

**PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA  
DI MTS AL-IKHLAS PALEMBANG**

**ADMINISTRATIVE ADMINISTRATION SERVICES  
AT MTS AL-IKHLAS PALEMBANG**

**Maryance**

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Korespondensi penulis: [maryance\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:maryance_uin@radenfatah.ac.id)

**Abstract:** *This article is entitled Administrative Administration Services at MTs Al-Ikhlis Palembang. The purpose of this study is to find out how the Administrative Services at MTs Al-Ikhlis. In this study using qualitative methods. The informants in this study were the head of administration, the head of the madrasa, the deputy head of the madrasa, teachers and other stakeholders. Data collection techniques through the method of observation, interviews and documentation. The data analysis technique in this researcher uses data reduction, data presentation, verification and checking the validity of the data. The results of the study indicate that Administrative Administration Services at MTs Al-Ikhlis Palembang have been running well including organizational management services and staffing which includes several jobs such as determining the right organizational structure, dividing tasks and authorities to evaluating ongoing programs, financial management services, which has carried out management functions ranging from planning needs to controlling activities, data and information management services that have been supported by good resources, archive management services and student academic services. All service activities run in accordance with applicable procedures and stakeholders in carrying out their duties in accordance with their respective main duties and functions.*

**Keywords:** *service, administration, administration*

**Abstrak:** Artikel ini berjudul Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MTs Al-Ikhlis Palembang. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MTs Al-Ikhlis. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu kepala tata usaha, kepala madrasah, wakil kepala madrasah, guru dan stakeholders lainnya. Teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam peneliti ini menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi dan pengecekan keabsahan data. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MTs Al-Ikhlis Palembang sudah berjalan dengan baik meliputi Pelayanan manajemen organisasi serta kepegawaian yang meliputi beberapa pekerjaan seperti menentukan struktur organisasi yang tepat, membagi tugas dan wewenang sampai dengan mengevaluasi program yang berlangsung, Pelayanan manajemen keuangan, yang sudah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan kebutuhan sampai dengan pengontrolan dari kegiatan, Pelayanan manajemen data serta informasi yang sudah didukung oleh sumber daya yang baik, Pelayanan manajemen kearsipan dan pelayanan akademik siswa. Semua

---

Received Juli 30, 2022; Revised Agustus 2, 2022; September 8, 2022

\* Maryance, [maryance\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:maryance_uin@radenfatah.ac.id)

kegiatan pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan stakeholders dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

**Kata Kunci:** pelayanan, administrasi, tata usaha

## LATAR BELAKANG

Dalam mewujudkan Pendidikan yang efektif dan efisien diperlukannya proses pelayanan administrasi tata usaha, dalam proses tersebut menjadi bagian penting untuk mencapai tujuan pendidikan, sehingga dengan administrasi ketatausahaan yang baik proses administrasi dan pendidikan dapat terarah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal lain mengenai peraturan pendidikan yaitu kepuasan pengguna atau user terhadap pelayanan yang telah diberikan. Situasi inilah yang akan membuat sumber daya manusia kita berkembang pesat dengan memikirkan bagaimana memberikan kepuasan kepada pengguna tersebut dengan menggunakan ilmu manajemen yang baik.

Dalam melakukan kegiatan proses belajar mengajar, lembaga pendidikan juga berfokus pada pelayanan, dimana proses pelayanan pendidikan tersebut adalah bagian penting yang perlu diawasi. Pendidikan merupakan bagian dari pemberian jasa yang memiliki persaingan yang tidak sedikit dan semakin tahun semakin meningkat yang membuat lembaga pendidikan harus bisa bersaing dalam hal pelayanan yang diberikan. Dengan terbatasnya ruangan yang dimiliki, banyak lembaga sekolah belum maksimal dalam menyiapkan pelayanan yang memuaskan kepada penerima jasa, hal tersebut yang mengakibatkan proses pelayanan yang dilakukan menjadi kurang maksimal dan tidak memberikan kenyamanan kepada penerima jasa.

Mengenai hal yang berkaitan di atas merupakan tanggung jawab atau tugas dari tata usaha dalam melakukan proses pelayanan. Tugas tata usaha ialah kegiatan yang berhubungan dengan administrasi. Menurut Anwar dan Sagala Administrasi pendidikan ialah kegiatan penerapan dari ilmu administrasi di dunia pendidikan atau sebagai penerapan administrasi dalam pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha dan praktik pendidikan (Nasir Usman & Murniati, 2009).

Djam'an Satori, juga berpendapat mengenai administrasi pendidikan didefinisikan ialah seluruh kegiatan proses kerja sama dengan menggunakan sumber daya manusia dan juga materil yang sudah tersedia sesuai dengan tujuan pendidikan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien (Hilal Mahmud, 2015: 6).

Dalam proses pelayanan administrasi ketatausahaan yang dilakukan oleh bagian tata usaha dengan menggunakan sarana dan prasarana yang telah disiapkan sehingga kegiatan tersebut bisa berjalan secara maksimal. Pelayanan yang dilakukan secara maksimal tersebut tidak terlepas dari sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab sehingga pelayanan yang diberikan bisa berjalan secara efektif dan efisien, dengan demikian informan bisa mendapatkan informasi yang konkrit dan detail. Dengan adanya pelayanan yang baik tersebut akan memberikan pengaruh besar terhadap kepercayaan yang telah diberikan pelanggan kepada kita. pelanggan yang disebutkan diatas adalah siswa yang mendapatkan jasa dari suatu lembaga pendidikan atau sekolah.

Pengguna atau user mempunyai hak untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan pendidikan, pelayanan yang diberikan bisa dalam berbagai aspek diantaranya berupa bentuk bangunan, hingga pelayanan yang bisa dirasakan yakni fasilitas serta staff tata usaha yang berkompeten dan professional. Pelanggan pendidikan melihat fasilitas apa saja yang diberikan sekolah dalam menunjang pelayanan akademik pendidikan misalnya berupa teknologi pendidikan, ruangan yang nyaman, selalu memberikan informasi terupdate serta masih banyak lagi pelayanan yang lainnya. Seluruhnya akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (peserta didik), oleh sebab itulah ini bagian dari tujuan yang harus dicapai dalam marketing pendidikan.

Kegiatan administrasi tata usaha memiliki ruang lingkup yaitu kegiatan organisasi, kepegawaian, akuntan, data dan informasi serta kearsipan (Hilal Mahmud, 2015: 6). Mengenai ruang lingkup tersebut dapat disimpulkan peranan dari tata usaha dalam memberikan informasi sangat diperlukan oleh seluruh pihak dan juga siswa. Siswa disini ialah anggota pertama yang berhubungan langsung dengan pelayanan administrasi tata usaha yang berada di sekolah. Oleh sebab itu, besarnya pengaruh pelayanan terhadap hubungan output peserta didik kelak.

Kegiatan manajemen tata usaha di sekolah dalam proses implementasinya terdapat kendala yang harus dihadapi, salah satunya yaitu kegiatan tata usaha yang hanya dijadikan tambahan untuk membantu seluruh kegiatan yang ada di sekolah. Hal ini menyebabkan kinerja tata usaha yang dijadikan sebagai sarana pelayanan di sekolah tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal dikarenakan kurangnya kepedulian terhadap bagian tata usaha. hal tersebut akan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap lembaga pendidikan atau sekolah mengenai pelayanan akademik yang diberikan.

Dari observasi yang dilakukan bahwa tingginya kepercayaan pengguna tergantung kepada pelayanan yang baik dan tidak sulit mendapatkan informasi serta memberikan ruangan tunggu yang nyaman ketika mengurus berkas-berkas. Hal yang dapat meningkatkan proses pelayanan tersebut ialah pegawai tata usaha harus memiliki standar kompetensi yang mumpuni yang dapat memberikan proses pelayanan akademik menjadi maksimal dengan menggunakan semua fasilitas yang telah disediakan. MTs Al-Ikhlas Palembang ini merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang cukup dikenal masyarakat, karena madrasah ini sudah terakreditasi A, dan memiliki ruangan yang banyak, lapangan yang luas dan fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai.

## **KAJIAN TEORITIS**

Tata usaha merupakan kegiatan yang berkaitan dengan administrasi yang berada di suatu lembaga pendidikan atau sekolah. Tata usaha dalam bahasa Inggris ialah *clerical work*, *office management* atau *recording and reportyng system*, yang berarti administrasi ketatausahaan adalah bagian penting yang ada di suatu sekolah atau lembaga pendidikan. Dalam proses pengelolaan tata usaha harus berhubungan langsung dengan manusia yang berkompetensi dibidang administrasi sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat berjalan efektif dan efisien (Amirudin, 2017: 131).

Saiman berpendapat mengenai definisi tata usaha ialah kegiatan menyusun serta mencatat seluruh kegiatan dengan tujuan mendapat informasi secara langsung baik untuk pimpinan maupun anggota organisasi yang terkait (Gumelar, 2022). Dapat dirumuskan bahwasannya tata usaha merupakan kegiatan dalam mengumpulkan serta menyusun informasi lalu diserahkan kepada organisasi terkait yang membutuhkan informasi tersebut.

Tahapan dalam melaksanakan tata usaha mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Menghimpun, adalah kegiatan untuk mencari data lalu mengolah data tersebut menjadi informasi yang sudah siap digunakan oleh pihak yang membutuhkan.
- b. Mencatat, adalah suatu kegiatan dalam menghimpun informasi yang ditulis lalu informasi tersebut disimpan atau dikirim kepada pihak yang membutuhkan.
- c. Mengolah, adalah aktivitas dalam memproses data untuk dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat.
- d. Menggandakan, adalah perbanyak dokumen supaya bisa memiliki arsip serta dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkan tidak dibatasi oleh waktu.
- e. Mengirim, adalah Tahapan dalam menyampaikan data ataupun informasi kepada yang memerlukan.
- f. Menyimpan, adalah kegiatan menyimpan file dengan memilih tempat yang aman (Hadari Nawawi, 2018: 116).

Dalam administrasi tata usaha terdapat ruang lingkup didalamnya yang mencakup pelayanan diantaranya :

- a. Pelayanan manajemen organisasi serta kepegawaian
- b. Pelayanan manajemen keuangan
- c. Pelayanan manajemen data serta informasi
- d. Pelayanan manajemen kearsipan (Hadari Nawawi, 2018: 16).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam melakukan tindakan kepada subjek penelitian yang sangat diutamakan adalah mengungkapkan makna, yaitu makna dan proses pembelajaran sebagai upaya meningkatkan motivasi, kegairahan dan prestasi belajar melalui tindakan yang dilakuka (Sugiyono, 2013: 14). Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder adalah data yang sudah jadi dituangkan dalam lapangan penelitian (Dimiyati, 2013: 39-40).

Subjek penelitian ini adalah pelaksanaan ekstrakurikuler kepramukaan yang akan dijadikan peneltian atau sumber yang dapat di teliti dengan metode dialog sekaligus menjadikan data dalam penelitian. Dalam penelitian ini subjeknya ialah yang paling

dominan pembina pramukaan, kepala sekolah, guru dan siswa. Akan tetapi untuk memperoleh data yang akurat maka di perlukan juga adanya pendiskusian dengan subjek yang lain seperti pembina pramuka dan kepala sekolah

Pengumpulan data kualitatif dilakukan kepada para informan dengan menggunakan pedoman wawancara sesuai dengan tujuan penelitian (Moleong, 2014, hal. 332). Agar memperoleh informasi yang valid dan reliabel digunakan alat bantu perekam suara dan ditambah dengan pencatatan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yakni melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data peneliti terdiri atas reduksi data, penyajian data, verifikasi dan pengecekan keabsahan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tugas inti mengenai pelayanan tata usaha yang berbentuk 6 tugas diantaranya pengumpulan, pencatatan informasi, pengelolaan, penggandaan, pengiriman dan penyimpanan informasi (Putri Asifah, 2020: 2-3). Pengumpulan merupakan mencari serta memperoleh informasi yang di sangat dibutuhkan oleh organisasi, pencatatan informasi kemudian dihimpun serta dicatat guna dapat disusun kembali menjadi berbentuk tulisan, pengelolaan informasi yang di paparkan secara jelas, penggandaan informasi agar sesuai dengan yang diperlukan, pengiriman informasi kepada pihak yang memerlukan, juga penyimpanan Informasi serta disusun supaya mudah jika digunakan suatu saat nanti ketika dibutuhkan.

Kegiatan pokok dari kegiatan pelayanan selalu berkaitan dengan kegiatan administrasi. Agar dapat memahami administrasi, harus bisa memahami definisi dari administrasi yang telah di kemukakan para ahli, bahwa administrasi pendidikan merupakan mengkoordinasikan kelebihan dalam mengajar untuk anak-anak di sebuah organisasi sekolah agar tujuan dapat dicapai.

Selain itu, administrasi pendidikan juga bisa diartikan mempelajari ilmu bagaimana bisa mengatur sumber daya manusia, kurikulum, dengan menggunakan fasilitas yang ada sehingga tujuan bisa dicapai secara efektif dan efisien juga mampu menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif untuk berbagai pihak yang gabung untuk mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan bersama.

Para ahli lainnya juga berpendapat di dalam *Exlopedia of Education Research* menjelaskan bahwa administrasi pendidikan ialah tahapan dalam mengintegrasikan kegiatan dengan menggunakan berbagai sumber material yang pas agar dapat meningkatkan perkembangan kualitas manusia secara optimal (Sri Marnoa, 2016: 11).

Dari beberapa uraian diatas bisa kita lihat betapa pentingnya kerjasama diantara komponen yang ada di organisasi. Hal itulah yang dapat memudahkan dalam mencapai tujuan yang sudah disepakati sebelumnya. Dan juga dapat kita rumuskan dari berbagai uraian diatas ialah seluruh kegiatan administrasi serta ketatausahaan sama dalam hal kegiatannya yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, serta pengeontrolan

dalam melaksanakan kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta fasilitas yang telah disediakan.

### **1. Pelayanan Manajemen Organisasi dan Kepegawaian**

Organisasi ialah asal kata dari bahasa Yunani yaitu "*organon*" dan Latinnya "*organum*" yang artinya anggota. Secara istilah organisasi dijabarkan sebagai sebuah ikatan yang dibentuk secara terstruktur lalu di koordinasikan menjadi sebuah kelompok untuk memudahkan dalam mencapai tujuan. James D. Mooney berpendapat bahwasannya organisasi ialah sebuah hubungan yang diharapkan dapat mencapai tujuan bersama, dengan adanya kumpulan sumber daya manusia didalamnya (M. Anang, 2019: 48). Dari definisi diatas maka dapat dirumuskan bahwa dalam membentuk suatu organisasi diperlukannya sumber daya manusia yang bisa berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik kompak dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan melalui wawancara dengan kepala madrasah bahwa dalam pengelolaan organisasi di lembaga pendidikan, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam proses pelaksanaannya yaitu menentukan struktur organisasi yang efektif, membagi tugas dan wewenang dengan berdasarkan kemampuan yang dimiliki anggota organisasi, mengkoordinasikan supaya tetap seimbang serta efektif dalam melakukan pembagian tugas dan mengontrol bawahan secara langsung oleh atasan tanpa perantara orang lain.

Dalam pelayanan manajemen organisasi dan kepegawaian menurut wakil kepala madrasah bahwa Lembaga Pendidikan perlu menentukan struktur organisasi yang baik dalam mencapai tujuan Pendidikan, pembagian tugas dan koordinasi yang baik di semua lini dan juga harus ada fungsi pengawasan di dalam manajemen organisasi dan kepegawaian.

Ada hal yang perlu diperhatikan ialah manusia yang mempunyai peran sangat penting dalam organisasi yaitu sebagai orang yang menggerakkan, yang setiap lembaga memiliki nya yang biasa disebut tenaga pendidik dan kependidikan. Dimana sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Bab 1 Pasal 1 ayat 5 dan 6 memaparkan yang dimaksud dengan pendidik adalah tenaga pendidik yang memiliki kualifikasi sebagai dosen, guru, konselor, pamong pelajar dan masih banyak lagi sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya serta sama-sama bergerak dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan. Sementara tenaga kependidikan ialah kelompok masyarakat yang ikut andil untuk memajukan kegiatan pendidikan diantaranya menjadi pengawas sekolah, pustakawan, serta menjadi staf tata usaha.

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi yang berhubungan dengan organisasi serta kepegawaian ketua tata usaha dibantu oleh bawahannya atau pegawai tata usaha dalam melakukan pengadaan data struktur organisasi sekolah/ lembaga pendidikan, baik membantu tugas utama maupun mencari data yang berhubungan dengan pegawai diantaranya mencakup pengangkatan pegawai tetap/PNS, penempatan pegawai, perpindahan pegawai, kenaikan pangkat pegawai dan pensiunan pegawai tetap/PNS.

## **2. Pelayanan Manajemen Keuangan**

Manajemen keuangan merupakan kegiatan mengelola yang berhubungan dengan uang yang mencakup mencatat, merencanakan, melaksanakan, Bertanggung jawab dan memberi laporan (Sri Marmoah, 2016: 64). Manajemen keuangan fungsinya sebagai alat kontrol masuknya pemasukan dan pengeluaran uang. Pemasukan sekolah berasal dari pemerintah, wali murid, masyarakat dan masih banyak sumber pemasukan lainnya. Sementara pengeluaran ialah seberapa besar biaya yang dikeluarkan oleh sekolah/lembaga pendidikan untuk setiap kegiatan serta program yang dilaksanakan menggunakan dana rutin serta dana pembiayaan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan berkaitan dengan manajemen keuangan bahwa dalam pelayanan manajemen keuangan adanya bendahara yang menjadi leader dalam mengelola keuangan di madrasah, selain itu pengelolaan keuangan juga dibantu oleh pegawai administrasi lainnya, juga selalu berkoordinasi dengan kepala madrasah, tata usaha dan stakeholders lainnya yang memiliki keterkaitan dengan keuangan madrasah.

Kepala madrasah mengatakan bahwa dalam menyelenggarakan kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan keuangan madrasah yang meliputi Penyusunan rancangan operasional, Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah, Mengatur Penggajian Guru dan pegawai, Mengatur kenaikan gaji secara berkala dan Menyusun laporan keuangan.

## **3. Pelayanan Manajemen Data dan Informasi**

Data dan informasi ialah salah satu hal yang penting dalam organisasi. Data ialah petunjuk yang masih mentah yang akan di kelola menjadi sebuah informasi yang berguna. Dengan demikian data serta informasi dapat memudahkan dalam tahapan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adanya data serta informasi organisasi bisa menentukan strategi yang efektif dan efisien, selanjutnya data serta informasi bisa juga dijadikan bahan evaluasi.

Menurut kepala tata usaha bahwa data dibagi menjadi 2 macam yakni data internal dan data eksternal. Data internal merupakan informasi yang berasal dari dalam organisasi, seperti data tenaga pendidik serta kependidikan, data peserta didik, data sarana dan prasarana, data keuangan dan beberapa data lainnya berhubungan dengan internal organisasi. sementara data eksternal merupakan informasi yang berasal dari luar organisasi misalnya data calon siswa dan data penduduk yang cukup umur sekolah.

Jika data yang dibutuhkan sudah di dapatkan menurut Kepala Madrasah kemudian data tersebut dikelola sehingga dapat dimanfaatkan dalam menentukan keputusan, data yang telah dikelola tersebut sudah menjadi informasi. Pegawai melaksanakan tugas pelayanan terhadap pengguna atau user dengan membantu ketua tata usaha dalam menyelesaikan tugas data serta informasi di madrasah. Adapun data yang penting yang terdapat di sekolah mencakup data diri peserta didik, beberapa diantaranya buku induk, mutasi siswa, data peserta ujian, data alumni, dan data lain yang berkaitan dengan peserta

didik walaupun yang sudah menjadi alumni. Data lainnya yang juga penting ialah yang berhubungan dengan sarana dan prasarana di sekolah.

Dalam proses pelayanan manajemen data dan informasi di MTs Al-Ikhlis Palembang sudah berjalan dengan baik, data dan informasi yang mencakup data internal dan data eksternal. Dalam proses pelayanan tersebut yang juga menjadi faktor penting adalah ketersediaan sumber daya yang ada baik Sumber Daya Manusia juga Sumber Daya lainnya seperti Sarana dan Prasarana Pendidikan, Sistem yang ada juga stakeholders Madrasah.

#### **4. Pelayanan Manajemen Kearsipan**

Setiap melaksanakan kegiatan organisasi perlunya acuan yang harus dimiliki. Hal pertama yang harus dilakukan yaitu peraturan naskah ialah bentuk surat serupa dengan surat keputusan, surat keterangan, surat mutasi, surat izin, surat pengawasan. Selain dari peraturan naskah juga membuat pengaturan nomor surat serta kode surat.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa tugas Pegawai yang melakukannya baik hal pelayanan administrasi mengenai surat menyurat serta arsip yang dibantu juga oleh ketua tata usahadan juga staf lainnya dalam melakukan kegiatan, misalnya berkaitan dengan penerimaan surat masuk serta surat keluar, surat keputusan, dokumentasi serta pengarsipan.

#### **5. Pelayanan Akademik Siswa**

Banyak sekali kita jumpai mengenai kata pelayanan dalam kehidupan sehari-hari, contohnya pelayanan administrasi, pelayanan publik, pelayanan yang memuaskan dan masih banyak yang lainnya. Philip Kotler dan Gary Armstrong berpendapat lewat kutipan Mim Academy menjelaskan pelayanan ialah sebuah kegiatan yang di berikan oleh sekelompok orang ke kelompok lainnya yang memiliki sifat intangible”. Lalu Hermawan Kartajaya juga berpendapat bahwa pelayanan ialah pola perusahaan dalam menciptakan nilai untuk pelanggan lewat barang atau jasa (Knowledge Management And Development MIM Academy, 2019: 7). Pelayanan ini menjadi penting dilaksanakan di Lembaga Pendidikan sebagai kegiatan yang dikerjakan semata-mata hanya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan menawarkan jasa atau produk yang telah disediakan oleh pengadaan pelayanan. Sementara itu, menurut pendapat Rosita et al dalam kurikulum pembelajaran mendefinisikan pelayanan akademik ialah usaha secara sistematis pendidikan agar dapat memfasilitasi siswa memahami isi dari kurikulum melalui tahapan pembelajaran agar mereka bisa memiliki kemampuan yang telah ditetapkan sesuai SOP (Rosita, 2014: 91).

Menurut kepala madrasah pelayanan akademik memiliki peran penting dalam roda Pendidikan di MTs Al-Ikhlis, pelayanan ini berfungsi sebagai kegiatan sekolah yang berkaitan dengan administrasi yang memiliki peran baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai proses administrasi peserta didik dimadrasah. Ditambahkan oleh kepala tata usaha bahwa pelayanan akademik secara umum kegiatannya, yang terdiri dari menyusun bahan lalu merencanakan kegiatan pelayanan administrasi siswa serta alumni,



melayani kegiatan pelayanan administrasi akademik siswa maupun alumni, melakukan pengawasan serta mengevaluasi kegiatan pelayanan administrasi akademik siswa maupun alumni dan mengerjakan tugas yang telah diberikan ketua tata usaha.

Berdasarkan uraian di atas mengenai fungsi pelayanan akademik tersebut, bisa kita lihat betapa pentingnya tahapan pelayanan akademik di madrasah. Maka dari itu harus selalu di evaluasi secara terus-menerus supaya pelayanan yang diberikan bisa memberikan kenyamanan serta memberikan kepuasan kepada peserta didik sebagai pelanggan.

Pelayanan akademik terhadap peserta didik bukan hal yang dianggap mudah dalam proses pelaksanaannya dan tidak terlepas dari adanya kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Kendala yang dihadapi bisa dari faktor internal dan bisa juga dari eksternal pegawai layanan yang bisa menjadi penghambat dalam proses pelayanan akademik siswa.

Masalah yang dihadapi pada pelayanan tata usaha akademik siswa bisa di lihat lewat kualitas serta kuantitas input pendidikan yang mendukung pelayanan tata usaha akademik siswa. Input yang dimaksudkan disini ialah yang telah dipaparkan Aan Komariah dan Cepi Triatna, mencakup bagian diantaranya personalia, sumber dana, material, metode dan mesin (Aan Komariah, 2018: 2-3).

Menurut kepala tata usaha bahwa personalia merupakan bagian tata usaha madrasah yang mempunyai tugas dalam membantu kordinator tata usaha dalam pengelolaan madrasah. Kendala yang ada dalam tata usaha madrasah bisa ukur dari kualitas serta kuantitas. Keahlian serta skil yang dimiliki pegawai tata usaha madrasah akan sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Dan juga persiapan, kemampuan, serta pemahaman tiap pegawai tata usaha madrasah dalam menghadapi wewenang serta bertanggung jawab yang akan mempengaruhi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Misalnya dalam segi kuantitas, ialah mencakup kesediaan pegawai tata usaha madrasah dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan kordinator tata usaha untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik. Minimnya pegawai tata usaha madrasah juga bisa menghambat proses pelayanan tata usaha akademik siswa.

Selanjutnya, bagian dari sumber dana madrasah yang akan memberikan pengaruh yang besar dalam kegiatan pelayanan tata usaha peserta didik. Hal ini disebabkan seluruh kegiatan operasional tata usaha di madrasah tidak lepas dari adanya sumber dana yang profitabel serta mencukupi. Faktor penghambat bisa terjadi jika sumber dana yang diberikan tidak lancar serta tidak dapat mencukupi dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha peserta didik. Oleh karena itu harus adanya dukungan penuh dari sumber dana sekolah agar kegiatan pelayanan tata usaha peserta didik berjalan lancar dan produktif serta tujuan yang ingin dicapai berjalan dengan efektif.

Material adalah barang yang berbentuk fisik yang dibutuhkan dalam penunjang terlaksananya pelayanan tata usaha akademik siswa di madrasah. Material ini berupa sarana prasarana yang dipakai dalam mendukung seluruh kegiatan tata usaha sekolah baik bagian akademik serta bagian lainnya. Material yang harus di persiapkan harus bisa

mecukupi dan mempunyai kualitas yang baik serta layak digunakan. Tidak tersediannya sarana prasarana yang mencukupi standart kualitas yang baik akan menyebabkan pelaksanaan kegiatan pelayanan peserta didik menjadi terhambat. Oleh sebab itu, pelayanan yang akan diberikan kurang maksimal dan membuat peserta didik kurang nyaman dengan pelayanannya.

Metode sebagai strategi yang dipakai pegawai tata usaha sekolah dalam melakukan tugasnya. Metode yang tidak sesuai bisa sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan tata usaha kepada peserta didik. Misalnya cara pegawai tata usaha dalam memberikan informasi kurang jelas, daya tanggap dalam menanggapi keluhan kurang akan sangat berpengaruh pada efektivitas serta produktivitas dalam pelayanan tata usaha akademik peserta didik.

Berkaitan dengan pelayanan mesin menjadi bagian penting sebagai suatu alat pendukung terlaksananya pelayanan tata usaha peserta didik. Bagian yang dimaksud ialah media teknologi yang dipakai pada kegiatan pelayanan tata usaha akademik peserta didik yang sedang berjalan. Ketersediaan teknologi bisa mempengaruhi eksistensi pelayanan yang dilaksanakan pegawai tata usaha disekolah. Hal ini dikarenakan kemampuan yang dimiliki teknologi sangat mendukung keahlian manusia dalam melayani peserta didik dengan maksimal. Seperti yang kita ketahui teknologi sekarang semakin canggih dan harus mampu dimanfaatkan dengan baik yang akan memberikan dampak yang baik pula bagi pelayanan yang diberikan, namun sebaliknya ketika teknologi tidak dimanfaatkan dengan baik, itu akan memberikan kendala dalam pelaksanaannya. Walaupun tidak menutup kemungkinan adanya kendala dari luar ataupun hal hal yang diluar rencana kita yang bisa saja terjadi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan paparan di atas berkaitan dengan Pelayanan Administrasi Tata Usaha di MTs Al-Ikhlas Palembang bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur administrasi yang ada. Dalam proses pelayanan yang ada meliputi Pelayanan Manajemen Organisasi dan Kepegawaian yang dimulai dengan penetapak struktur organisasi, penetapan tupoksi dari masing-masing stakeholders, koordinasi dan juga kegiatan evaluasi terhadap bawahan yang terus dilaksanakan, Pelayanan Manajemen Keuangan yang berfungsi sebagai alat kontrol masuk dan keluarnya uang, yang sudah didukung oleh sumber daya yang baik juga sistem pengelolaan keuangan yang mempuni, Pelayanan Manajemen Data dan Informasi yang dilaksanakan di madrasah meliputi data internal dan eksternal sudah dijalankan, hanya saja ada faktor penghambat yang berkaitan dengan sistem eksternal yang kadang memiliki kendala, tetapi madrasah selalu mensiasati permasalahan tersebut agar tidak menjadi kendala yang dapat menghambat tujuan dari Pendidikan. Sedangkan, Pelayanan

Manajemen Kearsipan dan Pelayanan Akademik Siswa berkaitan dengan pelayanan keseharian baik berkaitan dengan surat menyurat juga terhadap pelayanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan peserta didik sudah dijalankan dengan baik. Sebagai masukan berkaitan dengan permasalahan yang ada bahwa madrasah baiknya menyiapkan sistem atau perangkat yang baik dalam menunjang pelayanan manajemen data dan informasi, ini penting dilaksanakan, karena ada perubahan sistem administrasi dari konvensional ke digital.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amirudin. (2017). *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam, Vol. 7 No. 1 Juni 2017.
- Ardiansyah, G. (2022). *Pengertian Tata Usaha*. <https://guruakutansi.co.id/tata-usaha>.
- Asifah, P. & Hade Afriansyah. (2020). *Administrasi Ketatausahaan Sekolah*. Padang.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen*. Surabaya: PMN.
- Hakim, A. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Bandung: CV. Jejak.
- Knowledge Management And Development MIM Academy. (2019). *Service Operation*. Jakarta: Esensi.
- Komariah, A. & CepiTriatna. (2018). *Visionery and Leadership: Menuju Sekolah efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Rosdakarya.
- Mahmud, H. (2015). *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif*. Sulawesi Selatan: Aksara Timur.
- Marmoah, S. (2016). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Nawawi, H. (2018). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Rosita et. al, Dikutip leh Hery Susanto. (2014). *Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pogram Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*”, (*Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh* , Volume 15 nomor 2 September 2014.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Usman, N. & Murniati. (2019). *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Anlimage.