

BAB II

KAJIAN TEORETIS

A. Landasan teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang memiliki arti mengatur atau mengelola. Setiap ahli mempunyai pandangan yang berbeda-beda tentang batasan manajemen. Namun dari definisi-definisi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses mendayagunakan sumber daya manusia dan sumber lainnya untuk mencapai tujuan yang ditentukan oleh organisasi secara efektif dan efisien.²¹ George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang jelas terdiri dari tindakan-tindakan yang sering disebut dengan istilah *POAC* yaitu, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian. Tindakan-tindakan tersebut dilaksanakan untuk melaksanakan serta menentukan sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber yang lainnya.²²

Dengan demikian manajemen merupakan proses berkelanjutan yang memuat kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu kegiatan baik individu maupun kelompok, menggunakan sumber untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif, dan efisien. Sedangkan pengertian manajemen pendidikan adalah suatu proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk

²¹ Engkoswara, Aan Komariah, Op. Cit., hal. 85.

²² Ibid., hal. 87.

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan manajemen pendidikan yaitu agar pelaksanaan lembaga pendidikan dapat terencana secara sistematis, dapat dievaluasi secara benar akurat dan lengkap sehingga dapat mencapai tujuan pendidikan.²³ Dalam operasionalnya di sekolah manajemen pendidikan dapat dilihat sebagai gugusan-gugusan tertentu. Gugusan-gugusan tersebut biasa disebut dengan bidang garapan manajemen pendidikan.²⁴

Berikut 8 bidang garapan manajemen pendidikan di sekoah yaitu:

1) Manajemen Kurikulum

Kurikulum sering disebut dengan program pendidikan atau rencana pembelajaran. Dalam manajemennya, kurikulum lebih difokuskan pada kelancaran pembinaan aktivitas atau kegiatan belajar mengajar.²⁵

2) Manajemen Peserta Didik

Manajemen peserta didik merujuk kepada upaya untuk memberikan layanan yang sebaik mungkin kepada peserta didik semenjak dari proses penerimaan peserta didik, sampai peserta didik meninggalkan sekolah karena sudah tamat pendidikan pada sekolah itu.²⁶

3) Manajemen Tenaga Kependidikan

Yang dimaksud dengan tenaga kependidikan adalah sumber daya manusia yang mengabdikan diri dan berperan dalam melaksanakan suatu tugas lembaga pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dapat disebutkan bahwa keseluruhan dari tenaga

²³ Ibid., hal. 89.

²⁴ Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 30.

²⁵ Ibid., hal. 32.

²⁶ Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 205.

kependidikan yaitu diantaranya kepala sekolah, guru, pegawai tata usaha, pesuruh dan penjaga sekolah.²⁷

- 4) Manajemen Ketatalaksanaan Lembaga Pendidikan (Ketatausahaan)
Dalam manajemen ketatausahaan ini merujuk pada kegiatan atau aktivitas surat menyurat dalam rangka kepentingan kehidupan dan realisasi program sekolah.²⁸
- 5) Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan
Guna memenuhi desain pembelajaran maka diperlukan adanya saran dan prasarana atau fasilitas belajar yang beragam seperti gedung, ruanagn kelas, media atau alat bantu belajar, perpustakaan, laboratorium, bahan praktik dan sarana olahraga.²⁹
- 6) Manajemen Pembiayaan
Manajemen pembiayaan identik dengan manajemen keuangan. Dalam sebuah lembaga pendidikan, yang menyangkut keuangan sekolah pada garis besarnya yaitu Uang Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), uang kesejahteraan tenaga kependidikan dan gaji, serta keuangan yang berhubungan dengan penyelenggaraan sekolah seperti perbaikan sarpras dan sebagainya. Aktivitas utama yang harus dilakukan dalam manajemen pembiayaan yaitu bertanggung jawab dalam bidang perolehan pendapatan, pemanfaatan, dan pertanggungjawaban dana.³⁰
- 7) Manajemen Organisasi Sekolah
Organisasi yang baik akan membagi tugas-tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan penyelenggaraan sekolah untuk mencapai tujuannya secara merata, sesuai dengan kemampuan dan wewenang

²⁷ Ibid., hal. 230.

²⁸ Suryosuroto, Op. Cit., hal. 104.

²⁹ Hartani, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Laksbang Presindo, 2011), hal 136.

³⁰ Ibid., hal. 156.

yang telah ditentukan. Melalui struktur organisasi itulah dapat diketahui tugas dan wewenang dari masing-masing anggotanya.³¹

8) Manajemen Humas

Masyarakat memiliki peran yang penting terhadap keberadaan, kelangsungan dan kemajuan dari lembaga pendidikan. Salah satu faktor keberhasilan lembaga pendidikan yaitu karena adanya keterlibatan dari masyarakat. Humas di lingkungan sekolah merupakan kegiatan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat atau pihak-pihak eksternal agar mendapat dukungan terhadap efisiensi dan efektivitas pelaksanaan kerja secara sadar dan sukarela.³²

Berdasarkan pengertian dan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses kerja sama antara individu atau kelompok yang didalamnya mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pembahasan manajemen berkaitan dengan upaya dari anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam dunia pendidikan, manajemen digunakan sebagai alat bantu dalam mencapai mutu pendidikan agar pelaksanaan pendidikan dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

b. Fungsi Manajemen

Menurut G. R. Terry manajemen terdiri atas 4 fungsi yang biasa disebut dengan *POAC*, yaitu meliputi: *planing* (perencanaan),

³¹Suryosubroto Op. Cit., hal. 140.

³²Hamdani, *Dasar-Dasar Kependidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), hal. 195

organizing (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan).³³

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan fungsi manajemen pertama yang nantinya akan menentukan tujuan serta bagaimana caranya untuk dapat tercapai. Menurut Kaufman perencanaan ialah suatu proyeksi tentang apa yang perlu dilakukan dalam rangka mencapai tujuan dimana didalamnya mencakup elemen-elemen.³⁴

- a) Mengidentifikasi dan mendokumentasikan kebutuhan
- b) Menentukan kebutuhan-kebutuhan yang perlu diprioritaskan
- c) Spesifikasi rinci hasil yang dicapai dari tiap kebutuhan yang diprioritaskan
- d) Identifikasi persyaratan untuk mencapai tiap-tiap pilihan
- e) Identifikasi hasil yang perlu diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan
- f) Identifikasi strategi alternatif yang mungkin untuk melengkapi tiap persyaratan dalam mencapai kebutuhan.

Dengan demikian perencanaan berkaitan dengan penentuan yang akan dilakukan. Menurut Bintoro Tjokroaminoto perencanaan merupakan proses mempersiapkan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan secara sistematis, untuk mencapai tujuan tertentu.³⁵ Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulannya bahwa yang disebut perencanaan ialah suatu penentuan aktivitas atau kegiatan yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan.³⁶

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

³³ Nur Komariah, *Implementasi Fungsi Manajemen Pendidikan di SDI Wirausaha Indonesia*, Jurnal AMIK BSI Karawang, Vol. XVI, No.1, Maret 2018, hal. 108.

³⁴ Harjanto, *Perencanaan Pengajaran*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), hal. 2.

³⁵ Nur Komariah, Op. Cit., hal. 109.

³⁶ Atik Rusdiana, *Prinsip-prinsip Manajemen Prespektif Islam*, JPPPI Universitas Lampung, Vol. 1, No. 2, 2021, hal. 22.

Wujud dari adanya pengorganisasian adalah menciptakan satu kesatuan yang utuh dan adanya rasa kebersamaan agar kegiatan berjalan dengan lancar, stabil dan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan begitu pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang-orang dengan pembagian tugas dan tanggung jawab untuk menciptakan organisasi yang dapat digerakkan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dari definisi-definisi diatas kita bisa mengetahui bahwa organisasi dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. Biasanya organisasi dilihat dari proses terjadinya, proses pembagian kerja, kumpulan orang, sistem kerja sama, dan sistem hubungan.³⁷

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan atau sering disebut juga dengan penggerakan merupakan kegiatan untuk mewujudkan rencana menjadi tindakan yang nyata dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut George. R. Terry, pelaksanaan merupakan usaha menggerakan anggota-anggota kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting, karena dalam fungsi ini pelaksanaan dapat diwujudkan dengan adanya bimbingan dan motivasi dari pimpinan. Adanya bimbingan dan motivasi dari pimpinan akan menggerakan anggota untuk melaksanakan tugas masing-masing dengan baik.³⁸

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk mendapatkan kepastian tentang pelaksanaan program yang sedang atau telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

³⁷ Suryosubroto, Op. Cit., hal. 139-140.

³⁸ Ibid., hal. 24

Kegiatan pengawasan ini pada dasarnya untuk membandingkan kondisi yang ada dengan yang semestinya terjadi. Tujuan dari adanya pengawasan ini yaitu untuk mencegah adanya kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, pemborosan, hambatan dan ketidakadilan. Salah satu bentuk pengawasan yaitu pengawasan melekat. Pengawasan melekat merupakan suatu kegiatan yang bersifat pengendalian yang dilakukan secara terus menerus secara preventif dan represif agar pelaksanaan tugas bawahan dapat berjalan secara efektif dan efisien.³⁹

manajemen terakhir yang merupakan bentuk proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk menemukan tindakan perbaikan guna penyempurnaan lebih lanjut. Menurut tokoh manajemen Harold Koontz dan Cyrill O'Donnel, Pengawasan adalah pengukuran, dan koreksi atas pelaksanaan kerja dengan maksud untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan rencana yang disusun telah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan pengawasan menurut Lanri ialah suatu kegiatan untuk memastikan apakah pelaksanaan kegiatan telah dilakukan sesuai dengan rencana awal.

Pengawasan pada dasarnya merupakan kegiatan membandingkan kondisi yang ada dengan yang seharusnya terjadi. Dalam hal ini apabila kondisi yang ada tidak sesuai dengan rencana yang ditentukan maka perlu adanya pengendalian. Jika ditemukan adanya penyimpangan atau hambatan maka perlu diambil tindakan perbaikan. Dalam pengawasan, perlu dilakukan perbandingan antara hasil yang ada dengan rencana awal. Maka dari itu

³⁹ Didin Kurniadin, Imam Machali, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hal. 367-368.

diperlukan suatu standar sehingga dapat diketahui pencapaian tujuan.⁴⁰

c. Prinsip-prinsip Manajemen

Henry Fayol mengemukakan prinsip-prinsip manajemen yang dibagi menjadi 14 bagian, yaitu:⁴¹

1) *Devision of Work*

Dengan adanya spesialisasi maka bisa meningkatkan efisiensi pelaksanaan kerja. Tujuannya yaitu untuk memperoleh pekerjaan yang lebih banyak dan lebih baik dengan usaha yang sama.

2) *Authority and Responsibility*

Wewenang adalah hak dan kekuasaan pemegang jabatan untuk memberi perintah dan meminta dipatuhi. Tanggung jawab adalah tugas yang wajib untuk dijalankan oleh seseorang. Wewenang dan tanggung jawab saling berkaitan, karena tanggung jawab dibutuhkan wewenang dari pihak di atasnya. Maka adari itu diperlukan adanya sanksi agar para anggota dapat mematuhi perintah dan menjalankan tugasnya masing-masing.

3) *Dicipline*

Disiplin merupakan suatu sikap yang merujuk pada tindakan seseorang untuk menjalankan suatu aktivitas atau kegiatan sesuai dengan kesepakatan bersama. Prinsip manajemen disiplin sangat penting untuk mencapai tujuan bersama, sebab tanpa adanya disiplin suatu individu atau kelompok tidak akan pernah mencapai kemajuan.

4) *Unity of Command*

Setiap karyawan harus menerima perintah dari seorang atasan, sehingga karyawan memiliki tanggung jawab kepada atasannya.

⁴⁰ Ibid., hal. 26-27.

⁴¹ Ibid., hal. 97

Hal tersebut terjadi supaya dapat menghilangkan suatu kebingungan dan adanya saling lempar tanggungjawab.

5) *Unity of Direction*

Setiap aktivitas atau kegiatan dalam organisasi yang memiliki tujuan sama itu harus memiliki satu rencana dan dipimpin oleh satu manajer saja yang mampu melakukan pengarahan.

6) *Subordination of Individual Interest to General Interest*

Subordinasi Kepentingan Individu terhadap Kepentingan Umum. Maksudnya yaitu kepentingan bersama dalam suatu organisasi harus lebih diutamakan daripada kepentingan seseorang.

7) *Remuneration*

Setiap pegawai yang ikut berkontribusi dalam suatu organisasi berhak mendapatkan imbalan berupa gaji atau upah sebagai bentuk dari harga servis atau layanan yang diberikannya. Kompensasi harus adil baik itu untuk karyawan maupun untuk pemilik.

8) *Centralization* (Sentralisasi)

Sentralisasi adalah pembagian kekuasaan. Sentralisasi merupakan kegiatan memusatkan wewenang kepada pihak yang paling tinggi jabatannya dalam suatu organisasi.

9) *Scalar Chain* (Garis Wewenang)

Merupakan penetapan wewenang yang jelas dari manajer puncak sampai karyawan yang paling bawah.

10) *Order*

Setiap pegawai seharusnya ditempatkan pada posisi yang sesuai bagi mereka, yaitu didasarkan pada kemampuan, bakat dan juga minat yang dimilikinya.

11) *Equity*

Adanya persamaan perlakuan dalam organisasi agar dapat merangsang bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, sungguh-sungguh dan penuh kesetiaan.

12) *Stability of Tonure of Personel*

Stabilitas kondisi karyawan merupakan penempatan dan pengelolaan personil dimana keduanya ini harus seimbang dengan layanan yang disediakan oleh organisasi. Seorang karyawan perlu menyesuaikan diri dalam pekerjaan barunya agar bisa mendapatkan hasil yang baik.

13) *Initiative*

Adanya pemberian kebebasan kepada anggota organisasi untuk mengeluarkan pendapatnya, menjalankan dan menyelesaikan tugasnya masing-masing, meskipun nantinya terdapat kesalahan yang mungkin terjadi.

14) *Esprit the Corps*

Persatuan merupakan bentuk kekeluargaan, pelaksanaan kegiatan organisasi perlu memiliki rasa bangga, keharmonisan dan juga kesetiaan dari anggotanya yang terlihat dalam semangat korps.

2. Layanan

a. Pengertian Layanan

Pelayanan merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Secara *etimologis*, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan seseorang. Layanan penting dalam kajian administrasi publik dan menjadi inti dari keberhasilan administrasi publik untuk dinilai. Keberhasilan kegiatan administrasi publik

berkaitan dengan layanan yang diberikan. Layanan adalah kualitas dari serangkaian kegiatan yang dimulai dari input, proses dan output.⁴²

Layanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik berupa barang ataupun jasa. Pengelompokan jenis layanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta jasa layanan yang dihasilkan yaitu layanan administratif, layanan barang, dan layanan jasa.⁴³ Menurut Quinn et al, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam hal konsumsi, produksi, dan penyediaan barang dan jasa. Sedangkan dalam buku *The American Management Association*, lebih spesifik dalam mengartikan pelayanan, yaitu sebagai suatu aktivitas, manfaat, dan kepuasan yang diberikan atas transaksi barang atau jasa.⁴⁴

Layanan dilakukan untuk mendukung keberhasilan proses ketatausahaan. Penyelenggaraan layanan dibutuhkan personil yang tepat. Layanan adalah usaha-usaha yang secara tidak langsung berhubungan dengan proses belajar mengajar, tetapi dilaksanakan khusus oleh personil kepada para pelanggan agar pelaksanaan proses belajar mengajar berjalan dengan optimal.⁴⁵ Dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan, pemberi layanan harus memahami hakikat pendekatan sistem agar dapat menampakan keutuhan dan keterpaduan dalam tata usaha.⁴⁶

⁴² Tigor Situmorang, *Jejaring Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Bhayangkara Mappaoddang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan*, Jurnal Administrasi Publik, Vol. 4, No. 1, 2014, hal. 49.

⁴³ Ibid.,

⁴⁴ Amy Rahayu, *Pelayanan Publik dan E-Government*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2020), hal. 8.

⁴⁵ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), hal, 28.

⁴⁶ sudarwan

Menurut Sedarmayanti, sebuah pelayanan akan dikatakan sangat baik apabila dapat memenuhi karakteristik sebagai berikut:⁴⁷

- 1) Prosedur pelayanan mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur yang berbelit-belit.
- 2) Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
- 3) Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien.
- 4) Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
- 5) Pelanggan dapat memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara transparan.

Sedangkan Gosperz dalam buku *Siagian* mengatakan bahwa untuk memperbaiki kualitas pelayanan ada beberapa aspek yang harus diperhatikan seperti:⁴⁸

- 1) Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan dalam aktivitas penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan dari pelanggan.
- 2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Tanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- 4) Kelengkapan pelayanan yang memudahkan layanan seperti ketersediaan sarana pendukung, dan layanan kontempler.
- 5) Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan yang lebih modern.

⁴⁷ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), hal. 37.

⁴⁸ Ibaddurrahman, *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala*, Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Vol. II, No. I, Januari-Juni 2013, ha 24.

- 6) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan.

b. Karakteristik Layanan

Dari definisi diatas, dapat diketahui beberapa karakteristik dari layanan yaitu:⁴⁹

1) Tidak kasat mata

Layanan jasa bersifat *intangible* yaitu sesuatu yang tidak kasat mata atau tidak dapat disentuh karena tidak tampak dalam wujud fisik seperti berupa barang.

2) Tidak dapat dipisahkan

Proses produksi dan konsumsi tidak dapat terpisahkan dari aktivitas layanan. Penyedia layanan dan penerima layanan secara aktif ikut terlibat dalam proses penyediaan pelayanan.

3) Pelayanan bervariasi

Pelayanan selalu melibatkan partisipasi dari pelanggan. Sehingga menyebabkan pelayanan jasa beragam dan harus menyesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan dari pelanggan.

4) Tidak dapat disimpan

Berhubungan dengan sifatnya yang *intangible*, layanan jasa memiliki desain yang variatif sehingga tidak memungkinkan untuk disimpan

Selain itu, menurut Lovelock terdapat beberapa karakteristik lain dari suatu pelayanan yang dibagi kedalam 4 dimensi yaitu:⁵⁰

1) Memengaruhi pemikiran manusia

Layanan merupakan produk dari suatu pemikiran manusia yang ditujukan untuk memengaruhi pemikiran manusia, dan juga untuk memenuhi kebutuhannya. Pemikiran manusia menjadi berubah,

⁴⁹ Amy Rahayu, Op. Cit., hal. 8-10.

⁵⁰ Amy Rahayu, Op. Cit., hal. 10.

dari yang tadinya belum tahu menjadi tahu, dari yang tidak tertarik menjadi tertarik, dan seterusnya.

2) Memengaruhi tubuh manusia

Layanan yang ditujukan untuk memengaruhi masyarakat akan selalu melibatkan gerak gerik tubuh manusia yang menggambarkan sikap empati dan responsif.

3) Memengaruhi kepemilikan manusia

Layanan dapat menimbulkan rasa memiliki baik bagi pemberi layanan maupun penerima layanan. Sifat kepemilikan ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyedia layanan bisa jadi tidak sama dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan lain.

4) Memengaruhi informasi manusia

Baik buruknya layanan yang diberikan akan memengaruhi kualitas informasi pelanggan. Pelayanan yang tepat tentunya akan memberikan kepuasan kepada pelanggan karena informasi yang dibutuhkan telah terpenuhi.

c. Bentuk Layanan

Berdasarkan bentuknya, layanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dan sering berkombinasi. Pertama layanan dengan lisan dilaksanakan oleh pegawai di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Ada syarat-syarat yang harus

dipenuhi agar layanan lisan tersebut berhasil dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu:⁵¹

- 1) Mampu memberikan penjelasan terkait informasi yang diperlukan oleh pelanggan dengan lancar dan singkat tapi cukup jelas serta memuaskan untuk dipahami
- 2) Bertingkah laku sopan dan ramah
- 3) Meskipun dalam keadaan hening dan sepi tidak diperkenankan untuk ngobrol atau bercanda dengan teman. Karena hal tersebut akan menimbulkan kesan pegawai yang tidak tegas dan tidak disiplin.
- 4) Tidak melayani pelanggan yang tidak sopan

Layanan melalui tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Perannya cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh yang terkendala faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani maka hal yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan. Kecepatan dalam hal pengolahan masalah maupun dalam proses penyesuaiannya. Contoh bentuk layanan tulisan yaitu seperti kegiatan pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman berkas kepada yang bersangkutan.

Kedua layanan tulisan terdiri dari 2 golongan yaitu layanan berupa petunjuk dan berupa reaksi. Layanan berupa petunjuk yang memberikan informasi dan sejenisnya untuk ditujukan pada orang-orang yang membutuhkan agar dapat mempermudah mereka saat berurusan dengan organisasi. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan laporan, keluhan, dan pemberitahuan yang lainnya. Ketiga, layanan pembuatan dimana jenis layanan ini sering berkaitan dengan layanan lisan. Keduanya tidak dapat dihindarkan karena biasanya layanan lisan

⁵¹Tigor Situmorang, Loc. Cit.,

diikuti dengan layanan pembuatan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap pelanggan disertai dengan hasil yang berkualitas dan memadai.⁵²

3. Tata Usaha

a. Pengertian Tata Usaha

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, tata usaha merupakan kegiatan penyelenggaraan tulis menulis seperti keuangan dan sebagainya di perusahaan, negara, lembaga pendidikan dan sebagainya.⁵³ Tata usaha merupakan bagian dari administrasi pendidikan di lingkungan sekolah. Dalam bahasa Belanda tata usaha disebut sebagai *administrative*, sedangkan dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Kegiatan utamanya yaitu mengurus administrasi sekolah mulai dari surat menyurat sampai dengan inventarisasi barang. Dilihat dari pengertian di atas tata usaha tidak hanya menyangkut pada kegiatan surat menyurat saja, tetapi juga menyangkut tentang semua bahan atau data keterangan dan informasi penting yang diperlukan oleh organisasi.⁵⁴

Tata usaha sekolah merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah atau yang sering disebut sebagai staf tata usaha peranan penting yaitu melayani, membantu, dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan kelembagaan. Apabila administrasi ketatausahaan berjalan dengan baik, maka segala kegiatan yang

⁵² Ibid.,

⁵³ Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, *Tata Usaha*, (Diakses Pada 04 Januari 2023 09:23)

⁵⁴ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), hal 101.

menyangkut pembelajaran akan berjalan dengan baik juga disertakan dengan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.⁵⁵

Bidang tata usaha sekolah ini meliputi:⁵⁶

- 1) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha
- 2) Anggaran belanja keuangan sekoah
- 3) Masalah kepegawaian dan personalia sekolah
- 4) Keuangan dan pembukuannya
- 5) Korespondensi atau surat menyurat
- 6) Masalah pengangkatan, pemindahan, penempatan, laporan, pengisian buku induk raport dan sebagainya.

b. Pegawai Tata Usaha

Pegawai tata usaha merupakan tenaga administrasi sekolah yang bertugas untuk melaksanakan serangkaian kegiatan layanan ketatausahaan yang ada di sekolah, sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing. Di Amerika Serikat, pemilihan pegawai tata usaha merupakan kebijakann dari sekolah untuk membentuknya, karena sekolah memiliki otonomi tersendiri sehingga hal tersebut bukan atas keputusan pemerintah. Mereka dipilih di sebagai pegawai tata usaha berdasarkan pengetahuan dan kemampuannya dalam bekerja, sesuai dengan disiplin ilmunya masing-masing.⁵⁷

Sedangkan pegawai tata usaha yang ada di Indoensia nampaknya harus bisa bekerja di semua bidang berdasarka tugas dari kepala sekolah dan kepala tata usaha. Sehingga tata usaha di Indonesia tidak bekerja sesuai dengan disiplin ilmunya masing-masing. Salah satu penyebabnya yaitu dikarenakan sebagian besar dari mereka merupakan lulusan tingkat SMA/SMK/MA. Mereka juga jarang yang melanjutkan pendiidkannya ke

⁵⁵ Ibid., hal. 102.

⁵⁶ Daryanto, Op. Cit., hal. 24.

⁵⁷ Nur Aedi Op. Cit., hal. 103.

jenjang yang lebih tinggi untuk *upgrade* pengetahuan dan kemampuannya. Permasalahan tersebutlah yang seharusnya menjadi perhatian pemerintah dalam bidang pendidikan. Sebagian besar yang menjadi perhatian yaitu guru, peserta didik, kepala sekolah, dan permasalahan-permasalahan mereka. Akan tetapi untuk ketatausahaan belum sepenuhnya di perhatikan baik dari segi keberhasilan atau permasalahan yang dihadapi bidang ketatausahaan sekolah.⁵⁸

Kualitas pegawai tata usaha dapat dikatakan masih rendah sesuai dengan yang ditunjukkan oleh beberapa indikator berdasarkan data yang terdapat dalam artikel yang ditulis oleh Nur Syamsi dengan judul *Apakah Tata Usaha Sekolah itu?* Antara lain yaitu:⁵⁹

- 1) Terdapat beberapa pegawai tata usaha yang belum mempunyai kemampuan dalam mengerjakan tugas-tugas di bidang ketatausahaan dengan baik. Misalnya seperti pegawai yang belum sepenuhnya bisa mengoperasikan komputer, pendokumentasian surat sekolah yang belum rapi, ketidaklengkapan data-data sekolah, bahkan data yang disediakan belum di *upgrade*.
- 2) Rendahnya tingkat kedisiplinan dan tanggungjawab dari pegawai tata usaha dalam pelaksanaan tugasnya. Adakalanya mereka disiplin dan patuh dalam bekerja apabila diawasi oleh kepala sekolah
- 3) Kurang terciptanya pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai tata usaha kepada pelanggan seperti peserta didik, wali peserta didik, maupun masyarakat. Hal tersebut disebabkan karena adanya keluhan-keluhan dari para pelanggan tersebut terhadap pelayanan yang ia terima dari pegawai tata usaha kurang ramah, kurang tanggap dan kurang perhatian.

⁵⁸ Nur Aedi Op. Cit.,

⁵⁹ Nur Aedi Op. Cit., hal 104-105.

- 4) Masih terdapat guru yang memegang jabatan tata usaha. Misalnya bendahara BOS atau bendahara komite sekolah yang seharusnya menjadi tugas pegawai tata usaha tetapi masih dijabat oleh guru mata pelajaran.

Maka dari itu perlu adanya pengelolaan kinerja yang baik terhadap pegawai tata usaha. Pengelolaan kinerja dianggap sebagai sebuah kerangka kerja dimana didalamnya terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi bagaimana manajemen kinerja seharusnya dikembangkan, diperkenalkan dan dievaluasi.⁶⁰

c. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

Adapun tugas dari tata usaha sebagaimana disebutkan oleh Rantaman dalam artikel berjudul *Peran Tenaga Ketatausahaan dalam Organisasi*, antara lain:⁶¹

- 1) Memelihara dan mengatur kantor
 Pemeliharaan kantor merupakan tanggung jawab kepala tata usaha dan pegawainya. Kantor yang terpelihara akan membuat nyaman pegawai tata usaha dalam bekerja. Sedangkan pengaturan ruang kantor berhubungan dengan tata letak peralatan kantor dan tempat kerja. Dengan begitu akan mempermudah para pegawai dalam pekerjaannya
- 2) Pelayanan dan penyediaan informasi
 Setiap organisasi harus mampu memberika pelayanan yang baik kepada pelanggan termasuk di bidang tata usaha. Hal tersebut mencakup pada kemampuan komunikasi, etika dan kemampuan pengetahuan para pegawai tentang ketatausahaan sekolah. Seiring dengan perkembangan teknologi pelayanan dengan pelanggan saat

⁶⁰ Surya Dharma, *Manajemen Kinerja*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 249.

⁶¹ Nur Aedi Op. Cit., hal. 105-110.

dapat juga dilakukan menggunakan internet seperti melayani tamu melalui telepon.

3) Pengaturan surat menyurat

Hampir setiap organisasi melakukan kegiatan melalui proses surat menyurat. Selain untuk legalitas, surat juga berfungsi sebagai bukti kegiatan secara tertulis.

4) Mengarsipkan surat atau dokumen

Adanya pengarsipan surat atau dokumen berfungsi untuk membantu menyediakan surat yang diperlukan, menghindari pemborosan waktu dalam pencarian surat yang dibutuhkan, mengamankan surat dari hal-hal yang tidak diinginkan, serta untuk menjaga kerahasiaan surat jika surat itu memang perlu untuk dirahasiakan.

Inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha sekolah mencakup 6 pola fungsi yaitu:⁶²

- 1) Menghimpun atau menerima merupakan kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
- 2) Mencatat merupakan kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka dapat termasuk alat-alat perekam suara.
- 3) Mongolah merupakan suatu kegiatan untuk mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna
- 4) Menggandakan merupakan kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat

⁶² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Aditya Media Yogyakarta, 2012), hal. 262.

- 5) Mengirim merupakan kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari suatu pihak kepada pihak lain
- 6) Menyimpan merupakan kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

d. Manajemen Tata Usaha

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Selanjutnya tata usaha membantu pihak pimpinan suatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Akhirnya tata usaha juga mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.⁶³

Manajemen tata usaha sekolah yang baik yaitu menggunakan konsep manajemen seperti memiliki perencanaan, dimana dalam perencanaan tersebut sekolah sudah mengetahui jelas tujuan yang ingin dicapai nantinya, bagaimana dan siapa yang akan bertugas menjalankannya. Selain itu prosedur pelaksanaan juga perlu untuk diketahui sehingga apa yang telah di rencanakan dapat berjalan dengan baik. Yang terakhir juga perlu pengadaan evaluasi untuk melihat bagaimana progres pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melihat apa yang telah tercapai dan apa yang perlu diperbaiki lagi agar kedepannya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Berikut 3 fungsi manajemen tata usaha:

- 1) Perencanaan Tata Usaha Sekolah

⁶³ Ibaddurahman, Op. Cit., hal. 95.

Pada tata usaha, dalam perencananya melibatkan pada proses penetapan keadaan masa depan yang diinginkan. Perencanaannya seperti penyusunan program kerja tata usaha yang dibantu oleh kepala sekolah, agar tata usaha mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara optimal. Program kerja ketatausahaan atau administrasi bisa berupa program kerja bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan yang bertujuan agar pelaksanaan tugas jelas dapat terarah sesuai dengan perencanaan yang dibuat.⁶⁴

Karena perencanaan program kerja yang ada di tata usaha sekolah akan menggambarkan secara langsung kualitas dan mutu dari suatu sekolah. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Banghart dan Albert Trull yang menguraikan bahwa karakteristik perencanaan pada pendidikan berusaha untuk menggambarkan sifat-sifat dari aktivitas yang ada pada perencanaan pendidikan. Pada intinya apabila suatu program direncanakan terlebih dahulu, maka kegiatan yang akan dijalankan pasti lebih terarah.⁶⁵

2) Pelaksanaan Tata Usaha Sekolah

Pelaksanaan tata usaha sekolah merupakan bentuk dari melaksanakan kegiatan pengelolaan dana sarpras administrasi ketatausahaan kepegawaian dan statistik sekolah sesuai dengan aturan yang berlaku untuk mencapai tujuan pelayanan ketatausahaan yang baik. Untuk mencapai kelancaran pelaksanaan tata usaha, setiap staf melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab masing-masing. Pelaksanaan tata usaha sekolah merupakan proses berlangsungnya kegiatan pelayanan, membantu, dan memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan penunjang di sekolah. Jadi pelaksanaan ketatausahaan adalah proses interaksi antara pegawai tata usaha dengan pelanggan pendidikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada seluruh

⁶⁴ Nur Aedi Op. Cit., hal. 118-119.

⁶⁵ Harbangan Siagian, *Administrasi Pendidikan*, (Semarang: Satya Wacana, 1989), hal. 148.

anggota sekolah demi tercapainya tujuan.⁶⁶ Dalam pelaksanaan, tata usaha sekolah perlu adanya pertimbangan dalam kegiatan pemeliharaan. Selain itu, kebijaksanaan juga turut dilibatkan dalam pelaksanaan secara terus menerus dan memerlukan penyesuaian-penyesuaian.⁶⁷

3) Evaluasi Tata Usaha Sekolah

Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk mengetahui keadaan suatu obyek dengan menggunakan instrument yang hasilnya dibandingkan sebagai tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan.⁶⁸ Proses tersebut perlu dilakukan untuk menyediakan informasi tentang suatu kegiatan yang sudah terlaksana, apakah sudah sesuai dengan rencana awal atau belum, apakah sudah mencapai tujuan yang diinginkan atau belum. Jika belum sesuai maka perlu adanya perbaikan agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Evaluasi didalam tata usaha sekolah yaitu suatu upaya untuk mengetahui berapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh pelanggan dengan apa yang telah diberikan oleh petugas ketatausahaan. Evaluasi dilaksanakan dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan oleh peanggan. Apabila keluhan yang ada berupa suatu hal mendasar dalam pelayanan, seperti komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan.⁶⁹

Untuk menentukan tercapai atau tidaknya tujuan pelayanan pendidikan perlu dilakukan tindakan untuk menilai hasil pelayanan. Penilaian hasil pelayanan bertujuan untuk melihat apakah yang diperoleh kemajuan yang akan meningkatkan mutu pelayanan, atau sebaliknya. Kegiatan evaluasi tersebut dapat dilaksanakan melalui

⁶⁶ Supatmi dkk, *Peranan Kepala Sekolah sebagai Manajer Dalam Meningkatkan Tugas Tata Usaha di SMPN 1 Singkawang*, Jurnal Administrasi Pendidikan, hal. 8-9.

⁶⁷ Hasan Basri, *Landasan Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hal. 116.

⁶⁸ Chabib Thoaha, *Teknik Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1994), hal. 1.

⁶⁹ Ibid., hal. 8.

pertemuan yang dilakukan secara terprogram dan berkala. Adapun hal yang dibahas yaitu terkait evaluasi kerja berdasarkan laporan kerja, permasalahan yang dihadapi, kebijakan, pembuatan rencana untuk kegiatan selanjutnya.⁷⁰ Tujuan dari adanya evaluasi yaitu untuk mencari dan menemukannya faktor-faktor penyebab dari berhasil atau tidaknya layanan ketatausahaan, sehingga dapat dicari dan ditemukan jalan keluar atau cara-cara perbaikannya.⁷¹

B. Penelitian terdahulu

Referensi penelitian terdahulu sangat penting sebagai bukti originalitas penelitian. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui mengenai persamaan dan perbedaan pada kajian yang dibahas dalam penelitian. Namun setelah peneliti menelusuri beberapa skripsi di kampus IAINU Kebumen, belum ditemukan judul skripsi yang membahas tentang manajemen layanan ketatausahaan. Oleh karena itu, peneliti mencari penelitian terdahulu dari universitas lain diantaranya yaitu:

1. Penelitian Richlah Faizah dengan judul “*Penerapan Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa Di MAN 1 Malang*”, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis terkait dengan penerapan dan dampak dari manajemen tata usaha dalam mendukung layanan akademik siswa di MAN 1 Malang. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa MAN 1 Malang memiliki program unggulan yang menunjang kegiatan tata usaha sekolah, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Adanya PTSP mendukung tata usaha dalam layanan akademik siswa. Dampaknya yaitu mampu mempermudah koordinasi antara pimpinan

⁷⁰ Nur Aedi. Op. Cit., hal. 127.

⁷¹ Anas Sudjono, *Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1996), hal. 17.

dengan para karyawan, serta dapat mempercepat layanan administrasi yang ada di MAN 1 Malang.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Richlah Faizah dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang layanan tata usaha. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Richlah Faizah memfokuskan pada layanan tata usaha yang diberikan untuk mendukung akademik siswa, serta dampak yang diberikan dari adanya layanan tersebut. Sedangkan penulis memfokuskan pada proses manajemen tata usaha sekolah yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pegawai tata usaha di Mts Al Azhar Kalijaya Alian.⁷²

2. Penelitian Mika Hariyani dengan judul “*Pelayanan Ketatausahaan Peserta Didik Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Di Smk Negeri 2 Sewon*”, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk, pelaksanaan, kendala, dan solusi yang ada dalam pelayanan ketatausahaan peserta didik di Smk Negeri 2 Sewon. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa bentuk pelayanan ketatausahaan peserta didik Smk Negeri 2 Sewon menunjukkan hasil berupa pelayanan data, pelayanan persuratan, pelayanan dokumentasi, dan pelayanan informasi. Selain itu dalam pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Untuk kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik menunjukkan bahwa terdapat empat hal yang menjadi kendala, meliputi ruang tata usaha belum representatif, jumlah pegawai tata usaha sekolah sebagai pelaksana pelayanan ketatausahaan peserta didik belum memadai, mobilitas kerja kepala sekolah yang tinggi,

⁷² Richlah Faizah, *Penerapan Manajemen Tata Usaha dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa di MAN 1 Malang*, (Malang: Skripsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Ibrahim Malang, 2021)

serta kesadaran petugas tata usaha sekolah terhadap tugas dan tanggung jawabnya masih rendah.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Mika Hariyani dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang layanan tata usaha di lembaga pendidikan serta pelaksanaannya. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Mika Hariyani memfokuskan pada bentuk, dan kendala layanan ketatausahaan pada peserta didik. yang diberikan untuk mendukung akademik siswa, serta dampak yang diberikan dari adanya layanan tersebut. Sedangkan penulis memfokuskan pada proses manajemen tata usaha sekolah yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pegawai tata usaha di Mts Al Azhar Kalijaya Alian.⁷³

3. Penelitian Ayu Agustina dengan judul “*Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Layanan Pendidikan Di MTs Negeri Cot Gue Aceh Besar*”, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Ar -Raniry Darussalam Banda Aceh.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara kerja pegawai dan cara meningkatkan kinerja serta kendala yang dihadapi dalam menjalankan kinerja pegawai di MTs Negeri Cot Gue Aceh Besar. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa Pegawai tata usaha MTs Negeri Cot Gue Aceh Besar telah menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan layanan, namun belum 100% tetapi lebih kurang 90% sudah bekerja memberikan layanan yang baik untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan. Misalnya, mengerjakan tugas dan permintaan sesuai dengan apa yang diperintahkan. Pegawai tata usaha memiliki banyak cara yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja khususnya dalam memberikan layanan seperti meningkatkan kemampuan yang telah ada dengan

⁷³ Mika Hariyani, *Pelayanan Ketatausahaan Peserta didik pada Penyelenggaraan Pendidikan di SMK Negeri 2 Sewon*, (Yogyakarta: Skripsi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, 2014)

memberikan dan mengikutsertakan pegawai dalam segala bentuk pelatihan. Kendala-kendala yang dihadapi pada saat dalam memberikan layanan, kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi konsumen, banyaknya beban kerja yang dijalankan dengan waktu yang sedikit singkat dan terlambatnya respon yang ditunjukkan oleh konsumen pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Agustina dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang layanan tata usaha untuk kepuasan guru, murid atau pihak yang berkepentingan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian Ayu Agustina memfokuskan pada cara kerja para pegawai untuk memberikan layanan tata usaha dan cara untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu penelitian tersebut juga memberikan gambaran terkait kendala-kendala yang dihadapi para pegawai tata usaha dalam memberikan layanan. Sedangkan penulis memfokuskan pada proses manajemen tata usaha sekolah yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh pegawai tata usaha di Mts Al Azhar Kalijaya Alian.⁷⁴

C. Fokus penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disebutkan bahwasanya fokus dari penelitian ini yaitu peneliti memfokuskan pada perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan ketatausahaan di Mts Al Azhar Kalijaya Alian.

⁷⁴ Ayu Agustina, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTs Negeri COT Gue Aceh Besar*, (Aceh: Skripsi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2017)