



ADMINISTRASI MADRASAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI (MTsN) 2 JOMBANG

Muria Ghulam Abdillah

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang

Lukman Hakim

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang

Korespondensi Penulis : muriaghulam@gmail.com hakimbho@gmail.com

Abstract *This study is motivated improving the quality of educational services has become one of the main challenges faced by institutions of all kinds, including madrasahs. Effective administration of madrasahs plays a crucial role in creating quality learning environments that respond to students' needs. The study aims to analyze the role of the Madrasah administration in improving the quality of educational services at MTsN 2 Jombang. The research adopts a qualitative approach design, collecting data through interviews, observations, and documentation. Research informants included the madrasah head, the administrative head, and students. The data were analyzed descriptively and qualitatively, with the stages of data reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that effective administration contributes significantly to improving the quality of education services. Areas of focus for madrasah administration include planning, organizing, implementing, and evaluating educational programs. Additionally, effective communication among the madrasah, teachers, students, and parents plays a crucial role in fostering a conducive learning environment. The study concludes that effective madrasah administration supports improving the quality of educational services through structured governance and good communication between the madrasah, teachers, students and parents. The implications encompass theoretical aspects, namely enriching literature on educational administration in madrasahs, as well as practical aspects in the form of recommendations for madrasahs to improve human resource capacity and develop innovative programs. This study also opens up opportunities for further studies related to the development of information technology-based educational administration models.*

Keywords: Administration, Service Quality

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peningkatan mutu layanan pendidikan yang menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh lembaga pendidikan, termasuk madrasah. Administrasi madrasah yang efektif memainkan peran krusial dalam menciptakan lingkungan belajar yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana administrasi madrasah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTsN 2 Jombang. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi kepala madrasah, kepala tata usaha dan peserta didik. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa administrasi madrasah yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan. Beberapa aspek yang menjadi fokus dalam administrasi madrasah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi program pendidikan. Selain itu, komunikasi yang baik antara pihak madrasah, guru, siswa, dan orang tua juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Simpulan utama penelitian ini adalah bahwa administrasi madrasah yang efektif mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan melalui tata kelola yang terstruktur dan komunikasi yang baik antara pihak madrasah, guru, siswa, dan orang tua. Implikasi penelitian ini meliputi aspek teoretis, yaitu pengayaan literatur tentang administrasi pendidikan di madrasah, serta aspek praktis berupa rekomendasi bagi pihak madrasah untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan mengembangkan program-program inovatif. Penelitian ini juga membuka peluang studi lanjutan terkait pengembangan model administrasi pendidikan berbasis teknologi informasi.

Kata Kunci: Administrasi, Mutu Layanan Pendidikan

PENDAHULUAN

Pendidikan yang berkualitas merupakan salah satu fondasi utama dalam menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing, dan madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam memiliki tanggung jawab besar dalam hal ini. Manajemen administrasi madrasah yang efektif menjadi kunci dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan, karena melalui pengelolaan yang baik, semua aspek operasional dapat berjalan dengan optimal. Dalam konteks ini, manajemen administrasi tidak hanya mencakup pengaturan sumber daya manusia dan keuangan, tetapi juga pengembangan kurikulum, pemeliharaan sarana dan prasarana, serta peningkatan kompetensi pendidik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. (Zayyana, 2016).

Dalam konteks ini, administrasi madrasah memegang peranan sangat penting sebagai tulang punggung tata kelola lembaga pendidikan yang tertib, transparan, dan akuntabel. Administrasi madrasah yang efektif mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi program pendidikan. Namun, kenyataannya di lapangan masih banyak madrasah yang menghadapi tantangan dalam menerapkan prinsip-prinsip administrasi modern, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan, dan minimnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan pelaporan.

Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) 2 Jombang merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berupaya untuk terus meningkatkan mutu layanan pendidikan melalui penguatan sistem administrasi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana administrasi madrasah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTsN 2 Jombang.

KAJIAN TEORITIS

1. M.Hasbi (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang¹. Persamaan membahas pelayanan administrasi, perbedaannya pada pengaruh kualitasnya terhadap kepuasan peserta

¹ M.Hasbi (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang”, UIN Raden Fatah Palembang, Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam

didik dan berbeda objek penelitian, Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh M. Hasbi, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta didik di MTsN 1 Model Palembang. Hal ini dibuktikan dengan uji validitas reabilitas yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan pada penelitiannya. Hal yang paling dominan mempengaruhi kepuasanpeserta didik di MTsN 1 Model Palembang adalah empati, yang secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta didik.

2. Armaya (2020) “Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah di SMPNegeri 1 Pining Gayo Lues². Persamaan nya pada pembahasan administrasi madrasah, Perbedaan nya pada pengelolaan tata usaha dan berbeda objek penelitian nya, Adapun kesimpulan nya yaitu Pada SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues pengelolaan tata usahanya sudah baik, baik itu dari segi perencanaan sampai pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik. Namun yang menjadi kendala dalam peningkatan mutu layanannya adalah kurangnya kedisiplinan, kurangnya kesadaran atas tanggung jawab dan seringnya menunda-nunda pekerjaan dari tenaga administrasi di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues
3. Abdul Rahman (2019) “Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Muara Bulian Kabupaten Batang Hari”³ Persamaan nya pada pembahasan mutu layanan pendidikan, Perbedaan nya pada komitmen tenaga administrasi pendidikan dan berbeda objek penelitian nya, Kesimpulan nya yaitu Komitmen tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MtsN Muara Bulan Terhitung masih rendah hal ini dikarenakan tidak adanya orientasi kerja yang jelas dan kurangnya dukungan fasilitas pelayanan pendidikan di MTsN Muara Bulian Kabupaten Batang Hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang mana penelitian kualitatif pada dasarnya adalah mengamati orang dan lingkungan hidupnya, serta yang berinteraksi dengan mereka (Nasution, 1988). Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat

² Armaya (2020)“*Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah di SMPNegeri 1 Pining Gayo Lues*” Repository.UIN Ar-Raniry Banda Aceh

³ Abdul Rahman(2019) “*Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bulian Kabupaten Batang Hari*” Repository UIN Sultan Thaha Saifuddin

induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini, Peneliti mengambil jenis penelitian studi kasus (*case study*). Penelitian ini dilakukan di MTsN 2 Jombang yang dilaksanakan selama 3 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Administrasi Madrasah di MTsN 2 Jombang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, keberadaan tenaga administrasi di MTsN 2 Jombang sangat penting, karena tanpa adanya tenaga administrasi maka proses kegiatan di madrasah tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan pendidikan. Selain itu, MTsN 2 Jombang juga menerapkan pelatihan rutin bagi staf administrasi untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam bidang administrasi. Proses administrasi di MTsN 2 Jombang mencakup serangkaian kegiatan yang sistematis, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Setiap tahap dalam proses ini memiliki peran yang krusial dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas pendidikan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, sehingga tujuan madrasah dalam memberikan layanan pendidikan berkualitas dapat tercapai.

2. Mutu Layanan Pendidikan di MTsN 2 Jombang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, MTsN 2 Jombang mengedepankan pendidikan karakter yang kuat dalam setiap aspek pembelajarannya. Mutu pendidikan di MTsN 2 Jombang juga mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*), baik internal maupun eksternal.

Salah satu aspek utama dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan adalah dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur. Selain itu, kualitas tenaga pendidik juga menjadi perhatian utama dalam meningkatkan mutu pendidikan. Selain itu, salah satu fondasi utama dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTsN 2 Jombang adalah keberadaan tenaga pengajar yang berkualitas. Lebih dari itu, pengalaman mereka dalam dunia pendidikan juga menjadi nilai tambah yang signifikan. Kemudian, kualitas layanan

pendidikan di MTsN 2 Jombang jelas terlihat dari pencapaian akademik siswa yang membanggakan. Pencapaian ini tentu bukan kebetulan. Ini adalah hasil dari sinergi yang kuat antara metode pengajaran yang inovatif, semangat belajar siswa yang tinggi, serta dukungan administrasi madrasah yang efisien.

Dukungan penuh dari madrasah juga berperan besar dalam mendorong siswa untuk berprestasi. MTsN 2 Jombang juga menyediakan berbagai program bimbingan belajar tambahan, ekstrakurikuler yang beragam, serta fasilitas pendukung yang memadai untuk pengembangan minat dan bakat siswa. Peran administrasi madrasah juga tak kalah penting. Dengan memastikan semua proses administratif berjalan lancar dan akuntabel.

3. Administrasi Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di MTsN 2 Jombang

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa strategi pengelolaan administrasi yang baik merupakan salah satu kunci utama dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MTsN 2 Jombang. Strategi yang diterapkan meliputi perencanaan tindakan yang cermat untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Secara praktik, MTsN 2 Jombang mengelola administrasi pendidikan secara sistematis dengan berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP) dan kebijakan yang berlaku. Kurikulum yang digunakan merupakan kombinasi antara kurikulum nasional dan kekhasan madrasah yang memperkaya pendidikan agama. Lalu, penerimaan siswa disesuaikan dengan kapasitas kelas dan ketersediaan fasilitas, serta melalui proses seleksi yang mempertimbangkan kriteria tertentu. Bidang tata usaha menjalankan fungsi penting dalam mendukung kelancaran administrasi harian. Madrasah juga menyediakan layanan pendukung seperti kegiatan ekstrakurikuler, perpustakaan, dan konseling. Bimbingan tambahan juga diberikan, khususnya kepada siswa yang berasal dari latar belakang pendidikan umum. Selain itu, evaluasi berkala terhadap administrasi madrasah dilakukan oleh tim khusus untuk menyesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan zaman. Lalu, komunikasi antara pendidik, peserta didik dan orang tua merupakan hal yang terpenting setelah di laksanakannya evaluasi.

B. PEMBAHASAN

1. Analisis Administrasi Madrasah di MTsN 2 Jombang

Salah satu aspek utama dalam administrasi menurut George R. Terry yaitu Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), Pengawasan (*Controlling*) (Terry, 1953). Penerapan teori administrasi George R. Terry di MTsN 2 Jombang mencakup perencanaan (*planning*) yang matang untuk menentukan tujuan dan langkah strategis, pengorganisasian (*organizing*) yang jelas dalam pembagian tugas dan struktur, pelaksanaan (*actuating*) yang mendorong peningkatan kompetensi serta motivasi Sumber Daya Manusia (SDM), dan pengawasan (*controlling*) yang berkelanjutan untuk memastikan semua program berjalan sesuai standar. Dengan kombinasi yang tepat antara sistem, sarana dan SDM yang berkualitas, MTsN 2 Jombang dapat menjalankan administrasi madrasah yang efektif dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan dan peningkatan mutu layanan secara optimal.

2. Analisis Mutu Layanan Pendidikan di MTsN 2 Jombang

Berdasarkan teori mutu yang dikemukakan oleh Edward Sallis. Edward Sallis memandang kualitas sebagai sebuah pendekatan holistik yang berpusat pada kepuasan pemangku kepentingan dan upaya peningkatan berkelanjutan (Sallis, 2002). Penerapan teori mutu Edward Sallis yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan peningkatan berkelanjutan akan membawa dampak positif bagi pengembangan di MTsN 2 Jombang di masa depan. Melalui pemenuhan kebutuhan stakeholder internal dan eksternal, madrasah ini akan menjadi lembaga pendidikan yang adaptif, inovatif, dan kompetitif. Dengan selalu memperhatikan dan menyesuaikan layanan pendidikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasar, MTsN 2 Jombang dapat mencapai standar mutu yang lebih tinggi, sekaligus memberikan manfaat yang lebih besar bagi peserta didik dan masyarakat luas.

3. Analisis Administrasi Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di MTsN 2 Jombang

Penelitian ini menemukan bahwa strategi pengelolaan administrasi madrasah yang terstruktur di MTsN 2 Jombang sangat selaras dengan teori George R. Terry (Terry, 1953). Lebih dari itu, perencanaan administrasi yang matang juga secara

spesifik mencakup pengalokasian sumber daya yang efektif. Ini meliputi distribusi anggaran finansial yang tepat, penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi, hingga pemanfaatan fasilitas secara optimal.

Di tengah percepatan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni yang kini merambah dunia pendidikan, tugas dan tanggung jawab pimpinan madrasah juga menjadi semakin kompleks. Adapun komponen-komponen penting yang termasuk di dalam ruang lingkup administrasi pendidikan menurut Purwanto (2003), diantaranya administrasi kurikulum dan pembelajaran, administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian (sdm), administrasi sarana dan prasarana, administrasi keuangan, dan administrasi hubungan masyarakat. Secara keseluruhan hendaknya administrasi madrasah dilakukan semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi dalam hal ini satuan lembaga pendidikan.

Sallis (2002), dalam konteks penjaminan mutu di MTsN 2 Jombang juga menyoroti pentingnya siklus peningkatan berkelanjutan yang mirip dengan prinsipnya tentang *continuous improvement*. Proses peningkatan mutu layanan pendidikan diawali dengan fase perencanaan (*plan*), kemudian pada fase melakukan (*do*), fase memeriksa (*check*), dan bertindak (*action*). Dengan adanya Evaluasi ini dilakukan untuk menilai efektivitas dari setiap kegiatan yang dilaksanakan, termasuk pengelolaan data, proses belajar mengajar, dan penggunaan anggaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Administrasi Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di MTsN 2 Jombang, dapat disimpulkan bahwa administrasi madrasah yang efektif dan profesional sangat berperan penting dalam mendukung tercapainya mutu layanan pendidikan yang optimal. Praktik administrasi yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi telah berjalan dengan baik di MTsN 2 Jombang, sehingga mampu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, meningkatkan kinerja guru dan staf, serta memberikan pelayanan prima kepada siswa dan orang tua. Komunikasi yang harmonis antar seluruh elemen madrasah juga terbukti menjadi faktor pendukung utama dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang

administrasi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta pemanfaatan teknologi informasi yang masih perlu ditingkatkan.

SARAN-SARAN

1. Bagi Kementerian Agama

Dalam perihal pengelolaan lembaga hendaknya kementerian agama lebih memperhatikan kesenjangan yang terjadi antara lembaga yang berada di kota dan di desa maupun lembaga yang berstatus negeri dan berstatus swasta. Dalam hal administrasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Kepada pihak kementerian agama diharapkan ikut mendukung kepala sekolah dan guru agar bisa lebih maksimal dalam melakukan kinerjanya untuk mampu menciptakan pendidikan yang diharapkan.

2. Bagi Kepala Sekolah

Hendaknya kepala sekolah dalam memperhatikan pelaksanaan administrasi agar segala kegiatan yang berkaitan dengan mutu layanan pendidikan dapat berjalan secara efektif dan efisien serta sesuai dengan tujuan yang diharapkan

3. Bagi Sekolah atau Lembaga Lain

Seluruh staf administrasi hendaknya selalu memperhatikan administrasi dalam upaya meningkatkan mutu layanan pendidikan, karena dengan adanya administrasi yang baik maka mampu menunjang terlaksananya proses pembelajaran secara kondusif, efektif dan efisien.

4. Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai seorang penulis yang akan menulis sebuah karya ilmiah hendaknya dapat menunjang tinggi kejujuran dalam proses penulisan dan selalu mengikuti panduan penulisan karya ilmiah maupun seorang pembimbing yang dianut, peneliti dapat menggali lebih dalam pengetahuan tentang administrasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman(2019) ‘Komitmen Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Madrasah Tsanawiyah Negeri Bulian Kabupaten Batang Hari’ Repository UIN Sultan Thaha Saifuddin

- Armaya (2020)“*Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Madrasah di SMPNegeri 1 Pining Gayo Lues*” Repository.UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- M Hasbi (2018) “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang*”, UIN Raden Fatah Palembang, Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam
- Nasution S. (1988). *Metode Penelitian Natiralistic Kualitatif*. Tersito
- Purwanto, N. (2003). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.
- Sallis, E (2002). *Total Quality Management in Education* (3rd ed.). Kogan Page.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta
- Terry, George R. (1953). *Principles of Management*. Richard D. Irwin.
- Zayyana, R. (2016). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta. Skripsi, UIN Jakarta