



EDU MANAGE Vol. 3 No. 1. Januari-Juni 2024

EDU MANAGE

(Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)

Email: jurnalstaini@gmail.com

<https://www.jurnal.staini.ac.id/index.php/edumanage>

Impelemntasi Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan

Zainur Rozzaqiyah¹, Elvina², Uswatun Hasanah³, Tengku Darmansah⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan; Indonesia

rozzaqiyahzainur@gmail.com¹, elvinamenik24@gmail.com², uswah180104@gmail.com³, teng kudarmansah@uinsu.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi implementasi manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah menengah. Manajemen perkantoran didefinisikan sebagai serangkaian proses dan kegiatan yang terorganisir untuk mengelola administrasi sekolah secara efisien dan efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai metode penelitian, melibatkan observasi, wawancara, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data dari sekolah yang telah menerapkan manajemen perkantoran secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen perkantoran memiliki dampak positif dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di sekolah. Ditemukan bahwa adopsi praktik-praktik manajemen perkantoran yang baik telah meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, mempercepat respon terhadap permintaan siswa, orang tua, dan staf sekolah, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi. Pembahasan penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan prinsip-prinsip manajemen perkantoran yang efektif, termasuk penggunaan teknologi informasi, pelatihan staf administrasi, dan pengembangan prosedur administrasi yang jelas dan terstruktur. Implikasi penelitian ini adalah perlunya dukungan dan komitmen dari manajemen sekolah serta investasi dalam pengembangan kapasitas staf administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan yang berkualitas. Kesimpulannya, penelitian ini menegaskan bahwa implementasi manajemen perkantoran dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di sekolah menengah, dengan potensi untuk meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi sekolah.

Kata Kunci: Administrasi Pendidikan, Manajemen Perkantoran, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

This research aims to investigate the implementation of office management in improving educational administration services in secondary schools. Office management is defined as a series of organized processes and activities to manage school administration efficiently and effectively. This research uses a qualitative approach with case studies as the research method, involving observation, interviews and document analysis to collect data from schools that have implemented office management effectively. The research

results show that the implementation of office management has a positive impact in improving educational administration services in schools. It was found that the adoption of good office management practices has increased efficiency in administrative processes, accelerated responses to requests from students, parents and school staff, and increased transparency and accountability in administrative management. The discussion of this research highlights the importance of implementing effective office management principles, including the use of information technology, training of administrative staff, and the development of clear and structured administrative procedures. The implication of this research is the need for support and commitment from school management as well as investment in developing the capacity of administrative staff to improve quality educational administration services. In conclusion, this research confirms that the implementation of office management can be an effective strategy in improving educational administration services in secondary schools, with the potential to increase efficiency, responsiveness and accountability in school administration management.

Keywords: *Administrative Services, Educational Administration, Office Management*

PENDAHULUAN

Dalam melakukan manajerial dapat menggunakan kemampuan dengan mengikuti suatu prosedur keilmuan dan berdasarkan pengalaman serta lebih menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain. Manajemen adalah suatu kemampuan atau keahlian yang selanjutnya menjadi cikal bakal manajemen sebagai suatu profesi. Manajemen sebagai suatu ilmu menekankan perhatian pada keterampilan dan kemampuan manajerial yang diklasifikasikan menjadi kemampuan/keterampilan teknis, manusiawi dan konseptual. Sekolah sebagai lembaga pendidikan, juga membutuhkan sentuhan manajemen agar bisa berjalan dengan baik sehingga tujuan dapat dicapai. Sekolah memegang peranan penting dalam membentuk jiwa dan karakter peserta didik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 3, Pendidikan berfungsi dan bertujuan sebagai berikut: 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.

Dalam mewujudkan tercapainya fungsi pendidikan, sekolah berusaha untuk menciptakan tatanan pendidikan yang bermutu agar kemampuan anak dapat berkembang secara optimal. Berbagai cara dilakukan sekolah, mulai dari hal perbaikan kurikulum, melengkapi sarana dan prasarana serta yang tak kalah penting adalah perbaikan manajemen yang ada di sekolah, khususnya manajemen perkantoran.

M. Manullang mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa manajemen adalah sebuah proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan serta evaluasi yang dilakukan pihak pengelola organisasi untuk mencapai tujuan bersama dengan memberdayakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Dalam konteks dunia pendidikan, pelayanan administrasi memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran berbagai kegiatan pendidikan. Implementasi manajemen perkantoran menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat terhadap pelayanan yang prima, peran manajemen perkantoran dalam konteks administrasi pendidikan menjadi semakin penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan.

Pelayanan administrasi pendidikan mencakup beragam proses mulai dari penerimaan siswa baru, pengelolaan data siswa dan tenaga pendidik, pengaturan jadwal dan ruang kelas, hingga pengelolaan keuangan dan inventarisasi. Keberhasilan dalam menyelenggarakan semua proses tersebut tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh efisiensi sistem manajemen yang diterapkan.

Dalam konteks ini, implementasi manajemen perkantoran menjadi strategi yang tidak bisa diabaikan. Manajemen perkantoran mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai kegiatan administrasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen yang baik, institusi pendidikan dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada stakeholder-nya, seperti siswa, orang tua, dan masyarakat.

Melalui pendekatan yang terintegrasi antara teknologi informasi, proses kerja yang terstandar, dan pengembangan SDM yang kompeten, implementasi manajemen perkantoran di lingkungan pendidikan dapat menghasilkan berbagai manfaat, seperti peningkatan akurasi dan kecepatan dalam pengolahan data, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta peningkatan kepuasan stakeholder terhadap pelayanan administrasi.

Dalam pendahuluan ini, akan dibahas lebih lanjut mengenai pentingnya implementasi manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan, termasuk tantangan yang dihadapi dan strategi untuk mengatasinya. Dengan demikian, diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang peran penting manajemen perkantoran dalam konteks pendidikan serta dampak positif yang

dihasilkan dari implementasinya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengkaji implementasi manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan dapat bervariasi tergantung pada tujuan, lingkungan penelitian, dan sumber daya yang tersedia. Peneliti menggunakan metode kualitatif yang umum digunakan, dalam penelitian ini peneliti melakukan pendekatan ataupun teknik teknik pengumpulan data antara lain:

Penelitian studi kasus dapat dilakukan dengan memilih satu atau beberapa lembaga pendidikan sebagai objek penelitian. Penelitian ini mendetail dan mendalam untuk memahami bagaimana manajemen perkantoran diterapkan dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di lembaga tersebut. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Metode survei dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai lembaga pendidikan yang menerapkan manajemen perkantoran. Survei ini dapat dilakukan secara langsung atau melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terlibat dalam administrasi pendidikan, seperti administrator, staf, guru, siswa, dan orang tua.

Metode ini melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen terkait dengan implementasi manajemen perkantoran di lembaga pendidikan. Dokumen yang dapat dianalisis meliputi kebijakan, prosedur operasional standar (SOP), laporan kegiatan, dan dokumen administrasi lainnya. Wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan seperti kepala sekolah, administrator, staf administrasi, guru, siswa, dan orang tua dapat memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana manajemen perkantoran diterapkan dan dianggap penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan.

Observasi langsung dilakukan di lingkungan sekolah untuk memahami secara langsung bagaimana proses administrasi pendidikan berlangsung dan bagaimana manajemen perkantoran diterapkan dalam praktiknya. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif atau non-partisipatif. Data yang dikumpulkan melalui metode-metode di atas dapat dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan melalui pengkodean dan interpretasi data yang bersifat deskriptif atau tematik. Pemilihan metode penelitian harus didasarkan pada pertimbangan metodologis, tujuan penelitian, kompleksitas fenomena yang diteliti, dan ketersediaan sumber daya. Kombinasi beberapa metode juga sering digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang implementasi manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Manajemen Perkantoran

Manajemen perkantoran adalah rangkaian kegiatan yang didalamnya meliputi perencanaan, pengaturan, penataan, pengarahan, pengawasan sampai dengan menyelenggarakan pekerjaan kantor secara tertib. Adapun implementasi manajemen perkantoran dalam penelitian ini dilihat dari segi tata ruang kantor, komunikasi, kedisiplinan pegawai, sarana dan prasarana, prosedur kerja dan arsip dinamis.

Tata Ruang Kantor

Tata ruang kantor adalah penataan ruang kantor dan peralatan kerja yang dibutuhkan pegawai sehingga pegawai dapat bekerja secara efisien. Penataan ruang kantor meliputi kebersihan, pencahayaan, ventilasi atau suhu. Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan terlihat bahwasanya penataan ruang kantor tata usaha di MTs Al-Azhar Sidomakmur sudah terlihat bahwasanya mulai tertata dengan baik, rapih dan bersih tetapi belum adanya penanda sub bagian seperti bagian pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Mardianah mengatakan bahwa:

“Penataan ruang kantor dilakukan berdasarkan luasnya ruangan dan jarak antar pegawai tidak berjauhan agar mudah di control dan untuk efesiensi ruangan sehingga memudahkan pengawasan. Dalam penataan ruang kantor harus bersih, pencahayaan yang baik, agar pegawainya nyaman sehingga apabila ada tamu atau pelanggan langsung kesannya nyaman yang dirasakan”.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti menyimpulkan bahwa MTs Al-Azhar Sidomakmur telah mengimplementasikan manajemen perkantoran dalam hal ini tata ruang kantor dimana bisa kita lihat dalam penataan ruang kantor MTs Al-Azhar Sidomakmur memperhatikan dari berbagai aspek seperti pencahayaan, kebersihan, ventilasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan hal penting dalam kegiatan manajemen perkantoran karena komunikasi memungkinkan perintah, instruksi, saran-saran dan informasi lain dapat disampaikan dengan cepat sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan jelas agar pelayanan dapat efisien dan efektif. Komunikasi yaitu proses menyampaikan suatu pesan dari seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Mardianah:

“Komunikasi ada berupa lisan dan tulisan, kami berkomunikasi secara lisan

(langsung), apabila ada tugas langsung di beritahukan kepada yang bersangkutan”.

Komunikasi antar pegawai dengan pelanggan juga terjalin dengan baik, ibu Wahyuni menyatakan bahwa:

“Apabila ada siswa yang datang ke kantor administrasi, saya menanyakan terlebih dahulu apa keperluannya, mislakan ingin mengesahkan ijazah saya tanya kelengkapannya terlebih dahulu setelah itu saya bisa menyelesaikan keperluannya”.

Komunikasi yang terbangun dengan pegawai sudah baik hal ini dibenarkan dalam wawancara dengan Nurul Zafitah siswa kelas VII Biasa saya ke ruang tata usaha untuk mengambil absen kelas setiap pagi dan biasa pegawai pasti bertanya absen kelas berapa lalu diberikan absennya, dan pegawai ramah terhadap kami. Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai sudah terbangun dimana apabila ada tugas biasanya langsung berkomunikasi atau menyampaikan langsung tugas yang diberikan dan untuuk komunikasi dengan siswa sudah baik karena pegawai menyambut dengan ramah setiap siswa maupun alumni, menanyakan apa keperluannya.

Kedisiplinan Pegawai

Kepegawaian perkantoran dalam hal ini adalah kedisiplinan merupakan kepatuhan atau ketaatan seorang pegawai dalam mengikuti peraturan yang telah ditetapkan dalam hal ini kedisiplinan waktu. Ibu Mardianah menyatakan bahwa:

“Kedisiplinan pegawai kita lihat dari bukti absen fingerprint apakah terlambat atau tidak masuk itu sudah ada bukti yang bisa dilihat, disini jam kerja tata usaha atau administrasi dimulai dari jam 7.30 sampai 15.30. Control kehadiran pegawai juga bisa saya langsung lihat misalkan dimeja nya dia tidak ada itu kemana apakah terlambat atau tidak hadir”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Wahyuni mengatakan bahwa: Untuk jadwal kerja tata usaha itu dimulai dari jam 7.30, kami absen dengan fingerprint untuk bukti kehadiran, nah karena sekarang ada covid jadi kami bertugas itu sip-sip, misalkan saya hari selasa pegawai lain itu hari rabu jadi kami bergantian untuk kesekolah dan untuk absennya itu ada juga absen online.

Ibu Suarny juga menyatakan bahwa:

”Untuk kehadiran tenaga administrasi itu dimulai dari jam 7.30 sampai 15.00 itu pada hari normal, karena saat ini sedang pandemic covid itu kadang pegawai datang jam 8 pulang jam”.

Berdasarkan hasil penelitian maka peniliti menyimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur itu dilihat dari kehadirannya, jam kerja

administrasi di mulai dari jam 7.30 sampai 15.00 , dan dikotrol dari bukti fingerprint serta dapat dilihat langsung dari meja pegawai masing-masing.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah Perabotan dan perlengkapan yang merupakan segenap alat perlengkapan dalam kantor yang dapat digolongkan menjadi perbekalan tata usaha atau administrasi, mesin perkantoran dan perabotan kantor. Perabotan dan perlengkapan yang dimaksud seperti komputer, mesin cetak, meja, kursi, lemari arsip dan perabotan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Mardianah:

“Untuk perabotan dan perlengkapan itu saya berkomunikasi dengan bagian sapras untuk perencanaan pengadaan perabotan dan perlengkapan, nah bagian sapras yang akan akan merencanakan pengadaan tersebut dengan berkomunikasi dengan tata usaha, apa saja yang dibutuhkan, dan apabila telah ada itupun nanti dipilih yang mana yang paling dibutuhkan didahulukan untuk pengadaanya. Dan untuk controlling mengenai ketersediaan perabotan dan perlengkapan itu dilihat dari buku stok barang, itu di lihat dari situ”.

Dalam melaksanakan kegiatan administrasi dibutuhkan perabotan dan perlengkapan yang mendukung pekerjaan agar efektivitas pekerjaan dapat terlaksana. Apabila administrasi tidak dilengkapi perabotan dan perlengkapan kantor yang memadai mungkin saja administrasi akan menghadapi hambatan dalam melaksanakan tugasnya karena itu administrai sangat membutuhkan perabotan dan perlengkapan kantor agar pelaksanaan kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lancar. Selain itu pekerjaan yang dibantu dengan perabotan dan perlengkapan kantor dalam pelaksanaannya akan Nampak baik, bermutu dan professional. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Wahyuni:

“Untuk perabotan dan perlengkapan yang ada dikantor ini ada komputer, lemari arsip, printer, telephone, map, kertas, buku agenda, buku surat masuk dan keluar, alat-alat tulis dan lain-lain”.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa perabotan dan perlengkapan di kantor administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur sudah memadai seperti adanya computer, print, lemari , alat-alat tulis dan sebagainya yang mendukung kelancaran proses kegiatan administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur dan dalam pengadaanya perabotan dan perlengkapan tentunya dilakukan perencanaan terlebih dahulu dan mendata apa yang paling dibutuhkan untuk diadakan terlebih dahulu.

Metode (Prosedur kerja dan berapa lama waktu yang diperlukan)

Metode dalam hal ini prosedur kerja dalam manajemen perkantoran sangat

menentukan efisiensi kerja atau dalam menyelesaikan tugas yang ada. Prosedur kerja adalah tahapan atau langkah-langkah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta berapa lama waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi pada saat peneliti melaksanakan PPL di MTs Al-Azhar Sidomakmur dalam menyelesaikan tugas administrasi yang berkaitan dengan keperluan siswa ataupun alumni tidak ada prosedur kerja tertulis yang harus diikuti dalam menyelesaikan tugas, peneliti menyelesaikan tugas sesuai petunjuk dan arahan dari pegawai tata usaha.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Mardianah:

“Semua pegawai berkerja sesuai dengan tugasnya masing-masing, jadi tidak ada tumpang tindih dalam penyelesaian tugasnya, pegawai bekerja dalam menyelesaikan tugas administrasi berdasarkan tugas yang diberikan”.

Mukhlis juga menyatakan bahwa:

“Saya bertugas untuk mengurus pembuatan absensi siswa, guru dan pegawai, setiap hari siswa akan mengumpulkan absen kelasnya masing-masing di kantor tata usaha untuk disimpan, nanti besok nya siswa akan mengambil kembali absen yang telah saya siapkan sebelumnya, dan untuk penginputan kehadiran siswa dikomputer saya lakukan setiap minggu dan untuk rekapnya dilakukan sekali satu bulan, saya juga bertugas untuk membantu menyusun lengger kelas IX”.

Ibu Wahyuni pun menyatakan bahwa:

“Untuk proses pengesahan ijazah itu biasanya dilakukan dengan memberikan stempel terlebih dahulu lalu ditujukan kepada pimpinan untuk ditanda tangani setelah itu dicatat dibuku pengesahan ijazah dan ditandatangani oleh yang bersakutan bahwasanya telah melakukan pengesahan. Waktu yang diperlukan tidak terlalu banyak apabila pimpinan hadir disekolah yang biasa membuat lama pengesahan apabila pimpinan tidak sedang berada disekolah karena pengesahan tidak dapat dilakukan apabila tidak ada tanda tangan dari pimpinan. Sedangkan untuk proses pembuatan kartu siswa itu dilakukan apabila biodata dan foto siswa telah terkumpul maka bisa hari esoknya selesai dicetak dan siswa dapat mengambil kartu siswanya namun terkadang bila kartu siswa tidak selesai dalam sehari itu terkendala dengan printer yang bermasalah”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan tata usaha di MTs Al-Azhar Sidomakmur belum memiliki SOP sehingga pegawai berkerja sesuai tugas yang diberikan dan menyelesaikan tugas sesuai apa yang perintahkan

Arsip Dinamis

Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan penciptaan arsip dan disimpan dalam jangka waktu tertentu. Pengelolaan semua arsip dimulai dari pembuatan, pengelolaan, penyimpanan serta pemusnahan. Berdasarkan wawancara dengan ibu Suarny:

Pengelolaan arsip dimulai dari penciptaan dan penerimaan seperti pembuatan surat dan penerimaan surat. Dalam pembuatan surat keluar harus jelas jenisnya, format dan ditujukan kepada siapa, setelah itu mengajukan persetujuan surat keluar kepada pimpinan lalu pencatatan di buku surat keluar setelah itu pengiriman surat. Sedangkan untuk proses penerimaan surat masuk dilakukan terlebih dahulu pengecekan kebenaran nama instansi dan alamat yang dituju apabila ada kesalahan maka surat dikembalikan dan bila benar maka surat akan dicatat di buku penerimaan surat, lalu didistribusikan kepada yang dituju.

Ibu Mardianah pun menyatakan bahwa:

“Semua arsip akan disimpan digudang arsip dan bagi arsip yang lama akan dimusnahkan, arsip waktu berlakunya berbeda-beda, ada arsip. Yang dimusnahkan setelah 3 tahun, ada yang 5 tahun”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa dalam pengelolaan arsip di MTs Negeri Gowa sudah baik dimana pegawai tata usaha dalam pembuatan dan penerimaan surat mengikuti aturan atau prosedur yang ada dan dalam penyimpanan dan pemusnahan arsip juga memiliki aturan namun bukan prosedur dalam bentuk tertulis melainkan hanya dalam bentuk pemahaman yang diberikan oleh pimpinan.

Pelayanan Administrasi Pendidikan

Pelayanan Administrasi pendidikan adalah kegiatan mengatur, melayani, membantu berjalannya penyelenggaraan pendidikan di sekolah agar dapat tercapai tujuan pendidikan. Adapun dalam penelitian ini pelayanan administrasi pendidikan yang dimaksud adalah pelayanan tata usaha yang berkaitan dengan siswa dan alumni seperti pelayanan pengesahan ijazah, rapot, absensi siswa, pembuatan kartu siswa dan pengisian leger. Adapun indikator kualitas pelayanan di MTsN Gowa yaitu:

Reliability (kehandalan)

Kehandalan merupakan hal utama dalam penilaian kualitas pelayanan secara tepat. Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Umumnya pelayanan administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur dalam memberikan pelayanan tentu saja harus memiliki tenaga administrasi yang handal dibidangnya. Pelayanan yang dilakukan pegawai administrasi harus tepat dan mampu

meyakinkan konsumennya tanpa terjadi kesalahan yang berulang. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala madrasah:

“Dalam pengorganisasian atau pembagian tugas itu harus berdasarkan topoksinya, pegawai ada yang ditugaskan bagian keuangan, kearsipan, bagian layanan, bagian kepegawaian. Sehingga pegawai mengerjakan tugasnya dapat secara efektif karena tidak ada tumpang tindih dalam bekerja serta pembagian tugas juga dilihat dari kemampuannya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang secara tepat”.

Kegiatan pelayanan administrasi yang dinilai dari sudut pandang kehandalan, sehingga siswa atau alumni lainnya yang merasakan langsung proses pelayanan dari pegawai administrasi MTs Al-Azhar Sidomakmur sudah memuaskan bagi mereka. Muslimah kelas VII menyatakan bahwa:

“Menurut saya sudah memuaskan, pengurusan kartu siswa biasa satu hari sudah selesai karena tinggal dikumpul biodata dan foto dan besoknya sudah bisa diambil kartu siswanya karena persyaratan nya telah diikuti jadi pengurusannya tidak sulit”.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai di MTs Negeri Gowa kepada para siswa maupun alumni sudah tepat dengan didukungnya pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan keahliannya sehingga dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.

Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat. Daya tanggap merupakan cara melayani pegawai administrasi dalam merespon ketika siswa atau alumni memiliki keperluan atau mengurus administrasi sekolah. Pelayanan ini dilakukan dengan cepat sehingga siswa dan alumni lainnya tidak perlu menunggu terlalu lama. Berdasarkan wawancara dengan Dika:

“Pelayanan administrasi sudah bagus, urusan absen kelas sudah tersedia di meja jadi biasanya ketua kelas langsung ambil pada pagi harinya, dan untuk alat tulis kelas seperti spidol itu tersedia di kantor jadi langsung minta di pegawai, pelayanan nya tidak lambat tidak cepat, sedang saja”.

Nurul Zafitah kelas 7 di sekolah menyatakan bahwa:

“Jika mengurus di kantor administrasi biasanya cepat bila sudah lengkap persyaratannya yang diminta pegawai administrasi”.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa daya tanggap pegawai administrasi dalam melayani pelanggan tidak lambat dan tidak terlalu cepat, dalam

kategori normal, pegawai dapat menyelesaikan dengan segera apabila persyaratan telah dipenuhi.

Assurance (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assurance” kepada masyarakat atau pelanggan. Jaminan menjadi salah satu kegiatan dalam pelayanan yang perlu ada karena menjadi tugas bagi pegawai administrasi dalam melaksanakan setiap tugasnya. Sebagai tenaga administrasi tentu memiliki pengetahuan dan keterampilan pada bidang administrasi agar memudahkan dalam bekerja dan bekerja sama dengan pihak kepala sekolah, guru maupun melayani siswa. Berdasarkan wawancara dengan Ryan sebagai Alumni:

“Mengenai pelayanan administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur Alhamdulillah memuaskan, ketika saya mengurus untuk pengesahan ijazah penyelesaiannya cepat karena kepala sekolah hadir di sekolah yang biasa membuat lambat itu apabila kepala sekolah tidak berada di sekolah sehingga ijazah tidak dapat disahkan tanpa tanda tangan kepala sekolah”.

Berdasarkan wawancara dengan Nurul sebagai Alumni:

“Pelayanan di kantor administrasi MTs Negeri Gowa tentu sangat memuaskan karena pegawainya semua ramah saat melayani, memberikan senyuman dalam mengurus administrasi”.

Keterampilan yang ada pada seorang pegawai administrasi yaitu menjalankan tugas dengan memberi kemudahan dalam transaksi dan melayani kebutuhan siswa, seperti pembuatan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyimpanan dokumen, pengelolaan dan harus memiliki keterampilan TIK. Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa dengan pembagian tugas sesuai dengan tupoksinya dan keterampilan pegawai sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat menyelesaikan kebutuhan dari konsumen.

Empathy (Empati)

Sebagai seorang pegawai administrasi yang bertugas dalam melayani administrasi atau kebutuhan siswa mampu memiliki komunikasi yang baik dengan para konsumen. Kegiatan ini sangat membantu dalam menyampaikan informasi secara jelas dan dapat menyakinkan bahwa yang disampaikan tersebut benar. Adanya komunikasi yang baik terjalin sangat membantu dalam melayani setiap yang diinginkan konsumen. MTs Al-Azhar Sidomakmur membutuhkan pegawai administrasi yang bisa berkomunikasi dengan baik karena seringnya berinteraksi dengan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan mampu

diterima dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurul sebagai Alumni:

“Terkait dengan pelayanan, terkadang dipermudah, terkadang dipersulit. Dalam pengurusan ijazah biasanya dipersulit apabila kita masih ada buku yang belum dikembalikan di perpustakaan jadi ijazah belum bisa kita dapatkan”.

Salah satu pelayanan di administrasi yang harus ada yaitu bisa berempati dengan setiap pengunjung yang datang, dengan mengenal siswa maupun pengunjung yang datang akan mempermudah dalam memahami kebutuhan siswa atau alumni yang diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa pegawai administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur membangun komunikasi yang baik dalam melayani siswa maupun alumni sehingga kebutuhan pelanggandapat dengan jelas diketahui pegawai sehingga dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya masalah.

Tangibles (bukti fisik)

Dimensi terakhir dari pelayanan adalah bukti fisik, yang dimana memiliki pernyataan mengenai penampilan, perilaku dan fasilitas yang terdapat di kantor administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur. Bukti fisik menjadi hal penting dalam menunjang proses pelayanan yang berkualitas dengan adanya pelayanan ini menjadi penilaian siswa berdasarkan pengamatan atau yang dirasakan secara langsung oleh mereka. Untuk penampilan pegawai administrasi sudah rapi dan sopan, sedangkan sikap yang ditunjukkan secara ramah merespon pengunjung tersebut juga baik. Kemudahan yang diberikan oleh pelayanan administrasi dengan memiliki fasilitas computer. Adanya teknologi computer sangat membantu pegawai administrasi dalam melayani siswa secara cepat dan mempermudah mengankes kebutuhan yang diperlukan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mukhlis:

“Dengan adanya computer pekerjaan lebih mudah diselesaikan sehingga pembuatan absen, rekapitulasi absen juga mudah”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Suarny:

Kelengkapan fasilitas sarana dan prasarana pada kantor administrasi ini sudah cukup memadai, seperti komputer dan printer membantu untuk membuat surat dan sebagainya serta adanya jaringan wifi sebagai pendukung dalam berkomunikasi dan mengirim file. Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai kualitas pelayanan administrasi maka penulis menyimpulkan bahwa berhasil tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan pegawai atau organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Oleh sebab itu pegawai memegang peranan penting sebagai sumber daya manusia dalam hal ini kompetensi pegawai terhadap terlaksananya kegiatan layanan

administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur.

Implementasi Manajemen Perkantoran di MTs Al-Azhar Sidomakmur

Implementasi manajemen perkantoran telah nampak di MTs Al-Azhar Sidomakmur. Hal itu bisa kita lihat dari penataan ruang kantor yang dimana memperhatikan luas bangunan, kebersihan, pencahayaan dan sebagainya, kedisiplinan pegawai dalam hal ini tingkat kehadiran, membangun komunikasi dengan para staf administrasi dan para pelanggan, menyelesaikan pekerjaan administrasi berdasarkan tugas masing-masing dari pegawai dan belum adanya SOP yang dimiliki tata usaha sehingga waktu penyelesaian tugas administrasi oleh pegawai belum jelas, perencanaan dalam pengadaan sarana dan prasarana agar tersedianya perabotan dan perlengkapan administrasi dalam menunjang semua kegiatan administrasi, serta adanya penataan arsip yang dimulai dari proses pembuatan sampai pemusnahannya. Manajemen perkantoran merupakan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien. Dalam penelitian ini, implementasi manajemen perkantoran membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien hal ini didukung dengan pendapat Charles O. Libbey yang mengatakan bahwa agar implementasi manajemen perkantoran dapat terlaksana dengan baik maka harus dilaksanakan berdasarkan elemen pokok yaitu:

Ruang perkantoran (office space), meliputi perkiraan kebutuhan ruang, suhu, pantulan suara, fasilitas kebersihan, ruang pertemuan, system keselamatan, pemindahan kantor dan perubahan-perubahan dan pemeliharaan. Komunikasi (communications), meliputi pelayanan, telepon, papan pengumuman, dan pelayanan terima tamu. Kepegawaian perkantoran (office personnel), meliputi pelatihan, pergantian, kedisiplinan, fasilitas ruang, kenaikan pangkat, pergantian. Perabotan dan perlengkapan (furniture and equipment) , meliputi meja kerja, kursi, perlengkapan arsip, perabotan fungsional, perabotan gudang, pemeliharaan dan perbaikan, lemari perbekalan dan penempatan rak. Metode (methods), meliputi pengolahan bahan keterangan, penyeledikan perkantoran, pengukur hasil kerja tulis, dan penjadwalan prosedur rutin. Warkat (records), meliputi pengkoordinasian formulir, pelayanan surat menyurat, pola surat, jadwal penyimpanan dan praktik kearsipan dan penyimpanan. Peralatan Mesin, seperti mesin hitung, mesin ketik, mesin pembukuan, perlengkapan kirim surat. Perbekalan dan keperluan tulis meliputi, barang keperluan tulis menulis, kertas surat dan formulir. Kontrol pejabat pimpinan meliputi, perencanaan organisasi, pemusatan pelayanan, perencanaan anggaran dan sebagainya.

Manajemen perkantoran sebagai aktivitas mengelola kantor melalui perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengontrolan dengan tujuan agar pelaksanaan tugas tugas

dapat dijalankan dengan baik sehingga tercapai efektif dan efisien. Dengan adanya implementasi manajemen perkatoran akan membantu proses berjalannya setiap kegiatan administrasi disekolah, serta dengan melaksanakan pengelolaan yang baik terhadap kantor administrasi yang ada disekolah dapat membantu terlaksananya kegiatan belajar mengajar yang baik, kondusif, efektif dan efisien.

Pelayanan administrasi Pendidikan di MTs Al-Azhar Sidomakmur

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa maupun alumni terhadap pelayanan administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur telah memenuhi kualitas pelayanan dan tergolong memuaskan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan kupuasan pelayanan menurut Parasuraman yang memenuhi unsur bukti fisik, daya tanggap, kehandalan atau kepercayaan, empati serta keyakinan. Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan (servqual), yaitu sebagai berikut:

Dimensi berwujud (tangibles), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi. Dimensi keandalan (reliability), untuk mengukur kemampuan organisasi atau lembaga untuk memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Dimensi daya tanggap (responsiveness), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Dimensi jaminan (assurance), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya. Dimensi empati (emphaty), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.

Jadi kegiatan administrasi di MTs Al-Azhar Sidomakmur telah memenuhi kebutuhan jasa layanan dan memenuhi indikator kualitas pelayanan yaitu dimensi berwujud, kehandalan, jaminan dan dimensi empati. Adapun pelayanan administrasi yang dimaksud disini hanya berkaitan dengan siswa dan alumni, dimana pelayanan berupa kebutuhan pengesahan ijazah, raport, absensi siswa, kartu siswa dan pengisian leger dan persuratan. Sedangkan untuk indikator dimensi daya tanggap belum terpenuhi dikarenakan adanya beberapa masalah seperti dalam hal, printer rusak, jaringan wifi lambat dan kepala sekolah sedang tidak berada di sekolah atau ada kegiatan diluar sekolah sehingga pengesahan maupun penandatanganan surat tidak dapat diselesaikan dengan cepat.

PENUTUP

Dari seluruh pembahasan dan penerapan terhadap pokok permasalahan yang diajukan dalam skripsi dengan berdasarkan pada data hasil penelitian beserta proses penganalisaan,

maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Implementasi Manajemen perkantoran di MTs Al-Azhar Sidomakmur bukan sebagai model melainkan hanya sebatas dalam bentuk apa yang dilakukan, hal ini dikarenakan belum adanya SOP Tata usaha di MTs Al-Azhar Sidomakmur. Implementasi manajemen perkantoran dapat kita lihat dengan adanya pengaturan tata ruang kantor, perencanaan dilakukan setiap pengadaan barang, dan adanya aturan dalam pengelolaan arsip yang dimulai dari pembuatan sampai pemusnahan, walaupun bukan dalam bentuk prosedur tertulis melainkan hanya berupa arahan dan perintah.

Pelayanan administrasi pendidikan di MTs Al-Azhar Sidomakmur dalam penelitian ini hanya berkaitan dengan pelayanan administrasi siswa dan alumni, dimana pelayanan berupa absensi siswa, pembuatan kartu siswa, pencatatan leger, rapor, pengesahan ijazah bagi alumni dan tata persuratan. Kepuasan siswa maupun alumni terhadap pelayanan administrasi pendidikan di MTs Al-Azhar Sidomakmur belum memenuhi indikator kepuasan pelayanan. Hal ini disebabkan masih adanya indikator yang tidak terpenuhi yaitu indikator daya tanggap sehingga pelayanan pada Tata usaha MTs Negeri Gowa masih perlu ditingkatkan seperti ketepatan waktu dalam menyelesaikan kegiatan administrasi juga penulisan leger.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Yuriko. *“Sistem Pelayanan Administrasi.”* (Jurnal) Dosen Fakultas Ekonomi Amin, Muhammad Sakowi. *“Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo, 2015.
- Amsyah, Zulkifli. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Astuti. *“Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukumba”*. Skripsi. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Barthos Basir, *Manajemen Keadipan: untuk Lembaga Negara, swasta, dan perguruan tinggi*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Burhanuddin, Yusak. *Administrasi Pendidikan untuk Fakultas Tarbiyah Komponen MKDK*. Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2012.
- Donni Juni Priansa dan Agus Garnida. *Manajemen Perkantoran: efektif, efisien dan professional*. Bandung: Alfabeta, 2013.

- Engkoswara dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*. Cet. 3; Bandung: CV Alfabeta, 2012.
- Furchan, Arif. *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Fauzan Ahmad Siregar. *Implementasi Manajemen Perkantoran Modern di Sekolah Mas Amaliyah Sunggal*. Vol.24 No. 2, (Juli-Desember 2017).
- Gie, The liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2000.
- Gunawan, Imam dan Djum Djum Noor Benty. *Manajemen Pendidikan Suatu Pengantar Praktik*. Cet. I; Bandung: Alfabeta, 2017.
- Idris, Ridwan. *Manajemen Pendidikan dalam aplikasinya di sekolah*. Makassar: Alauddin University Press, 2014.
- Karmila, Mila dan Sartibi Bin Hasyim. “Pengaruh Manajemen Perkantoran Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Garut”. Universitas Garut, vol. 7 no. 2, 2016. Kementrian Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: PT Dharma Karsa.