

KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DENGAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH

Amirudin

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung
amirudin@radenintan.ac.id

Abstrak

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di madrasah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah/madrasah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan. Tata usaha sekolah/madrasah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, karena sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah/madrasah. Akan tetapi staf tata usaha masih belum cukup baik melayani administrasi ketatausahaan.

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.

Kata Kunci: Kinerja, Mutu Layanan, Administrasi

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa layanan pendidikan yang dibeli oleh para pelanggan pendidikan. Pelanggan utama dari lembaga pendidikan adalah peserta didik, atau mahasiswa. Di samping itu masih banyak lagi pelanggan yang lain. Apabila produsen tidak mampu meningkatkan kualitas layanan, dalam hal ini jasa pendidikan, disebabkan karena mutu yang kurang disenangi oleh pelanggan, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, pelayanan yang kurang baik, maka produk yang ditawarkan tidak akan laku, akibatnya sekolah akan mundur, juga berimbas pada berkurangnya peminat, dan pada akhirnya sekolah/lembaga tersebut akan ditutup.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat

pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah. Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Karena pekerjaan tata usaha bersifat administratif yang tunduk pada aturan sifatnya khusus.

KAJIAN LITERATUR

Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan langsung dengan peserta didik.

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum

Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala sekolah serta kurikulum peserta didik yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar. Peran pegawai tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan.¹

Seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha sekolah idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. *Pertama*, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi kepuasan. *Kedua*, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai *publik relation* sekolah.² Dengan demikian peran tata usaha sekolah sebagai salah satu sumber informasi sekolah menjadi semakin strategis.

Kegiatan tata usaha harus menunjang kegiatan administratif manajemen. Oleh karena itu kegiatan-kegiatannya harus direncanakan, diarahkan, dikoordinasikan, dikontrol dan dikomunikasikan agar benar-benar berdaya guna.

Disetiap lingkungan lembaga pendidikan dari unit terendah sampai unit yang tertinggi diperlukan dan diselenggarakan kegiatan tata usaha yang terarah dan tertib. Menurut Hadari Nawawi berikut beberapa kegiatan tata usaha diantaranya adalah:

1. Penerimaan dan Pencatatan Peserta Didik Baru/Mahasiswa
2. Daftar Hadir atau Absensi

¹ Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993) h.98

²Rufqotuz Zakhroh, Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik, *Jurnal Didaktika*, Vol.17 No.2 (Februari 2013) h.61

3. Dokumentasi Kelas/Sekolah dan laporan-laporan
4. Pengaturan Proses Pembelajaran
5. Agenda, Arsip dan Ekspedisi

Setiap lembaga pendidikan formal sebagai organisasi kerja tidak dapat melepaskan diri dari keharusan berkomunikasi dengan pihak luar. Disamping itu juga komunikasi ke dalam harus dilakukan secara tertulis seperti yang banyak dilakukan dalam komunikasi dengan pihak luar.³

Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: supplier, input, proses, output, dan customer.

Pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.⁴

Sekolah bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Pelayanan Tenaga Administrasi, melalui layanan administratif akan terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani dengan menjunjung tinggi kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, kebenaran, keramahan dalam pelayanan.

Ditinjau dari definisinya, pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

³ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1992) h.55-59

⁴ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2007) h.193

yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁵ Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Berbicara tentang pelayanan tentu tidak akan terlepas kaitannya dengan mutu, karena di dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan.⁶ Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku *Teori Administrasi Pendidikan* antara lain sebagai berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa
- b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
- c. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
- d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerima jasa
- f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
- g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal⁷

Adapun kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau

⁵Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) h.2

⁶ Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011) h.127

⁷*Ibid*, h.128

diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Tata Usaha

Pada dasarnya kinerja adalah tingkat pencapaian pelaksanaan tugas pegawai berdasarkan wewenang dan tanggung jawabnya. Untuk mencapai kinerja yang baik tentu bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan banyaknya hal atau aspek yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seorang pegawai baik itu aspek mekanisme organisasi, grup, karakteristik individu, maupun individual.

Istilah kinerja berasal dari kata *JobPerformance* atau *actual performance*, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Davis menyatakan bahwa "*performance: the outcomes, or end results, are typically measured in various forms of three criteria: quantity and quality of products and services; level of customer service*". Kinerja merupakan hasil atau hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk sertalayanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.⁸

Menurut Wilson kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*).⁹

Sedangkan menurut Simamora yang dikutip oleh Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo di dalam bukunya yang berjudul *teori kinerja dan pengukurannya* kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu.¹⁰

⁸ Syamsuddin, Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol 8 No.2 (Juli-Desember 2015) h.26

⁹Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012) h.231

¹⁰ Hamzah B Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012) h.62

Dari pengertian di atas, maka dapat disimpulkan kinerja adalah sebagai perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan

1. Pengertian Tata Usaha

Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work, office management* atau *recording and reporting system*. Dalam bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*.

Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi barang. Dilihat dari pengertiannya, kegiatan tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi juga menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud warkat. Dengan kata lain, administrasi ketatausahaan adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh pemimpin (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah.¹¹

Tata usaha secara sistematis merupakan bagian manajemen, yaitu ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Secara umum inti dari kegiatan tata usaha mencakup 6 pola fungsi, yaitu:

- a. *Menghimpun*, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan. Seperti, memeriksa jumlah dan alamat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi; memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat; dan meneliti tanda kerahasiaan surat.
- b. *Mencatat*, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Seperti, mencatat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali serta ke dalam buku agenda.
- c. *Mengelolah*, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih

¹¹ Nur Aedi, *Manajemen Pendidik dan Tenaga pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016) h.101

- berguna. Seperti, mengelolah buku induk kepegawaian dan peserta didik; mengelolah surat masuk dan surat keluar; memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia.
- d. *Menggandakan*, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat. Seperti, menggandakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip salinan.
 - e. *Mengirim*, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain. Seperti, mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain.
 - f. *Menyimpan*, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman.¹² Seperti, menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi ke dalam almari berkas berdasarkan golongan surat.

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik.¹³

Berdasarkan uraian diatas, dapat kita simpulkan bahwa tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan suatu organisasi.¹⁴

2. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

a. Tugas tata usaha sekolah

Suatu organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan.¹⁵

Tugas tata usaha tidak hanya dalam hal tulis-menulis tetapi juga dalam hal keuangan, kepegawaian, dan bahkan perlengkapan. Kegiatan ketatausahaan sekolah adalah tugas yang menyangkut pengurusan surat dan penyusunan data/statistik sekolah. Pengurusan surat adalah tata kerja atau prosedur surat menyurat yang mencakup kegiatan-kegiatan mencatat, mengarahkan, dan mengendalikan surat-surat. Sedangkan penyusunan

¹² Tholib Kasan, *Op. Cit*, h.109

¹³ *Ibid*, h.110

¹⁴ Hadari Nawawi, *Op. Cit*, h.54

¹⁵ Nur Aedi, *Op. Cit*, h.105

data/statistik sekolah dapat dikatakan sebagai kegiatan membuat daftar, grafik, dan atau data dari tabel data terkumpul sehingga tersajikan dalam gambar atau bagan yang memperlihatkan nilai.¹⁶

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah bahwa Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
 - 1) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
 - 2) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - 3) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
 - 4) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
 - 5) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - 6) Menyiapkan format-format kepegawaian
 - 7) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
 - 8) Menyusun laporan kepegawaian
 - 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
 - 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
 - 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian
- b. Melaksanakan Administrasi Keuangan
 - 1) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
 - 2) Membantu pimpinan mengatur arus dana
 - 3) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
 - 4) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
 - 5) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan
- c. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana
 - 1) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
 - 2) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
 - 3) Mengadakan sarana dan prasarana
 - 4) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
 - 5) Mendistribusikan sarana dan prasarana
 - 6) Memelihara sarana dan prasarana
 - 7) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
 - 8) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
 - 9) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana

¹⁶ Bambang Ismaya, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2015) h.214

- 10) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
 - 11) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana
- d. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat
- 1) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
 - 2) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
 - 3) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - 4) Mempromosikan sekolah/madrasah
 - 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
 - 6) Melayani tamu sekolah/madrasah
 - 7) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat
 - 8) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- e. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan
- 1) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - 2) Melaksanakan program kesekretariatan
 - 3) Mengelola surat masuk dan keluar
 - 4) Membuat konsep surat
 - 5) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - 6) Menyusutkan surat/dokumen
 - 7) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 8) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - 9) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan
- f. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- 1) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
 - 2) Membantu kegiatan masa orientasi
 - 3) Membantu mengatur rasio peserta didik per kelas
 - 4) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik
 - 5) Membuat data statistik peserta didik
 - 6) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
 - 7) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
 - 8) Mendokumentasikan program pengembangan diri
 - 9) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan

- 10) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan
- g. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
 - 1) Mendokumentasikan standar isi
 - 2) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
 - 3) Mendokumentasikan silabus
 - 4) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
 - 5) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
 - 6) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
 - 7) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
 - 8) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
 - 9) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
 - 10) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
 - 11) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
 - 12) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester
 - 13) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
 - 14) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN) atau *leger*
 - 15) Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar per mata pelajaran
 - 16) Menyusun daftar buku-buku wajib
 - 17) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum
 - 18) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kurikulum¹⁷

Sedangkan menurut Daryanto tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu:

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi
- 2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan
- 3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan¹⁸

¹⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

¹⁸Daryanto, *Op. Cit*, h.94

b. Fungsi Tata Usaha Sekolah

Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan.¹⁹

Adapun menurut Nur Aedi tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah dibagi menjadi sembilan tugas pokok, antara lain:

- 1 Tugas pokok urusan administrasi
- 2 Tugas pokok bendaharawan sekolah
- 3 Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan
- 4 Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian
- 5 Tugas pokok urusan administrasi kesiswaan
- 6 Tugas pokok urusan administrasi persuratan
- 7 Tugas pokok pengelolaan perpustakaan
- 8 Tugas pokok pengelolaan laboratorium
- 9 Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah

Dari uraian di atas, pada intinya tata usaha memiliki enam fungsi kegiatan, antara lain:

- 1) Menghimpunⁿ, merupakan kegiatan untuk mencari data. Menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan
- 2) Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. Misalnya alat perekam suara
- 3) Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna
- 4) Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data
- 5) Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain
- 6) Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu di tempat yang dianggap aman²⁰

A. Mutu Layanan Administrasi

1. Pengertian Mutu Layanan

Secara klasik, pengertian mutu (quality) menunjukkan sifat yang menggambarkan drajat 'baik'-nya suatu barang atau jasa yang diproduksi

¹⁹Hadari Nawawi, *Op. Cit.*, h.54

²⁰*Ibid*, h.116-117

atau dipasok oleh suatu lembaga dengan kriteria tertentu. Mutu juga merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan pihak yang menginginkan.

Derajat (*degree*) baiknya sebuah produk, barang atau jasa yang bersifat *absolut* adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian lembaga yang memproduksi atau pemasok barang tersebut. Sedangkan derajat mutu barang atau jasa yang bersifat relatif adalah mencerminkan tingginya penilaian harga barang atau jasa, dan tingginya standar atau tingginya kualitas penilaian berdasarkan penilaian konsumen yang memanfaatkan barang atau jasa tersebut.²¹

Pandangan klasik tentang mutu yang bersifat absolut, membawa implikasi bahwa dalam memproduksi barang atau jasa digunakan kriteria untuk menilai mutu, dan kriteria tersebut ditentukan oleh produsen atau pemasok barang. Dalam hal ini, produsen menentukan kualitas barang atau jasa yang diproduksi berdasarkan kriteria yang ditetapkannya. Oleh karena itu, untuk menghasilkan produk yang bermutu pada lembaga yang bersangkutan dilakukan fungsi pengendalian mutu.

Pada saat ini, filosofi tentang mutu telah berubah dan tidak lagi mengacu pada pandangan klasik. Perubahan itu dapat diidentifikasi dari orientasi mutu yang mengacu pada kebutuhan atau kriteria konsumen. Filosofi mutu yang umum dianut saat ini, yakni suatu mutu produk bukan ditentukan oleh produsen melainkan ditentukan oleh konsumen (pelanggan). Kriteria yang digunakan adalah memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen.²²

Mutu atau *quality* merupakan produk kontekstual yaitu apa yang dianggap berkualitas saat ini kemungkinan bukan suatu yang dianggap berkualitas besok, sehingga mutu atau *quality* pada dasarnya subyektif dan dinamis. Definisi kualitas dalam konsep relatif memiliki dua aspek, yaitu dilihat dari sudut pandang produsen maka kualitas adalah mengukur berdasarkan spesifikasi yang ditetapkan dan dari sudut pelanggan maka kualitas untuk memenuhi tuntutan pelanggan.

Pada umumnya kualitas memiliki elemen-elemen sebagai berikut: *pertama*, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. *Kedua*, mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan. *Ketiga*, merupakan kondisi yang selalu berubah. Berdasarkan elemen-elemen tersebut maka kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis

²¹ Ridwan Abdullah Sani, Isda Pramuniati, dan Anies Mucktiany, *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet. 1 (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2015) h.3

²²*Ibid*, h.4

yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melebihi harapan.²³

Dalam dunia pendidikan mutu menjadi hal yang menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Mutu sendiri menurut J.M Juran adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Sedangkan menurut W. Edward Deming mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan.²⁴

Pendidikan merupakan suatu jenis usaha dalam bidang jasa. Dalam melakukan pengukuran mutu pendidikan ini agak mengalami kesulitan karena karakteristik jasa tidak nampak. Walaupun demikian, industri jasa/pendidikan dapat mengukur suatu mutu untuk kemajuan industri jasa tersebut. Pengukuran mutu ini dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi berikut:

- a. *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa
- b. *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa
- c. *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak
- d. *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
- e. *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jani penerima jasa
- f. *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
- g. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa
- h. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
- i. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal²⁵

Menurut Sri Minarti kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan

²³ Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2003), h.67-68

²⁴ Eka Prihatin, *Op. Cit*, h.127

²⁵*Ibid*, h.128

kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima mereka, dimensi jasa pendidikan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c. Daya Tanggap (*Responsiviness*) yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap
- d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan keragu-raguan
- e. Empati (*Empathy*) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan²⁶

Berdasarkan uraian di atas, bahwa pelayanan merupakan persoalan yang serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam. Ini terutama ketika mereka menghendaki peningkatan di segala bidang sebagai modal dasar dalam memajukan lembaga pendidikan yang dikendalikannya. Terlebih lagi para manajer yang merencanakan lembaganya bisa mengungguli lembaga lain, tentu pelayanan menjadi salah satu komponen pengelolaan pendidikan yang harus mendapat perhatian khusus.²⁷

B. Organisasi Pengelolaan Surat-Menyurat

Dalam organisasi pengelolaan surat menyurat akan dikenal petugas penghimpun (penerima), penyortir, pencatat, pengarah, pengolah dan penata arsip.

Pembagian tugas penerima, penyortir, pencatat, pengarah, pengolah, dan penata berkas secara umum dalam mengurus surat masuk, diatur sebagai berikut:

- a. Penerima, bertugas:
 1. Menerima surat
 2. Memeriksa jumlah dan alamat surat

²⁶ Sri Minarti, *Op. Cit*, h.332-334

²⁷ Mujamil Qomar, *Op. Cit*, h.193

3. Memberi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi/lembar pengantar surat
 4. Meneliti tanda-tanda kerahasiaan surat, kesesuaian isi surat serta kesahan surat
 5. Meneruskan surat kepada penyortir
- b. Penyortir, bertugas:
1. Menerima surat masuk
 2. Mengelompokkan surat ke dalam kelompok surat dinas dan kelompok surat pribadi
 3. Menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat
 4. Membuka surat dinas berdasarkan jenis surat penting dan surat biasa, dan tidak boleh membuka jenis surat rahasia (tertutup) dan surat pribadi
 5. Meneliti lampiran surat
 6. Membukukan tanda penerimaan pada setiap surat
 7. Menyampaikan surat yang telah terbuka atau yang masih tertutup kepada pencatat surat dengan melampirkan amplopnya
- c. Pencatat, bertugas:
1. Menerima, menghitung, dan mencatat surat yang sudah diteliti
 2. Mencatat surat tersebut pada pengantar surat, kartu kendali, lembar pengantar surat rahasia
 3. Menyampaikan surat diatas setelah dilampiri lembar pengantar dan kartu kendali kepada pengarah
- d. Pengarah, bertugas:
1. Menerima, meneliti surat yang sudah dilampiri lembar pengantar atau kartu kendali, untuk diarahkan dengan menunjukkan siapa pengolah surat
 2. Menyampaikan surat diatas kepada pengolah, dengan melalui petugas tata usaha pengolah
 3. Menyimpan arsip kartu kendali (1 lembar)
- e. Pengolah, bertugas:
1. Menerima surat, membahas sendiri atau membahas dengan memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia
 2. Mengembalikan surat yang telah diolah kepada pengarah melalui petugas tata usaha yang ditempatkan padanya. Dalam pengembalian ini disertakan tindasan pengendalian surat dan lembar-lembar pengantar surat. Sedangkan surat rahasia hanya lembar pengantarnya saja yang dikembalikan
- f. Penata arsip, bertugas:
1. Menerima surat dari pengarah yang telah diolah untuk disimpan pada almari berkas sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku

2. Menerima kartu kendali untuk disimpan pada tempatnya
3. Mengirim kartu kendali lain kepada pengolah, sebagai bukti bahwa surat yang telah diolah sudah disimpan dibagian arsip²⁸

C. Pedoman Penataan Berkas Surat Dinas

Penataan berkas surat dinas dalam organisasi atau lembaga merupakan bagian dari keseluruhan pengelolaan surat baik masuk maupun keluar. Penataan berkas surat ini mengarah ke penyimpanan dan merupakan kegiatan lanjutan setelah surat tersebut diselesaikan oleh satuan kerja pengarah. Untuk tertibnya menyimpan itu perlu diikuti cara-cara yang dituangkan dalam bentuk pedoman

a. Sistem Penataan Berkas

Untuk menuju ke arah penataan yang sistematis para petugas wajib memahami hal-hal sebagai berikut:

1. Pengertian

Yang dimaksud dengan berkas atau yang lazim disebut arsip adalah segala surat, naskah, warkat, dan sejenisnya yang dihasilkan dan diterima oleh lembaga. Baik dalam keadaan tunggal ataupun berkelompok.

2. Fungsi

Menurut fungsinya berkas atau arsip dibedakan sebagai berikut: Arsip dinamis ialah berkas yang masih dipergunakan secara langsung dalam perencanaan pelaksanaan kegiatan pada umumnya atau dalam penyelenggaraan pelayanan ketatausahaan.

Arsip dinamis selanjutnya dibedakan menjadi: Arsip aktif ialah berkas yang masih dipergunakan terus-menerus bagi kelangsungan pekerjaan lembaga. Arsip semi aktif ialah berkas yang frekuensi penggunaannya sudah mulai menurun. Arsip in-aktif ialah berkas yang tidak dipergunakan lagi secara terus-menerus dan hanya dipergunakan sebagai referensi.

Arsip statis ialah berkas yang tidak dipergunakan secara langsung untuk perencanaan, pelaksanaan kegiatan maupun penyelenggaraan pelayanan ketatausahaan.

3. Tugas dan kewajiban

Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut dengan baik, maka petugas penata arsip mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a) Menyimpan berkas surat dinas
- b) Memelihara dan mengendalikan berkas surat dinas
- c) Pemusnahan berkas surat dinas yang tidak diperlukan lagi

²⁸ M Daryanto, *Op. Cit*, h.106-108

d) Penemuan kembali berkas surat dinas

4. Klasifikasi

Klasifikasi merupakan sarana dan juga kegiatan untuk menggolongkan berkas/surat, disesuaikan dengan fungsi dan kegiatan sekolah.

Supaya efektif diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Harus ditulis
- b) Penggolongan masalah
- c) Perinciannya tidak terlalu terurai
- d) Istilah untuk masalah singkat tetapi mampu memberikan pengertian luas dan mudah dipergunakan secara teknis ilmiah tertentu
- e) Dilengkapi dengan indek yang disusun secara alfabetis
- f) Dilengkapi dengan kode baik huruf maupun angka

b. Penyusunan dan Penyimpanan

1. Penyusunan

Yang dimaksud dengan penyusunan adalah usaha menerbitkan kumpulan dengan cepat apabila diperlukan. Jadi kegiatan ini tidak hanya sekedar membuat kumpulan berkas atau arsip itu rapi dan sistematis, tetapi juga harus sesuai dengan pola klasifikasi yang telah ditentukan.²⁹

2. Penyimpanan

Proses penyimpanan (*filling*). Sebelum surat disimpan dalam file, beberapa tindakan tertentu harus dilakukan untuk menjamin kecepatan dan ketelitian, diantara sebagai berikut:

- a) Pemberian relase mark (pemberian tanda pelepas atau tanda penanggungjawab)
- b) Tanda bagaimana harus disimpan (*coding*)
- c) Penggolongan (*sorting*)
- d) Prosedur penyimpanan (*storage*)

3. Pengambilan

Ada kalanya berkas/surat yang telah disimpan diperlukan lagi. Maka surat harus dikeluarkan lagi dari tempat penyimpanannya. Untuk itu pejabat yang memerlukan diwajibkan untuk mengisi formulir tanda pinjam.

4. Pengembalian

²⁹*Ibid*, h.118-121

Setiap pejabat meminjam arsip wajib mengembalikan tepat pada waktunya yaitu pada hari dan tanggal yang telah dicantumkan pada formulir pinjaman.

c. Pedoman Penyusunan Berkas Surat

Ketentuan perundangan yang berlaku mengenai kearsipan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Pokok Kearsipan, yang dimuat dalam Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1971, nomor 32

Pengaturan mengenai kearsipan yang memuat pokok-pokok masalah yang berkaitan dengan:

1. Pengarsipan dan fungsi arsip
2. Tugas pemerintah
3. Organisasi
4. Kewajiban kearsipan

Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 perlu dilengkapi dengan pedoman penyusunan berkas surat. Tata cara penyusunan sebagai bagian kegiatan yang termasuk dalam kearsipan itu dimaksud untuk mencegah pembocoran dan juga untuk menghindarkan terjadinya kemacetan di dalam administrasi.³⁰

SIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian mengenai Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasahtersebut di atas, maka sebagai penutup kami memberikan penekanan-penekanan sebagai berikut: “Kinerja pegawai tata usaha di Madrasah harus ditingkatkan lagi, khususnya pada bidang ketatausahaan, agar melakukan kegiatannya berdasarkan standar SOP yang berlaku di madrasah agar dapat memberikan kepuasan terhadap seluruh pengguna layanan sekolah baik guru, siswa, orang tua, masyarakat maupun lembaga. Dengan demikian, semakin baik kinerja pegawai tata usaha maka akan semakin baik juga mutu layanan administrasinya”.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Sani, Ridwan, dkk. *Penjaminan Mutu Sekolah*, Cet.1 Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015
- Aedi, Nur. *Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Yogyakarta: Goyen Publishing, 2016
- Alqu'an dan Teerjemahan, Departemen Agama Republik Indonesia
- Arikunto, Suharsimi. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993

³⁰*Ibid*, h. 122

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Bina Aksara, 2006
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlanga, 2012
- Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015
- Ismaya, Bambang. *Pengelolaan Pendidikan*, Bandung: Refika Aditama, 2015
- Kasan, Tholib. *Teori dan Aplikasi Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Studia Press
- Lamatenggo Nina dan Hamzah B Uno. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012
- M Daryanto. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2006
- Minarti, Sri. *Manajemen Sekolah*, Yogyakarta: Ar-Russ Media, 2016
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Haji Masagung, 1992
- Nurkholis. *Manajemen Berbasis Sekolah*, Jakarta: PT. Grasindo, 2003
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah
- Prihatin, Eka. *Teori Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam*, Jakarta: Erlangga, 2007
- S Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Septi Winarsi, Atik dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012
- Siregar, Syofian, 2014, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Syamsudin. Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah, *Jurnal Al-Ta'dib*, Vol 8 No.2 (Juli Desember 2015)
- Zakhiroh, Rufqotuz. Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik, *Jurnal Didaktif*, Vol 17 No.2 (Februari 2013)
- <http://eprints.walisongo.ac.id> Bandar Lampung 07 Maret 2017 Pukul 12.30
- <http://eprints.uny.ac.id> Bandar Lampung 07 Maret 2017 Pukul 12.30
- <http://jurnal.umrah.ac.id> Bandar Lampung 07 Maret 2017 pukul 12.30