

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MADRASAH ALIYAH NEGERI SIDOARJO

Farikhah Hanum¹, Khusnul Fadila Wahyu Ningsih², Muh. Khoirul Rifai³

¹Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, Sidoarjo, Indonesia, ^{2,3}UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia
hanumfarikhah2@gmail.com, kfadilawn@gmail.com, rifai@uinsby.ac.id

Abstract: The purposes of this study were 1) to determine the process of administrative services at Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, 2) what factors supported and hindered administrative services at Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, 3) forms of administrative services at Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo. This study uses a qualitative descriptive method that is seen from the point of view of education by using the data collection instruments of interviews, observations, and documentation. Supporting and inhibiting factors for administrative services at Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, supporting factors are; 1) supporting facilities and infrastructure, 2) awareness of the jobdisk of each employee, 3) rules in the implementation of administrative services, the inhibiting factors are; 1) power failure, 2) wifi problem.

Keyword : *effectiveness, administrative service*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, 2) faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, 3) bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilihat melalui sudut pandang pendidikan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, faktor pendukung yakni; 1) sarana dan prasarana yang mendukung, 2) kesadaran akan jobdisk masing-masing pegawai, 3) aturan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, Faktor penghambat yakni; 1) listrik mati, 2) wifi bermasalah.

Kata Kunci : *efektivitas, pelayanan administrasi*

Introduction

Pendidikan kini terhubung dengan proses industrialisasi. Dunia pendidikan tidak lagi dianggap sebagai sistem sosial, tetapi perlu diperlakukan sebagai industri yang harus dikendalikan secara profesional. Semakin kompetitif, semakin buruk bagi konsumen untuk meninggalkan institusi. Hal ini menyebabkan

persaingan yang semakin ketat dalam bisnis pendidikan, dengan semua institusi swasta dan publik bersaing untuk mendapatkan produk terbaik, baik formal maupun informal. Semakin kompetitif dan semakin banyak institusi pendidikan yang ada, maka akan semakin banyak peluang juga yang dimiliki pelanggan untuk

memutuskan mana yang terbaik untuk mereka.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program, disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat, yang menyatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Hidayat, 1986, p. 10)

Pentingnya pelayanan dalam setiap aktifitas apapun tidak dapat terbantahkan bahkan tidak dapat dipungkiri, karna inti dari setiap kegiatan baik secara individu, kelompok, maupun organisasi adalah bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, yaitu pelayanan prima, memuaskan, dan bermutu. Sehingga Kashmir menegaskan bahwa profesional tidaknya sebuah organisasi atau lembaga dapat dilihat dari layanannya (service) yang ditampilkan organisasi atau lembaga tersebut. (Kashmir, 2010, p. 127)

Fungsi layanan atau pelayanan secara umum adalah untuk memudahkan orang lain, konsumen, atau siapa saja yang membutuhkan dalam memperoleh informasi, data atau dokumen lain. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan aktifitas dan programnya dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada setiap orang yang datang berkunjung

kelembaga atau organisasi tersebut. (Kashmir, 2010)

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa betapa besarnya fungsi dan peranan dalam sebuah organisasi atau lembaga, dimana pelayanan yang diberikan personilnya dapat mencerminkan bagaimana organisasi tersebut bekerja. Jadi pelayanan merupakan salah satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, dimana apabila pelayanan yang ditampilkan baik dalam segala hal atau dapat dikatakan pelayanan prima jika pelayanan itu baik, menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga atau organisasi tersebut sudah dapat dikatakan profesional.

Menurut Sinambela, terdapat lima angka pelayanan public, yaitu 1) reliability, 2) tangibles, 3) responsiveness, 4) assurance, dan 5) empathy. Berdasarkan dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi oleh pegawai tata usaha meliputi : kesamaan hak, transparasi, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. (Sinambela, 2006, p. 7)

Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektif berarti dapat mendatangkan hasil, menjadi berlaku, dan menjadi efektif melalui pengaruhnya. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan. Efektivitas adalah hubungan antara hasil dan tujuan, di mana suatu

organisasi, program, atau kegiatan lebih efektif. Menurut hidayat, efektivitas adalah ukuran seberapa jauh suatu tujuan (kualitas, kuantitas, waktu) telah tercapai. Semakin tinggi presentase tujuan yang dicapai, semakin tinggi pula efeknya. (Mahmudi, 2005, p. 92) Menurut Sedarmayanti, Efektivitas adalah gambaran hubungan antara keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan nilai-nilai yang berbeda. (Sedarmayanti, 2012, p. 43)

Berdasarkan pengertian efektivitas di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu tahapan untuk mencapai tujuan sebagaimana yang telah direncanakan dan diharapkan.

Mengukur efektivitas suatu organisasi tidaklah mudah. Efektivitas dapat diperiksa dari perspektif yang berbeda dan tergantung pada siapa yang mengevaluasi dan menafsirkannya. Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur dengan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Jika suatu organisasi berhasil dalam mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menunjukkan berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. (Ulum, 2004, p. 294)

Untuk itu perlu diketahui kriteria dalam mengukur pencapaian efektivitas suatu organisasi, antara lain (Rosalina, 2012, p. 3) :

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Menurut Richard M. Steers mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut (Steers, 1999, p. 53) :

1. Pencapaian suatu tujuan harus dilihat sebagai proses dari keseluruhan usaha untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah baik dari segi langkah untuk mencapai bagian-bagian tersebut maupun pembagian waktu untuk menjamin tercapainya tujuan akhir. Pencapaian suatu tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
2. Integrasi, adalah ukuran kemampuan suatu organisasi untuk bersosialisasi, membentuk konsensus dan berkomunikasi Menurut Sondang P. dengan berbagai organisasi lain.
3. Adaptasi, adalah kemampuan suatu organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Siagian berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan yaitu (Aminy, 2020, p. 26) :

1. Faktor waktu, yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
2. Faktor kecermatan, yaitu faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan atau penerima pelayanan. Penerima pelayanan akan cenderung memberikan nilai yang kurang baik kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu singkat atau cepat.
3. Faktor gaya pemberian pelayanan, yaitu cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja penerima pelayanan merasa tidak sesuai dengan gaya yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

Hakikat suatu kegiatan dalam suatu individu, kelompok, atau organisasi adalah memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu pelayanan prima, memuaskan, kualitas tinggi, beberapa diantaranya tidak mungkin, demikian pelayanan dalam kegiatan apapun. kepentingan dari. Menurut Kashmir, pendapat tentang apakah suatu organisasi atau lembaga adalah ahli dapat dikumpulkan dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau

lembaga tersebut. Fitur layanan yang umum adalah membuatnya mudah tersedia bagi orang lain, konsumen, atau siapa pun yang membutuhkan informasi, data, atau dokumentasi lainnya. Keberhasilan suatu lembaga atau organisasi dalam melaksanakan kegiatan dan programnya dapat diukur dari bagaimana pelayanan yang diberikan kepada seluruh pengunjung lembaga atau organisasi tersebut. (Tjiptono, 2014, p. 17)

Pelayanan Administrasi

Menurut A.S. Moenir, pelayanan yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain. A.S Moenir juga mengatakan bahwa pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi atas interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau benda secara fisik dan menghasilkan kepuasan pelanggan. (Moenir, 2001, p. 7) Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Dari beberapa pengertian pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan salah

satu ukuran untuk melihat profesionalitasnya sebuah organisasi atau lembaga, di mana apabila pelayanan yang ditampilkan baik dalam hal atau dapat dikatakan pelayanan prima jika pelayanan itu baik, menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, berarti lembaga atau organisasi tersebut sudah dapat dikatakan profesional.

Adapun dalil dalam Al-Qur'an yang berkaitan dengan pelayanan yang tertuang pada QS. Al-Hasyr (59) ayat 9 :

وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِثُّونَ مَنْ هَاجَرَ
إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْثِرُونَ
عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ
فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

“Dan orang-orang yang telah menempati kota madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) ‘mencintai’ orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin) dan mereka (Anshor) tidak menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (QS. Al-Hasyr, 59:9).

Dari ayat ini nampak adanya usaha untuk menghormati dan melayani orang lain (dalam konteks

ini kaum Muhajirin). Kaum Anshor rela dengan apa yang diberikan kepada kaum Muhajirin. Sehingga ayat ini dapat mengilhami bagaimana pelayanan dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang lainnya. Keikhlasan pemberi pelayanan dan kerelaan penerima pelayanan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dan jika diterapkan dalam dunia layanan pendidikan Indonesia bisa dimaknai dengan usaha melakukan pelayanan pendidikan se-optimal, se-efektif, dan sebaik mungkin kepada pihak internal dan eksternal lembaga pendidikan Indonesia untuk menggapai tujuan pendidikan Indonesia dan kemajuan pendidikan Indonesia. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap kualitas dan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Dengan demikian, hal yang urgent untuk dipahami oleh manajer pendidikan Indonesia adalah bagaimana mengelola layanan terbaik itu di tengah-tengah persaingan dunia pendidikan yang sangat keras.

Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan, yaitu (Aminy, 2020, p. 27) :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Sebuah organisasi atau lembaga harus mampu membangun

komitmen bersama untuk mencapai visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan, dan semua sumber daya manusia yang ada.

3. Memperi kesempatan kepada penerima pelayanan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan berarti sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, yaitu (Aminy, 2020, p. 27) :

1. Kesadaran para pejabat dan pemimpin pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
5. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan

Menurut Try yuningsih dkk., tanggung jawab pelayanan sebagai berikut (Yuningsih & dkk, 2018, p. 23) :

1. Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai ketentuan yang berlaku

2. Menjaga informasi yang bersifat rahasia
3. Melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang
4. Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja organisasi
5. Menjalin kerja sama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan
6. Memiliki kompetensi dalam pelaksanaan tugas
7. Patuh dan taat terhadap standar operasional dan tata kerja
8. Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja organisasi
9. Berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja.

Menurut Ngilim Purwanto, Buku pedoman Administrasi dan Supervisi Pendidikan, "Administrasi berasal dari bahasa Latin dan terdiri dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* memiliki arti yang sama dengan *to* dalam bahasa Inggris yang berarti ke atau kepada, dan *ministrare* sama artinya dengan *to serve* atau *to conduct* yang berarti melayani, membantu atau mengarahkan. (Purwanto, 2000, p. 10) Menurut Mulyono, "Administrasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk mendukung, menyediakan, mengarahkan, atau mengatur setiap kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Dengan kata lain, administrasi adalah pengelolaan dan pelaksanaan

dari sisi lahir untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.”(Mulyono, 2008, p. 54)

Dari beberapa pengertian administrasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah sebagai suatu kegiatan atau tata usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi atau lembaga.

Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi sekolah, diantaranya sebagai berikut(Aminy, 2020, p. 32) :

1. Pengelolaan sarana dan prasarana

Dalam hal penyelenggaraan pendidikan di sekolah, bagian administrasi yang mengelola sara dan prasarana harus memenuhi segala kebutuhan sekolah yang menunjang proses penyelenggaraan pendidikan, baik itu bangunan, inventaris, maupun kebutuhan lainnya..

2. Pengelolaan kurikulum

Dalam hal pengelolaan kurikulum ini menyesuaikan program pendidikan dengan kurikulum nasional, memberikan pedoman kurikulum kepada setiap guru, dan membuat perencanaan tentang proses pembelajaran sesuai dengan jenjang kelasnya.

3. Administrasi siswa

Pada bagian pengelolaan kesiswaan ini berkaitan dengan pembinaan yang efektif dan efisien menyesuaikan dengan fasilitas sarana dan prasarana

yang ada di sekolah tersebut. Administrasi siswa ini harus menentukan target berapa jumlah siswa yang sanggup ditampung di sekolah itu. Termasuk meneliti kondisi siswa, dan membantu mewujudkan cara agar siswa dapat belajar dengan nyaman dan kondusif agar lulusan di sekolah tersebut dapat sesuai harapan guru dan orang tuanya.

4. Administrasi pengelolaan keuangan

Bagian pengelolaan keuangan ini memegang peranan penting dalam hal pengaturan anggaran sekolah mulai dari merencanakan sumber pemasukan dan tujuan pengeluaran yang di data dengan jelas yang dilakukan secara rutin dan bertahap serta dapat dipertanggung jawabkan.

5. Administrasi personalia

Fungsi dari administrasi personalian ini adalah untuk mengetahui dan membidangi semua pegawai pengajar maupun tata usaha, serta pesuruh di sekolah tersebut dalam hal penyelenggaraan pendidikan yang edukatif, efektif, dan efisien.

Sistem Pelayanan Administrasi Pendidikan adalah sekelompok elemen yang terintegrasi ke dalam penyediaan layanan yang dapat dengan baik melaksanakan kegiatan promosi, pengembangan dan

pengelolaan perusahaan pendidikan dan mengintegrasikan guru dan sekolah ke dalam satu sistem besar.(Aminy, 2020, p. 33).

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilihat melalui sudut pandang pendidikan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Disebut kualitatif karena sifat data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif bukan dengan kuantitatif yang menggunakan alat ukur tertentu.

Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo yang beralamat di Jalan Stadion No. 2 Buduran Kabupaten Sidoarjo. Sekolah ini merupakan sekolah agama Negeri yang dapat menyaingi sekolah umum Negeri lainnya karena di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo ini selain belajar tentang ilmu pengetahuan umum juga belajar tentang ilmu agama sehingga sesuai dengan visi nya yakni memiliki *output* atau lulusan Madrasah yang berilmu, berakarakter, unggul dalam prestasi dan peduli lingkungan yang berwawasan global.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. (Sugiyono, 2017, p. 224) Untuk mendapatkan data yang

dibutuhkan, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah proses mengumpulkan data atau keterangan atau bahan yang harus dilakukan dengan melakukan kegiatan pengamatan secara aktif ke lokasi penelitian yang dituju. Observasi ini dilakukan dengan cara menganalisis dan mencatat secara sistematis mengenai perilaku perseorangan atau kelompok. (Aminy, 2020, p. 42)

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan dengan cara melihat secara langsung di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo terkait pelaksanaan Efektivitas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha, Staff Tata Usaha, maupun peserta didik.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report,

atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. (Aminy, 2020)

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Suharsimi, 2010, p. 274)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan dokumentasi terkait data surat keluar dan masuk, proses pelayanan administrasi, dan lain-lain.

Hasil Dan Pembahasan

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain, sedangkan administrasi adalah sebagai suatu kegiatan atau tata usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan didalam mencapai suatu tujuan organisasi. Jadi pelayanan administrasi adalah

rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Di mana serangkaian pelayanan tersebut berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan.

Pentingnya administrasi sekolah yakni untuk mencapai tujuan sekolah sebagaimana yang diharapkan, administrasi sekolah memegang peranan penting dan menentukan semua kegiatan sekolah. Administrasi sekolah tidak akan berjalan dengan baik apabila administrasi sekolah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, berjalan atau tidaknya administrasi di suatu sekolah ditentukan oleh ada atau tidaknya orang yang melaksanakan kegiatan tersebut

Tentunya dalam proses pelayanan administrasi pendidikan, subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini, usulan untuk mendukung layanan yang bekerja di kantor dan layanan yang memuaskan karyawan, administrasi pendidikan itu sendiri, dan kemudian administrasi pendidikan itu sendiri adalah dalam bentuk kerjasama antar banyak orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi pendidikan adalah sekumpulan unsur yang lengkap dalam pemberian pelayanan sehingga kegiatan pembinaan, pembinaan dan pengelolaan usaha-usaha perusahaan pendidikan dapat

dilakukan bersama para siswa, guru, dan sekolah tersebut.

Dasar hukum tugas dari tata usaha sekolah ada didalam keputusan direktur jendral pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 260 dan 261 Tahun 1996 tugas pokok kepala tata usaha. Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja tata usaha sekolah
2. Pengelolaan keuangan sekolah
3. Pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa
4. Pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah
5. Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
6. Penyusunan dan penyajian data atau statistik sekolah
7. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K
8. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan, pengurus ketata usahaan secara berkala

Tugas tata usaha sekolah adalah melaksanakan kegiatan administrasi, pengelolaan, pengembangan, artikel administrasi, dan supervisi pendidikan.

Sejarah Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo Introduction

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Sidoarjo diterbitkan oleh SPIAIN/MAN Jombang pada tanggal 18 Maret 1979 dalam Statistik Madrasah No. 311351512004, Jalan Gajah Mada No. 76 Sidoarjo. Bangunan tempat tinggal orang pada

waktu itu masih disewakan dan dulunya adalah sekolah Tionghoa. Kala itu, Kepala Madrasah H. Sri Suparto, SH dari tahun 1980 hingga 1988.

Pada tanggal 27 Juli 1987 MAN Sidoarjo pindah ke lokasi Jl. Jenggolo Belakang Stadion Sidoarjo sebelah timur Sekolah Menengah Ekonomi Atas Negeri (SMEA Negeri). Tanah yang ditempati gedung MAN Sidoarjo sudah menjadi hak milik dengan nomor sertifikat tanah 7818/89 yang luasnya 3.947 m². Pada tahun 1988 ada pergantian Kepala Sekolah dari H. Sri Soeparto, SH. digantikan Drs. H. Moh. Cholid sampai tahun 2001. Dalam tahun 1994 ada penambahan tanah seluas 2.458 m² dengan nomor sertifikat 355/94 dan tahun 1999 ada penambahan lagi seluas 1.119 m² dengan nomor sertifikat 006/99. Jadi jumlah luas tanah MAN Sidoarjo saat ini adalah 7.524 m².

Berdasarkan kurikulum 1975, MAN Sidoarjo mula-mula membuka dua pilihan jurusan, satu jurusan IPA dan satu jurusan agama, dan pada tahun 1982/1983 satu lagi jurusan IPS. Selain itu, pada tahun ajaran 1985/1986, dengan adanya perubahan kurikulum SMA, MAN Sidoarjo dalam hal ini membuka tiga jurusan yaitu, jurusan Agama, Ilmu Biologi, dan Ilmu Sosial. Pada tahun ajaran 1989/1990, jurusan fisika kembali dilanjutkan. Oleh karena itu, MAN Sidoarjo menawarkan empat pilihan jurusan. Sejak ada di Jl. Stadion Jenggolo sangat berkembang baik dari segi lingkungan maupun fasilitas pendidikan.

MAN Sidoarjo yang dapat

dikatakan berada di jantung kota Sidoarjo merupakan satu-satunya Madrasah Aliyah Negeri di Sidoarjo. Sebab hanya ada satu MAN saja sedang yang lainnya swasta. Oleh sebab itu tidak heran jika masyarakat Sidoarjo yang mayoritas beragama Islam ini sangat besar perhatiannya terhadap MAN Sidoarjo. Kepercayaan masyarakat Sidoarjo dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya jumlah pendaftar calon siswa baru setiap tahunnya. Namun sayang sekali daya tampung Madrasah sangat terbatas, sehingga tidak semua pendaftar bisa diterima di MAN Sidoarjo.

Pada tahun 2006, H. M. Ada perubahan dari Maksum AF, SH dan M.Pd. Itu berasal dari MAN Mojokerto. Di bawah kepemimpinannya, upaya terus mengembangkan MAN Sidoarjo. Kurikulum berbasis kompetensi (KBK) dan pelaksanaan KTSP, serta upaya pencapaian RSBI/RMBI (pelopor madrasah berbasis internasional). Beberapa sarana dan prasarana baik fisik maupun non fisik telah dikerahkan dengan harapan kedepannya MAN Sidoarjo menjadi salah satu pilihan pertama untuk mencari sarana pendidikan di Sidoarjo. Dia juga sudah pensiun, jadi dokter. Kusnan, M.Pd yang sebelumnya bekerja di MTsN Krian Sidoarjo. Upaya untuk meningkatkan kemajuan MAN Sidoarjo, seperti memulai kerjasama dengan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam program pendidikan setara

D1 PRODISTIK dapat dilanjutkan. Saat ini sedang diubah menjadi program pendidikan terapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (PRODISTIC). Pembangunan fisik juga dilakukan, yakni melalui pembangunan Masjid Al Hikmah MAN Sidoarjo pada 14 Januari 2016 oleh Dr. Mahfudh Shodar M.Ag selaku Kepala Kanwil Jawa Timur.

Pada bulan Mei tahun 2016 Drs. Kusnan, M.Pd purna tugas, maka kepemimpinan di MAN Sidoarjo untuk sementara dipegang oleh Plt Kepala Madrasah, Drs. Ahmad Fauzi, M.Pd sampai bulan November 2016. Mulai bulan Desember 2016 kepala madrasah digantikan oleh Drs. Abd. Jalil, M.Pd.I, dari MAN 1 Gresik. Pengembangan MAN Sidoarjo juga terus diupayakan antara lain didirikannya asrama pondok pesantren Al Hikmah yang diresmikan pada tanggal 16 Agustus 2017 oleh Kepala Kantor Kementerian Agama, Drs. Syamsul Bahri, M.Pd.I. Tujuannya adalah memberikan pembinaan pendidikan keagamaan khususnya bimbingan baca kitab kuning sistem cepat baik secara kuantitatif maupun kualitatif dan bimbingan akademik yang lebih intensif. Selain itu dalam rangka meningkatkan pembentukan karakter seluruh peserta didik, maka diadakan penambahan program kegiatan madrasah yaitu meningkatkan Bimbingan Baca Tulis Al Quran dan Tahfidzul Quran serta gerakan sholat jamaah Dhuhr dan Dhuha. (MAN SIDOARJO, n.d.)

Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo

1. Visi

"Terwujudnya Lulusan Madrasah Yang Berilmu, Berkarakter, Unggul Dalam Prestasi Dan Peduli Lingkungan"

Indikator visi di atas adalah:

- a. Menjadikan agama sebagai budaya berperilaku dalam kehidupan sehari-hari
- b. Memiliki kecerdasan yang seimbang antara IQ, EQ, dan SQ
- c. Berprestasi di bidang akademis dan non akademis serta memiliki kepedulian terhadap lingkungan
- d. Memiliki daya saing yang tinggi baik masuk PTN maupun dunia kerja

2. Misi

Untuk mencapai visi di atas, maka madrasah kami memiliki misi:

- a. Meningkatkan keimanan, ketaqwaan kepada Allah SWT dan akhlaq mulia
- b. Menumbuhkan semangat dan daya saing yang sehat baik dalam prestasi akademik maupun non akademik
- c. Mengembangkan kemampuan, bakat dan minat siswa sehingga memiliki daya saing yang tinggi
- d. Menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, dan Islami

3. Tujuan Madrasah

Mengacu pada visi dan misi madrasah, serta tujuan umum pendidikan menengah, maka tujuan madrasah

kami dalam mengembangkan pendidikan ini adalah sebagai berikut:

- a. Terwujudnya budaya pengamalan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) pada seluruh warga madrasah
- b. Terbentuknya kelas unggulan (1 kelas pada jurusan IPA dan IPS)
- c. Meningkatnya jumlah prestasi tim olimpiade /KSM tingkat kabupaten (15 kejuaraan) dan propinsi (4 kejuaraan)
- d. Meningkatkan mutu siswa dengan cara merintis Boarding School guna memberikan bimbingan baca kitab kuning sistem cepat baik kuantitatif maupun kualitatif serta bimbingan olimpiade dengan kerja sama universitas yang terkemuka
- e. Meningkatnya nilai rata-rata Ujian Nasional/Madrasah (7,50)
- f. Meningkatnya prosentase siswa yang diterima di PTN (50 %)
- g. Meningkatnya jumlah prestasi Olahraga dan Seni yang mampu bersaing di tingkat kabupaten (6 kejuaraan) dan provinsi (1 kejuaraan)
- h. Mempertahankan prestasi ekstrakurikuler PMR (Propinsi) serta Pramuka, Paskibra, dan Marching band (provinsi)
- i. Meningkatkan kepedulian seluruh warga madrasah terhadap 9K (keamanan, kebersihan, ketertiban, keindahan, kekeluargaan, kerindangan, kesehatan, keterbukaan, dan keteladanan) di lingkungan madrasah

- j. Merancang kegiatan English Holiday Program (2 kelas) ke Pare
- k. Mengembangkan MAN Sidoarjo sebagai sentral pembelajaran dengan konsep Boarding School
- l. Menumbuh kembangkan jiwa intreprenuer (kewirausahaan) melalui program ketrampilan dengan membentuk unit produksi (jasa rias, jasa jahit, jasa reparasi elektronik dan pengadaan hardware dan software)
- m. Memiliki standar operasional prosedur (SOP) pada setiap komponen standar pendidikan

Fasilitas Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo

1. AL-MA'HAD The Islamic Boarding School (pembinaan dalam bidang akademis dan keagamaan dengan metode asrama.)
2. Laboratorium Fisika, Kimia dan Biologi
3. Laboratorium Keagamaan
4. 4 Laboratorium Komputer
5. PRODISTIK (Program Setara Diploma I Bidang Teknologi Informasi) bekerja sama dengan ITS
6. Ruang kelas ber AC, dan lain-lain.

Struktur organisasi adalah staf yang berpartisipasi dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan tugas dan izin yang ada di dalam organisasi, serta bidang kerja. Struktur ini juga dapat membentuk diagram yang menguraikan

tanggung jawab setiap anggota staf. Hal ini membuat struktur organisasi lebih mudah bagi manajer untuk mengawasi, mengkoordinasikan, dan membuat keputusan dalam organisasi. Struktur adalah sistem formal hubungan kerja timbal balik. Struktur organisasi adalah bentuk organisasi-lebar yang mewakili penyatuan segmen yang berbeda dan fungsi dari sebuah organisasi yang berbagi tugas-tugas utama.

Berikut ini adalah struktur organisasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo



1.1 Gambar struktur organisasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, fenomena permasalahannya yaitu kualitas pelayanan administrasi lebih efektif daripada 3 tahun yang lalu di mana tata kelola tempat dan pelayanan yang diberikan kurang efektif.

Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo yaitu Bapak Mustaqim, S.Pd.I menjelaskan bahwa “pelayanan

administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo ini sudah sangat baik dari 2 tahun sebelumnya, karena dari segi tempat sudah berubah dan lebih luas dari sebelumnya. Tempat yang dulu hanya satu ruangan dan bagian tata usaha dengan bagian komite campur jadi satu sehingga ketika ada orang yang membutuhkan pelayanan administrasi harus mengantri dengan berdiri, sekarang sudah terpisah dan lebih efektif.” Beliau juga menjelaskan “faktor pendukung dalam efektivitas pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo ini yaitu yang dulunya semua pelayanan masih manual, sekarang sudah ada komputer, untuk rekap surat masuk dan surat keluar sekarang sudah menggunakan aplikasi, setiap staff sudah ada kejelasan mengenai jobdisk masing-masing. Sementara itu faktor penghambatnya antara lain; mati lampu, jaringan wifi bermasalah.”

Terkait bentuk-bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo ini Beliau juga menjelaskan bahwa pelayanan administrasi terkait dengan siswa meliputi : “legalisir ijazah para alumni MAN Sidoarjo, surat keterangan PIP, surat keterangan untuk masuk di PTN atau jenjang Pendidikan Tinggi lainnya.”

Peneliti juga mewawancarai Ibu Adis Aulia Febriyanti, S.Ag. selaku Staff Tata Usaha Persuratan, beliau menjelaskan bahwa, “pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo mengenai persuratan ini melalui proses yang sistematis yakni, sebagai contoh ketika ada tamu atau alumni yang akan melakukan

penelitian untuk artikel atau skripsi harus ke bagian PTSP dulu dengan membawa surat izin penelitian, lalu akan dibuatkan lembar disposisi untuk pengantar ke bapak kepala tata usaha, setelah di berikan ke bapak kepala tata usaha berikutnya akan di cek apakah sudah benar atau belum, kemudian setelah itu baru diberikan ke bapak kepala madrasah untuk di cek dan berikutnya akan diberi keterangan permohonan tersebut disetujui atau tidak, jika disetujui maka akan di tujukan kepada pembimbing untuk mendampingi selama penelitian berlangsung.” Beliau juga menjelaskan terkait aplikasi persuratan, “aplikasi persuratan ini bukan milik pribadi dari MAN Sidoarjo melainkan aplikasi milik kementerian agama, aplikasi ini cukup membantu dalam pelayanan administrasi di MAN Sidoarjo yaitu untuk merekap surat masuk dan surat keluar serta pembuatan lembar disposisi yang mana nanti setelah di ketik di aplikasi untuk jenis kebutuhan surat atau lampiran lalu di print out maka keluarlah lembar disposisi berwarna kuning sebagai pengantar untuk mengetahi ke Bapak Kepala Tata Usaha dan Bapak Kepala Madrasah.” Berikutnya terkait pelayanan legalisir ijazah Beliau menjelaskan, “legalisir ijazah dan raport tidak membutuhkan waktu lama, biasanya hanya menunggu satu hari saja setelah pengajuan kebutuhan ke PTSP. Pelayanan legalisir ijazah dan raport ini juga sesuai kebutuhan para alumni seperti untuk pendaftaran TNI/Polri biasanya membutuhkan 10 lembar legalisir ijazah dan raport, lalu untuk batas maksimal legalisir ini sebenarnya sampai 5

lembar saja jika digunakan untuk pekerjaan."

Peneliti juga mewawancarai salah satu siswa kelas 12 terkait pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo, siswa tersebut mengatakan bahwa "proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo sangat baik, dalam hal pembayaran SPP sekarang sudah ada teller Bank BTN yang hadir langsung di Madrasah untuk melayani pembayaran SPP di setiap bulannya, pelayanan di PTSP juga prosesnya cepat."

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo sudah mencapai kriteria baik dan lebih efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo adalah sekelompok elemen-elemen yang berintegritas dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggarakan dengan siswa, para guru, dan sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo yakni :
 - a. Faktor pendukung
 - 1) Sarana dan prasarana yang mendukung,
 - 2) Kesadaran akan jobdisk masing-masing pegawai,

- 3) Aturan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi.
 - b. Faktor penghambat
 - 1) Listrik mati,
 - 2) Wifi bermasalah.
3. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo
 - a. Pelayanan administrasi surat-menyerurat
 - b. Pelayanan administrasi SPP

References

- Aminy, E. (2020). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun* [Undergraduate]. UIN Sulthan Thaha Saifuddin.
- Hidayat. (1986). *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press.
- Kashmir. (2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Gaung Persada Press.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN.
- MAN SIDOARJO. (n.d.). Retrieved November 28, 2021, from <https://www.mansidoarjo.sch.id/>
- Moenir, A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media.
- Purwanto, N. (2000). *Pedoman Pengembangan Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Remaja Rosdakarya.

- Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Bergulir Di Desa Mantren Kecamatan Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 01(01).
- Sedarmayanti. (2012). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas kerja*. Mandar Manju.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1999). *Efektivitas Organisasi*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Alfabeta.
- Suharsimi. (2010). *Penelitian Tindakan Kelas*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Ulum. (2004). *Akuntansi Sektor Publik*. UMM Press.
- Yuningsih, T. & dkk. (2018). *Etika Administrasi Publik*.