



Aktualisasi Kualitas Layanan Tata Usaha dalam Pengelolaan Administrasi

Studi Kasus MTs Darussalam Parigi Baru Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan

Erika Damayanti¹, Mohammad Muhtadi², Abdul Kholiq³

¹⁻³ Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Amanah Al-Gontory, Indonesia

Email: erikadamay8@gmail.com^{1*}, mohammadmuhtadi79@gmail.com²

acholiq@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: erikadamay8@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the actualization of administrative service quality in managing school administration at MTs Darussalam Parigi Baru, Pondok Aren District, South Tangerang City, including service implementation, challenges encountered, and improvement efforts. This research employed a qualitative approach using a case study method through observation, interviews, and documentation involving the head of administration, administrative staff, teachers, and students. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that administrative services have been implemented reasonably well through the application of excellent service principles, including reliability, responsiveness, responsibility, and effective communication in correspondence and student administration services. However, several challenges remain, such as limited human resources, partially manual filing systems, inadequate administrative facilities, and the absence of well-established standard operating procedures (SOPs). Improvement efforts have been carried out through strengthening work coordination, enhancing staff discipline, and developing a more structured administrative system. This study concludes that the quality of administrative services plays a strategic role in supporting administrative effectiveness and improving the quality of educational services in madrasahs.*

Keywords: Administrative Management; Administrative Staff; Excellent Service; Madrasah; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis aktualisasi kualitas layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi di MTs Darussalam Parigi Baru Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan, meliputi pelaksanaan layanan, kendala, dan upaya peningkatannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap kepala tata usaha, staf tata usaha, guru, dan peserta didik. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tata usaha telah berjalan cukup baik melalui penerapan prinsip pelayanan prima, seperti keandalan, daya tanggap, tanggung jawab, serta komunikasi pelayanan yang efektif dalam administrasi persuratan dan kesiswaan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, sistem pengarsipan yang sebagian masih manual, sarana administrasi yang belum optimal, serta belum tersusunnya SOP pelayanan secara memadai. Upaya peningkatan dilakukan melalui penguatan koordinasi kerja, peningkatan kedisiplinan staf, dan pengembangan sistem administrasi yang lebih terstruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha berperan penting dalam mendukung efektivitas administrasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Madrasah; Pelayanan Prima; Pengelolaan Administrasi; Tata Usaha.

1. PENDAHULUAN

Administrasi pendidikan merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan lembaga pendidikan. Administrasi pendidikan tidak hanya berkaitan dengan kegiatan pencatatan dan dokumentasi, tetapi juga mencakup proses pengelolaan informasi, pelayanan akademik, pengarsipan, pengelolaan data peserta didik, serta pelayanan administratif lainnya yang menunjang kelancaran proses pendidikan (Purwanto, 2014). Dalam konteks lembaga pendidikan, administrasi yang tertata dengan baik akan membantu terciptanya sistem kerja yang efektif, efisien, dan terorganisasi sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara optimal (Sagala, 2010). Oleh karena itu, keberhasilan

penyelenggaraan pendidikan tidak terlepas dari kualitas pengelolaan administrasi yang dilakukan oleh tenaga tata usaha sebagai pelaksana utama administrasi sekolah maupun madrasah.

Tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional lembaga pendidikan karena menjadi pusat pelayanan administratif bagi seluruh unsur sekolah, mulai dari kepala madrasah, tenaga pendidik, peserta didik, hingga masyarakat (Kompri, 2015). Pelayanan tata usaha yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengelolaan pendidikan, mempercepat alur administrasi, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Ratminto & Winarsih, 2010). Dalam praktiknya, kualitas layanan tata usaha dapat dilihat melalui ketepatan pelayanan, kecepatan penyelesaian administrasi, keramahan petugas, akurasi data, serta kemampuan memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan (Barata, 2003). Dengan demikian, kualitas layanan tata usaha menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan tata kelola pendidikan yang profesional dan akuntabel.

Dalam lingkungan pendidikan madrasah, tata usaha tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai pendukung manajemen pendidikan berbasis layanan. Hal ini karena madrasah memiliki karakteristik tersendiri yang memadukan sistem pendidikan umum dan nilai-nilai keislaman dalam pengelolaan lembaganya (Mulyasa, 2017). Oleh sebab itu, tata usaha dituntut mampu memberikan pelayanan administratif yang efektif sekaligus mendukung budaya kerja yang disiplin, tertib, dan profesional. Pelayanan administrasi yang berkualitas akan membantu terciptanya lingkungan pendidikan yang kondusif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Fattah, 2013).

Perkembangan tuntutan profesionalisme dalam dunia pendidikan menyebabkan kualitas layanan administrasi menjadi perhatian penting dalam pengelolaan lembaga pendidikan modern. Madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem administrasi yang semakin kompleks. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan administratif, seperti pengelolaan arsip yang belum optimal, keterbatasan sumber daya manusia, lambannya proses pelayanan, hingga belum maksimalnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi pendidikan (Barthos, 2013). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan tata usaha di beberapa lembaga pendidikan masih menghadapi tantangan yang perlu diperbaiki agar pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan dalam administrasi pendidikan pada dasarnya berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Konsep SERVQUAL tersebut banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi pendidikan. Dalam konteks madrasah, penerapan pelayanan yang responsif dan profesional akan meningkatkan kepuasan guru, siswa, maupun masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan (Purnamawati, 2012). Oleh karena itu, kualitas pelayanan tata usaha tidak hanya dilihat dari aspek administratif semata, tetapi juga dari kemampuan membangun hubungan pelayanan yang baik dengan pengguna layanan.

Selain itu, perkembangan sistem administrasi pendidikan berbasis digital turut memengaruhi pola kerja tata usaha di sekolah dan madrasah. Penggunaan sistem informasi administrasi pendidikan menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan pelayanan administrasi (Nurhidayah, 2023). Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses administrasi dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan transparan. Akan tetapi, implementasi sistem administrasi digital juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang memadai agar pelayanan dapat berjalan secara optimal (Azwardi, 2022). Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tata usaha tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis administrasi, tetapi juga kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan sistem pelayanan modern.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi memiliki hubungan erat dengan efektivitas pengelolaan pendidikan. Penelitian Aini (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan guru dalam menjalankan aktivitas pendidikan. Sementara itu, penelitian Noorindahwati & Hanik (2023) menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi pendidikan yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di madrasah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ridwan (2018) juga menjelaskan bahwa administrasi pendidikan yang tertata dengan baik dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Akan tetapi, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada administrasi pendidikan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji aktualisasi kualitas layanan tata usaha melalui pendekatan empiris pada lembaga madrasah tertentu.

Penelitian mengenai tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah juga dilakukan oleh Amiroh et al. (2025), yang menjelaskan bahwa tata usaha memiliki kontribusi penting dalam menciptakan pelayanan pendidikan yang efektif dan terorganisasi. Selain itu, Nurinten (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan tenaga administrasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kemampuan komunikasi pelayanan. Namun demikian, penelitian mengenai implementasi kualitas layanan tata usaha pada lembaga madrasah berbasis studi kasus masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi secara mendalam.

Dalam perspektif manajemen mutu pendidikan, pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan bagian dari upaya peningkatan mutu lembaga pendidikan secara menyeluruh. Sallis (2006) menjelaskan bahwa total quality management dalam pendidikan menekankan pentingnya keterlibatan seluruh unsur lembaga pendidikan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna layanan. Dengan demikian, tenaga tata usaha sebagai bagian dari sistem manajemen pendidikan memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi secara konsisten. Hal ini sejalan dengan pandangan Goetsch & Davis (2002) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus berorientasi pada kepuasan pengguna dan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas layanan tata usaha memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas administrasi pendidikan di madrasah. Pelayanan administrasi yang cepat, akurat, responsif, dan profesional akan memberikan dampak positif terhadap kelancaran penyelenggaraan pendidikan serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Namun, berbagai kendala administratif yang masih ditemukan menunjukkan perlunya evaluasi dan pengembangan kualitas pelayanan tata usaha di lingkungan madrasah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktualisasi kualitas layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi di MTs Darussalam Parigi Baru Pondok Aren Tangerang Selatan, mengidentifikasi bentuk implementasi pelayanan administratif, serta mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan tata usaha di lingkungan madrasah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam aktualisasi kualitas layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi pendidikan di madrasah. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman kontekstual mengenai fenomena yang terjadi berdasarkan realitas empiris di lapangan.

Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan desain penelitian kualitatif deskriptif. Desain tersebut digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena secara sistematis mengenai implementasi kualitas layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi pendidikan di madrasah. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap proses, pengalaman, serta dinamika pelayanan administrasi berdasarkan perspektif informan penelitian.

Lokasi, Subjek, dan Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di MTs Darussalam Parigi Baru Pondok Aren Tangerang Selatan. Pemilihan lokasi dilakukan berdasarkan pertimbangan kesesuaian dengan fokus penelitian terkait layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi madrasah.

Subjek penelitian terdiri atas pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam layanan administrasi madrasah, yaitu:

- a. Kepala madrasah
- b. Kepala tata usaha
- c. Tenaga pendidik
- d. Peserta didik sebagai pengguna layanan administrasi

Sementara itu, objek penelitian berfokus pada aktualisasi kualitas layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi pendidikan, termasuk bentuk implementasi pelayanan, efektivitas pengelolaan administrasi, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut:

- a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pelaksanaan layanan tata usaha serta proses pengelolaan administrasi pendidikan di lingkungan madrasah.

- b. Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi

mengenai implementasi kualitas layanan tata usaha, pola pengelolaan administrasi, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administratif.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, dokumen administrasi, struktur organisasi, laporan kegiatan, dan dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi:

a. Reduksi Data

Tahap ini dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data sesuai kebutuhan penelitian.

b. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif agar memudahkan proses interpretasi.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh melalui proses interpretasi terhadap pola, hubungan, serta temuan empiris yang ditemukan selama penelitian berlangsung.

Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, meliputi:

a. Triangulasi Sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan penelitian;

b. Triangulasi Teknik, yaitu melakukan pengecekan silang antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dengan penerapan triangulasi, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktualisasi Kualitas Layanan Tata Usaha dalam Pengelolaan Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tata usaha di MTs Darussalam Parigi Baru Pondok Aren Tangerang Selatan telah berjalan dengan kategori cukup baik, meskipun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan melalui pelaksanaan berbagai layanan administrasi yang relatif responsif dan mampu memenuhi kebutuhan administrasi warga madrasah, baik peserta didik, tenaga pendidik, maupun pihak manajemen sekolah.

Aktualisasi layanan tata usaha diwujudkan melalui beberapa bentuk pelayanan administratif, meliputi pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, administrasi peserta didik, pelayanan kebutuhan administrasi guru, serta administrasi akademik madrasah. Dalam praktiknya, layanan tersebut telah berjalan secara terstruktur sesuai kebutuhan kelembagaan. Akan tetapi, hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian proses administrasi masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kendala, seperti keterlambatan pencarian dokumen dan risiko kehilangan data administratif pada kondisi tertentu.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan tata usaha di madrasah belum sepenuhnya didukung oleh sistem administrasi yang terintegrasi. Pada beberapa aktivitas administratif, penggunaan sistem manual masih mendominasi sehingga efektivitas pelayanan belum berlangsung secara maksimal, khususnya ketika terjadi peningkatan volume pekerjaan administratif.

Faktor Pendukung Kualitas Layanan Tata Usaha

Penelitian menemukan adanya sejumlah faktor yang mendukung terlaksananya layanan tata usaha di MTs Darussalam. Salah satu faktor utama ialah kompetensi pegawai tata usaha yang dinilai cukup memadai dalam menjalankan tugas administratif. Selain itu, sikap pelayanan yang ramah, responsif, serta kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat turut memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan.

Kualitas interaksi antara petugas tata usaha dengan pengguna layanan menjadi aspek penting dalam membangun efektivitas administrasi madrasah. Meskipun jumlah tenaga tata usaha terbatas, kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan kebutuhan administratif menunjukkan adanya komitmen kerja yang cukup baik dalam menunjang pelayanan pendidikan.

Faktor Penghambat Kualitas Layanan Tata Usaha

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan tata usaha. Hambatan utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia (SDM)

yang belum sebanding dengan beban kerja administratif. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan, terutama pada periode tertentu, seperti awal tahun ajaran baru, proses kelulusan, maupun kebutuhan administrasi akademik yang meningkat secara bersamaan.

Selain faktor SDM, hambatan teknis juga memengaruhi efektivitas pelayanan, di antaranya ketidakstabilan jaringan internet dan belum optimalnya sistem administrasi berbasis digital. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses pelayanan serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan maupun kehilangan data administratif.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tata usaha di MTs Darussalam berada pada kategori cukup baik, namun masih menghadapi sejumlah kendala struktural dan teknis yang memengaruhi optimalisasi pelayanan administrasi.

Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menekankan pentingnya aspek *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan pelayanan) sebagai indikator keberhasilan layanan administrasi. Sikap pegawai tata usaha yang ramah dan responsif menunjukkan adanya implementasi dimensi pelayanan yang cukup baik, meskipun aspek keandalan pelayanan belum sepenuhnya maksimal akibat keterbatasan sistem dan sumber daya.

Dalam perspektif administrasi pendidikan, tata usaha memiliki fungsi penting sebagai pusat pengelolaan informasi dan pelayanan administratif yang mendukung efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, kualitas layanan tata usaha tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan sistem administrasi yang efektif dan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keterbatasan jumlah staf tata usaha menjadi faktor dominan yang memengaruhi efektivitas pelayanan, terutama pada periode administrasi dengan intensitas kerja tinggi.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi pendidikan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga administrasi, sistem kerja, serta dukungan sarana dan prasarana kelembagaan. Namun demikian, penelitian ini memperlihatkan temuan spesifik bahwa penggunaan sistem administrasi yang masih bersifat manual di lingkungan madrasah berpotensi meningkatkan risiko kehilangan data dan keterlambatan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan perlunya penguatan sistem administrasi berbasis digital guna meningkatkan efisiensi kerja tata usaha.

Secara reflektif, penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan tata usaha tidak cukup hanya mengandalkan kompetensi pegawai, tetapi juga memerlukan pembenahan sistem administrasi, penambahan tenaga tata usaha yang proporsional, serta optimalisasi infrastruktur pendukung layanan. Dengan demikian, kualitas pengelolaan administrasi pendidikan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aktualisasi kualitas layanan tata usaha dalam pengelolaan administrasi di MTs Darussalam Parigi Baru Pondok Aren Tangerang Selatan telah terlaksana dengan kategori cukup baik, meskipun belum mencapai tingkat optimalitas secara menyeluruh. Pelaksanaan layanan tata usaha telah mampu mendukung kebutuhan administratif madrasah melalui berbagai bentuk pelayanan, seperti pengelolaan surat menyurat, pengarsipan dokumen, administrasi peserta didik, pelayanan administrasi tenaga pendidik, serta administrasi akademik. Keberlangsungan layanan tersebut mencerminkan adanya upaya institusi dalam mendukung efektivitas tata kelola administrasi pendidikan di lingkungan madrasah.

Meskipun demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa implementasi layanan tata usaha masih menghadapi sejumlah keterbatasan yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Ketidakseimbangan antara jumlah tenaga tata usaha dengan beban pekerjaan administratif menjadi faktor dominan yang memengaruhi kelancaran layanan, terutama pada periode dengan intensitas administrasi yang tinggi, seperti awal tahun pelajaran dan masa kelulusan peserta didik. Selain itu, sistem administrasi yang sebagian masih bersifat manual serta kendala teknis berupa ketidakstabilan jaringan turut memengaruhi efisiensi pelayanan dan berpotensi menimbulkan hambatan dalam pengelolaan data administrasi.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan tata usaha tidak hanya ditentukan oleh kompetensi dan sikap profesional pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sistem administrasi dan kecukupan sumber daya pendukung. Dengan demikian, peningkatan kualitas pengelolaan administrasi pendidikan memerlukan penguatan tata kelola layanan melalui optimalisasi sistem administrasi berbasis digital, penyesuaian kapasitas sumber daya manusia, serta pengembangan mekanisme kerja yang lebih adaptif terhadap dinamika kebutuhan administratif madrasah.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas layanan administrasi pendidikan merupakan hasil interaksi antara kualitas sumber daya manusia, sistem pengelolaan administrasi, dan dukungan infrastruktur kelembagaan. Oleh sebab itu, penelitian

selanjutnya direkomendasikan untuk mengembangkan kajian mengenai transformasi layanan tata usaha berbasis digital dalam konteks madrasah, termasuk pengaruhnya terhadap efektivitas administrasi pendidikan dan kepuasan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas layanan tata usaha di madrasah memerlukan penguatan pada aspek sumber daya manusia, sistem administrasi, serta dukungan infrastruktur pelayanan. Pihak madrasah disarankan untuk melakukan penyesuaian kapasitas tenaga tata usaha sesuai dengan kompleksitas beban kerja administratif, terutama pada periode dengan intensitas pelayanan yang tinggi. Selain itu, optimalisasi sistem administrasi berbasis digital perlu dikembangkan secara lebih terstruktur guna meminimalkan risiko kehilangan data, meningkatkan efisiensi pengarsipan, serta mempercepat proses pelayanan administratif. Penguatan kompetensi pegawai melalui pelatihan berkelanjutan juga menjadi langkah strategis dalam mendukung profesionalisme layanan tata usaha. Di sisi akademik, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajian mengenai efektivitas digitalisasi administrasi pendidikan pada lembaga madrasah dengan pendekatan dan konteks yang lebih beragam sehingga menghasilkan pengembangan konseptual yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan administrasi pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2020). *Kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam meningkatkan kepuasan guru di SMP Negeri 5 Yogyakarta* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Amiroh, T., Kanada, R., Marlina, L., & Safitri, D. (2025). Pelaksanaan tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah di madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Azwardi. (2022). Konsepsi mutu pada lembaga pendidikan. *ALACRITY: Journal of Education*. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v2i1.52>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Barthos, B. (2013). *Manajemen kearsipan untuk lembaga negara, swasta, dan perguruan tinggi*. Bumi Aksara.
- Fattah, N. (2013). *Landasan manajemen pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Fikri, M. (2019). *Manajemen tata usaha dalam mendukung efektivitas administrasi Madrasah Tsanawiyah* (Tesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Gie, T. L. (2009). *Administrasi perkantoran modern*. Liberty.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2002). *Manajemen mutu total* (B. Molan, Trans.). Prenhallindo.
- Kamarudding Sellang. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Qiara Media Partner.
- Kompri. (2015). *Manajemen sekolah: Teori dan praktik*. Alfabeta.

- Lestari, D. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap pelayanan administrasi sekolah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Pendidikan*, 10(2).
<https://doi.org/10.26858/jak2p.v2i1.10155>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyasa, E. (2017). *Manajemen berbasis sekolah*. Remaja Rosdakarya.
- Noorindahwati, & Hanik, S. U. (2023). Pengelolaan administrasi pendidikan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan di MTs Modern Al Huda Wringinanom Gresik. *PROGRESIF*, 1(1).
- Nurhidayah, R. (2023). Pengembangan SIPINTER: Fasilitas pengolahan administrasi pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 3425–3434.
- Nurinten, I. G. N. A. (2024). Analisis kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar. *Jurnal Widya Publika*, 12(2).
<https://doi.org/10.70358/widyapublika.v12i2.1206>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnamawati, E. (2012). Analisis kualitas layanan dengan metode SERVQUAL dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 3(1).
- Purwanto, M. N. (2014). *Administrasi dan supervisi pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, L. (2021). *Implementasi pelayanan prima dalam administrasi sekolah berbasis Islam* (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Ridwan, M. (2018). Pengelolaan administrasi kesiswaan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 6(1).
- Sagala, S. (2010). *Administrasi pendidikan kontemporer*. Alfabeta.
- Sallis, E. (2006). *Total quality management in education*. Kogan Page.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.