

**PENGLOLAAN KETATAUSAHAAN OLEH KEPALA MADRASAH UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PADA
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI**

Muhlis, Masluyah Suib, Wahyudi

Program Studi Administrasi Pendidikan, FKIP Untan, Pontianak

Email: muhlis_ponco@yahoo.com

Abstrak: Penelitian ini dititik beratkan pada pelayanan administrasi akademik yang didalamnya mencangkup hubungan siswa dengan tenaga administrasi dan guru dengan tenaga administrasi. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh informasi tentang (1) perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan oleh kepala madrasah; (2) Kendala dan upaya dalam pengelolaan ketatausahaan untuk meningkatkan layanan administrasi akademik. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah Kepala Madrasah, Para waka, KTU, perwakilan guru dan siswa serta komite sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pengelolaan ketatausahaan untuk meningkatkan layanan administrasi akademik sesuai prosedur, sistematis, terarah, jelas dilihat dari kepala madrasah melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan

Kata Kunci: Pengelolaan Ketatausahaan, Layanan Administrasi Akademik.

Abstract: This study is focused on academic administrative services that cover the relationship between students and administrative personnel or between teachers and administrative personnel. The purpose of research is to obtain information about (1) the planning, organizing, directing, and monitoring conducted by the headmaster; (2) Constraints and administrative management efforts to improve academic administration services. This study is a descriptive study using qualitative approach. The Subjects were Principals, the deputies of school, KTU, representatives of teachers, students and the school committee. The results showed that: administrative management to improve academic administrative services is in accordance with procedures, systematic, focused; clearly visible of the principal did the planning, organizing, directing and monitoring.

Keywords: Management Administration, Academic Administration Services.

Pelayanan administrasi di Sekolah merupakan bagian yang tak terpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. Dalam peningkatan mutu madrasah peran pelayanan administrasi menjadi penting dan perlu mendapatkan perhatian dari seluruh komponen yang terlibat dalam pengembangan Sekolah. Dalam kenyataan layanan administrasi dan akademik merupakan bagian yang banyak bersentuhan dengan siswa termasuk proses belajar mengajar, sehingga dalam era persaingan, pelayanan administrasi menjadi salah penentu keberhasilan rekrutmen siswa. Apabila pelayanan yang diterima siswa tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka siswa tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan di Sekolah.

Nawawi (1983:13) menyatakan ruang lingkup administrasi meliputi bidang kegiatan : Manajemen Administrasi dan Manajemen Operatif. Ketatausahaan adalah salah satu bidang manajemen operatif. Ketatausahaan disebut lembaga pendidikan mempunyai out put yang sangat penting, terkait diberbagai bidang, baik hukum, sosial, ekonomi, pendidikan dan lain-lain. Administrasi ketatausahaan merupakan bagian manajemen operatif dengan kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat menyurat sampai inventaris barang. Tata usaha tidak hanya menyangkut surat menyurat saja tetapi juga menyangkut semua bahan keterangan dan informasi berupa dokumen seperti rapot, ijazah, sertifikat, dan dokumen penting lainnya.

Nawawi (1983:54) mengartikan tata usaha adalah “segenap rangkaian aktifitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi”. Ketatausahaan sekolah dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan (kepala madrasah) dalam mengambil keputusan, sehingga dapat memperlancar dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi dengan data yang diperlukan. Pengelolaan sekolah secara umum dipegang oleh tata Usaha, dibawa Manajemen Kepala Madrasah. Aktivitas tata usaha sekolah bukan bagian dari kegiatan manajerial semata, melainkan lebih luas dari pada itu. Dengan kata lain kegiatan tata usaha sekolah ikut serta mengembangkan produktivitas dan kinerja kepala sekolah, para wakil-wakilnya dan guru-guru yang melaksanakan proses kegiatan belajar mengajar.

Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2007 tentang standar Kepala sekolah /Madrasah tersebut adalah “Kepala sekolah/madrasah bertugas mengelola keatatausahaan dalam mendukung tujuan sekolah/madrasah”. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi manajemen tata usaha sekolah sesuai dengan perkembangan iptek yang semakin pesat. Peran kepala sekolah sangat penting dalam meningkatkan pengelolaan ketatausahaan sekolah. Bila administrasi ketatausahaan berjalan dengan baik, layanan administrasi menyangkut pembelajaran dapat berjalan dengan baik juga. Untuk itu diperlukan staf tata usaha yang profesional dan kompeten dibidangnya.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 14 menyebutkan: “Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi”. Dari ketiga jenjang pendidikan tersebut yang dikaji dalam penelitian ini adalah pendidikan dasar , yaitu MTs Negeri Siantan di Kabupaten Mempawah Sebagai institusi jasa pendidikan bagi masyarakat umum, institusi/lembaga tentu memberikan pelayanan kepada publik

(siswa dan masyarakat). Pelayanan ini dititik beratkan pada pelayanan administrasi akademik disamping pelayanan administrasi non akademik. Namun karena tujuan atau inti dari pelayanan pendidikan adalah bidang akademik, maka seolah-olah pelayanan administrasi non akademik menjadi terabaikan. Hal ini bisa terjadi, karena peneliti menitik beratkan kepada masalah layanan administrasi Akademik yang didalamnya mencakup hubungan siswa dengan tenaga administrasi dan guru dengan tenaga administrasi.

Kabupaten Pontianak memiliki 3 Madrasah Tsanawiyah Negeri dan beberapa Madrasah Tsanawiyah Swasta. Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan merupakan Madrasah yang letaknya perbatasan antara kabupaten dan kota dan merupakan Madrasah Tsanawiyah Negeri pertama yang ada di kabupaten Mempawah. Untuk masuk ke Madrasah tersebut perlu adanya seleksi yang setiap tahunnya hanya menerima 4 kelas. Melihat antusiasnya masyarakat menyekolahkan anaknya ke madrasah tentunya ada alasan yang kuat, selain guru, tenaga ketatausahaan juga berperan penting dalam kemajuan madrasah tersebut.

Dari uraian di atas untuk menghadapi tuntutan dan tantangan ke depan agar bisa bertahan, maka pengelolaan ketatausahaan sangatlah penting, dan kepala madrasah sebagai pimpinan tertinggi di sekolah mempunyai tugas untuk melakukan pengelolaan dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan ketatausahaan di sekolah.

Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan penulis di Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah diperoleh informasi antara lain. (1) Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah merupakan salah satu pendidikan milik Kementerian Agama yang cukup terkenal dan selalu dibanggakan oleh penduduk kecamatan Siantan dan sekitarnya karena madrasah tersebut satu-satunya sekolah madrasah tingkat menengah yang ada di kecamatan bahkan menaungi 3 kecamatan, (2) Mempunyai visi menjadi madrasah yang kompeten, berkualitas, unggul dan siap bersaing di dunia kerja berlandaskan IMTAQ dan IPTEK serta terciptanya lingkungan yang bersih, (3) Mempunyai misi meningkatkan mutu layanan pendidikan untuk menciptakan peserta didik yang cerdas, terampil, dan memiliki budi pekerti luhur, Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan di sekolah dengan secara efektif berorientasi pada kualitas, Mengembangkan kegiatan ekstrakurikuler pembinaan ibadah, kesenian dan olah raga, (4) Rombongan belajar yang semakin meningkat hingga 12 rombongan belajar tahun 2014 (5) Nilai Akreditasi A.

Pengelolaan ketatausahaan oleh kepala madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah, perlu untuk diteliti apakah madrasah tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat yang unggul dan siap bersaing dengan sekolah umum yang ada di sekitar kecamatan tersebut.

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka mendorong peneliti memilih dan tertarik untuk mengangkat kasus tentang “Pengelolaan Ketatausahaan oleh Kepala madrasah untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah”.

Fokus Penelitian tersebut dapat dijabarkan dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut: (1) Bagaimanakah perencanaan ketatausahaan oleh Kepala Madrasah untuk meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah, (2) Bagaimanakah pengorganisasian ketatausahaan oleh

Kepala Madrasah untuk meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah, (3) Bagaimanakah pengarahan staf atau pegawai tata usaha oleh Kepala Madrasah untuk meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah, (4) Bagaimanakah pengawasan terhadap staf atau pegawai tata usaha oleh Kepala Madrasah untuk meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah, (5) Apakah yang menjadi kendala untuk meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah, (6) Bagaimanakah upaya mengatasi kendala untuk meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang pengelolaan ketatausahaan dalam meningkatkan layanan administrasi akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah. dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan serta kendala dan upaya meningkatkan layanan administrasi akademik

Menurut Tim Dosen Administrasi pendidikan (2012:88) sekolah tidak akan berfungsi jika tidak ada sesuatu yang membuatnya berfungsi. Dalam sebuah pendidikan harus mempunyai unsur-unsur yang meliputi administrasi sekolah, jenis-jenis dalam administrasi sekolah tersebut masing-masing mempunyai fungsi, hubungan, dan keterjantungan dengan komponen-komponen lainnya. Jenis-jenis tersebut meliputi : (1) Administrasi peserta didik, (2) Administrasi tenaga kependidikan, (3) Administrasi kurikulum, (5) Administrasi sarana dan prasarana, (6) Administrasi keuangan, (7) Administrasi kemitraan dengan masyarakat, (8) bimbingan dan pelayanan khusus. Dalam kesempatan ini penulis lebih menitik beratkan penelitian kepada layanan administrasi akademik dikarenakan administrasi akademik menyangkut hubungan manusia dengan manusia, meliputi guru dengan peserta didik, sekolah dengan masyarakat

Menurut *Terry* (2012:1), dalam bukunya Dasar - Dasar Manajemen, bahwa pengelolaan merupakan pelaksanaan dari suatu kegiatan, suatu kegiatan adalah manajemen, sedangkan pelaksanaannya disebut manajer atau pengelola. *Terry* dalam *Danim* (2010:25) Proses pengelolaan mencakup empat tahap, yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (mengorganisasikan), *Actuating* (pengerahan), dan *Controlling* (pengawasan). *The Liang Gie* dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern Memberikan pengertian bahwa tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja. Menurut *C. Turney* dalam *Suharsaputra* (2010:8) menyebutkan bahwa terdapat lima fungsi pengelolaan ketatausahaan “*Planning* (perencanaan), *communicating* (berkomunikasi), *organizing* (pengorganisasian), *motivating* (pemberian motivasi), and *controlling* (pengawasan).

Sedangkan Tugas Pokok Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah. Keputusan Dirjen Dikdasmen No. 260 dan 261 Tahun 1996 Tugas pokok Kepala Tata Usaha sebagai berikut : (a) Menyusun program kerja tata usaha sekolah,(b) Pengelolaan keuangan sekolah, (c) Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswaUU, (d) Pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah, (e) Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah, (f) Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah.

Untuk layanan administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (P3B,1995:571) menjelaskan layanan adalah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Menurut Daryanto (2014:107) Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. menurut Chrisyanti (2011:5) administrasi adalah aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan hingga menyelenggarakan secara tertib pekerjaan administrasi untuk menunjang pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan tujuan administrasi adalah melaksanakan usaha-usaha tertentu agar dapat terlaksana sesuatu usaha dengan tujuan tersebut. Administrasi sebagai suatu pengumpulan dan penyelesaian masalah operasional yang dihadapi sehari-hari di sekolah meliputi komponen-komponen sebagai berikut: (1) Program Pengajaran, (2) Kesiswaan, (3) Kepegawaian, (4) Perlengkapan / barang, (5) Keuangan.

Sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008 tentang Kompetensi Teknis Tata Usaha Sekolah. Tugas pokok tata usaha adalah : (1) Melaksanakan administrasi kepegawaian, (2) Melaksanakan administrasi keuangan, (3) Melaksanakan administrasi sarana prasarana. (4) Melaksanakan administrasi dalam hubungan dengan masyarakat (5) Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, (6) Melaksanakan administrasi kesiswaan di sekolah. (7) Melaksanakan administrasi kurikulum, (8) Melaksanakan administrasi layanan khusus.

Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. Menurut Daryanto (2012) membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima: (1) Administrasi personel pengelola akademik, (2) Administrasi kurikulum, (3) Administrasi prasarana dan sarana akademik, (4) Administrasi peserta akademi, (5) Administrasi keuangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan jenis penelitian adalah studi kasus (case study), menurut Iskandar (2008:207) penelitian studi kasus adalah "penelitian yang lebih spesifik dan mendalam yang berhubungan dengan suatu kasus". Dengan tujuan untuk memperoleh data yang utuh dan mendalam. Maka dalam pemecahan masalahnya penulis akan menggunakan kenyataan-kenyataan yang ditemukan di lapangan yaitu berusaha mengungkapkan secara jelas. Dengan menganalisa pengelolaan ketatausahaan oleh Kepala Sekolah MTS Negeri Siantan Kabupaten Pontianak.

Sebagai instrumen kunci kehadiran peneliti pada penelitian yaitu melakukan pengumpulan data awal sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data-data di lapangan. Sedangkan instrumen pengumpulan data yang lain selain manusia adalah berbagai alat bantu yang berupa dokumen-dokumen lainnya yang dapat digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian. Adapun lokasi penelitian ini Mts Negeri

Siantan Jalan Raya Wajok Hilir KM 15 Kecamatan Siantan kabupaten Mempawah, Dengan Kepala Madrasah Drs. Idam Sollekh.

Sugiyono (2013 : 2) mengemukakan bahwa obyek dalam penelitian kualitatif adalah “obyek yang alami, natural setting, obyek apa adanya tidak dimanifulasi oleh peneliti. Sumber data dalam penelitian ini adalah : (1) Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan, (2) Wakil kepala Madrasah , (3) Kepala tata usaha dan staf tata usaha, (4) Komite, (5) Perwakilan guru, (6) Perwakilan orang tua, (7) Wakil siswa dalam Osis. Menurut Moleong (2013:186) penelitian kualitatif adalah “Penelitian yang dilakukan untuk memahami dan menjelaskan fenomena-fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi nonpartisipan, dimana peneliti mengambil data di Madrasah Tsanawiyah Negeri Siantan Kabupaten Mempawah dalam teknik observasi ini. dalam pelaksanaan observasi, peneliti terlebih dahulu memberitau informan tentang data-data yang diperlukan untuk penelitian, apa saja yang akan diamati. Selama pengumpulan data peneliti berusaha hadir bersama-sama informan, membina hubungan baik, berbicara, baik sebagai nonpartisipan pengamatan. Data-data yang diperoleh dari observasi partisipan, selanjutnya ditulis dalam catatan lapangan. Setiap melakukan observasi peneliti selalu mencatat apa yang dilakukan dan terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga hasilnya menjadi bermakna.

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan pada kepala madrasah, wakil kepala madrasah, perwakilan guru, tenaga administrasi, perwakilan siswa, perwakilan orang tua siswa dan ketua komite dengan menggunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Dalam hal ini mula-mula peneliti menanyakan serentetan pertanyaan panduan, kemudian satu persatu diperdalam untuk keterangan lebih lanjut. Dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa mengikuti semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam. Adapun tujuan penelitian menggunakan teknik tersebut supaya data-data yang dikumpulkan dengan menggunakan wawancara tersebut diatas dapat mengungkapkan informasi secara langsung dari kepala madrasah, wakil kepala madrasah, perwakilan guru, tenaga administrasi, perwakilan siswa, perwakilan orang tua siswa dan ketua komite tentang pengelolaan ketatausahaan oleh kepala madrasah untuk meningkatkan layanan administrasi akademik.

Dalam melakukan wawancara mendalam peneliti melakukan tahapan-tahapan : (1) mengidentifikasi informan yang diperkirakan menguasai, memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian, (2) menyiapkan panduan wawancara yang meliputi: pengenalan karakteristik dan status informan, disamping menyiapkan garis-garis besar dan urutan pertanyaan yang mengacu pada fokus penelitian, (3) menciptakan suasana santai dengan mengajukan pertanyaan yang bersifat umum, (4) melakukan wawancara inti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berfokus pada tujuan penelitian, (5) menghentikan wawancara apabila data yang diperoleh dianggap sudah mencukupi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti Nasution dalam Sugiono (2008:64), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Usaha peneliti untuk memperoleh

keabsahan data dapat dilakukan dengan beberapa teknik diantaranya: perpanjangan pengamatan, triangulasi, bahan referensi dan mengadakan *member check*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Perencanaan Ketatausahaan untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terdiri 12 orang, yang terdiri dari satu Kepala Madrasah, tiga wakil kepala madrasah, dua tenaga administrasi, dua guru, dua perwakilan siswa dan dua dari orang tua siswa. sebelum membuat draf perencanaan terlebih dahulu membuat langkah-langkah dalam membuat perencanaan diantaranya: (1) menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai dari masing-masing layanan administrasi, (2) meneliti masalah atau pekerjaan yang akan dilakukan dari masing-masing layanan administrasi, (3) merumuskan bagaimana masalah itu akan dipecahkan dan pekerjaan akan diselesaikan dari masing-masing layanan administrasi. Setelah langkah-langkah dibuat barulah proses pembuatan perencanaan diserahkan terlebih dahulu kepada kepala tata usaha untuk membuat draf perencanaan, tujuan dan sasaran, anggaran dalam layanan administrasi, kebutuhan sarana dan prasarana, karena yang lebih tahu masalah ketatausahaan adalah kepala tata usaha. Setelah Kepala tata usaha membuatnya barulah diserahkan kepada kepala madrasah untuk diperiksa dan direvisi.

2. Pengorganisasian Ketatausahaan untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik

Menurut kepala madrasah tugas dan wewenang dari masing-masing personel dalam memberikan layanan administrasi akademik sudah tergambar secara jelas dalam struktur organisasi madrasah serta tugas dan fungsi ketatausahaan sudah sesuai dengan visi dan misi madrasah. Setiap anggota harus memahami dan menerima tujuan tersebut. Begitu juga dalam Penempatan personel dilaksanakan berdasarkan asas terbuka, bebas, obyektif, serta adil, dan setara tanpa diskriminasi. Penempatan personel atau tenaga kerja diarahkan untuk menempatkan tenaga kerja pada jabatan yang tepat sesuai dengan keahlian, keterampilan, bakat, minat, dan kemampuan dengan memperhatikan harkat, martabat, hak asasi, dan perlindungan hukum. Penempatan tenaga kerja dilaksanakan dengan memperhatikan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan yang ada dimadrasah.

3. Pengarahan Ketatausahaan untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik

Menurut informasi dilapangan baik dengan kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kepala tata usaha dan guru sebagai berikut : Kepala madrasah mengatakan bahwa dalam bimbingan atau pengarahan pegawai tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi akademik perlu mempunyai strategi tertentu Beberapa strategi yang bisa diterapkan antara lain : Mengenali dengan baik seluruh personil bawahannya, kemudian menempatkan bawahan pada pekerjaan yang sesuai dengan minat, kemampuan dan keahlian serta kesenangannya. Memberikan penghargaan kepada personel yang berprestasi. Dalam memberikan pengarahan ketatausahaan dilakukan secara langsung kepada staf atau melalui

forum diskusi, rapat koordinasi, MGMP bagi guru. Itu dilakukan sebelum personel melaksanakan tugasnya.

Sistem hubungan komunikasi yang dilakukan dalam meningkatkan layanan administrasi akademik adalah sistem komunikasi langsung artinya tidak ada pembatasan dalam memberikan pengarahan langsung tatap muka, keterbukaan dan musyawarah .

4. Pengawasan Ketatausahaan untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik

Menurut informan di lapangan baik dengan kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kepala tata usaha, guru dan karyawan tata usaha sebagai berikut : Kepala madrasah mengatakan bahwa pengawasan dilakukan secara langsung dan tidak langsung, secara langsung dilakukan melalui kegiatan pengawasan ditempat jika ada kesalahan langsung dibetulkan sekaligus melakukan tindakan koreksi. Sedangkan pengawasan tidak langsung dapat melalui kebijakan-kebijakan, surat edaran, pemberian instruksi melalui surat edaran.

Menurut para waka mengatakan hal yang sama bahwa kepala madrasah dalam melakukan pengawasan sangat baik, bentuk pengawasan biasanya dilakukan secara langsung jika ada yang salah biasanya minta langsung dibetulkan. Kalau tidak langsung biasanya melalui surat atau teman sejawat. Begitu juga menurut perwakilan guru, dalam melakukan pengawasan kepala madrasah melakukannya efektif dan efisien, jika ada kesalahan dalam pekerjaan langsung ditegur secara langsung dan ada juga teguran melalui surat. Sedangkan menurut karyawan tata usaha, dalam melakukan pengawasan kepala madrasah tidak setiap hari namun dilakukannya secara efektif dan efisien, cara yang dilakukan biasanya pengawasan secara langsung dan langsung melakukan tindakan koreksi. Jika terjadi kesalahan minta langsung dibetulkan.

5. Kendala dan upaya untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik

a. Kendala dan Upaya dalam perencanaan ketatausahaan

Menurut semua informan kendala dalam perencanaan ketatausahaan adalah keterbatasan jumlah personel dalam menghimpun data yang diperlukan bagi perencanaan, sehingga waktu yang diperlukan relatif lama, walaupun mereka bekerja sangat bagus, tetap tidak terjangkau ke semua bidang. Kendala berikutnya masalah keuangan untuk menambah tenaga honorer dananya sangat terbatas. Dari semua itu apa yang terdapat dalam perencanaan tidak semua nya terlaksana dengan baik. Adapun upaya untuk mengatasinya dengan menambah personel PNS yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan, sehingga bisa menghemat pengeluaran keuangan serta penambahan ruangan.

b. Kendala dan Upaya dalam pengorganisasian ketatausahaan

Menurut kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kepala tata usaha, guru dan karyawan tata usaha bahwa kendala dalam pengorganisasian ketatausahaan adalah kurangnya pemahaman tentang tugas pokok dan fungsi dari personel tata usaha hingga terjadi benturan pekerjaan. *Job description* yang kurang dipahami, sehingga terjadi benturan pekerjaan, dan upayanya dengan memberikan *Job description* yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan, dan diberikan pelatihan ketatausahaan.

Sedangkan upaya untuk mengatasi menempatkan karyawan yang kompeten dan sudah ada job description masing-masing. Mengikuti pelatihan ketatausahaan.

c. **Kendala dan Upaya dalam Pengarahan ketatausahaan**

Menurut pengamatan dan penuturan dari informan di lapangan sebagai berikut : Kepala madrasah mengatakan bahwa kendala dalam pengarahan ketatausahaan adalah kurang adanya komunikasi antara sesama personel tata usaha, komunikasi kadang tidak berjalan, sering terjadi miss komunikasi, upaya mengatasi kendala dengan sering komunikasi, pengembangan diri, insentif dan sebagainya.

d. **Kendala dan Upaya dalam Pengawasan ketatausahaan**

Menurut pengamatan dan penuturan dari informan di lapangan kendala dalam pengawasan ketatausahaan kurangnya kedewasaan berfikir dan mengaku atas kesalahan, dalam audit internal, susah membuat kesepakatan waktu, merasa sungkan teman sendiri yang mengaudit upaya untuk mengatasinya adalah dengan pembinaan karakter yang baik, dengan saling silaturahmi dan sering di ikutsertakan dalam berbagai pelatihan ketatausahaan dan membuat jadwal audit internal.

Pembahasan

1. Perencanaan Ketatausahaan untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik

Sebelum membuat perencanaan terlebih dahulu membuat langkah-langkah agar apa yang direncanakan sesuai dengan apa yang dilaksanakan. Adapun langkah-langkah tersebut adalah : (1) merumuskan tugas dan fungsi dari masing-masing layanan administrasi akademik, (2) menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai dari masing-masing layanan administrasi, (3) menentukan anggaran dari masing-masing layanan administrasi, (4) meneliti masalah atau pekerjaan yang akan dilakukan dari masing-masing layanan administrasi, (5) merumuskan bagaimana masalah itu akan dipecahkan dan pekerjaan akan diselesaikan dari masing-masing layanan administrasi, (6) menentukan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam layanan administrasi.

Dalam perencanaan ketatausahaan hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut : (1) Merumuskan tujuan yang hendak dicapai. (2) Mengapa hal tersebut dilakukan. (3) Menetapkan jangka waktu yang diperlukan. (4) Menetapka metode atau cara mencapai tujuan. (5) Menetapkan alat untuk mencapai tujuan. (6) Menetapkan sumber dana. (7) Merumuskan rencana evaluasi. (Nawawi, 1983:18)

2. Pengorganisasian Ketatausahaan untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik

Menurut pengamatan dan penuturan dari informan di lapangan baik dengan kepala madrasah, wakil kepala madrasah dan kepala tata usaha sebagai berikut ini, Kepala madrasah menjelaskan bahwa tugas dan wewenang dari masing-masing personel dalam memberikan layanan administrasi akademik sudah tergambar secara jelas dalam struktur organisasi madrasah. Demikian juga halnya dengan tugas dan fungsi ketatausahaan sudah sesuai dengan visi dan misi madrasah. Memiliki tujuan yang jelas, menerima tujuan tersebut, adanya kesatuan arah dan tujuan, adanya pembagian tugas sesuai dengan keahliannya.

Pendapat diatas juga diperkuat oleh Purwanto(2007: 17), Ciri-ciri atau sifat organisasi yang baik adalah sebagai berikut : (1) memiliki tujuan yang jelas, (2) tiap anggota menerima dan memahami tujuhnya, (3) adanya kesatuan arah, (4) adanya pemberian tugas yang sesuai dengan keahlian, (5) adanya gaji dan insentif yang setimpal.

3. Pengarahan Ketatausahaan untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik

Informasi yang diperoleh dari kepala madrasah sebagai berikut, kepala madrasah dalam memberikan pengarahan harus dilakukan secara kontinyu agar seluruh kegiatan selalu terarah pada pencapaian tujuan yang telah dirumuskan, misalnya memberikan perintah dengan jelas, memberikan petunjuk tentang apa yang akan dikerjakan, memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan untuk kemajuan organisasi. Semua itu dilakukan melalui pengarahan langsung kepada staf dan guru forum diskusi, koordinasi.

Seperti yang dikemukakan Nawawi (1983: 37), bahwa kegiatan pengarahan dapat terbentuk sebagai berikut, (1) memberi dan menjelaskan perintah, (2) memberikan petunjuk melaksanakan suatu kegiatan, (3) memberikan kesempatan meningkatkan pengetahuan, (4) memberikan kesempatan ikut menyumbang tenaga dan pikiran untuk memajukan organisasi.

4. Pengawasan Ketatausahaan untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik Pada MTS Negeri Siantan

Informan yang diperoleh dari kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kepala tata usaha, guru dan karyawan tata usaha sebagai berikut : Kepala madrasah melakukan pengawasan secara langsung dengan tidak langsung, secara langsung dilakukan melalui kegiatan pengawasan ditempat jika ada kesalahan langsung dibetulkan sekaligus melakukan tindakan koreksi. Sedangkan pengawasan tidak langsung dapat melalui kebijakan-kebijakan, surat edaran, pemberian instruksi melalui surat edaran, teman sejawat, kemudian ditindak lanjuti. Seperti yang dikemukakan oleh Nawawi (1983:45), langkah-langkah pengawasan administrasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi antara lain : 1) pemeriksaan, (2) menyampaikan pertanggungjawaban, (3) pengecekan dan pengumpulan informasi untuk diolah dan diinterpretasikan berdasarkan perbandingan dengan tujuan yang hendak dicapai sebagai standar ukuran keberhasilan.

5. Kendala dan Upaya untuk Meningkatkan layanan Administrasi Akademik

a. Kendala dan Upaya dalam Perencanaan Ketatausahaan

Menurut kepala madrasah kendala dalam perencanaan ketatausahaan adalah keterbatasan jumlah personel dalam menghimpun data yang diperlukan bagi perencanaan, sehingga waktu yang diperlukan relatif lama. Kendala berikutnya masalah keuangan untuk menambah tenaga honorer dananya sangat terbatas. Seperti yang dikemukakan oleh menurut Nawawi (2006: 40), Kendala dalam perencanaan tidak berdasarkan data yang benar, tidak berorientasi pada tujuan atau menyimpang dari tujuan, serta berorientasi pada penggunaan fasilitas, kurang berorientasi pada personel, tidak berorientasi pada peluang yang ada, dan juga terhadap segi waktu, kegiatan yang dilakukan, metode atau alat kerja yang digunakan. Kadang tidak direncanakan pengawasan dan evaluasi, jumlah dan sumber dana yang dibutuhkan.

b. Kendala dan Upaya dalam Pengorganisasian Ketatausahaan

Menurut pengamatan dan penuturan dari informan yang diterima dari kepala madrasah, wakil kepala madrasah, kepala tata usaha, guru dan karyawan tata usaha sebagai berikut, Kepala madrasah mengatakan kendala dalam pengorganisasian ketatausahaan adalah disebabkan kurangnya pemahaman tentang tugas dan fungsi dari personel tata usaha, hingga terjadi benturan pekerjaan atau *mis communication*. Sedangkan upaya untuk mengatasi menempatkan karyawan yang kompeten dan sudah ada job description masing-masing.

Begitu juga menurut para waka hambatan biasanya terjadi dari sumber daya manusianya, kalau SDM nya berkompeten dan profesional pasti akan mudah dan dapat melaksanakan tugas dengan baik dan tanpa hambatan. Seperti pendapat Chrisyanti (2011:6) bahwa pengorganisasian ketatausahaan memiliki 2 sifat utama yakni : (1) Bersifat statis, dalam melakukan pembagian tugas dan wewenang secara struktural dan fungsinya menempatkan karyawan sesuai dengan ahlinya, (2) bersifat dinamis, organisasi merupakan pembagian tugas dan wewenang serta adanya komunikasi dalam menjalin kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Kendala dan Upaya dalam Pengarahan Ketatausahaan

Menurut kepala madrasah kendala dalam pengarahannya adalah kurang adanya komunikasi antara sesama personel tata usaha, komunikasi kadang tidak berjalan, sering terjadi *mis communication*. Upaya mengatasi kendala dengan sering komunikasi, pengembangan diri, dan pemberian insentif.

Kendala dalam pengarahannya menurut pendapat Nurussyamsi (2009). **Pertama**, masih banyak pegawai tata usaha sekolah yang belum mempunyai kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. **Kedua**, masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai tata usaha sekolah dalam menjalankan tugas-tugas mereka sebagai pegawai tata usaha sekolah. Ketaatan sebagian mereka barulah sekedar ketika ada kepala sekolah. **Ketiga**, masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. Banyak orang tua, siswa ataupun warga masyarakat yang berurusan kurang dilayani dengan penuh keramahan, penuh perhatian, cepat, tepat, mudah dan tidak berbelit-belit. **Keempat**, masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spritual, dan bahkan juga kecerdasan intelektual pegawai tata usaha sekolah dalam memecahkan berbagai permasalahan serta dalam berinteraksi di lingkungan sekolah. Ini semua tentu semakin memperjelas betapa (sebagian besar/kecil) pegawai tata usaha sekolah belum memperlihatkan mutu dan kinerja yang memuaskan. Di berbagai sekolah ternyata masih banyak "jabatan" yang seharusnya dipegang oleh pegawai tata usaha tetapi justru harus dihandle oleh guru. Padahal posisi tersebut seharusnya dipegang oleh pegawai TU sekolah.

d. Kendala dan Upaya dalam Pengawasan Ketatausahaan

Menurut pengamatan dan penuturan dari informan di lapangan sebagai berikut, Menurut kepala madrasah kendala dalam pengawasan ketatausahaan kurangnya kedewasaan berfikir dan mengaku atas kesalahan, dalam audit internal, susah membuat kesepakatan waktu, merasa sungkan teman sendiri yang mengaudit upaya untuk mengatasinya adalah dengan pembinaan karakter yang baik, dengan saling silaturahmi dan sering di ikutsertakan dalam berbagai pelatihan ketatausahaan dan membuat jadwal audit internal.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Nawawi (2002:108), bahwa kendala dalam pengawasan adalah sebagai berikut : adanya subyektivitas oleh pengawas sebagai manusia (1) Pengawas tidak meningkatkan kemampuan di bidang pengawasan sehingga kegiatan yang dilakukan sekedar mencari - cari kesalahan pihak yang diawasi. (2) Para pengawas sering memiliki perasaan “tidak tega” untuk menindak orang yang diawasi yang kadang merupakan teman sekerja dalam satu organisasi, (3) Pengawas ada yang suka dengan “budaya upeti” atau kadang memancing atau menawarkan untuk memperoleh sesuatu dari orang yang diawasi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka sebagai penutup dari artikel ini dapat disimpulkan sebagai berikut : (1). Perencanaan Ketatausahaan untuk meningkatkan layanan Administrasi Akademik sesuai prosedur, secara sistematis, terarah, jelas, dilihat dari cara kepala madrasah menyerahkan kepada kepala tata usaha untuk menyusun langkah-langkah perencanaan sebelum membuat draf perencanaan, direvisi oleh kepala madrasah dan para waka kemudian dirapatkan dengan guru, staf dan komite madrasah untuk mengambil keputusan bersama. (2). Pengorganisasian Ketatausahaan sudah sesuai prosedur karena, madrasah memiliki tujuan yang jelas, tiap anggota dapat memahami dan menerima tujuan tersebut, adanya kesatuan arah, tugas dan wewenang dari masing-masing personel dalam memberikan layanan administrasi akademik sudah tergambar secara jelas dalam struktur organisasi madrasah, tugas dan fungsi ketatausahaan sudah sesuai dengan visi dan misi madrasah. (3). Pengarahan Ketatausahaan sesuai prosedur, kepala madrasah memberikan intruksi dan menjelaskan tentang apa yang akan diperintah, memberikan petunjuk melaksanakan suatu kegiatan, memberikan kesempatan peningkatan pengetahuan, (4). Pengawasan Ketatausahaan sudah sesuai prosedur dengan melakukan pengawasan secara langsung dan tidak langsung serta menggunakan audit internal yaitu bagian dalam organisasi saling mengaudit satu sama lain untuk mendapatkan temuan dan untuk diperbaiki, (5). Kendala ketatausahaan untuk meningkatkan layanan administrasi akademik oleh kepala madrasah di MTS Negeri Siantan Kabupaten Mempawah meliputi : keterbatasan jumlah personel dalam menghimpun data yang diperlukan bagi perencanaan, sehingga waktu yang diperlukan relatif lama.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti sebagai berikut : (1). Dalam perencanaan hendaknya memberikan alokasi dana untuk biaya penambahan kualitas dan kuantitas serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh ketatausahaan. (2). Penambahan jumlah karyawan dengan jenjang pendidikan yang berlatarbelakang sesuai dengan tugasnya, sehingga dalam pembuatan konsep-konsep administrasi lebih profesional. (3). Perlunya pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan tata usaha yang sudah ada. (4). Menerapkan reward and punishment secara jelas dengan membuat aturan yang mudah dipahami oleh karyawan tata usaha, memberikan penghargaan kepada karyawan teladan dan berprestasi, yang selama ini diberikan untuk guru.

DAFTAR RUJUKAN

- Crisyanti Dewi, Irra. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka karya Publisher.
- Danim, Sudarwan. Yunan Danim. 2011. Cetakan kesatu, *Administrasi Sekolah dan Administrasi kelas*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Daryanto, M. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Cetakan ketujuh, Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto. Ismato Setyobudi. 2014. *Konsomen dan Pelayanan Prima*. Cetakan kesatu, Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan ketigapuluhsatu Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1983. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- _____. 2006. *Kepemimpinan mengefektifkan Organisasi*. Cetakan pertama Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurussyamsi. 2009. *Apakah Tata Usaha Sekolah ?* (online) <http://nurussyamsi.blogspot.com>. diakses 18 september 2014.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 14. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2007 tentang standar Kepala sekolah / Madrasah. Jakarta: Kementerian Pendidikan Nasional.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Suharsaputra, Uhar. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Cetakan pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Terry, Goergoe. 2012. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tim Bahasa BP. 1995 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi kedua, Jakarta: Balai Pustaka.