

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Tata Usaha

1. Manajemen Tata Usaha

a. Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari Bahasa Latin yaitu *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Dua kata tersebut kemudian digabung menjadi kata kerja *manageree* yang berarti menangani. Dalam kamus *Webster's New Cooligate Dictionary*, manajemen berasal dari kata *manage* yang memiliki arti membimbing, dan mengawasi untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan dalam Kamus Inggris-Indonesia, manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang mempunyai persamaan kata dengan *to hand*, *to control*, dan *to guide* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, pengendalian, memimpin, dan mengelola.¹ Sementara itu, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, manajemen diartikan sebagai proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai suatu sasaran.²

Secara terminologis, manajemen didefinisikan oleh para ahli dengan penjelasan-penjelasan yang luas. Menurut Daft, manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan, serta

¹ Baharuddin and Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori Dan Praktik*, 2nd ed. (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), hlm. 111.

² Hendro Widodo and Etyk Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Madrasah, Madrasah, Dan Pesantren*, ed. Nur Asri, 1st ed. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2020), hlm. 4.

sumber daya organisasi.³ Selanjutnya, menurut George R. Terry manajemen merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengontrolan dengan menggunakan ilmu dan seni dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.⁴

Pendapat lain dari Didin Kurniadin dan Imam Machali dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan* yang menjelaskan tujuh sudut pandang manajemen diantaranya manajemen sebagai alat, manajemen sebagai tenaga atau daya kekuatan, manajemen sebagai sistem, manajemen sebagai proses, manajemen sebagai fungsi, manajemen sebagai tugas, dan manajemen sebagai aktivitas atau usaha.⁵

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat diketahui bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan secara bersama-sama dimana terdapat proses pengaturan dan pemanfaatan sumber-sumber potensi secara efektif dan efisien yang dilaksanakan berdasarkan fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pada proses pelaksanaannya, G. R. Terry berpendapat bahwa manajemen memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

1) Perencanaan (*Planning*)

³ Ibid., hlm. 4.

⁴ Mukhtar Latif and Suryawahyuni Latief, *Teori Manajemen Pendidikan*, 1st ed. (Jakarta: KENCANA, 2018), hlm. 5.

⁵ Kurniadin and Machali, *Manajemen Pendidikan: Konsep Dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2014), hlm. 28.

Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan administrasi. tanpa perencanaan atau planning, pelaksanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Di dalam setiap perencanaan, ada dua faktor yang harus diperhatikan, yaitu faktor tujuan dan faktor sarana, baik sarana personel maupun material.⁶

Pada tahap ini dilakukan penentuan secara matang dan cerdas tentang apa yang akan dikerjakan kedepannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi pada proses perencanaan mengandung pokok pikiran yang berkaitan dengan beberapa hal yaitu: (1) orientasi pada masa depan, (2) hasil pemikiran yang bersumber dari hasil analisis sebelumnya, (3) perlunya tindakan baik dari individu maupun organisasi yang melaksanakan, (4) usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya menjadi lebih efektif dan efisien.

Langkah-langkah dalam perencanaan meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Menentukan dan merumuskan tujuan yang akan dicapai
- b) Meneliti pekerjaan yang akan dilakukan
- c) Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan
- d) Menentukan tahap kegiatan

⁶ Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, hlm. 15.

e) Merumuskan strategi terkait penyelesaian pekerjaan.⁷

Pada pelaksanaannya, memiliki beberapa kategori perencanaan, antara lain sebagai berikut:

- a) Perencanaan fisik, yaitu perencanaan yang berhubungan dengan alat-alat
- b) Perencanaan fungsional, yaitu perencanaan yang berhubungan dengan fungsi dan tugas tertentu
- c) Perencanaan secara luas, di antaranya mencakup segala kegiatan yang menyeluruh yang mencakup faktor internal dan eksternal.
- d) Perencanaan yang dikombinasikan, yaitu meliputi berbagai unsur perencanaan di atas yang digabungkan dan dikombinasikan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan suatu proses menentukan, mengelompokkan, dan menyusun berbagai macam kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan, menempatkan staf, menyediakan keperluan yang dibutuhkan, pemberian tanggung jawab dan wewenang kepada setiap orang yang didelegasikan. Proses pengorganisasian membutuhkan kerjasama yang baik antar sumber daya manusia baik secara vertikal maupun horizontal.

Menurut Dale, dalam buku Administrasi Pendidikan oleh Hilal Mahmud, bahwa terdapat tiga prosedur pengorganisasian

⁷ Ibid., hlm. 15

sebagai berikut:

- a) Perincian pekerjaan, yaitu menentukan tugas-tugas apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi
- b) Pembagian beban pekerjaan kepada orang-orang yang memiliki kualifikasi tepat dengan beban yang rasional, tidak *overloaded*, dan tidak terlalu ringan agar mencapai pelaksanaan secara efektif dan efisien.
- c) Pengadaan dan pengembangan mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan.⁸

Pengorganisasian sebagai fungsi administrasi pendidikan menjadi tugas utama bagi para pemimpin pendidikan termasuk kepala madrasah. Dalam pengorganisasian, yang perlu diperhatikan adalah bahwa pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab hendaknya disesuaikan dengan pengalaman, bakat, minat, pengetahuan, dan kepribadian setiap individu yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas.⁹

3) Penggerakan (*Actuating*)

Istilah *Actuating* oleh beberapa ahli disebut juga dengan penggerakan atau pengerahan. Richard L. Daft menyebutkan bahwa istilah *Actuating* sama dengan *Leading* (Kepemimpinan). Menurut Daft, *Actuating* merupakan suatu penggunaan kekuasaan pimpinan untuk memberikan motivasi kepada karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan. Dalam hal ini,

⁸ Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, hlm. 10.

⁹ Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan.*, hlm. 16.

memimpin diartikan sebagai tindakan menciptakan suatu budaya dan nilai bersama, mengkomunikasikan tujuan kepada karyawan melalui pengorganisasian, dan memberikan inspirasi agar karyawan dapat berprestasi sebaik-baiknya.

Pendapat lain dari G. R Terry mengemukakan bahwa *Actuating* merupakan suatu usaha menggerakkan organisasi agar termotivasi dan berkeinginan mencapai sasaran dan tujuan yang telah disepakati bersama. Untuk itu, dalam konteks organisasi sekolah, Kepala Sekolah diharuskan memiliki keterampilan kepemimpinan yang mampu memberikan pembinaan dan motivasi sehingga seluruh warga sekolah secara sadar menjadikan proses pencapaian tujuan organisasi sekolah menjadi tujuan bersama dan terhindar dari konflik maupun kendala tertentu.

Menurut Terry, dalam menjalankan fungsi *Actuating* (mengerahkan dan menggerakkan staf), ada 3 hal yang harus diperhatikan yaitu motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi. motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada seseorang individu yang mendorongnya untuk dapat melakukan tindakan. Wahjusumidjo menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan suatu tindakan dalam membangkitkan kepercayaan dan loyalitas bawahan, mengkomunikasikan gagasan kepada orang lain, melakukan perubahan secara efektif, sehingga suatu kelompok mampu melakukan apa yang ditugaskan. Selain itu, komunikasi yang efektif dapat menggerakkan seseorang atau kelompok untuk

bekerjasama dan menerima ide terkait tugas yang diberikan.

Keberhasilan seseorang dalam memberikan pengaruh kepada orang lain tergantung pada pesan yang disampaikan dan bagaimana pesan itu dikemas. Keberhasilan akan terjadi apabila pesan dikemas dengan baik dan terhindar dari kesalahpahaman. Dalam komunikasi, pesan seharusnya disusun sedemikian rupa sehingga komunikatif dan tidak berbelit dengan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Perencanaan pesan yang berisi hal-hal yang akan dilakukan ketika berkomunikasi
- b) Pengorganisasian pesan sehingga benar-benar layak disampaikan dan sesuai dengan karakteristik penerima pesan
- c) Melakukan revisi atas beberapa hal yang akan disampaikan.¹⁰

4) Pengawasan (*Controlling*)

Controlling diartikan sebagai pengawasan dan pengendalian. Daft menjelaskan bahwa *controlling* merupakan suatu kegiatan memantau kinerja pegawai, menjaga organisasi agar tetap berjalan ke arah pencapaian tujuan, dan memberikan koreksi apabila dibutuhkan. Sedangkan Louis E. Boone dan David L. Kurtz memberikan pendapat bahwa *controlling* adalah proses pimpinan memastikan tujuan organisasi dapat tercapai dan memastikan pelaksanaan program sesuai perencanaan.¹¹

Pengawasan memiliki kemampuan untuk menganalisis

¹⁰ Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, hlm. 11-12.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 12-13.

semua aktivitas yang dilakukan, apakah sudah sesuai dengan rencana atau tidak. Selain itu pengendalian berfungsi sebagai acuan dalam menentukan rencana kerja yang akan datang. Proses pengendalian dilakukan melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Hasibuan, proses pengendalian dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut :

- a) Penentuan standar atau dasar untuk melakukan pemantauan.
- b) Mengukur pelaksanaan kerja.
- c) Membandingkan pelaksanaan dengan standar dan menentukan penyimpangan apabila terjadi.
- d) Melakukan perbaikan apabila terjadi penyimpangan.¹²

Pengawasan dilakukan sejak program dimulai hingga akhir pelaksanaan. Hal ini dimaksudkan agar tindakan koreksi dapat dilakukan secara cepat. Pengawasan efektif akan sangat membantu dalam mengatur dan melaksanakan program yang telah ditetapkan sesuai perencanaan.

b. Tata Usaha

Tata usaha berasal dari dua kata, yaitu tata dan usaha. Tata berarti suatu peraturan yang harus ditaati, sedangkan usaha berarti menggerakkan tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Banyak ahli mengatakan bahwa konsep ketatausahaan sama dengan pekerjaan administrasi. Namun, ketatausahaan sebenarnya

¹² Faizah, "Penerapan Manajemen Tata Usaha Dalam Mendukung Layanan Akademik Siswa Di MAN 1 Malang.", hlm. 19-23.

hanya sebagian kecil dari administrasi. Administrasi itu memiliki makna yang lebih luas dan kompleks daripada ketatausahaan. Menurut Soepardi, administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³ Pendapat lain dari Louis A. Allen mengatakan bahwa administrasi adalah kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara teratur atas pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mencapai efisiensi dalam mewujudkan tujuan organisasi.¹⁴

The Liang Gie mengemukakan bahwa tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam dalam setiap organisasi. Selanjutnya menurut Saiman, tata usaha diberi pengertian sebagai aktivitas administrasi dalam arti sempit, yaitu suatu kegiatan pencatatan dan penyusunan berbagai macam keterangan sehingga keterangan-keterangan tersebut dapat digunakan sebagai bahan maupun sumber informasi bagi siapa saja yang membutuhkan, khususnya pimpinan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Tata usaha, merupakan bagian dari unit pelaksana teknik penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan yang ada di madrasah. Tata usaha madrasah termasuk ke dalam komponen

¹³ Nurrochim, *Administrasi Pendidikan*, ed. Gramata Publishing (Bekasi: Gramata Publishing Anggota IKAPI, 2016), hlm. 7-8.

¹⁴ Sri Marmoah, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan: Teori Dan Praktek*, 1st ed. (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2016), hlm. 6.

yang menangani terkait pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat-menyurat, serta laporan kegiatan madrasah yang dilakukan oleh madrasah.¹⁵

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi yang mencakup pengelolaan terhadap beberapa komponen organisasi, meliputi pencatatan dan penyusunan berbagai macam keterangan serta informasi yang dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Kegiatan tata usaha madrasah dikelola oleh sekelompok tenaga kependidikan yang ada di madrasah. Dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, yang membahas tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 39 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa “Tenaga Kependidikan memiliki tugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan yang ada dalam satuan pendidikan.” Dalam penjelasan dari pasal 39 ayat 1, dinyatakan bahwa tenaga kependidikan meliputi; (1) Pengelola Satuan Pendidikan, (2) Pemilik, (3) Pamong Belajar, (4) Pengawas, (5) Peneliti, (6) Pengembang, (7) Pustakawan, (8) Laboran, Dan (9) Teknisi Sumber Belajar.¹⁶

Manajemen tenaga kependidikan merupakan kegiatan untuk mengelola personal pendidikan agar dapat melaksanakan tugas-tugas

¹⁵ Dinta Hafidzi, Olianda Adistiana, and Fahruruza Ahmad, “Manajemen Tenaga Kependidikan Di Madrasah Aliyah,” *AL-MISBAH Jurnal Islamic Studies* 7, no. 2 (2019): 61.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 61

sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditentukan, sehingga berjalan secara efektif dan efisien dan mencapai hasil yang optimal.¹⁷

2. Tugas dan Fungsi Pokok Tata Usaha

Kegiatan ketatausahaan merupakan bagian dari serangkaian kegiatan organisasi yang tidak dapat dipisahkan dalam pencapaian tujuan. Tata usaha menjadi pusat kegiatan administrasi pendidikan di setiap lembaga pendidikan terutama di SMP/MTs dan SMA/SMK/MA. Selain melaksanakan pengelolaan surat menyurat, tata usaha madrasah juga menjadi pusat data dan informasi dalam terselenggaranya kehidupan madrasah.

Pada tata usaha, terdapat pegawai yang disebut staf tata usaha dimana secara khusus menjadi tim pengelola data untuk bahan pengambilan keputusan oleh seluruh komponen madrasah terutama Kepala Madrasah. Pegawai tata usaha madrasah memiliki peran penting diantaranya dalam menentukan mutu kebijakan madrasah dan menentukan mutu pelayanan madrasah sebagai lembaga pelayanan publik dalam bidang pendidikan. Menurut Daryanto, tata usaha memiliki tiga peranan pokok, antara lain sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan terhadap pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan yang dibutuhkan oleh pimpinan organisasi sehingga dapat mengambil keputusan dan tindakan yang tepat.

¹⁷ Ibid., hlm. 61.

3) Mendukung perkembangan organisasi secara menyeluruh.¹⁸

a. Tugas-tugas Tata Usaha

Dalam mewujudkan tujuan organisasi yang ditetapkan sebelumnya, tata usaha memiliki tugas yang harus dilaksanakan. Setiap staf tata usaha dapat mengembangkan tugas yang diberikan sesuai dengan kompetensi dan kebutuhan organisasi. Di antara tugas-tugas tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat dan menggandakan surat-surat.
- 2) Menyiapkan kebutuhan administrasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi.
- 3) Membuat pengajuan usulan dalam hal investasi dan mengatur pengadaan barang apabila telah disetujui oleh pimpinan organisasi.
- 4) Menyusun pengelolaan surat menyurat yang tertib, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 5) Mengumpulkan dan menyimpan data secara terstruktur dan dalam satu penyimpanan sehingga dapat diakses dengan mudah, cepat, dan tepat.¹⁹

Menurut Permendikbud Nomor 24 Tahun 2008, tugas-tugas ketatausahaan sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis dalam penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah atau madrasah. Secara umum, tata usaha memiliki tugas sebagai berikut:

¹⁸ Armaya, "Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah Di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues" (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020), hlm. 21.

¹⁹ Ibid., hlm. 22-23.

- 1) Menerima, meliputi kegiatan-kegiatan mencari data agar tersedianya segala keterangan yang sebelumnya belum ada atau membutuhkan penataan ulang, sehingga dapat digunakan apabila diperlukan.
- 2) Mencatat, meliputi kegiatan membuat catatan yang memuat catatan penting madrasah dengan menggunakan berbagai peralatan tulis sehingga dibaca, dikirim, dan disimpan. Dengan memanfaatkan penggunaan teknologi modern maka mencatat dapat termasuk alat-alat perekam suara.
- 3) Mengelola, meliputi kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan agar dapat menyajikan data dalam bentuk yang lebih berguna.
- 4) Menggandakan, meliputi kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang dibutuhkan.
- 5) Mengirim, meliputi kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari berbagai pihak kepada pihak yang lain.
- 6) Menyimpan, meliputi kegiatan menaruh data dengan berbagai cara dan alat di tempat yang aman, sehingga ketika dibutuhkan mudah untuk ditemukan.
- 7) Menyusun program kerja (untuk bulanan, triwulan, semesteran, dan tahunan) dalam rangka ketatausahaan atau administrasi.
- 8) Melaksanakan kegiatan pengelolaan keuangan atau dana, sarana, administrasi ketatausahaan, kepegawaian dan statistik madrasah,

sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi yang baik.

- 9) Mengelola surat menyurat, inventarisasi, dokumentasi, atau agenda, pembukuan keuangan, administrasi kepegawaian, mengatur dan mendokumentasi presensi pegawai, penyajian data statistik, pembuatan laporan rutin atau isedental, dan menghimpun data administrasi madrasah.²⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa tata usaha madrasah mencakup kegiatan mengelola, menyusun, dan menata kebutuhan yang diperlukan madrasah sehingga memberikan kemudahan perolehan data yang dibutuhkan.

b. Fungsi Tata Usaha

Secara lebih terperinci, fungsi-fungsi tata usaha madrasah mencakup sembilan tugas pokok yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Tugas pokok urusan administrasi
- 2) Tugas pokok akuntansi madrasah
- 3) Tugas utama inventaris dan peralatan
- 4) Tugas pokok administrasi kepegawaian
- 5) Tugas pokok administrasi kesiswaan
- 6) Tugas pokok administrasi persuratan
- 7) Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
- 8) Tugas utama administrasi laboratorium
- 9) Tugas utama pembantu atau penjaga madrasah.

²⁰ Dinta Hafidzi, Olianda Adistiana, and Fahruruza Ahmad, "Manajemen Tenaga Kependidikan Di Madrasah Aliyah," *AL-MISBAH Jurnal Islamic Studies* 7, no. 2 (2019): 61.

Tata usaha memiliki fungsi dalam proses administrasi siswa yang mencakup rincian tugas seperti;

- 1) Membuat daftar nomor induk siswa
- 2) Melengkapi buku induk siswa
- 3) Membuat daftar keadaan siswa
- 4) Membuat catatan pendaftaran siswa baru
- 5) Menginventarisir daftar lulusan
- 6) Menyimpan daftar kumpulan nilai
- 7) Menyediakan formulir himbauan kepada orang tua siswa
- 8) Mengisi papan data siswa.²¹

3. Ciri-ciri Tata Usaha

Dalam tata usaha, terdapat ciri-ciri yang menjadi penanda suatu kegiatan itu termasuk ke dalam serangkaian tata usaha, di antara ciri-ciri tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Bersifat pelayanan

Maksudnya tata usaha memiliki kegiatan melayani segala bentuk pekerjaan operatif untuk tercapainya tujuan organisasi. Tata usaha sebagai kegiatan pelayanan menyesuaikan dengan tujuan setiap lembaga yang dilayani sehingga kegiatan mencapai hasil yang diinginkan secara maksimal.

²¹ Leli Santika, "Proses Layanan Akademik Di MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), hlm. 34.

- b) Bersifat merembes ke seluruh bagian organisasi

Merembes ke seluruh bagian organisasi adalah peran tata usaha sangat dibutuhkan dalam semua bidang organisasi termasuk di dalamnya pelaksanaan fungsi-fungsi organisasi.

- c) Dikerjakan oleh semua stakeholder dalam organisasi

Dalam organisasi, kegiatan tata usaha tidak hanya menjadi tugas pokok dari staf tata usaha. Pimpinan organisasi sebagai *top management* juga memiliki kewenangan menggerakkan seluruh kinerja pegawai dalam hal ketatausahaan.²²

Sehubungan dengan tata usaha yang memiliki sifat melayani dan dikerjakan oleh bagian administrasi, maka bentuk kegiatan, bidang dan garapan ditentukan oleh organisasi atau lembaga itu sendiri. Selain itu, ciri lainnya yang menonjol adalah penggunaan kertas dan alat tulis pada setiap kegiatannya. Oleh karena itu, dalam Bahasa Inggris, kegiatan tata usaha sering disebut dengan istilah *paper work* (pekerjaan kertas).

Ciri-ciri lainnya dari tata usaha dikemukakan oleh Littlefield Rachel, yaitu sebagai berikut:

- a) Memerlukan kesiapan secara mental dalam melaksanakan setiap tugasnya.
- b) Pekerjaan dapat berubah intensitas kesulitan maupun jumlah yang dikerjakan seiring problem atau peristiwa yang dihadapi.
- c) Banyak tugas-tugas yang memiliki intensitas.

²² Fildzah Nurfadlilatur Rohmah, "Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar" (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019), hlm. 55-56.

4. Karakteristik Tata Usaha

Di samping ciri-ciri, terdapat juga karakteristik sehingga suatu kegiatan termasuk ke dalam tata usaha, antara lain sebagai berikut:

- a) Tata usaha madrasah sebagai pendukung kinerja guru. Misalnya, dalam layanan bimbingan dan pembinaan siswa, tata usaha menyediakan menyediakan formulir yang berkaitan dengan data siswa, kemajuan belajar, dan lain-lain.
- b) Tata usaha madrasah menjadi pihak yang memberikan pelayanan kepada siswa untuk melaksanakan berbagai kegiatan akademik. Misalnya, menyediakan peralatan belajar mengajar di kelas di antaranya spidol, kertas, buku absen, dan lain-lain.
- c) Tata usaha madrasah sebagai pendukung tenaga pendidik maupun siswa dalam pelaksanaan kurikulum. Misalnya, informasi tentang sks, kompetensi guru dalam mata pelajaran, jadwal pelajaran untuk guru dan siswa, daftar piket, dan lain-lain.²³

B. Layanan Akademik Siswa

1. Pengertian *Layanan Akademik Siswa*

Secara etimologi, kata layanan berasal dari kata layan yang memiliki arti menyediakan segala kebutuhan yang diperlukan oleh orang lain. Dalam menjalani kehidupan, setiap individu membutuhkan adanya pelayanan pada beberapa sektor. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, layanan berarti membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan

²³ Armaya, "Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah Di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues.", hlm. 28.

seseorang. Sedangkan pelayanan yakni usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang.²⁴

Layanan akademik adalah suatu produk yang diberikan kepada konsumen pendidikan yaitu peserta didik oleh sekolah atau madrasah dengan bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan mereka pada proses pembelajaran.²⁵ Menurut Rosita, layanan akademik merupakan suatu upaya sistematis dalam pendidikan dengan berperan memberikan fasilitas kepada peserta didik untuk menguasai kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga memiliki kemampuan mencapai kompetensi dasar yang ditetapkan.²⁶

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat diketahui bahwa layanan akademik siswa merupakan suatu layanan kependidikan yang diberikan kepada siswa di sekolah atau madrasah agar segala kebutuhan yang berkaitan dalam proses pembelajaran dapat terpenuhi dengan optimal. Layanan akademik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terstruktur untuk memenuhi kebutuhan pelayanan madrasah. Dalam lembaga pendidikan, untuk menunjang proses jalannya pendidikan maka sebuah layanan sangat diperlukan sehingga memiliki peran yang sangat penting. Kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan di antaranya juga ditentukan oleh pelayanan yang diberikan.²⁷

2. Fungsi Layanan Akademik

²⁴ Badan Pengembangan dan Pusat Bahasa, "Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," last modified 2021, accessed December 6, 2021, <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

²⁵ Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Madrasah," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 22, No. 2 (2015): 43.

²⁶ Nadira Martasubrata and Suwatno, "Mutu Layanan Akademik Sebagai Deeterminan Kepuasan Mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (2016): 138.

²⁷ Leli Santika, "Proses Layanan Akademik Di MTs Darussalam Siring Balak Kabupaten Pesisir Barat" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), hlm. 31.

Pelayanan akademik memiliki berbagai fungsi, dengan kedudukan sebagai pusat administrasi pembelajaran, akademik berperan secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses pendidikan. Tugas-tugas layanan akademik adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan layanan pendaftaran bagi siswa baru.
- b) Memberikan layanan atau dukungan untuk pengenalan lingkungan madrasah.
- c) Membuat, mengumpulkan, mendistribusikan, dan meringkas daftar hadir untuk guru dan siswa yang aktif dan tidak aktif.
- d) Mengumpulkan dan mengelola nilai siswa.
- e) Mempermudah pengelolaan ujian siswa.
- f) Memudahkan siswa untuk mengajukan beasiswa.
- g) Mengarsipkan dokumen akademik dari siswa dan lulusan.
- h) Melakukan pengelolaan perpustakaan dan pelayanan laboratorium.
- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.²⁸

Adapun indeks layanan akademik menurut Rosita et. Al, adalah sebagai berikut:

- a) Merancang materi, rencana kegiatan dan layanan bagi siswa dan lulusan.
- b) Pelaksanaan kegiatan dan pelayanan bagi siswa dan lulusan.
- c) Pengawasan dan evaluasi kegiatan pelayanan akademik siswa dan lulusan.
- d) Tugas lain yang diberikan oleh atasan.²⁹

²⁸ Ibid., hlm. 31-32.

²⁹ Ibid., hlm. 31.

3. Prinsip Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kecocokan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap penggunaan produk atau layanan (*fitness of use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kualitas bisa disebut juga dengan kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Menurut Collier, kualitas merupakan suatu organisasi atau lembaga mampu memberikan kebutuhan dan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Pendapat lain yaitu Goetsch dan Davis, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.³⁰

Dalam pendidikan, Sallis mengatakan bahwa kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan akademik yang berkualitas ketika pemenuhan kebutuhan sesuai dengan spesifikasi yang diperlukan oleh pelanggan.³¹ Kualitas layanan akademik di sekolah atau madrasah merupakan kesesuaian harapan pelanggan jasa pendidikan dengan layanan yang diterima pada proses pendidikan.³²

Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi, kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran dimana terdiri dari aspek kinerja (*performance*), keistimewaan produk (*features*), keterbatasan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), ketahanan (*durability*), kemampuan pelayanan

³⁰ Marthalina, "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta," *Jurnal MSDM* 5, No. 1 (2018): 10.

³¹ Ibid., hlm. 8.

³² Asti Putri Kartiwi and Udin Syaefudin Sa'ud, "Kualitas Layanan Akademik Madrasah," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 22, No. 2 (2015): 43.

(*serviceability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang dirasakan (*perceived quality*).³³

Menurut Amin Ibrahim, layanan yang berkualitas memiliki beberapa kriteria, antara lain sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan, yaitu proses pelayanan dilaksanakan dengan efektif dan mudah dipahami oleh pelanggan.
- b) Tanggung jawab dipegang sepenuhnya oleh petugas pelayanan, dan cekatan melakukan komunikasi dengan pelanggan apabila terjadi suatu hal.
- c) Reliabilitas, yaitu adanya konsistensi kinerja antara petugas pelayanan dan pelanggan.
- d) Kecakapan atau kehandalan, yaitu petugas pelayanan memiliki kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang baik tentang pelayanan yang diberikan.
- e) Komunikasi dijalankan secara lancar dan berkelanjutan dengan pelanggan terkait pelayanan, baik secara langsung maupun tak langsung melalui teknologi informasi.
- f) Keramahan, yaitu seorang petugas pelayanan memiliki kesabaran, perhatian, dan empati terhadap pelanggan.
- g) Keterbukaan, artinya informasi pelayanan yang dibutuhkan dapat diketahui dengan mudah.
- h) Kredibilitas antara pelanggan dan petugas pelayanan sehingga dapat membangun kepercayaan.

³³ Marthalina, "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di IPDN Kampus Jakarta," *Jurnal MSDM* 5, No. 1 (2018): 10.

- i) Kepastian pelayanan menjadi hal penting karena pelanggan menjadi mudah dalam memahami prosedur pelayanan dengan konsekuensi yang diberikan.
- j) Memahami dan mempelajari kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan yang dilayani.
- k) Prosedur, material maupun kelengkapan alat pendukung pelayanan bersifat nyata.
- l) Efisien, artinya bahwa pelayanan yang diberikan dibatasi dengan kebutuhan pelanggan sehingga proses terlaksana secara cepat dan tepat.
- m) Ekonomis, artinya waktu, biaya, dan tenaga yang diberikan sesuai dengan bidang pelayanan.³⁴

³⁴ Ibid., hlm. 8-9.