



JURNAL MUDABBIR Vol. 1 No. 1. 2021

MUDABBIR

(Journal Research and Education Studies)

Email : journalmudabbir@gmail.com

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPALA MADRASAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA DI MAN 2 LANGKAT

T. Darmasah¹

¹ Prodi MPI UIN Sumatera Utara Medan

Email: tengkudarmansah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, Data yang dikumpulkan menggunakan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian diperiksa kembali keabsahannya melalui standart validasi, yaitu kepercayaan, keteralihan, ketergantungan, dan ketegasan. Teknik analisis data yang digunakan adalah mereduksi data, menyajikan data dan memberi kesimpulan dari hasil penelitian. Hasil penelitian ini : 1) Kebijakan dibuat dari kepala madrasah dilaksanakan oleh pegawai atau staff tata usaha dan ditujukan untuk madrasah. Dalam pencapaiannya kepala madrasah harus menghadirkan pegawai yang handal dalam bidang IT, memiliki kewibawaan yang sopan, ramah dan cakap dalam berkomunikasi serta bertanggung jawab atas perintah yang diamanahkan oleh kepala madrasah. 2) Program yang telah terprogramkan *stakeholder* madrasah bekerja dengan semangat yang tinggi, kreatif, terbuka, dan selalu berkomunikasi tiap bidangnya. 3) Kepala madrasah menuju peningkatan kualitas pelayanan tata usaha telah berperan betul sebagai EMASLIM, dengan begitu segala upaya dalam peningkatan kualitas akan terlaksana dan membuahkan hasil yang optimal.

Kata Kunci: *Kebijakan Kepala Madrasah, Kualitas Pelayanan TU*

PENDAHULUAN

Madrasah merupakan lembaga pendidikan formal yang berciri khas islami sebagai tempat proses belajar mengajar. Madrasah memiliki peran yang sangat penting dalam tercapainya tujuan pendidikan, dimana fungsinya untuk mendewasakan peserta didik, mengarahkan dan mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya secara maksimal. Madrasah yang baik dan bermutu merupakan madrasah yang memiliki pelayanan yang berkualitas, sehingga madrasah tersebut mampu diunggulkan dan banyak diminati oleh masyarakat dan menjadi dambaan bagi semua orang untuk mendapatkan pendidikan yang baik dan berkualitas.

Madrasah sebagai salah satu lembaga pendidikan islam yang mampu memberikan pelayanan yang baik guna menjadikan Madrasah tersebut sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas, sehingga Madrasah mampu bersaing dengan sekolah-sekolah umum lainnya. Diharapkan Madrasah juga harus memberikan pelayanan yang baik mulai dari penerimaan peserta didik baru, proses pembelajaran, sampai pada hasil atau *out come* dari Madrasah tersebut. Madrasah yang menjadi sekolah yang bercirikan islami diharapkan mampu memberikan lulusan yang terbaiknya, bukan hanya baik dari sisi akademiknya tetapi memiliki nilai lebih yaitu nilai-nilai religi (keagamaan), akhlak mulia, kepribadian, kecerdasan, dan mampu mengaplikasikan ilmu keagamaannya untuk dirinya dan masyarakat.

Salah satu pengertian pendidikan sebagaimana disebutkan dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 1 ayat 1 bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran siswa agar siswa secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara.

Kepala Madrasah merupakan kunci untuk mencapai beberapa hal diatas, sebab Kepala Madrasah penggerak utama dalam lembaga pendidikan agar sampai ketujuan yang hendak dicapai, seperti mobil yang ada sopirnya. Dalam konteks pendidikan, perlu adanya seorang kepala madrasah, staf, pengawas pendidikan, guru bahkan juga siswa. Seorang pemimpin yang tertinggi di Madrasah harus memiliki kebijakan-kebijakan yang menjadi tolak ukur dalam berlangsungnya pendidikan. Kebijakan kepala madrasah merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas Madrasah. Seorang kepala madrasah yang professional dalam bertugas harus mampu untuk mengarahkan, mengorganisasikan dan memantau pekerjaan dari masing-masing bawahannya, agar dari setiap pekerjaan di kerjakan dengan terarah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Kepala madrasah harus menjadi teladan bagi karyawannya, mengenai perilaku yang baik, berkata sopan, bertanggungjawab, serta dapat dipercaya dan mampu menyampaikan peraturan atau kebijakan pendidikan yang telah ditetapkan guna memberikan peningkatan kualitas pendidikan. Kepala madrasah harus mampu menjadi penggerak utama dalam Madrasah yang dipimpinnya

dengan tujuan agar tercapainya visi dan misi Madrasah yang sudah menjadi kesepakatan bersama.

Madrasah yang mampu memberikan lulusan akademik terbaik harus memiliki layanan yang baik pula, dimana pemimpin juga berperan dalam peningkatan kualitas tata usaha. Dalam rangka menunjang kelancaran proses pelayanan di Madrasah maka diperlukan suatu program dalam pelaksanaan pelayanan tata usaha sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan hasil yang memuaskan. Tata usaha membantu pihak pimpinan madrasah dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat untuk melancarkan kehidupan dan perkembangan madrasah dalam fungsinya sebagai pusat sumber informasi dan tempat dimana dokumen-dokumen penting disimpan.

Pelayanan pendidikan bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Keberadaan staf tata usaha sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Sebab keberadaan tenaga kependidikan tersebut sangat mendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan, apabila mereka memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal sesuai dengan kebijakan kepala madrasah.

Berdasarkan dari hasil informasi saat melakukan observasi awal, mengenai gambaran umum tentang implementasi kebijakan kepala madrasah dalam meningkatkan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat. Sebagaimana informasi yang didapatkan mengenai kebijakan kepala madrasah pada saat observasi awal dalam bentuk komunikasi tertulis dan faktanya jelas terlihat bahwa beberapa staff yang ada di ruang tata usaha kurang ahli dalam mengoperasikan computer, unit kerja tata usaha belum secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, staff tata usaha belum memiliki keahlian dibidangnya terutama yang berlatar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan bidang kerja yang mereka kerjakan, kemudian masuk jam kerja tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, tidak terdapat rak buku disisi ruang tunggu, data guru-guru belum terekap secara baik, belum ada ruang penyimpanan arsip yang cukup karena arsip semakin bertambah dan tempat penyimpanannya yang terbatas, serta sering terjadi *missed communication* dalam menyampaikan informasi baik pada guru maupun pada peserta didik. Masih juga terlihat pelayanan terhadap warga madrasah kurang cepat sehingga pekerjaan terlihat tidak stabilnya dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diemban bagi masing-masing individu staff tata usaha.

Klein dan Murply dalam Syafaruddin (2008:76) mengatakan bahwa kebijakan adalah "seperangkat tujuan-tujuan, prinsip-prinsip serta peraturan-peraturan yang membimbing sesuatu organisasi, kebijakan dengan demikian mencakup keseluruhan petunjuk organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa kebijakan adalah hasil dari sebuah keputusan yang dibuat secara bersama-sama untuk kepentingan bersama yang disetujui oleh pimpinan untuk maju ke masa depan yang lebih baik secara bersama-sama.

Menurut Gie (2000:6), tata usaha merupakan segenap aktivitas menghimpun, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Selanjutnya Chalsum dan Novia (2006:648) Tata usaha adalah (administrasi), penyelenggaraan urusan tulis menulis dalam perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tata usaha adalah suatu ruang sebagai tempat untuk melakukan pencatatan, menyimpan data, serta mengelola data baik menerima maupun mengeluarkan data pada orang yang membutuhkan. Peranan pendidikan sangat penting dalam kehidupan manusia, bahkan tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan proses kehidupan baik secara individual maupun secara kelompok. Dengan kata lain, kebutuhan manusia terhadap pendidikan bersifat mutlak dalam kehidupan pribadi, keluarga, masyarakat, bangsa dan Negara. Maka dari itu pertolongan sesama manusia sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Adanya tata usaha yang baik akan sangat menunjang kelancaran proses belajar mengajar di madrasah. Tata usaha memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan bagi yang membutuhkan, pelayanan pendidikan bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Menurut Zulva Rizky Anisa. dkk (2018) Tentang Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha Di SMK Batik 1 Surakarta, Bahwa pelaksanaan kegiatan tata usaha sekolah meliputi kegiatan yang berhubungan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta dilakukan oleh 7 staff/bagian, yaitu; urusan kepegawaian; urusan SPP; urusan siswa, penggajian guru dan karyawan; urusan inventaris; urusan agendaris; urusan pengiriman surat dan urusan kebersihan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing bagian.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Menurut Asmiyati (2018), Tentang Model Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya di Madrasah Ma'arif Giriliyo I Wukirsari Imogiri Bantul, Bahwa Dalam melaksanakan kepemimpinan berbasis nilai, kepala madrasah Ma'arif Giriloyo I juga menggunakan prinsip manajemen yaitu *input*, *process* dan *output*. Dalam upaya peningkatan mutu membutuhkan komitmen dari semua pihak, baik dari tenaga pendidik, tenaga kependidikan maupun masyarakat yang terlibat didalam lingkungan Madrasah. Peningkatan mutu yang dilakukan secara terus menerus dan berfokus pada pelanggan demi kepuasan jangka panjang akan mewujudkan visi dan misi Madrasah. Kepala Madrasah memiliki kebijakan dalam penerimaan siswa baru, Kepala Madrasah berhak menolak dan menerima siswa-siswa baru, dan Kepala Madrasah berhak menetapkan keputusan-keputusan untuk menentukan keberhasilan suatu Madrasah.

Madrasah yang berpenampilan unggul dan berkualitas memerlukan upaya dan kerja keras yang sungguh-sungguh dari kepala Madrasah. Tidak hanya kepala Madrasah

saja yang harus berusaha kerja keras, akan tetapi tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan masyarakat lainnya yang terlibat dalam Madrasah tersebut juga harus saling merangkul dalam mewujudkan Madrasah yang berkualitas dengan cara bekerjasama untuk meningkatkan kegiatan-kegiatan yang sudah menjadi ketetapan Madrasah, serta dalam menyampaikan beberapa pelayanan yang berkualitas harus menghadirkan tenaga kependidikan yang berlatarbelakang pendidikan sesuai dengan kedudukannya. Seseorang yang bekerja sesuai dengan keahliannya dibidangnya masing-masing segera melaksanakan tugasnya sesuai dengan perencanaan yang sudah ditetapkan, agar semua aktivitas yang dilakukan dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kondisi sekarang ini, pelayanan tata usaha berjalan hanya sebatas pelayanan yang terjalin dengan kata baik. Akan tetapi terdapat beberapa pertimbangan yang membuat penulis tertarik untuk lebih dalam mengetahui kebijakan apa saja yang telah diprogramkan oleh Kepala Madrasah terhadap pelayanan tata usaha. Dengan begitu jelas bahwa dari kebijakan Kepala Madrasah segala suatu hal kegiatan yang ada di Madrasah dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan hasil yang baik. Dari hasil kebijakan Kepala Madrasah sangat mempengaruhi kualitas pelayanan tata usaha, dengan begitu jelas bahwa kebijakan Kepala Madrasah sangat mempengaruhi hasil kinerja bagi Madrasah. Agar Madrasah dikatakan Madrasah yang unggul maupun Madrasah yang berkualitas, Madrasah harus memiliki beberapa kebijakan yang dibuat secara bersama-sama untuk masa depan bersama. Berdasarkan gambaran dari uraian diatas, peneliti merasa terdorong untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan yang ada dengan judul Implementasi Kebijakan Kepala Madrasah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha di MAN 2 Langkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tata Usaha di MAN 2 Langkat ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang ditunjuk untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok, Sukmadinata (2006:60). Pendekatan ini bermaksud memberikan gambaran atau deskripsi suatu peristiwa secara sistematis dan objektif dengan cara mengumpulkan, mengevaluasi, memverifikasi, serta mensintesis bukti-bukti untuk mendukung fakta guna memperoleh suatu kesimpulan, Moleong (2010:126).

Waktu yang dilaksanakan dalam penelitian dimulai sejak 02 Maret s/d 01 Juni 2021. Data yang dicari dalam penelitian ini adalah data berupa kata-kata yang merupakan gambaran dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek penelitian yaitu kepala madrasah, kepala tata usaha, staff tata usaha dan juga guru serta sumber daya manusia yang terlibat di MAN 2 Langkat.

Teknik analisis data yang digunakan antara lain: reduksi data, tampilan data dan penarikan kesimpulan. Transkrip wawancara dan catatan-catatan lapangan akan direduksi, diberi kode dan dikategorisasikan berdasarkan jenis dan relevansinya dalam menjawab pertanyaan penelitian. Data yang telah terseleksi tersebut ditampilkan untuk memudahkan proses interpretasi/ pemaknaan dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat, kepala madrasah memiliki peran sebagai pemimpin. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu memosisikan dirinya tepat pada kegunaanya dan memiliki kebijakan-kebijakan yang dapat membawa madrasah ke masa depan yang lebih baik. Kepala madrasah diharapkan menjadi tauladan bagi pegawainya serta dapat mempengaruhi dan mengarahkan bawahannya ke arah kinerja yang lebih baik, untuk lebih jelasnya peneliti akan memaparkan hasil penelitiannya, sebagai berikut:

Kebijakan kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat

Sebagai kepala madrasah yang memiliki peran penting dalam lembaga pendidikan haruslah memiliki kebijakan atau keputusan yang konsisten. Kepala madrasah adalah pemimpin. Seorang pemimpin memiliki tugas untuk memimpin dan bertanggungjawab atas kebijakan yang dibuatnya serta pemimpin memiliki kewenangan dalam mengatur bawahannya disuatu lembaga pendidikan.

Kebijakan dibuat dari kepala madrasah dilaksanakan oleh pegawai atau staff tata usaha dan ditujukan untuk madrasah. Dalam aspek peningkatan kualitas pelayanan tata usaha, semua yang berperan dalam pelayanan di madrasah bekerja sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh kepala madrasah. Dimana kebijakan tersebut dapat berupa datang tepat pada waktunya, melakukan absensi *pinjerprint* dan menerapkan motto, visi dan misi madrasah. Kepala madrasah dengan staff tata usaha saling bekerjasama menjalani tugasnya demi meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk menjadi unggul dalam pelayanan tata usaha kepala madrasah perlu melakukan bimbingan terhadap staff tata usaha, dengan begitu hasil kinerja akan semakin meningkat.

Syafaruddin (2008:77) Kebijakan adalah seperangkat tujuan-tujuan, prinsip-prinsip serta peraturan-peraturan yang membimbing sesuatu organisasi, kebijakan dengan demikian mencakup keseluruhan petunjuk organisasi. Sejalan dengan teori diatas, peneliti menemukan fakta dilapangan bahwa benar kebijakan itu dibuat oleh kepala madrasah dan dilaksanakan oleh bawahannya. Kebijakan adalah suatu aturan, suatu perintah dan suatu arahan yang diterapkan dalam madrasah. Dengan adanya kebijakan yang dibuat oleh kepala madrasah maka tujuan madrasah akan tercapai

semana mestinya yang diharapkan. Kebijakan tersebutlah yang dapat membawa kualitas madrasah dikenal oleh khalayak masyarakat.

Cara demi cara dilakukan oleh pegawai staff tata usaha untuk memberikan pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin. Dalam pelaksanaannya anggota staff tata usaha telah berupaya untuk memberikan hasil kinerja sebaik mungkin. Dengan melibatkan banyak orang, bidang dan lingkungan dapat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan kebijakan madrasah.

Peneliti menemukan bahwa dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas maka madrasah perlu menghadirkan pegawai yang handal dalam bidang IT, kemudian pegawai yang sopan, ramah dan cakap dalam berkomunikasi serta pegawai yang amanah dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Hasil temuan pertama ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan kepala madrasah adalah hasil dari keputusan yang harus dijalankan dan dilaksanakan secara bersama. Kebijakan kepala madrasah ditujukan untuk setiap pegawai staff tata usaha guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan langkah ke masa depan yang cerah dan berguna. Keberhasilan lembaga pendidikan merupakan salah satu usaha dari kepala madrasah. Dimana kepala madrasah telah menjalankan tugasnya dan tanggungjawabnya dengan baik sesuai dengan fungsinya.

Program kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat

Temuan kedua ini mengacu pada kegiatan aktif sumber daya manusia di madrasah. Kepala madrasah merupakan seorang guru yang memiliki peran dan kemampuan untuk memimpin segala sumberdaya yang ada di madrasah. Sejalan dengan pendapat E. Mulyasa dalam Andang (2014:18) bahwa kepala sekolah harus mampu melaksanakan pekerjaannya sebagai *educator, manajer, administrator, supervisor, leader, innovator, dan motivator* (EMASLIM). Kepala madrasah sebagai pemimpin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tata usaha memiliki program kinerja, hal tersebut bisa berjalan baik apabila guru di madrasah bersifat terbuka, kreatif dan yang tidak lupa adalah memiliki semangat kerja yang tinggi.

Ekspetasi yang didapatkan dari hasil penelitian adalah peningkatan dalam program yang bercirikan khusus islami. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh E. Mulyasa diatas, bahwa kepala madrasah harus benar-benar menjalankan 7 (Tujuh) perannya sebagai pemimpin.

Kepala madrasah menerapkan program *fullday*, dimana aktivitas siswa maupun pegawai disibukkan oleh kegiatan dan penyelesaian tugas yang diamanahkan oleh kepala madrasah. Selain proses belajar mengajar, madrasah memberikan peluang bagi siswa berprestasi dibidangnya masing-masing. Tersedia kegiatan kurikuler maupun ekstrakurikuler. Diantaranya kegiatan kurikuler adanya kesenian tari, batik, rumah jahit, rumah music dan lain sebagainya. Sedangkan Ekstrakurikuler adalah kegiatan olahraga berupa basket, volly, sepakbola dan lain sebagainya. kegiatan Islamic nya adalah tahfizulquran, mengaji sore, dan tilawahtilquran. Setiap bidangnya ada

pembinanya masing-masing dan semua memiliki tanggungjawabnya masing-masing. Dengan beberapa prestasi yang diraih madrasah mampu menghantarkan siswa siswinya lanjut kependidikan yang lebih tinggi yaitu masuk keperguruan tinggi terfavorit dikota Medan.

Pelaksanaan program kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat

Tugas utama seorang kepala madrasah harus mampu memberikan dampak perubahan yang signifikan bagi madrasah yang dipimpinnya. Sebab perubahan tersebut merupakan sebuah keniscayaan bagi madrasah. Dalam upaya pelaksanaan program kerja kepala madrasah harus mampu berperan sebagai EMASLIM. Sebab dengan begitu segala usaha dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha akan terkendali dengan maksimal.

Pelaksanaan program kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat terlaksana sesuai dengan kebijakan kepala madrasah yakni tegas, cakap dan cepat dalam menyelesaikan program kerja. Tidak hanya itu, kepala madrasah dituntut untuk memiliki keterampilan untuk mengelola dan mengendalikan lembaga pendidikan agar segala upaya peningkatan kualitas pelayanan tata usaha tercapai dengan maksimal.

Warsidi (1999:213) Kegiatan dalam pelaksanaan program kerja diperkuat dengan adanya teori yang mengungkapkan bahwa kegiatan tata usaha adalah menerima tamu, melayani telepon, menerima dikte, menyusun laporan, mengelola arsip, menyederhanakan system atau metode pekerjaan, merawat alat-alat atau perlengkapan kantor, memelihara gedung dengan isi dan perlengkapannya dan menghitung keuangan serta menyimpan informasi kepada atasan.

Sejalan dengan teori tersebut, peneliti menemukan kinerja kepala madrasah yang bertanggung jawab terhadap segala aktivitas pegawainya, dan kelancaran pelaksanaan program madrasah dibantu oleh tenaga pendidik serta proses pengajaran di madrasah terlaksana dengan baik. Semua itu dibawah pengawasan oleh kepala madrasah. Untuk hasil pelaksanaan program kepala madrasah pada temuan ketiga ini mengacu pada kebijakan madrasah menjadi sebuah sarana menuju efektivitas kualitas pelayanan tata usaha. Artinya bahwa adanya kebijakan yang telah ditetapkan kepala madrasah menjadi sebuah jalan atau acuan dalam pelaksanaan program kerja madrasah. Diperkuat oleh teori diatas benar adanya bahwa kegiatan tata usaha dilapangan dilaksanakan untuk proses penyelenggaraan kegiatan madrasah, diwujudkan dalam bentuk pemberian pelayanan kepada siswa, guru/pegawai non guru, kepala madrasah, staff serta semua pihak yang berhubungan dengan madrasah.

Setiap pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh pegawai selalu menumbuhkan kedisiplinan sesuai dengan aturan bidang kerjanya masing-masing, saling menghormati dan saling percaya dan tetap menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan berdasarkan kepada pelayanan prima, bekerjasama dan silaturahmi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil data penelitian tentang implementasi kebijakan kepala madrasah dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha di MAN 2 Langkat, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Kepala madrasah dalam jabatannya sebagai pemimpin telah menjalankan kepemimpinannya dengan amanah dan konsisten. Kebijakan dibuat dari kepala madrasah dilaksanakan oleh pegawai atau staff tata usaha dan ditujukan untuk madrasah. Dalam implementasinya kepala madrasah melakukan beberapa hal demi peningkatan kualitas madrasah. Untuk menghasilkan kinerja yang baik dan sesuai dengan tujuan maka kepala madrasah melaksanakan rapat tunggal kepada pegawai staff tata usaha guna untuk meningkatkan potensi pegawai. Untuk mendapatkan hasil dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha maka kepala madrasah wajib menghadirkan pegawai yang handal dalam bidang IT, memiliki kewibawaan yang sopan, ramah dan cakap dalam berkomunikasi serta bertanggung jawab atas perintah yang diamanahkan oleh kepala madrasah. Dengan begitu keberhasilan madrasah dijunjung tinggi oleh kerjasama dan saling percaya antara kepala madrasah, kepala tata usaha dan staff tata usaha, 2) Pelayanan tata usaha telah terprogram kian, dimana dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan tata usaha dapat berjalan dengan baik apabila *stakeholder* yang ada didalam kantor madrasah berupaya kerja keras, bersifat terbuka, kreatif, tanggap dan cakap berkomunikasi dalam menjalankan tugasnya dan yang tidak lupa adalah memiliki semangat kerja yang tinggi. Meski dalam pencapaian peningkatan kualitas pelayanan tata usaha ada kendala yang kurang memadai diantaranya terdapat beberapa guru yang belum menguasai bidang teknologi serta penguasaan dalam pembelajaran dan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan kualitas madrasah. Namun kepala madrasah memiliki semangat tinggi dalam penyelesaian masalah yang terjadi, ia menghadapi hambatan dan memanfaatkan peluang serta menjalin hubungan dengan *stakeholder* yang ada untuk menjalankan program kerja semaksimal mungkin, 3) Pelaksanaan program kerja kepala madrasah terlaksana dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya sebagai kepala madrasah, seorang pemimpin ini telah melaksanakan perannya sesuai dengan fungsinya yaitu sebagai *educator, manajer, administrator, supervisor, leader, innovator dan motivator* dengan sebaik mungkin. Kepala madrasah memiliki semangat tinggi, tekad dan kemampuan dirinya disetiap bidang dalam pelaksanaan program kerja demi peningkatan kualitas pelayanan tata usaha. Madrasah telah membuat berbagai program yang telah disepakati bersama oleh sumber daya manusia madrasah, baik itu kegiatan yang bersifat intra maupun ekstrakurikuler seperti temuan yang menghasilkan peserta didik mampu bersaing tukarpelajar keluar Negeri, dan ada juga yang melanjutkan pendidikannya ke Universitas terfavorit. Kegiatan tata usaha telah terlaksana sesuai dengan kebijakan kepala madrasah yakni harus tegas, cakap dan cepat dalam penyelesaian program kerja agar dapat mencapai segala upaya yang telah ditetapkan sesuai dengan motto, visi dan misi MAN 2 Langkat.

REFERENSI

- Andang. (2014). *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah: Konsep, Strategi, & Inovasi Menuju Sekolah Efektif*, Yogyakarta: Ar ruzz Media.
- Anisa, Z. R, dkk. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta, *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Vol. 2, No 2.
- Asmiyati, (2018), "Model Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Sumber Daya di Madrasah Ma'arif Giriliyo I Wukirsari Imogiri Bantul", *Jurnal Pendidikan Madrasah*, Vol 3, No 1.
- Chalsum, Umi dan Windy Novia. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya: Kashisto.
- Gie. The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern cet-7*, Yogyakarta: Liberty.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Sukmadinata, N. S. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Syafaruddin. (2008). *Evektifitas Kebijakan Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-undang Dasar R.I. (2009). *Tentang Sisdiknas dan Peraturan Pemerintah dan Tentang Standart Nasional Pendidikan Serta Wajib Belajar*. Bandung: Citra Umbara.
- Warsidi, Adi. (1999). *Buku Pokok Administrasi Perkantoran Cet-2*, Jakarta: Universitas Terbuka.