

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI MAN 1 HULU SUNGAI UTARA

Dina Ananda, Muhammad Thohir, Rusmawati

Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia.

dinaananda697@gmail.com , muhammadthohir@uinsby.ac.id , mamajazuli@gmail.com

Abstract: Education has a goal to develop human resources and educate the lives of every citizen as contained in Law no. 20 of 2003. However, to achieve these educational goals, administration is needed to support it. Educational Administration is a science that studies the arrangement of resources to achieve educational goals. Educational administration has a goal, among other things, to arrange and implement a management system for the instrumental components of the educational process which includes many things including student components, teacher staff, facilities/infrastructure, organization, financing, administration and school and community relations, so that an effective educational process can be implemented. support the achievement of educational goals and objectives in madrasas. For this reason, this study aims to determine how effective the administrative services in Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara are in order to achieve the goals of education. This study uses a research method that utilizes qualitative data and is described descriptively, for that the researchers conducted observations, interviews and document studies to obtain data, while the location was at Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara with a two-week research time starting on the 15th. until November 27, 2021. The results of this study indicate the ineffectiveness of Administrative Services at Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara including 1). The absence of PTSP services, 2). Lack of administrative service facilities, 3). There is a miss communication.

Keywords: *Service, Administration, Education Administration*

Abstrak: Pendidikan memiliki tujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia dan mencerdaskan kehidupan setiap warga negaranya seperti yang termuat didalam Undang - Undang No. 20 Tahun 2003. Namun untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut diperlukan administrasi untuk mendukungnya. Administrasi Pendidikan merupakan suatu ilmu yang mempelajari penataan sumber daya untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi Pendidikan memiliki tujuan diantaranya agar tersusun dan terlaksana suatu sistem pengelolaan komponen instrumental dari proses pendidikan yang meliputi banyak hal diantaranya komponen siswa, pegawai guru, sarana/prasarana, organisasi, pembiayaan, tatausaha dan hubungan sekolah dan masyarakat, agar terlaksananya proses pendidikan yang efektif yang menunjang tercapainya tujuan dan sasaran pendidikan di madrasah. Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya pelayanan administrasi yang ada didalam Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara guna tercapainya tujuan dari pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif, untuk itu peneliti melakukan observasi, wawancara serta studi dokumen untuk mendapatkan data, adapun lokasi nya bertempat

di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara dengan waktu penelitian selama dua minggu dimulai pada tanggal 15 hingga 27 November 2021. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya ketidakefektifan dari Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara diantaranya 1). Tidak adanya pelayanan PTSP, 2). Kurangnya fasilitas pelayanan administrasi, 3). Adanya miss Komunikasi.

Kata kunci: *Pelayanan, Administrasi, Administrasi Pendidikan*

Pendahuluan

Berdialog tentang pembelajaran, keberadaan pembelajaran ialah khas yang cuma terdapat pada dunia manusia serta seluruhnya ditentukan oleh manusia, tanpa manusia pembelajaran tidak pernah ada Dalam Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dijelaskan bahwasanya pengertian dari pendidikan yaitu sadar dan terencana guna untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara, adapun Fungsi dan Tujuan Pendidikan Nasional terdapat dalam pasal 3 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 yang berbunyi: "Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab."(Kementerian

Pendidikan dan Kebudayaan, n.d.) Terlepas dari fungsi dan tujuan dari pendidikan diatas keberhasilan daripada jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat) dan salah satu pelayanan yang ada dalam dunia pendidikan adalah pelayanan administrasi.

Administrasi pembelajaran sangatlah berarti di dalam dunia pembelajaran. Tanpa terdapatnya administrasi, sesuatu perencanaan besar ataupun kecil tidak akan berjalan dengan lancar. Satuan pembelajaran ataupun sekolah serta yayasan pembelajaran manapun akan menjadi acak- acakan, bahkan dapat melumpuhkan karena administrasi sistem yang tidak tertata. Administrasi pembelajaran mempelajari seluruh cara- cara pengaturan serta penyelenggaraan yang efisien serta efektif supaya tercapai hasil yang optimal. Seluruh sumber daya yang digunakan hendak diatur penggunaannya, sehingga tidak terjadi pemborosan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan bersama. Selain itu manfaat dari administrasi pendidikan diantaranya juga mempermudah kegiatan operasional sekolah, memperlancar jalannya organisasi sekolah, dapat mengetahui dan menyadari tugas dan kewenangan dari setiap warga sekolah, mempermudah

dalam menentukan batas-batas hak dan kewajiban setiap anggota sekolah, dapat menghindari pembagian kerja yang tidak merata serta membuat kondisi kerja menjadi optimal, terbentuknya kerja sama antara siswa, orang tua, guru dan warga sekolah.

Zaman sekarang dimana pelayanan administrasi harus lebih ditekankan dan diperhatikan karena pelayanan tidak hanya dilakukan secara offline namun juga secara online. Baik semenjak zaman covid hingga adanya bencana alam. Melihat dari pentingnya adanya pelayanan administrasi yang baik disekolah maka apabila masih kurang efektifnya pelayanan administrasi di dalam sekolah akan membawa dampak buruk terhadap pelayanan pendidikan di sekolah tersebut. Maka dari itu perlunya lebih memperhatikan keefektifan pelayanan administrasi yang ada didalam sekolah agar dapat memperlancar dalam mencapai tujuan pendidikan.

Terhusus di MAN 1 Hulu Sungai Utara yang mana sekolah berlangsung online karena wabah covid-19 dan beberapa kali juga berlangsung online dikarenakan bencana alam banjir. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan administrasi yang telah dijalankan di MAN 1 Hulu Sungai Utara.

Metodologi Penelitian

Riset kali ini periset memakai tata cara riset yang menggunakan informasi kualitatif serta dijabarkan secara deskriptif. Periset melaksanakan observasi, wawancara serta riset dokumen guna memperoleh informasi. Peneliti mengambil lokasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara di

Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Peneliti mengambil lokasi ini karena sesuai dengan domisili serta keinginan peneliti mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan administrasi yang ada di MAN 1 Hulu Sungai Utara. Sasaran Penelitian Tenaga Kependidikan di MAN 1 Hulu Sungai Utara karena pada tenaga kependidikanlah yang bertugas melayani pelayanan administrasi disekolah.

Kajian Teori

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efisien memiliki makna dampak, pengaruh, akibat ataupun sanggup bawa hasil. Jadi, daya guna merupakan keaktifan, energi guna, terdapatnya kesesuaian dalam sesuatu aktivitas orang yang melakukan tugas dengan sasaran yang dituju. Daya guna pada dasarnya menampilkan pada taraf tercapainya hasil, kerap ataupun tetap berhubungan dengan penafsiran efektif, walaupun sesungguhnya terdapat perbandingan diantara keduanya. Bagi Gibson, "Daya guna merupakan pencapaian tujuan serta sasaran yang sudah disepakati buat menggapai tujuan usaha bersama. Tingkatan tujuan serta sasaran itu menampilkan tingkatan daya guna. Tercapainya tujuan serta sasaran itu hendak ditetapkan oleh tingkatan pengorbanan yang telah dikeluarkan". (Gibson JI JM, 2001, p. 120) Jadi dapat disimpulkan bahwasanya efektivitas merupakan pemanfaatan segala sumber yang ada guna untuk mencapai sasaran ataupun tujuan dari kegiatan atau program. Dapat dikatakan efektif apabila terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi anggota.

I. Pengertian Pelayanan

Kegiatan seorang, sekelompok ataupun organisasi baik langsung ataupun tidak langsung guna memenuhi kebutuhan merupakan dasar dari definisi pelayanan. Moenir Berkata kalau pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat kegiatan orang lain secara langsung. (Nur, 2010, pp. 211–212) Pelayanan bisa pula diartikan tiap kegiatan ataupun aktivitas yang bisa diberikan oleh sesuatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak pula berakibat pemilikan suatu serta produksinya bisa ataupun tidak bisa berhubungan dengan sesuatu produk fisik. Jadi pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh perorangan ataupun organisasi kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud serta tidak bisa dipunyai.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: (Kasmir, 2012, p. 257)

- a. Layanan menggunakan lisan maknanya layanan dengan lisan dilakukan oleh para petugas dibidang jalinan publik, layanan informasi serta berbagai bidang lain yang tugasnya membagikan pemahaman ataupun penjelasan kepada siapapun yang membutuhkan.
- b. Layanan menggunakan tulisan ialah wujud layanan yang amat sangat menonjol dalam penerapan tugas. Tidak cuma dalam segi jumlah namun pula dalam segi peranannya. Seperti pengisian data, ataupun hal lain yang berhubungan dengan tulisan.
- c. Layanan dengan menggunakan perbuatan dicoba oleh sebagian besar golongan menengah serta dasar.

Sebab itu aspek kemampuan serta keahlian petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan ataupun pekerjaan.

II. Ciri – ciri Pelayanan

Adapun berbagai ciri daripada pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen diantaranya : (Kasmir, 2005, p. 15)

- a. Mempunyai pegawai yang handal terkhsusu yang bertugas berhadapan langsung dengan pelanggan atau konsumen.
- b. Tersedianya fasilitas serta prasarana yang baik yang bisa menunjang ataupun mendukung kelancaran produk ke pelanggan secara cepat serta tepat
- c. Tersedianya jenis produk yang diidamkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti atau sekali melakukan pelayanan bisa membeli bermacam-macam produk dengan mutu produk serta pelayanan yang mereka inginkan
- d. Bertanggung jawab kepada tiap pelanggan dari mula sampai selesai.
- e. Sanggup melayani secara kilat serta pas, pastinya bila dibanding dengan pihak pesaing.
- f. Sanggup berbicara dengan jelas, menyenangkan serta sanggup menangkap kemauan serta kebutuhan pelanggan.
- g. Membagikan jaminan kerahasiaan tiap transaksi, paling utama dalam perihal keuangan.
- h. Mempunyai pengetahuan serta keahlian yang baik tentang produk yang dijual serta pengetahuan universal lainnya
- i. Sanggup membagikan keyakinan kepada pelanggan, sehingga

pelanggan merasa percaya dengan apa yang sudah dicoba industri.

III. Pengertian Administrasi

Berikut ini merupakan komentar pakar yang mengemukakan penafsiran administrasi.

- a. Sondang P. Siagian berkata administrasi merupakan totalitas proses penerapan daripada keputusan yang sudah diambil serta penerapan itu pada biasanya dicoba oleh 2 orang manusia ataupun lebih buat menggapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- b. The Liang Gie berkata kalau administrasi merupakan segenap rangkaian aktivitas penyusunan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama buat menggapai tujuan tertentu.

Dapat dikatakan pengertian administrasi dalam arti kecil, yakni administrasi dinilai sebagai kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan tulis-menulis, pekerjaan kertas, korespondensi, dokumentasi maupun pembayaran. Sebaliknya itu, pengertian administrasi dalam arti luas, yakni administrasi tidak semata-mata pekerjaan membuat pesan, mengirim pesan, membayar rekening, menyimpan dokumen, dan pekerjaan ketik-mengetik saja, melainkan segenap aktivitas penyusunan ataupun pengaturan yang dicoba buat menata serta menjalankan kerja sama yang dicoba oleh sekelompok orang buat menggapai tujuan tertentu. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan bersama, dikendalikan bersama, diarahkan bersama guna mencapai tujuan pendidikan bersama.

IV. Administrasi Pendidikan

Ada pula administrasi pendidikan bagi para pakar:

- a. Bagi Drs. Meter. Ngalim Purwanto, penafsiran Administrasi Pembelajaran merupakan segala proses pengarahan serta integrasi seluruh suatu baik personal, spiritual, serta material yang berkaitan dengan tercapainya tujuan pembelajaran.
- b. Bagi Depdiknas RI, Administrasi pembelajaran merupakan sesuatu totalitas proses aktivitas bersama dalam bidang pembelajaran yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiyaan, serta pelaporan, dengan menggunakan sarana yang ada, baik personal, material, serta spiritual demi tercapainya tujuan pembelajaran secara efisien serta efektif.
- c. Bagi Hadari Nawawi, penafsiran administrasi pembelajaran merupakan rangkaian aktivitas ataupun totalitas proses pengendalian usaha kerjasama beberapa orang buat menggapai tujuan pembelajaran secara sistematis yang diselenggarakan dalam area tertentu, paling utama dalam lembaga pembelajaran formal. (Yusak, 1998, p. 11)

Bisa disimpulkan kalau administrasi pembelajaran merupakan totalitas proses serta kegiatan-kegiatan bersama yang wajib dicoba oleh seluruh pihak yang terdapat kaitannya dengan tugas-tugas pembelajaran, tidak hanya itu pula ialah proses ataupun upaya pencapaian sesuatu tujuan pembelajaran dengan mencermati bermacam komponen pembelajaran

sehingga bisa melaksanakan revisi sistem pembelajaran dengan menggunakan bermacam fitur pendukung kegiatan belajar serta mengajar.

V. Fungsi Administrasi Pendidikan

Secara umum ada 8 fungsi administrasi pendidikan, diantaranya adalah:(Prawiro, n.d.)

1. Perencanaan(Planning)
Seperti yang kita tau isi dari perencanaan dalam administrasi pembelajaran tidak lain mencakup tentang apa saja yang hendak dilakukan, serta bagaimana metode melaksanakannya.
2. Pengorganisasian(Organizing)
Pengorganisasian ialah aktivitas ataupun kegiatan penataan, penyusunan serta pembuatan jalinan kerja antar orang. Dengan begitu, kesatuan usaha dalam upaya pencapaian maksud serta tujuan administrasi pembelajaran bisa terlaksana dan tercapai.
3. Kordinasi(Coordinating)
Kordinasi ialah upaya yang dicoba dilakukan untuk menghindari terbentuknya kesimpangsiuran dalam berperan. Dengan kata lain, kordinasi merupakan aktivitas yang membawa manusia, material, inspirasi, metode, serta tujuan ke dalam sesuatu ikatan yang harmonis dan produktif.
4. Komunikasi(Communicating)
Komunikasi ialah hal yang sangat berarti dalam penerapan sesuatu program pembelajaran. Kegiatan komunikasi(baca: penafsiran komunikasi) ini mencakup penyebaran serta penyampaian

gagasan serta maksud, baik secara tertulis ataupun lisan.

5. Pengawasan(Supervision)
Dalam penerapan program pembelajaran pasti harus diikuti dengan terdapatnya pengawasan. Proses pengawasan program pembelajaran wajib dilakukan dengan cermat supaya tujuan pembelajaran bisa tercapai.
6. Kepegawaian(Staffing)
Tugas kepegawaian telah berjalan mulai dari proses perencanaan serta pengorganisasian. Dalam perihal ini, administrasi pembelajaran mengupayakan supaya yang dipilih guna menduduki jabatan tertentu merupakan orang-orang yang memiliki keahlian serta kapabilitas cocok dengan jabatan yang diberikan.
7. Penganggaran(Budgeting)
Budgeting merupakan anggaran bayaran yang direncanakan serta direalisasikan buat pencapaian tujuan administrasi pembelajaran.
8. Evaluasi(Evaluating)
Aktivitas penilaian ini bertujuan buat mempelajari serta mengenali daya guna penerapan proses totalitas organisasi dalam upaya pencapaian hasil sesuai program yang ditetapkan dalam kaitannya untuk pencapaian tujuan pendidikan.

Hasil Penelitian

Melihat kondisi dan situasi di MAN 1 Hulu Sungai Utara, pelayanan administrasi pendidikan masih sebagian besar dilaksanakan secara offline daripada online dikarenakan berbagai faktor.

Adapun daftar tugas pelayanan yang dilaksanakan tenaga administrasi di MAN 1 Hulu Sungai Utara diantaranya :
URUSAN TATA USAHA

Urusan Tata Usaha menyelenggarakan Administrasi Umum Madrasah:

1. Administrasi Umum Madrasah:
 - a. Program Kerja Madrasah
 - b. Kalender Pendidikan
 - c. Administrasi Surat Menyurat.
 - d. Struktur organisasi dan uraian pembagian tugas
2. Administrasi Kesiswaan:
 - a. Buku Induk
 - b. Buku Klapper
 - c. Buku Mutasi
 - d. Daftar Hadir Siswa
 - e. Tata Tertib
 - f. Buku Kelas (Leger)
 - g. Organisasi Siswa.
 - h. Prestasi Siswa.
 - i. Daftar siswa data lengkap
 - j. Dokumen penyerahan STTB
3. Administrasi Ketenagaan:
 - a. Kepala Madrasah.
 - b. Guru (tenaga edukatif)
 - c. Tata Usaha (Tenaga Administrasi)
 - d. File Pegawai (Tenaga Kependidikan)
4. Administrasi Perlengkapan:
 - a. Buku Induk barang.
 - b. Buku golongan inventaris kelas/ruang.
 - c. Buku catatan barang non inventaris.
 - d. Penggunaan barang inventaris
 - e. Buku pembelian barang.
 - f. Buku penerimaan barang.
 - g. Nomor Inventaris.
 - h. Pelaporan.

Dalam poin penting dalam pelayanan ada 3 hal. Yang pertama organisasi yang memberikan pelayanan, di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara yang menangani bagian pelayanan administrasi yaitu terletak pada bagian tata usaha yang menangani segala pelayanan administrasi pendidikan di madrasah. Yang kedua penerima layanan (konsumen) yaitu pendidik, peserta didik, orang tua peserta didik dan masyarakat sekitar yang membutuhkan pelayanan administrasi pendidikan di madrasah, dan yang ketiga yaitu kepuasan yang diberikan dan diterima, di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara selalu memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi kepuasan daripada pelanggan / orang yang menerima pelayanan.

Adapun dari pada unsur-unsur dari pelayanan diantaranya :

1. Penampilan

Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara, dari segi pakaian mengikuti aturan dari pemerintah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), dan Kementerian Agama (Kemenag), menerbitkan Keputusan Bersama tentang Penggunaan Pakaian Seragam dan Atribut bagi Peserta Didik, Pendidik, dan Tenaga Kependidikan di Lingkungan Sekolah yang Diselenggarakan Pemerintah Daerah pada Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah.

Jadi dalam hal penampilan pastinya tenaga administrasi menggunakan pakaian resmi yang rapi, bersih dan sopan.

2. Tepat waktu dan janji

Mengenai waktu dan janji pun di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara juga melaksanakan dengan baik, mulai dari menerima pelayanan pada waktu yang telah di tentukan dan selesai juga pada waktu yang ditentukan juga, dimulai dari jam pagi sekolah berlangsung hingga jam pulang sekolah berlangsung. Dan apabila mengatur janji terlebih dahulu selama janji di terima oleh pihak administrasi maka janji tersebut pasti akan di tepati oleh pihak administrasi.

3. Kesiapan Melayani

Pada tenaga administrasi atau bagian tata usaha madrasah di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara pastinya sudah mengemban tugas serta tanggung jawab individu yang mana diantaranya adalah tugas dan tanggung jawab dalam melayani dalam Pelayanan Administrasi Pendidikan.

4. Pengetahuan dan Keahlian

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pada Pelayanan Administrasi Pendidikan pastinya ada prosedur serta keahlian yang perlu dipelajari oleh individu yang melaksanakan. Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Amuntai tenaga administrasinya memiliki pengetahuan yang baik dan keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan administrasi. Baik pengetahuan dalam bersikap ataupun dalam hal memberikan pelayanan.

5. Kesopanan dan Keramah Tamah

Dalam memberikan pelayanan penting kiranya memberikan rasa kenyamanan terhadap pelanggan atau konsumen agar dapat melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat, salah satunya agar pelayanan berjalan dengan nyaman yaitu kesopanan dan keramah tamah an dari

penyedia pelayanan administrasi. Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara tenaga administrasinya memberikan pelayanan dengan bahasa yang halus, bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh pelanggan atau konsumen. Yang mana membuat konsumen tidak sungkan dan merasa nyaman ketika melangsungkan kebutuhan pelayanan administrasi pendidikan.

6. Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Pendidikan tidak boleh berbohong, karena akan menyebabkan ketidakpercayaan konsumen kepada organisasi penyelenggara pelayanan administrasi pendidikan. Seperti di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara pelayanan Administrasi Pendidikan dilaksa akan secara jujur agar konsumen percaya terhadap pelayanan administrasi pendidikan yang diberikan.

7. Keterbukaan

Tak jauh berbeda dengan kejujuran bahwa keterbukaan juga dapat menarik rasa percaya dari pelanggan penerima layanan Administrasi Pendidikan. Begitupun di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara pelayanan diberikan secara terbuka supaya tidak ada terjadi kecurigaan atau rasa tidak percaya dari pelanggan penerima pelayanan. Dari uraian tugas dari tenaga administrasi diatas dari pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan bahwasanya semua tugas serta kegiatan dapat terlaksana namun tidak semua terlaksana secara maksimal. Adapun berbagai faktor permasalahan yang terdapat dalam pelayanan administrasi yang ada di MAN 1 Hulu Sungai Utara diantaranya :

1. Tidak adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mana PTSP

biasanya berfungsi untuk meningkatkan pelayanan serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

2. Kurangnya fasilitas administrasi, seperti halnya komputer yang mana biasanya komputer digunakan untuk saling berkirim file dari satu bidang ke bidang lain. Serta komputer juga bisa difungsikan sebagai tempat penyimpanan file file penting. Selain komputer juga tempat penyimpanan arsip, dikarenakan tidak semua dapat dilakukan secara online atau menggunakan komputer banyak hal masih dilakukan secara manual maka pengarsipan pun seharusnya ditata di tempat khusus penyimpanan arsip agar mudah dalam pencarian data data arsip apabila dibutuhkan.

3. Adanya miss komunikasi antara pendidik dan tenaga kependidikan di madrasah. Masih ada beberapa permasalahan yang terjadi antara pendidik dan tenaga kependidikan di madrasah, yang mana sebaiknya lebih mempererat kekeluargaan lagi supaya tidak sampai terjadi miss komunikasi lagi. Karena dengan terjadinya permasalahan tersebut pastinya juga akan menghambat berjalannya pelayanan administrasi di madrasah.

Namun permasalahan tidak datang hanya dari faktor internal namun juga dari faktor eksternal diantaranya :

1. Konsumen yang tidak tepat waktu dan ingkar janji, konsumen yang tidak tepat waktu dan ingkar janji juga salah satu masalah yang bisa memperlambat jalannya administrasi pendidikan di madrasah.

2. Konsumen yang kurang fasilitas, contohnya dalam pelayanan administrasi yang lewat online atau pengurusan sesuatu menggunakan online baik email atau media lainnya, namun konsumennya tidak memiliki hp atau tidak memiliki kuota maka itu juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pendidikan.

3. Konsumen yang tidak menaati peraturan. Dalam melaksanakan pelayanan penting kiranya konsumen untuk mematuhi dan memenuhi kebutuhan daripada pemberi pelayanan administrasi pendidikan, agar pelayanan administrasi pendidikan segera dapat dijalankan, diproses serta dilaksanakan.

Kesimpulan dan Saran

I. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MAN 1 Hulu Sungai Utara maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dalam pelayanan administrasi pendidikan masih belum dapat dikatakan berjalan sempurna atau masih belum sesuai dengan harapan dikarenakan masih ada kendala-kendala yang perlu dibenahi. Seperti halnya kendala terkait fasilitas administrasi serta masih kurangjya komunikasi antar pegawai di madrasah. Mengingat efektivitas ialah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Maka dari itu Pelayanan Administrasi di MAN 1 Hulu Sungai Utara belum sepenuhnya dapat dikatakan efektif.

II. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan permasalahan yang ada maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pengadaaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) agar mempermudah, mempercepat pelayanan Administrasi di sekolah. Selain itu juga meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pelayanan administrasi.

2. Menambah fasilitas penunjang pelayanan administrasi. Penambahan tmpt khusus Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) agar mempermudah dalam melaksanakan pelayanan, pembangunan ruang khusus pengarsipan yang di tata rapi dan dikelola dengan baik, penambahan komputer untuk pengarsipan softfile penting data data madrasah, serta membantu mempermudah penyelesaian tugas lainnya.

3. Mempererat rasa kekeluargaan antar pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah agar mudah dalam menjalin komunikasi yang baik. Apabila komunikasi terjalin dengan baik maka akan mempermudah juga dalam penyampaian informasi informasi di madrasah.

4. Untuk permasalahan eksternal hendaknya dari pihak pelayanan Administrasi Pendidikan di Madrasah memeberikan himbauan untuk para pelanggan agar menaati, melengkapi persyaratan kebutuhan apapun sebelum melaksanakan pelayanan, agar pelayanan administrasi dapat dijalankan dengan cepat, tepat dan akurat.

References

Gibson JI JM, I. (2001). *Organisasi* (D. Agus, Trans.). Erlangga.

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service: Vol. I* (I). Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, R. I. (n.d.). *Undang—Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, Undang—Undang Republik Indonesia*. Retrieved November 24, 2021, from https://pmpk.kemdikbud.go.id/assets/docs/UU_2003_No_20_-_Sistem_Pendidikan_Nasional.pdf

Nur, R. M. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Alfabeta.

Prawiro, P. (n.d.). *Administrasi Pendidikan Pengertian, Tujuan, Fungsi, dan Ruang Lingkupnya*. Retrieved November 26, 2021, from <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/administrasi-pendidikan.html>

Yusak, B. (1998). *Administrasi Pendidikan*. CV Pustaka Setia.