokus pada penyediaan jasa. Aspek yang berkaitan dengan pelayanan ini terletak pada kegiatan tata usaha, yang melibatkan seluruh proses administrasi.

Layanan administrasi yang bermutu ditandai dengan ketepatan dan kejelasan prosedur pelayanan, di mana setiap layanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sehingga proses administrasi berjalan tertib, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Prosedur yang jelas akan memudahkan siswa dan warga madrasah dalam memahami alur pelayanan administrasi. Selain itu, layanan administrasi yang bermutu ditunjukkan oleh kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Setiap kebutuhan administrasi siswa, seperti pengurusan surat keterangan, data akademik, dan administrasi lainnya, diselesaikan secara tepat waktu tanpa penundaan yang tidak perlu, sehingga tidak menghambat kegiatan belajar mengajar.

Layanan administrasi yang bermutu juga tercermin dari sikap profesional tenaga administrasi, yang meliputi keramahan, kesopanan, tanggung jawab, serta kemampuan berkomunikasi dengan baik. Sikap tersebut menciptakan kenyamanan bagi siswa dan pengguna layanan serta mencerminkan citra positif madrasah.

¹⁰Suryadi, Ahmad. *Manajemen Mutu Layanan dalam Pendidikan*. Pustaka Ilmu, Bandung, 2021, Vol. 2, hlm. 87.

Kriteria lain dari layanan administrasi yang bermutu adalah adanya keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan. Informasi terkait prosedur, persyaratan, dan waktu penyelesaian layanan disampaikan secara jelas kepada siswa sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau ketidakpastian.

Layanan administrasi yang bermutu ditunjukkan oleh adanya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Evaluasi dilakukan untuk menilai kepuasan pengguna layanan dan mengidentifikasi kekurangan dalam pelaksanaan administrasi, sehingga mutu layanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan siswa dan perkembangan madrasah.

Dapat disimpulkan bahwa Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati telah menerapkan strategi yang terencana dan terarah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Strategi tersebut meliputi penerapan SOP, pembagian tugas yang jelas, peningkatan kompetensi tenaga administrasi, serta pengawasan dan evaluasi kinerja. Penerapan strategi ini berdampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi yang lebih tertib, cepat, dan profesional, sehingga mampu menunjang kelancaran kegiatan pendidikan di madrasah.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perumusan kebijakan kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut?

2. Bagaimana penerapan program kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut?
3. Bagaimana evaluasi strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan tujuan, kebijakan kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.
2. Untuk mendeskripsikan penerapan program kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati Kabupaten Tanah Laut.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah yang lebih mendalam serta menambah khazanah ilmu manajemen pendidikan, khususnya

dalam bidang pengelolaan tata usaha. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terkait strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan secara praktis bermanfaat:

- a. Bagi Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah.
- b. Bagi staf tata usaha Madrasah Aliyah Ubudiyah Bati-Bati, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi perbaikan untuk kedepannya.
- c. Bagi Kepala Madrasah Ubudiyah Bati-Bati, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak madrasah.
- d. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan para pembaca terkait strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Hasil penelusuran dari penelitian terdahulu yang relevan ditemukan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Rohayati Ningsih pada tahun 2022 dengan judul *Peran Tata Usaha dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap*, Hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa tata usaha di MAN 1 Cilacap menggunakan SOP yang sesuai dengan struktur saat melaksanakan

tugas dan kegiatan madrasah, serta menerapkan fungsi manajemen meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan siswa.¹¹ Persamaan penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dan menekankan pentingnya peningkatan pelayanan administrasi sedang perbedaan penelitian ini penelitian Sri Rohayati Ningsih lebih menyoroti kualitas pelayanan siswa.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Atikatul Ulum Ad Dahlani pada tahun 2024 dengan judul *Implementasi Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung*. Hasil penelitiannya adalah menemukan bahwa pentingnya peran ketatausahaan dalam menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah.¹² Persamaan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sedang perbedaan penelitian ini menekankan bahwa ketatausahaan menjadi penting karena dapat membantu dalam memfasilitasi subsistem lainnya, seperti bidang kesiswaan, kurikulum, kepegawaian, dan infrastruktur.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Hanun Nada Dzakiyyah pada tahun 2024 dengan judul *Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MA Al-Islam Joresan*. Hasil penelitiannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi yang mencakup tiga aspek,

¹¹Sri Rohayati Ningsih, “Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MAN 1 Cilacap” (Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap, 2022), Skripsi

¹²Atikatul Ulum Ad Dahlani, “ Implementasi Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di SD Muhammadiyah 1 Bandar Lampung” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), Skripsi

perencanaan, pelaksanaan dan hambatan dalam manajemen tata usaha.¹³

Persamaan penelitian ini adalah sama sama meggunakan metode kualitatif sedang perbedaan penelitian ini Hanun Nada Dzakiyyah dia menggunakan beberpa aspek untuk mencapai tujuan peningkatan mutu pelayanan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Herianto dengan judul *Manajemen Kepala Madrasah dalam Menunjang Kualitas Kinerja Tenaga Administrasi Tata Usaha di MAN 2 Lombok Tengah*. Hasil penelitiannya adalah mencapai keberhasilan menerapkan manajemen yang efektif dan strategi komunikasi serta motivasi untuk meningkatkan kinerja tenaga administrasi¹⁴. Persamaan penelitian ini adalah sama sama menggunakan metode kualotatif sedang perbedaan penelitian ini Herianto lebih berfokus kepada Manajemen kepala madrasah.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Nurmadina Putri ddk dengan judul *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi dilakukan melalui proses yang sistematis, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan untuk meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran.¹⁵ Persamaan penelitian ini adalah sama sama menggunakan metode kualitatif sedang perbedaan penelitian ini Nurmadina

¹³Hanun Nada Dzakiyyah "Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Di Ma Al-Islam Joresan"(Keguruan Institut Agama Islam Negri Ponorogo,2024), Skripsi

¹⁴Hariato, "Manajemen Kepala Madrasah dalam Menunjang Kualitas Kinerja Tenaga Administrasi Tata Usaha di MAN 2 Lombok Tengah," Jurnal Edukasi dan Sains 5, no. 1 (2023).

¹⁵Putri, Nurmadina, Fitri Yulia, dan Eka Zuliana. "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Al Hidayah Patumbak." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 8, no. 1, 2024.

Putri ddk peran tenaga administrasi untuk meningkatkan sebuah mutu pelayanan pembelajaran.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Zahrotun Ni'mah Afif dkk dengan judul *Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MtsN 15 Jombang*. Hasil penelitiannya menggunakan empat tahapan yaitu perencanaan, implementasi, evaluasi, dan meningkatkan kinerja melalui komunikasi dan motivasi.¹⁶ Persamaan penelitian ini adalah sama sama menggunakan metode kualitatif sedang perbedaan penelitian ini Zahrotun Ni'mah Afif dkk., lebih terfokus untuk meningkatkan kualitas agar mencapai empat aspek.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam menyelesaikan sebuah penelitian secara keseluruhan sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yang menjadi satu kesatuan.

1. BAB I Pendahuluan. Yang berisi tentang konteks penelitian, definisi istilah, fokus tujuan penelitian, signifikan penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.
2. BAB II Membahas kajian teori yang berisi pengertian kepala tata usaha, kualifikasi tata usaha, tugas kepala tata usaha, kegiatan layanan administrasi, mutu layanan administrasi, strategi kepala tata usaha, serta kerangka pikir.

¹⁶Afif, Z. N.& Suamog, U.A. (2024). *Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi*. Urwatul Wustuqo, 10(2). Hlm.

3. BAB III berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi, subjek, objek, penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data, serta teknik validitas dan keabsahan data.
4. BAB IV berisi gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.
5. BAB V berisi kesimpulan dan sarana dari penelitian.