

IMPLEMENTASI PETUNJUK TEKNIS IJOP MADRASAH DINIYAH DALAM MEINGKATKAN LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN GRESIK

Sa'diyatul Mu'awanah¹, Septi Anggraeni Setiyowati Putri²,
Surizka Dwi Siswanda³, Moh. Qayyim
UIN Sunan Ampel Surabaya

sadiyatul02@gmail.com¹, septianggraeni555@gmail.com², rizkasiswanda26@gmail.com³, mqoy_robeth@yahoo.com⁴

Abstract: *This study aims to determine administrative services at the Ministry of Religion of Gresik Regency in serving operational licenses in the Early Education section of Islamic Boarding Schools. This type of research is descriptive qualitative, this research uses data collection methods through observation, interviews, and documentation. The subject of this research is the Head of the Diniyah Education Section and Islamic Boarding Schools at the Ministry of Religion of Gresik Regency. The Ministry of Religion of Gresik Regency follows the development of the current digital era through the Directorate General of Higher Education's website based on the Decree of the Director General of Islamic Education No. 3668 of 2019. Following the development of the current digital era, namely through the website of the Directorate of Diniyah Education and Islamic Boarding Schools.*

Keywords: *Operational permission, Service Admininstration*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Gresik dalam melayani surat izin operasional di seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementrian Agama Kabupaten Gresik. Kementerian Agama Kabupaten Gresik mengikuti perkembangan era digital saat ini melalui website Ditjen Dikti berdasarkan SK Dirjen Pendidikan Islam No. 3668 Tahun 2019. Mengikuti perkembangan era digital saat ini yaitu melalui situs web Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok pesantren.

Kata kunci: *Ijin Operasional, Layanan Administrasi*

Pendahuluan

Kantor Kementrian Agama Kabupaten Gresik merupakan salah satu instansi pemerintah yang ada dikota Gresik. Kantor Kementrian ini merupakan salah satu kantor pemerintah yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi

Kementrian Agama dalam wilayah Kabupaten Gresik. Dengan ini diharap pegawai mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan baik dan cepat. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pegawai dapat memberikan kualitas layanan yang baik dalam pelayanan

masyarakat yang membutuhkan layanan. Jadi pimpinan Kementerian Agama Kabupaten Gresik ini dapat menerapkan peran kepemimpinan yang tepat dan baik juga mampu mengarahkan para pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik agar pelayanan tenaga Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren dapat maksimal. Pegawai juga dituntut untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu adanya para Kasi atau seorang pemimpin didalam ruangan Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren juga diperlukan adanya pembinaan dan ditumbuhkan kesadaran juga kualitas kerja yang tinggi (Mutia, n.d., pp. 1–3).

Salah satu departemen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik adalah Dinas Pendidikan dan Asrama Diniyah. Yang bisa disebut pesantren atau seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren. Seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren mengurus beberapa fasilitas seperti gubuk pesantren, madrasah diniyah, taman pendidikan Al Quran. Pengelolaan ini dilakukan dengan memberikan pelayanan seperti saran, pembinaan, perizinan, perpanjangan izin operasional, pengajuan rekomendasi penyampaian dukungan kepada pesantren dan madrasah taman pendidikan diniyah dan Al Quran, pengesahan Ijazah dan Ijazah SKHUN menerbitkan DIKDAS dan paket C yang sesuai dan rekomendasi izin belajar di luar negeri.

Sistem Informasi manajemen terdapat di bagian Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren seperti halnya EMIS (Sistem Informasi Manajemen Pendidikan), SIKAP (Sistem Informasi Ketenaga kerjaan Pesantren), SIPDAR LPQ (Sistem Informasi Pelayanan Tanda daftar

Lembaga Pendidikan Al Quran), SITREN (Sistem Tanda Daftar Pesantren), dan Arsip Surat Manual. Sistem informasi manajemen pendidikan untuk mengelola data dan informasi pendidikan yang kami simpan, kelola, dan analisis dan digunakan untuk pengambilan keputusan pendidikan. Diantaranya adalah Pesantren, Madrasah Diniyah dan Taman Pendidikan Al-Quran. Tiga institusi harus terdaftar di EMIS dan diperbarui untuk semua sekali dalam setengah tahun. Tapi sebenarnya tidak semua pihak berwenang memperbarui EMIS. IJOP (Izin Operasional) adalah sistem informasi yang digunakan sebagai sistem pelayanan pendaftaran, Perpanjangan izin lembaga secara online melalui alamat resmi yaitu <https://ditpdpontren.kemenag.go.id/>. Tujuan dari IJOP adalah untuk Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, perpanjang, atau batalkan lisensi.

Ada beberapa tata cara pengurusan pondok pesantren IJOP meliputi tahapan diantaranya yaitu pendaftaran, tahap review dokumen, tahap kunjungan, rekomendasi Kabupaten/Kota, tingkat rekomendasi negara bagian, tahapan penerbitan NSPP dan SK serta penerbitan Piagam. Pada tahap pendaftaran, pondok pesantren mendaftarkan fasilitasnya dan untuk mengunggah dokumen. Selanjutnya adalah tahap penyaringan dokumen yaitu Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk memastikan kelengkapannya dokumen yang diunggah. Pada tahap kunjungan, Kementerian Agama kunjungan Kabupaten/Kota, cek dan unggah dokumen hasil kunjungan. Tahap selanjutnya adalah rekomendasi Kabupaten/Kota. Departemen Agama Kabupaten/Kota mengunggah dan

mengeksekusi surat rekomendasi jika disetujui, menyatakan tahap yang direkomendasikan, Kementerian Agama akan mengunggah surat rekomendasi jika diperlukan disetujui (Ni'matus et al., 2020).

Madrasah Diniyah adalah sebuah lembaga pendidikan Islam. Dikenal sejak awal perkembangan Islam di Nusantara. Ajaran Islam pada masanya berkembang secara alami melalui proses akulturasi yang lambat dan damai pada akhirnya, itu menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat. Dalam perkembangan selanjutnya, seiring dengan gagasan pembaruan, pendidikan agama dan beberapa lembaga yang disponsori pemerintah agama-agama yang berbeda ini berhubungan dengan metode pengajaran klasik diprogram secara modern. Proses ini menyebabkan lahirnya istilah "Madrasah Diniyah" atau "Pendidikan Diniyah". Komunitas Islam di berbagai tempat mengatur dan mengembangkan model pendidikan ini dengan penuh semangat kemandirian dan integritas berdasarkan pemahaman dan pengakuan akan pentingnya menanamkan nilai-nilai agama pada siswa. Butuh waktu cukup lama sehingga Madrasah Diniyah dan berbagai model pendidikan serupa dapat diakui sebagai bagian integral dari sistem manajemen takmiliyah (Dr.H.Mohsen & Takmiliyah, 2014).

Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian ini adalah implementasi petunjuk teknis ijop madin dalam meningkatkan layanan administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten

Gresik. Agar mendapatkan data yang valid, maka diperlukan teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara serta dokumentasi. Observasi data dengan melihat sekitar lingkungan serta teknis ijop madin dalam meningkatkan layanan administrasi. Wawancara ditujukan kepada Kasi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren yaitu Bapak Wayan Kurniawan, SE. MA. dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi secara detail sekaligus untuk meningkatkan layanan administrasi di Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Petunjuk Teknis Ijin Operasional Madrasah Diniyah

Secara bahasa implementasi memiliki arti pelaksanaan, penerapan (*Implementasi*" KBBI, diakses pada 08 Oktober, 2022). Sedangkan menurut umum implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan dari rencana yang telah disusun rapi dan terperinci. Jadi, dapat disimpulkan bahwasannya implementasi adalah sebuah rencana yang sudah disusun lama, sehingga sudah ada kejelasan dari rencana tersebut.

Madrasah diniyah adalah lembaga pendidikan keagamaan yang keberadaannya sudah diakui oleh masyarakat maupun oleh pemerintah. Menurut UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menetapkan bahwa Madrasah Diniyah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bisa memberikan pendidikan dalam bidang keagamaan (Keagamaan & Agama, n.d.).

Madrasah diniyah merupakan lembaga pendidikan agama yang bisa memberikan pendidikan serta pengajaran

secara klasikal tentang pengetahuan agama islam kepada pelajar secara bersamaan, dengan usia anak 7 sampai 20 tahun yang berjumlah sepuluh atau lebih. Di dalam buku “Pedoman Teknis Penyelenggaraan Pendidikan Pada Pondok Pesantren” dijelaskan bahwa Madrasah diniyah adalah sekolah yang memiliki tiga jenjang pendidikan, yakni Madrasah Diniyah Awaliyah, Madrasah Diniyah Wustha, dan Madrasah Diniyah Ulya yang hanya menyelenggarakan pendidikan agama islam dan bahasa arab sebagai bahasa arab yang dilakuan dengan sistem klasikal.

Sedangkan dalam buku “Pedoman Penyelenggaraan dan Pembinaan Madrasah Diniyah” dijelaskan bahwasannya Madrasah Diniyah adalah lembaga pendidikan keagamaan yang ada pada jalur luar sekolah yang diharapkan bisa terus menerus memberikan pendidikan agama islam pada anak didik yang tidak terpenuhi pada jalur sekolah yang melalui sistem klasikal serta menerapkan jenjang pendidikan yaitu Madrasah Diniyah Awaliyah, Madrasah Diniyah Wustha dan Madrasah Diniyah ‘Ulya (Abuddin, 2001).

1. Tujuan adanya petunjuk teknis, yakni:
 - a. Meningkatkan mutu dan akuntabilitas pelayanan public terkait prosedur permohonan izin pendirian madrasah yang diselenggarakan oleh masyarakat
 - b. Menjamin mutu penyelenggaraan pendidikan madrasah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Nasional Pendidikan (SNP)
 - c. Memberikan panduan teknis bagi para pemangku kepentingan

(stakeholder) pendidikan madrasah dalam rangka pemberian izin pendirian madrasah yang diselenggarakan oleh masyarakat di lingkungan Kementrian Agama yang meliputi RA, MI, MTs, MA, dan MAK.

- d. Memberikan panduan bagi para pemangku kebijakan di lingkungan Kementrian Agama baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah dalam rangka melaksanakan koordinasi yang efektif antara satuan kerja di lingkungan Kementrian Agama dalam melakukan pelayanan public terkait prosedur pengajuan izin pendirian Madrasah.
2. Persyaratan administratif pendirian madrasah yang perlu dilengkapi antara lain:
 - a. Penyelenggara pendidikan merupakan organisasi berbadan hukum.
 - b. Memiliki struktur organisasi, Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART), dan pengurus.
 - c. Mendapat rekomendasi dari Kepala Kantor Kementrian Agama.
 - d. Memiliki kesanggupan untuk membiayai penyelenggaraan pendidikan paling sedikit sampai 1 tahun pelajaran berikutnya.
3. Rincian persyaratan teknis pendirian madrasah yang diselenggarakan oleh masyarakat, antara lain:
 - a. Kurikulum

Dokumen kurikulum untuk RA, MI, MTs, MA, dan MAK 1 set dengan catatan dokumen kurikulum meliuti standar kompetensi lulusan, standar proses, standar isi, standar penilaian pendidikan, kurikulum

- tingkat satuan pendidikan, dan kerangka dasar kurikulum.
- b. Rencana Pengembangan
Dokumen rencana induk pengembangan madrasah untuk RA, MI, MTs, MA, dan MAK 1 set.
 - c. Jumlah dan Prosentase Kualifikasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan
 - 1) Guru
Jumlah minimal guru RA 1 orang/rombel, guru MI 1 orang guru kelas/rombel ditambah 1 orang guru PAI dan 1 orang guru Pendidikan Jasmani dan Kesehatan, guru MTs 1 orang guru untuk setiap mata pelajaran, guru MA 1 orang untuk setiap mata pelajaran, guru MAK 1 orang guru untuk setiap mata pelajaran dan 1 orang instruktur sesuai dengan bidang kejuruan yang diselenggarakan. Sedangkan kualifikasi pendidikan minimal S1 dengan prosentasi RA 50%, MI 80%, MTs, MA, dan MAK dengan prosentase 100%. Semua dengan catatan MTs, MA, MAK mempunyai paling sedikit satu guru di setiap rumpun mata pelajaran yang memiliki kualifikasi minimal jenjang S1 dari perguruan tinggi yang terakreditasi.
 - 2) Kepala Madrasah
Kualifikasi pendidikan kepala madrasah RA, MI, MTs, MA, dan MAK minimal S1 dengan catatan calon kepala madrasah wajib memenuhi kualifikasi yang telah ditentukan.
 - 3) Tenaga Administrasi/ Tata Usaha
Jumlah minimal untuk MI, MTs, MA, dan MAK 1 orang. Sedangkan kualifikasi untuk RA, MI, MTs minimal lulusan MA/MAK/Sederajat, dan kualifikasi untuk MA dan MAK minimal lulusan D3.
 - d. Sarana dan Prasarana
 - 1) Luas tanah/lahan minimal
RA 300 m², MI 790 m², MTs 1440 m², MA 2170 m², MAK 2170 m². Dengan catatan lahan/tanah yang ditimpati memiliki sertifikat hak milik/wakaf/hibah atas nama organisasi berbadan hukum penyelenggara pendidikan yang bersangkutan.
 - 2) Gedung
Jumlah minimal ruang kelas untuk RA 2 ruang, MI, MTs, MA, dan MAK 3 ruang. Ruang kepala madrasah untuk RA, MI, MTs, MA, MAK masing – masing 1 ruang. Ruang guru, ruang tata usaha, tempat beribadah, dan jumlah toilet peserta didik, guru dan tenaga kependidikan untuk jenjang RA, MI, MTs, MA, dan MAK masing – masing harus ada 1 unit. Sedangkan sarana bermain atau berolahraga untuk RA 150 m², MI 300 m², MTs, MA, dan MAK 500 m².
 - 3) Sarana Ruang Kelas Minimal
Untuk jenjang RA, MI, MTs, MA, dan MAK seperangkat sarana dan ruang kelas minimal ada kursi peserta didik, meja peserta didik, kursi guru, meja guru, papan tulis, lemari, dan tempat sampah.

4) Koleksi Buku Perpustakaan atau Bahan ajar

Buku atau bahan ajar pegangan guru untuk jenjang RA, MI, MTs, MA, dan MAK masing-masing memiliki 1 paket untuk satu guru. Sedangkan jumlah minimal buku pengayaan dan referensi untuk RA 10 judul buku pengayaan dan 5 judul buku referensi, MI 50 judul buku pengayaan dan 5 judul buku referensi, untuk MTs, MA, dan MAK masing-masing 100 judul buku pengayaan dan 10 judul buku referensi.

5) Media Pembelajaran

Media pembelajaran untuk jenjang RA 1 set alat peraga edukatif dalam dan luar ruangan, MI 1 set alat peraga IPA dan bahannya, untuk jenjang MTs dan MA 1 set minimalis alat laboratorium multimedia, dan MAK 1 set peralatan minimalis laboratorium produktif MAK.

6) Jumlah Minimal Peralatan Penunjang Administrasi

Untuk jenjang RA dan MI memerlukan 1 unit komputer/laptop/alat pengolah data. Sedangkan untuk jenjang MTs, MA, dan MAK memerlukan 2 unit komputer/laptop/alat pengolah data. Dengan catatan pada daerah khusus, ketentuan persyaratan teknis di atas dapat disesuaikan dengan kondisi daerah setelah mendapat izin pengecualian dari Direktur Jendral Pendidikan Islam.

4. Adapun persyaratan kelayakan izin pendirian madrasah sebagai berikut:

a. Tata Ruang

Lokasi pendirian madrasah harus memenuhi standar:

- 1) Keamanan, kebersihan, kesehatan, dan kesehatan
- 2) Kemudahan akses
- 3) Kualitas struktur bangunan

b. Geografis

Dari segi geografis lokasi madrasah harus:

- 1) Aman dari bencana (banjir, longsor, dan jenis bencana lainnya)
- 2) Ramah lingkungan

c. Ekologis

Dari aspek ekologis, madrasah tidak boleh berada di daerah resapan air, di hutan lindung, dan lokasi yang mengganggu ekologi lingkungan lainnya.

d. Prospek Pendaftar

RA $\geq$ 15 siswa, MI $\geq$ 28 siswa, MTs $\geq$ 32 siswa, MA $\geq$ 32 siswa, dan MAK $\geq$ 32 siswa.

e. Sosial dan Budaya

Keberadaan madrasah yang akan didirikan tidak mendapat resistensi dari masyarakat.

f. Demografi anak usia sekolah dengan ketersediaan lembaga pendidikan formal

Jumlah anak usia sekolah dilokasi pendirian madrasah dalam radius 6 km masih mencukupi untuk ditampung dalam sebuah satuan pendidikan.

5. Prosedur pendirian madrasah

- a. Organisasi calon penyelenggara mengajukan proposal pendirian madrasah dengan melampirkan dokumen persyaratan

- administratif, persyaratan teknis, dan persyaratan kelayakan.
- b. Proposal pendirian madrasah disampaikan kepada kepala kantor wilayah setempat melalui perantara kepala kantor kementerian agama.
 - c. Kepala kantor kementerian agama menugaskan kepala seksi pendidikan madrasah untuk membentuk tim verifikasi paling sedikit tiga orang yang beranggotakan dari seksi pendidikan Madrasah beserta pengawas madrasah.
 - d. Tim verifikasi melakukan proposal pendirian Madrasah berdasarkan persyaratan yang telah ditentukan.
 - e. Apabila hasil verifikasi dokumen dinyatakan memenuhi syarat maka tim verifikasi akan melakukan verifikasi lapangan. Dan apabila hasil verifikasi dinyatakan memenuhi syarat yang telah ditetapkan maka Kepala Kantor kementerian Agama akan memberitahukan hasil verifikasi kepada calon penyelenggara.
 - f. Apabila hasil verifikasi lapangan telah memenuhi syarat, maka Kepala Kantor kementerian Agama akan memberikan rekomendasi terhadap pendirian madrasah kepada Kepala Kantor wilayah kementerian Agama. Dan apabila hasil verifikasi lapangan dinyatakan tidak memenuhi syarat maka Kepala Kantor kementerian Agama akan menyampaikan kepada calon penyelenggara.
 - g. Berdasarkan hasil rekomendasi dari Kepala Kantor kementerian Agama Kepala Kantor wilayah kementerian agama agar menugaskan kepala bidang pendidikan madrasah agar mengadakan rapat pertimbangan untuk pemberian izin pendirian madrasah yang melibatkan diverifikasi lapangan dan para kepala seksi di lingkungan kantor wilayah kementerian agama.
 - h. Kepala bidang pendidikan Madrasah dapat melakukan verifikasi lapangan agar bisa menentukan kelayakan pendirian madrasah.
 - i. Kepala bidang pendidikan Madrasah melaporkan hasil keputusan rapat dari pertimbangan pemberian izin pemberian Madrasah kepada Kepala Kantor wilayah kementerian Agama.
 - j. Apabila persyaratan pendirian Madrasah sudah terpenuhi dengan lengkap berdasarkan hasil keputusan rapat pertimbangan maka Kepala Kantor wilayah atas nama menteri Agama menetapkan keputusan pemberian izin operasional pendirian Madrasah serta piagam pendirian Madrasah.
 - k. Apabila kelengkapan persyaratan pendirian Madrasah belum terpenuhi maka Kepala Kantor wilayah melalui kepala bidang pendidikan Madrasah akan memberitahukan hasilnya kepada calon penyelenggara.
 - l. Kepala bidang pendidikan Madrasah akan menyampaikan keputusan menteri Agama dan asli

piagam pendirian Madrasah kepada organisasi dalam penyelenggara dengan menyampaikan fotocopy salinan keputusan tersebut kepada Kepala Kantor kementerian Agama Islam dan direktur jenderal pendidikan Islam.

6. Proses layanan pemberian izin pendirian
 - a. Pengajuan proposal
 - b. Verifikasi dokumen
 - c. Verifikasi lapangan
 - d. Rapat pertimbangan
 - e. Penetapan
 - f. Penerimaan peserta didik.

Implementasi petunjuk teknis ijin operasional Madrasah Diniyah yang ada di Kantor seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren Kemenag Kabupaten Gresik yaitu dengan adanya petugas yang menjelaskan terkait administrasi apa saja yang harus dipenuhi dalam mengurus ijop Madrasah Diniyah. Dalam pengurusan ijop Madrasah Diniyah terdapat dua pelayanan yaitu perpanjangan ijop Madrasah Diniyah atau izin baru dalam menyelenggarakan Madrasah Diniyah.

Dalam mengurus perizinan baru ijop Madrasah Diniyah di kantor Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren yaitu dengan pengumpulan proposal kemudian dilanjutkan visitasi ke lembaga tersebut. Adapun beberapa persyaratan administrasi dalam mengurus ijop Madrasah Diniyah, diantaranya yaitu:

- a. Permohonan piagam ijin operasional ditujukan kepada Kementerian Agama Kabupaten

Gresik dengan mengetahui pengawas dan FKDT

- b. Surat pernyataan bermatrai 10ribu
 - c. Profil Madrasah
 - d. Visi dan Misi Madrasah Diniyah
 - e. Data Ustadz dan Ustadzah
 - f. Data santri Madrasah Diniyah
 - g. Jadwal pelajaran
 - h. Fotocopy ijazah terakhir ustadz dan ustadzah
 - i. SK ustadz
 - j. KTP ustadz
 - k. Daftar sarana dan prasarana
 - l. Sumber dana pengelola Madrasah Diniyah
 - m. Surat keterangan tanah
 - n. Akta notaris (jika ada)
 - o. Denah atau peta lokasi
 - p. BAP EMIS terakhir (Wajib)
 - q. Proposal rangkap 2
- Perbedaan antara perpanjangan dan ijin baru. Perpanjangan sekedar memberikan proposal akan tetapi wajib persyaratan itu disertai dengan BAP EMIS.

Layanan Administrasi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari strategi manajemen pemasaran. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh perusahaan, instansi atau lembaga agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat (Sumarsid, 2022). Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian pelayanan dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan orang lain seperti tamu

atau pembeli. Hadi pranata berpendapat tentang pengertian pelayanan, bahwa pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen pelanggan, nasabah dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan dengan menyediakan segala hal yang diperlukan orang lain yakni konsumen atau pelanggan secara langsung serta dapat dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan (Sari, 2019, p. 80).

Kesimpulan

Madrasah Diniyah adalah lembaga pendidikan keagamaan yang ada pada jalur luar sekolah yang diharapkan bisa terus menerus memberikan pendidikan agama Islam pada anak didik yang tidak terpenuhi pada jalur sekolah. Dalam menyelenggarakan Madrasah Diniyah, terdapat beberapa persyaratan yang harus diurus di Kemenag daerah masing-masing bagian Seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren. Salah satunya yaitu dengan mengurus ijop Madrasah Diniyah. Dalam mengurus ijop madin di kantor kemenag masing-masing daerah itu berbeda-beda. Terkait pengimplementasian petunjuk teknis ijin operasional Madrasah Diniyah yang ada di kantor seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren Kemenag Kabupaten Gresik yaitu dengan adanya petugas yang menjelaskan terkait administrasi apa saja yang harus dipenuhi dalam mengurus ijop Madin. Dalam pengurusan ijop Madrasah Diniyah terdapat dua pelayanan yaitu perpanjangan ijop Madrasah Diniyah atau izin baru dalam menyelenggarakan

Madrasah Diniyah.

Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan dengan menyediakan segala hal yang diperlukan orang lain yakni konsumen atau pelanggan secara langsung serta dapat dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Karakteristik dari pelayanan yaitu adanya bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi yang berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi maupun kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, surat ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya. Pelayanan administrasi yang ada di kantor Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Gresik ternilai bagus yaitu dengan adanya arahan-arahan yang jelas dan terperinci dari pegawai atau petugas yang ada di kantor tersebut. Selain diberi arahan, pegawai atau petugas juga memberi penjelasan terkait apa yang ditanyakan atau yang belum dimengerti oleh klien atau pelanggan Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren.

Pada dasarnya, karakteristik suatu pelayanan cukup banyak dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli Zeithaml, Berry dan Parasuraman mengidentifikasikan 5 karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (tangible), merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan

pelanggan dari segi visual, yakni yang berhubungan dengan lingkungan fisik. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Adapun aspek-aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Kehandalan (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti instansi menepati apa yang dijanjikan, baik terkait pengantaran, pemecahan masalah maupun harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja dan sifat dapat dipercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para konsumen atau pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap instansi yang dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, yang berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi

kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Jubaidi & Jamil Bazarah, 2021).

Jadi, karakteristik dari pelayanan yaitu adanya bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan terdiri dari tindakan yang sifatnya adalah sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Secara etimologis, istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer* yang diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan). Sedangkan secara terminology, yang disebut dengan istilah administrasi adalah mengurus, mengatur dan mengelola. Administrasi juga berasal dari bahasa Latin yaitu dari kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* berarti membantu, melayani atau memenuhi. Sedangkan kata *ministrare* berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan.

Adapun pengertian administrasi dalam arti sempit yaitu penyusunan dan pencatatan data berupa informasi atau yang lain secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan. Menurut Ahmad, administrasi adalah proses kerjasama antar dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara rasional atas dasar pertimbangan lingkungan. Kata administrasi dalam kehidupan sehari-hari juga sering terdengar pada saat berurusan dengan kantor pemerintahan ataupun

swasta. Sedangkan menurut Liang Gie dalam Syafiie, pengertian administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (Kamaruddin, 2016).

Handayaniingat memberikan batasan administrasi dari dua sisi, yakni dalam arti sempit dan dalam arti luas. Pada arti sempit, administrasi merupakan suatu kegiatan yang bersifat administratif, yang meliputi surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, dan juga mengagendakan sesuatu yang sifatnya teknis ketatausahaan. Dari definisi ini dapat dikatakan bahwa administrasi dalam arti yang sempit merupakan suatu kegiatan ketatausahaan yang terdiri dari kegiatan mencatat, menyurat, pembukuan serta pengarsipan surat dan juga hal lainnya yang dimaksudkan untuk ketersediaan informasi serta mempermudah untuk memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Administrasi dalam arti luas, didefinisikan sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/atau organisasi untuk mengelola sumber daya lermasuk untuk mengatur tata ruang dan tata dokumen di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Administrasi merupakan tindakan yang kooperatif dalam bentuk kegiatan usaha kerja sama antar manusia yang dilakukan secara rasional serta efisien dalam mencapai tujuan lertentu yang telah ditetapkan. Beberapa pendapat para ahli tentang pegertian administrasi.

1. Administrasi adalah keseluruhan proses aktivitas-aktivitas organisasi

untuk mencapai tujuan secara efisien dan melalui orang lain.

2. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui kerja sama guna tercapainya tujuan yang ditentukan.
3. Administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terjadi pada semua usaha kelompok. negara, swasta, sipil atau militer. puda skala besar atau kecil. dan sebagainya
4. Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan dari usaha-usaha individu dan kelompok guna tercapainya tujuan bersama yang telah ditentukan.
5. Administrasi didefinisikan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sckelompok orang dalam suatu kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
6. Administrasi didefinisikan sehagai satu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Lestari, 2020).

Menurut Usman, administrasi berhubungan dengan ketatausahaan. Administrasi dalam pengertian lain yaitu seni dan ilmu dalam mengelolah sumber daya yaitu man, money, material, methods, machines, marketing, and minutes + information. Brech memberikan batasan pengertian bahwa administrasi adalah bagian dari proses manajemen yang berhubungan dengan institusi dan prosedur pelaksanaan yang digunakan yaitu untuk menentukan dan mengkomunikasikan program dan perkembangan kegiatan serta diatur dan dicek berdasarkan target dan rencana (Sari, 2019).

Berdasarkan beberapa pengertian

tersebut, maka karakteristik dari definisi administrasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Administrasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara berkelompok dengan menjunjung kerja sama yang tinggi untuk mendapatkan penyelesaian dari suatu pekerjaan yang sudah ditetapkan sebelumnya berupa tujuan dari suatu organisasi.
2. Proses administrasi umumnya dilaksanakan oleh dua orang atau lebih serta terdiri dari kelompok-kelompok yang berada dalam suatu organisasi, yang bekerja di bidang swasta, sipil dan juga militer, bekerjasama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Administrasi merupakan sebuah tindakan yang dapat berupa bimbingan, kepemimpinan, pengawasan yang efektif yang merupakan fungsi-fungsi administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang sudah ditentukan. Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan dari usaha-usaha kelompok individu-individu guna tercapainya tujuan bersama. Pada dasarnya, administrasi berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijakan (Sari, 2019).

Adapun pengertian dari pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi yang berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi maupun kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, surat ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya (Lestari, 2020).

Pelayanan administrasi yang ada di

Kantor Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Gresik ternilai bagus yaitu dengan adanya arahan-arahan yang jelas dan terperinci dari pegawai atau petugas yang ada di kantor tersebut. Selain diberi arahan, pegawai atau petugas juga memberi penjelasan terkait apa yang ditanyakan atau yang belum dimengerti oleh klien atau pelanggan Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren.

Referensi

- Abdullah, Walib. "Model *Blended Learning* Dalam Meningkatkan." *Ejournal.Kopertais4* 7, no. 1 (2018):855–866. *ejournal*.
- Belajar Mengajar Yang Kreatif Dan Efektif*. Jakarta: BumiAksara, 2018.
- Widiara, I Ketut. "Blended Learning Sebagai Alternatif Pembelajaran Di Era Digital." *Purwadita* 2, no. 2 (2018): 50–56.
- Wihartin, Kiki. "Analisis Manfaat Penggunaan Model Pembelajaran *Blended Learning* Dalam Proses Pembelajaran." In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan*, 1001, 2019.
- Wijaya, David. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Media Pengetahuan, 2017.
- Wijaya, Widia Murni, and Decky Risdiansyah. "Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Pada Kegiatan Akademik Di Sekolah The Impact of the Implementation of Education Management Information Systems on

Academic Activities in Schools.”
Jurnal Penelitian Pendidikan 20, no. 1
(2020): 129–135.

“Kemendikbudristek Kembali Dorong Pelaksanaan PTM Terbatas Ikuti Ketentuan SKB Empat Menteri Terakhir Disunting.” *Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan*. Last modified 2022.
[https://www.kemdikbud.go.id/main / blog/2022/03/kemendikbudristek-kembali-dorong-pelaksanaan-ptm-terbatas-ikuti-ketentuan-skb-empat-menteri](https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/2022/03/kemendikbudristek-kembali-dorong-pelaksanaan-ptm-terbatas-ikuti-ketentuan-skb-empat-menteri).