**ABSTRAK**

Zainal Alim, 2021, *Implementasi Pelayanan Kantor Untuk Mengembangkan Mutu Pendidikan di SMA Nurul Ulum Palengaan*, Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, IAIN Madura, Pembimbing Rinta Ratnawati, S. S., M. Pd.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Kantor, Pengembangan Mutu Pendidikan.*

Kantor merupakan tempat yang biasanya dilakukan untuk bekerja memberikan sebuah pelayanan dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Pelayana merupakan suatu bentuk usaha yang diberikan dalam upaya memberikan bantuan untuk mempermudah suatu pekerjaan orang lain. Pelayanan yang ada di dalam suatu lembaga pendidikan dilakukan untuk lebih efesien terhadap apa saja yang dibutuhkan baik oleh siswa, maupun seluruh masyarakat lembaga pendidikan.

Dalam upaya mengembangkan mutu Pendidikan, sekolah bisa memperbaiki kualitas pelayanan yang ad, sehingga pengaruh kualitas pelayan terhadap pengembangan mutu Pendidikan bisa siknifikan. Maka dalam hal ini peranan pelayanan kantor juga ikut berpengaruh dalam rangka pengembangan mutu pendidikan.

Berdasarkan penjelasan di atas muncul beberapa fokus penelitian sebagai berikut: *pertama,* Bagaimana implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan. *Kedua,* Apa saja strategi sekolah dalam rangka mengoptimalisasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu Pendidikan. *Ketiga.* Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan.

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan yang menjadi sumber data yaitu kepala madrasah, guru, dan siswa.

Hasil penelitian menunjukan bahwa: *pertama,* implementasi pelayanan kantor untuk mengembangkan mutu pendidikan yaitu dengan cara memberikan pelayan yang terbaik dengan menerapkan kesiapan, ketanggapan, kerapian, dan juga keramahan dalam memberikan pelayanan. *Kedua,* strategi kepala sekolah dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal yaitu dengan cara memberikan bimbingan dan juga arahan sehingga tenaga pelayanan kantor mempuyai bekal dalam memberikan pelayanan. *Ketiga,* faktor yang menjadi pendukung dan juga penghambat dalam memberikan pelayanan yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, kesiapan dalam memberikan pelayanan, dan sarana prasarana yang mendukung, sedangkan yang menjadi penghambat yaitu kurangnya ruang yang cukup untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai.