

**PENGARUH PENGELOAAN TATA USAHA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKADEMIK DI MADRASAH TSANAWIYAH (MTS)
NEGERI 3 CIREBON**

Muhamad Solukhi¹, Rifky Hidayat², Dewi Cahyani³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

[1solukhi1@gmail.com](mailto:solukhi1@gmail.com), [2rifkyhidayat2024@gmail.com](mailto:rifkyhidayat2024@gmail.com),

[3dewicahyani@syekhnurjati.ac.id](mailto:dewicahyani@syekhnurjati.ac.id)

ABSTRACT

Education is a serious effort made to explore and develop human capacity so that a change occurs, but in the process of knowledge, behavior, or principles that have been determined. Good administrative management will also create good services for the information needed for the operational activities of an organization or educational institution. the purpose of this study was to determine how much influence administrative management has on the quality of academic services at MTs Negeri 3 Cirebon. This study uses quantitative methods, with data collection techniques through questionnaires, observation and documentation then analyzed using simple linear regression using the SPSS 25 application. Based on the results of the study, it can be concluded that the effect of administrative management on the quality of academic services at MTs Negeri 3 Cirebon has a positive and significant effect, which has a significance of 0.00, which is smaller than 0.05. It can be said that Ho is rejected and Ha is accepted. It can be said that Ho is rejected and Ha is accepted or there is a significant positive influence between the administrative management variable and the academic service quality variable in the calculation of simple linear regression analysis. The coefficient of determination or R Square states that the administrative management variable has a positive and significant effect on the quality of academic services by 37.9% while the remaining 62.1% is influenced by other factors not examined. From the results of research and data processing obtained by the author, it can be seen that administrative management has an important influence and role in determining the quality of academic services at MTs N 3 Cirebon by 37.9%. This is based on the quality of administrative management that can have a positive impact on academic services.

Keywords: quality, academic management, administration

ABSTRAK

Pendidikan adalah upaya sungguh-sungguh yang dilakukan untuk menggali dan mengembangkan kapasitas manusia sehingga terjadi sebuah perubahan, namun dalam proses pengetahuan, perilaku, atau prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Pengelolaan tata usaha yang baik juga akan menciptakan pelayanan yang baik atas

informasi yang diperlukan untuk kegiatan operasional organisasi atau lembaga pendidikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengelolaan tata usaha dalam kualitas pelayanan akademik di MTs Negeri 3 Cirebon. Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode kuantitatif, meliputi kuesioner/survei, observasi, dan dokumentasi. Data kemudian diperiksa menggunakan regresi linier sederhana dengan program SPSS 25. Menurut penelitian, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengelolaan tata usaha dan kualitas pelayanan akademik di MTs Negeri 3 Cirebon. Hal ini ditunjukkan oleh signifikansi 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Dalam perhitungan analisis regresi linier sederhana dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima, atau terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel pengelolaan administrasi terhadap variabel kualitas pelayanan akademik. Koefisien determinan yang disebut juga dengan R Square menunjukkan bahwa variabel pengelolaan administrasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan sebesar 37,9% terhadap kualitas pelayanan akademik, sedangkan sisanya sebesar 62,1% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang diperoleh penulis, diketahui bahwa pengelolaan tata usaha berpengaruh dan berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan akademik di MTs N 3 Cirebon sebesar 37,9%. Hal ini didasarkan pada kualitas manajemen administrasi, yang dapat berdampak positif terhadap layanan akademis.

Kata kunci: kualitas akademik, pengelolaan, tata usaha

A. Pendahuluan

Pendidikan adalah upaya sungguh-sungguh yang dilakukan untuk menggali dan mengembangkan kapasitas manusia sehingga terjadi sebuah perubahan, namun dalam proses pengetahuan, perilaku, atau prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Sekolah sebagai lembaga pendidikan memegang peranan sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia (Ayurindah and Riduan 2022).

Terdapat berbagai macam kegiatan yang diselenggarakan oleh

sekolah. Agar kegiatan tersebut benar-benar berhasil mencapai tujuannya, diperlukan perencanaan, pengarahan, koordinasi, pengendalian, dan komunikasi. Oleh karena itu, administrasi sekolah diartikan sebagai sekumpulan kegiatan kerja dan manajemen yang terorganisasi dan sistematis yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mencapai tujuan sekolah (Ayurindah and Riduan 2022).

Manajemen administrasi yang baik juga akan memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan untuk

operasional organisasi atau lembaga pendidikan tersedia tepat waktu. Data yang dikelola oleh kantor administrasi sangat penting untuk mendukung layanan dan menyediakan dokumen yang dibutuhkan untuk membuat keputusan tentang sekolah (Alwina, Usmaidar, and Zaki 2023).

Mutu lembaga pendidikan umum pada awalnya akan ditentukan oleh seberapa baik bagian tata usaha administrasi memberikan layanannya, termasuk ketepatan waktu, keakuratan, dan keteraturannya. Memberikan layanan terbaik dan memenuhi tuntutan peserta didik selama proses belajar mengajar merupakan hal yang menjadi ciri layanan akademik yang bermutu. Jamaluddin dalam Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam menyatakan bahwa pengelolaan mutu layanan akademik pada hakikatnya adalah penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pembelajaran (Hidayati and Fadhilaturrohmah 2022).

Pengelolaan operasional administrasi atau usaha di sekolah sangat berpengaruh terhadap mutu layanan yang diberikan. Pendidikan di MTsN 3 Cirebon masih banyak yang bermasalah, namun pengelolaan

administrasi operasional akademiknya sudah baik, terlihat dari kepala tata usaha yang mengawasi pekerjaan stafnya, memberikan dukungan kepada stafnya ketika menghadapi tantangan, dan staf lainnya yang saling bekerja sama ketika menghadapi kesulitan, serta catatan administrasinya tertata dengan baik. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1). Untuk mengetahui pengelolaan tata usaha di MTsN 3 Cirebon. (2). Untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik di MTsN 3 Cirebon. (3). Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan tata usaha terhadap kualitas pelayanan akademik MTsN 3 Cirebon.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Saipul Annur, Nyanyu Khodijah, Amilda, Ibrahim, Ika Leilani, Hidayat, Nurviana (2021) dengan judul penelitian "*Peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar*" dalam penelitian ini adalah pada bagian tata usaha program ini, peran petugas tenaga kependidikan tata usaha terletak pada mutu pelayanan administrasi MTs Nurul Fajri. Persamaan dengan apa yang

dilakukan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang bagaimana staf tata usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, dan juga hasil kerja staf tata usaha sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam pengelolaan sekolah.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Julaiha, Jumrah, and Adiyono 2023) dengan judul penelitian “*Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Al-Ihsan dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah*” tujuan penelitian ini adalah pengelolaan administrasi di MTs Al-Ihsan Tanah Grogot dikelola dengan sangat baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, mengkaji bagaimana pengelolaan administrasi atau tata usaha dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Lalu penelitian yang dilakukan dalam jurnal (Bashori 2021) dengan judul penelitian “*Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah oleh Kepala Tata Usaha di SMPN 12 Sijunjung*” tujuan penelitian ini adalah: 1) mengetahui upaya kepala bagian tata usaha dalam meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah; 2)

mengidentifikasi upaya pengelola sekolah dalam meningkatkan kinerjanya; dan 3) mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peningkatan kinerja staf administrasi sekolah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu mengkaji bagaimana pengelola sekolah dalam meningkatkan kinerja agar pelayanan akademik berkualitas.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan dalam jurnal (Al Kurdi and Darmiyanti 2023) dengan judul penelitian “*Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi di MA Nihayatul Amal Rawamerta*” tujuan penelitian ini adalah idealnya kinerja staf administrasi diawali dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Efektivitas dan efisien kerja manajemen meningkat. Pekerjaan yang baik dari staf administrasi akan mempengaruhi kualitas sekolah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang bagaimana kinerja pegawai tata usaha untuk memberikan pelayanan administrasi, dan juga hasil kinerja pegawai tata usaha sangat berpengaruh terhadap

keberhasilan dalam pengelolaan sekolah.

Terakhir penelitian yang dilakukan dalam jurnal (Setyawan and Istiqomah 2023a) dengan judul penelitian *"Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha di FTIK UINSI Samarinda"*. Penelitian ini fokus pada pelayanan administrasi tata usaha yang memberikan perbedaan persepsi penerimaan dikalangan mahasiswa FTIK UINSI Samarinda. Oleh karena itu, hasil yang dicapai dalam pelayanan administrasi tata usaha FTIK UINSI Samarinda dari sudut pandang mahasiswa dapat dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang perlu lebih ditingkatkan dan diperhatikan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu, mengkaji bagaimana pelayanan administrasi tata usaha dalam meningkatkan kualitas.

B. Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam metodologi penelitian ini adalah kajian ilmiah yang metodis terhadap komponen, fenomena, dan hubungan subjek penelitian (Priadana and Sunarsi 2021). Desain penelitian yang

digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei, yang juga dikenal sebagai penelitian berbasis kuesioner. Kuesioner adalah dokumen standar yang mencakup sejumlah pertanyaan (Priyono 2008).

Para peneliti menggunakan survei untuk mendapatkan data yang komprehensif. Demikian pula, penelitian survei cenderung kurang rumit, menggunakan alat analisis statistik yang kurang canggih (statistik deskriptif). Penelitian ini dilaksanakan di Jalan Kalibaru Timur No. 36 B, Arjawinangun, Kecamatan Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat.

Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di MTs Negeri 3 Cirebon karena menemukan sejumlah tantangan dan fenomena terkait penyelenggaraan administrasi niaga dan mutu layanan akademik. Arikunto mengatakan bahwa seluruh populasi menjadi sampel penelitian apabila jumlah subjek kurang dari 100. Namun, dapat dipilih 10–15% atau 15–25% apabila subjeknya lebih dari 100 (Arikunto 2017). Dengan menggunakan definisi tersebut, maka besar sampel penelitian adalah $349 \times 10\% = 34,9$ atau berjumlah 35 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket dengan pertanyaan tertutup, observasi nonpartisipatif dan dokumentasi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* dengan empat alternatif jawaban dalam setiap *item* instrumennya untuk meminimalisir bias atau penyimpangan dari kebenaran dalam pengumpulan dan analisis data. Kemudian teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah analisis deskriptif statistik, uji persyaratan, analisis regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Analisis Deskriptif Statistik

Hasil penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan angket dalam bentuk *Print Out* kepada responden yang berada di MTs Negeri 3 Cirebon. Peneliti meminta bantuan kepada kepala kurikulum untuk mengkondisikan penyebaran angket kepada para guru, siswa dan memberikan jangka waktu pengisian angket selama satu minggu. Pada penelitian ini hanya beberapa guru dan siswa untuk menjadi responden. Dikarenakan jumlah populasi guru dan

siswa lebih dari 100 orang maka penelitian ini menggunakan penelitian populasi yang dimana seluruh guru MTs 3 Cirebon menjadi responden.

Berdasarkan data yang didapat dari 35 responden, terlihat bahwa jumlah skor sesuai dengan data yang disebarluaskan melalui angket pengelolaan tata usaha sebesar 2497, dengan jumlah pernyataan angket sebanyak 20 item, dengan jumlah 35 responden. Maka skor item ideal angket tersebut adalah 20 item x 35 responden x 4 skor tertinggi tiap item 2800. Berdasarkan data di atas menerangkan bahwa pengelolaan tata usaha pada MTs Negeri 3 Cirebon termasuk dalam kategori sangat tinggi, di mana dengan frekuensi sebanyak 35 orang dengan hasil persentase 89%.

Berdasarkan data yang didapat dari 35 responden, terlihat bahwa jumlah skor sesuai dengan data yang disebarluaskan melalui angket kualitas pelayanan akademik sebesar 2550, dengan jumlah pernyataan angket sebanyak 20 item, dengan jumlah 35 responden. Maka skor item ideal angket tersebut adalah 20 item x 35 responden x 4 skor tertinggi tiap item 2800. Berdasarkan data di atas menerangkan bahwa kualitas

pelayanan akademik pada MTs Negeri 3 Cirebon termasuk dalam kategori sangat tinggi, dimana dengan frekuensi sebanyak 35 orang dengan hasil persentase 91%.

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh pengelolaan tata usaha terhadap kualitas pelayanan akademik di MTs Negeri 3 Cirebon dapat dilihat pada hasil analisis regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi berikut ini:

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Stand ardize d Coeffi cients	T	
	B	Std. Error			
1	(Constant)	31,210	9,298	3,357	
	Pengelolaan Tata Usaha	,584	,130	,616	4,492

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: SPSS 25, 2024

Berdasarkan hasil regresi sederhana diatas menunjukkan bahwa nilai constanta sebesar 31,210 dan nilai pengelolaan tata usaha sebesar 0,584 dari keterangan tersebut. Dengan demikian, nilai signifikansi yang diperoleh pada tabel diatas yaitu 0,00 artinya lebih kecil dari 0,05.

Dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima atau ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel pengelolaan tata usaha terhadap variabel kualitas pelayanan akademik.

Tabel 2 Hasil Analisis Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,616 ^a	,379	,361	4,182

a. Predictors: (Constant), Pengelolaan Tata Usaha

Sumber: SPSS 25, 2024

Berdasarkan analisis koefisiensi determinasi diatas menunjukkan nilai R Suquare sebesar 0,379. jadi dapat diketahui pengelolaan tata usaha (X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik (Y) sebesar 37,9%, dan sisanya 62,1% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang bukan fokus penelitian. Kualitas pelayanan sekolah sangat berpengaruh dengan pengelolaan tata usaha atau administrasi yang ada disekolah. Semakin bagus pengelolaan tata usaha, akan semakin meningkat kualitas pelayanan akademik. Pengelolaan tata usaha merupakan pendukung kualitas pelayanan akademik, seperti pengarsipan, surat menyurat. Dan Konsep pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha/bisnis,

tetapi juga dipakai pada dunia pendidikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan akademik sangat berpengaruh dengan pengelolaan tata usaha atau administrasi yang ada disekolah. Semakin bagus pengelolaan tata usaha, akan semakin meningkat kualitas pelayanan akademik. Pengelolaan tata usaha merupakan pendukung kualitas pelayanan akademik, seperti pengarsipan, surat menyurat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MTs Negeri 3 Cirebon, dengan metode penyebaran angket yang telah diperoleh hasil analisis dekriptif. Dapat diketahui bahwa pengelolaan tata usaha MTs Negeri Cirebon termasuk dalam kategori sangat tinggi, di mana dengan frekuensi sebanyak 35 orang dengan hasil persentase 89%.. Hal ini menunjukan bahwa pengelolaan tata usaha merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting dan sangat perlu diperhatikan dalam setiap lembaga pendidikan. Dikarenakan lembaga pendidikan merupakan sebuah wadah atau tempat berlangsungnya kegiatan penyampaian pengetahuan, pembentukan karakter dan mendewasakan pikiran oleh pendidik kepada peserta didik.

Keseluruhan proses pengorganisasian dan pelaksanaan kegiatan yang terencana dan disengaja, serta pengawasan kegiatan tertulis di sekolah secara lebih efektif dan efisien, merupakan bagian dari pengelolaan fungsi administratif atau pendidikan sekolah dalam rangka mendukung tercapainya tujuan pendidikan (Hidayatulloh et al. 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MTs Negeri 3 Cirebon, dengan metode penyebaran angket yang telah diuji validitas kepada 35 responden. Hasil analisis distribusi frekuensi menujukkan bahwa peningkatan kinerja di MTs Negeri 3 Cirebon memperoleh persentase sebesar 91% yang artinya sangat tinggi.

Kualitas pelayanan akademik merupakan evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan cara membandingkannya dengan harapannya terhadap pelayanan yang diharapkan diterimanya. Dalam hal ini dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik diungkapkan melalui persepsi penerima pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan

penerimanya maka kualitas pelayanannya akan baik dan sebaliknya. Jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan maka kualitas pelayanan akan buruk (Setyawan and Istiqomah 2023b)

D. Kesimpulan

1. Pengelolaan tata usaha pada MTs Negeri 3 Cirebon termasuk dalam kategori sangat tinggi, dimana dengan frekuensi sebanyak 35 orang dengan hasil persentase 89%
2. Peningkatan kualitas pelayanan akademik pada Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Cirebon juga termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan frekuensi sebanyak 35 orang dengan persentase sebanyak 91%
3. Pengaruh pengelolaan tata usaha (X) terhadap kualitas pelayanan akademik (Y) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Kabupaten Cirebon. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh hasil bahwa pengelolaan tata usaha berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan akademik yaitu sebesar 584. Nilai konstanta sebesar 31,210, setiap peningkatan satu persen

pengelolaan tata usaha maka nilai kualitas pelayanan akademik sebesar 584. Koefisien bernilai positive yang apabila pengelolaan naik maka peningkatan kualitas pelayanan akademikpun ikut naik. Dan dari hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel pengelolaan tata usaha sebesar 0,379 hal ini dibuktikan dengan uji koefisien determinasi yaitu dengan nilai R square sebesar 37,9% yang artinya variabel peningkatan kinerja. Sedangkan sisanya sebesar 62,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwina, Dhea, Usmaidar Usmaidar, and Ahmad Zaki. 2023. "Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Swasta Gebang." *Ta'rim: Jurnal Pendidikan Dan Anak Usia Dini* 4(2):28–34.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. "Pengembangan Instrumen Penelitian Dan Penilaian Program." Yogyakarta: Pustaka Pelajar 53.
- Ayurindah, Shella, and Muhammad Riduan. 2022. "Peran Tata Usaha Sekolah Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah." *Manhaji: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*

- 1(1):34–40.
- Bashori, Bashori. 2021. "Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Oleh Kepala Tata Usaha Di SMPN 12 Sijunjung." *PRODU: PROKURASI EDUKASI-JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM* 3(1).
- Hidayati, Nur, and Hilda Fadhilaturrohmah. 2022. "Manajemen Mutu Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Madrasah Aliyah Negeri 1 Banyuwangi." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam* 4(2):236–48.
- Hidayatulloh, Arlan, Dede Asiah, Irfan Afandi, Pipin Pitriyani, and Rama Aditya. 2022. "Pengelolaan Administrasi Sekolah Di MI Jayasari." *J-STAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah* 1(2):355–60.
- Julaiha, Julaiha, Siti Jumrah, and Adiyono Adiyono. 2023. "Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Al-Ihsan Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah." *Journal on Education* 5(2):3108–13.
- Al Kurdi, Sulaeman, and C. A. Astuti Darmiyanti. 2023. "Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di MA Nihayatul Amal Rawamerta." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(4):513–17.
- Priadana, M. Sidik, and Denok Sunarsi. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Priyono, A. E. 2008. *Paradigma Islam: Interpretasi Untuk Aksi*. PT Mizan Publiko.
- Setyawan, Muhammad Nurhadi, and Ridha Istiqomah. 2023a. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha Di Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda." *Borneo Journal of Islamic Education* 3(1):43–52.
- Setyawan, Muhammad Nurhadi, and Ridha Istiqomah. 2023b. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha Di FTIK UINSI Samarinda." *Borneo Journal of Islamic Education* 3(1):43–52.