

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Hasil penelitian yang akan disajikan tentang pelayanana administrasi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu. Sesuai rumusan masalah disini akan digali bagaimana pelayanan administrasi sekolah yang ada di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan administrasi sekolah tersebut. Hasil penelitian yang akan disajikan peneliti didapatkan dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara langsung dengan kepala tata usaha sekolah yakni Ibu Kiki Yuliasnita, S.Pd.I selaku informan utama dalam penelitian ini, staff tata usaha, guru dan siswa selaku informan pendukung.

1. Sejarah Singkat Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

Madrasah Aliyah Darul Azhar adalah madrasah swasta yang terletak di Jl. Batu Benawa, Rt.23, Desa Kampung Baru, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan. Madrasah Aliyah Darul Azhar merupakan salah satu jenjang pendidikan yang berada di bawah Yayasan Pendidikan Islam Darul Azhar. Di mana yayasan ini menyelenggarakan lima jenjang pendidikan, yaitu TK/RA, MI, MTs, MAS, dan jenjang perguruan tinggi Stikes Darul Azhar.

Yayasan Pendidikan Islam Darul Azhar berdiri karena adanya keinginan seorang pejabat daerah (bupati) Tanah Bumbu Bapak Zairullah Azhar untuk menampung, menyantuni, dan membina anak-anak yatim piatu dan anak-anak dari keluarga miskin agar dapat memperoleh pendidikan yang layak serta murah dengan cara membentuk lembaga pendidikan. Untuk merealisasikan keinginan tersebut, maka beliau bersama dengan bapak H. M. Kamaruddin, S.Ag berdiskusi mengenai jenis pendidikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar. Dari pembicaraan tersebut maka disepakati untuk membentuk lembaga pendidikan yang berciri khas islam, yang meliputi tiga jenjang pendidikan yaitu MI, MTs, dan MAS.

Setelah adanya kesepakatan pembentukan lembaga pendidikan tersebut, maka usaha selanjutnya adalah upaya mendapatkan perizinan dan hal-hal lain yang berkenaan dengan penyelenggaraan pendidikan. Dengan usaha keras oleh bapak Dr. H. M. Zairullah Azhar, M.Sc dan bapak H. M. Kamaruddin, S.Ag serta dibantu oleh Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Tanah Bumbu bapak Aslah Hamud, M.Pd (alm) yang selanjutnya digantikan oleh bapak Drs. H. Abdul Basit, maka pada tanggal 23 Juli 2005 terbentuklah tiga jenjang pendidikan yaitu Madrasah Ibtidaiyah, Madrasah Tsanawiyah, Madrasah Aliyah Darul Azhar yang berada di bawah naungan Yayasan Pendidikan Islam Darul Azhar.

Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu masih berstatus terdaftar sesuai dengan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan Nomor Kw.17.4/4/PP.00.6/1456/2005, Tanggal 04 Agustus 2005. Sejak berdirinya Madrasah Aliyah pada tahun 2005 sampai sekarang telah menjalani 6 (enam) perodesasi kepemimpinan kepala Madrasah.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

a. Visi

AGAMIS, UNGGUL, PROFESIONAL & KOMPETITIF

Visi tersebut diatas mencerminkan cita-cita madrasah yang berorientasi ke depan.

- 1) Agamis, artinya madrasah yang berciri khas islami yang mampu menciptakan anak-anak bangsa yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT serta berakhlak mulia.
- 2) Unggul, artinya madrasah favorit yang dapat menjadi percontohan bagi madrasah-madrasah swasta lainnya.
- 3) Profesional, artinya madrasah yang senantiasa memiliki komitmen yang tinggi dan bertanggung jawab dalam mendidik anak-anak bangsa agar memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup untuk menghadapi tantangan zaman.
- 4) Kompetitif, artinya memberikan motivasi diri dan kerja keras untuk mencapai kesuksesan.

b. Misi

Untuk mewujudkannya, madrasah menentukan Langkah-langkah strategis yang dinyatakan dalam Misi Madrasah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pembelajaran dengan kurikulum regular (KTSP) dan kurikulum pendidikan agama yang berbasis diniyah untuk memperdalam ilmu agama.

- 2) Menanamkan keyakinan akidah melalui pengamalan ajaran agama.
- 3) Melaksanakan pelayanan kegiatan pembelajaran dengan fasilitas dan sumber belajar yang memadai.
- 4) Melaksanakan praktek keagamaan, laboratorium, dan keterampilan.
- 5) Mengembangkan kreatifitas peserta didik melalui program pelatihan keterampilan, pertunjukkan seni tradisional dan moderen secara kreatif dan edukatif.
- 6) Membina sumber daya manusia yang disiplin, menguasai ilmu pengetahuan teknologi dan kesenian dalam suasana islami.

c. Tujuan

Membekali peserta didik agar mampu memahami ilmu agama dan umum, mengoptimalkan ilmu yang diperoleh dalam kehidupan sehari-hari, memiliki ilmu keterampilan sebagai bekal hidup dimasyarakat serta mampu memahami ilmu-ilmu yang dibutuhkan untuk melanjutkan kejenjang yang lebih tinggi.

3. Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

Keadaan tenaga pendidik dan kependidikan di Madrasah Aliyah darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu TA. 2022/2023 sebanyak 25 orang selanjutnya dapat dilihat pada lampiran tabel 4.1.

4. Data Keadaan Siswa Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

Pada Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu memiliki siswa dan siswi sebanyak 197 orang yang terdiri dari kelas X, XI, dan XII. Terdiri dari 2 jurusan yaitu IPA dan IPS. Data mengenai keadaan siswa-siswi tahun ajaran 2022/2023 dapat dilihat pada lampiran table 4.2.

5. Data Sarana dan Prasarana Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas pendukung dalam menunjang proses pembelajaran, pengadaan sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas belajar siswa. Berikut data sarana dan prasarana yang ada di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada lampiran tabel 4.3.

B. Pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi sekolah maka diperlukan yang namanya struktur organisasi dan pembagian tugas khusus bagian tata usaha untuk mengoptimalkan pekerjaan tata usaha sekolah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu sendiri mempunyai struktur khusus untuk bidang tata usaha sekolah, dalam pembagian tugas bidang tata usaha sekolah dibagi langsung oleh kepala tata usaha melalui persetujuan dari kepala sekolah. Pembagian tugas tersebut disesuaikan oleh kemampuan masing-masing staff yang kemudian terbagi menjadi beberapa bagian.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita selaku kepala tata usaha yakni:

“ya, kami memiliki struktur organisasi khusus bagian tata usaha sekolah untuk mempermudah kami dalam menjalankan tugas. Terkait pembagian tugas dalam tata usaha sekolah itu disesuaikan dengan kemampuannya masing-masing agar mereka tidak merasa kesulitan dalam melaksanakan tugasnya, seperti saya yang menangani administrasi surat menyurat, infaq atau spp sesuai dengan kemampuan yang saya miliki tentu harus dengan persetujuan dari kepala sekolah”.¹

Usaha yang dilakukan kepala tata usaha sekolah dalam pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yakni dengan membuat jobdes (*job description*) yang sesuai dengan kemampuan masing-masing personil. Dengan adanya pembagian tugas akan lebih memudahkan para staff tata usaha untuk fokus pada tanggung jawab dan tugasnya saja, selain itu pembagian tugas tata usaha ini juga dapat menghasilkan kinerja yang lebih efektif.

Staff tata usaha yang ahli pada bidangnya masing-masing juga sangat berpengaruh untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi konsumen pendidikan, peneliti melihat bahwa para tenaga administrasi memang sudah handal dalam bidangnya masing-masing, apabila ada yang kurang mereka mengerti maka akan dibantu dan diajari oleh kepala tata usaha madrasah ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa: “ya, tenaga administrasi telah ahli dalam bidangnya masing-masing, jika ada yang kurang mereka pahami pada tugasnya maka akan saya bantu dan saya ajarkan sampai bisa”.²

¹Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 3 April 2023.

²Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 3 April 2023.

Kepala tata usaha juga berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi para staff tata usaha, adanya suasana kerja yang positif menjadi kunci utama dalam sebuah pekerjaan, karena suasana yang nyaman akan mendukung terbentuknya kebersamaan dan komitmen sehingga meningkatkan kinerja para staf tata usaha. Adapun hal yang dilakukan kepala tata usaha madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman yaitu: “untuk menciptakan suasana kerja tentunya dengan banyak-banyak melakukan komunikasi, saling bertukar ide, saling menghargai, dan memberikan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung pekerjaan yang diberikan”³

Selain memberikan suasana kerja yang nyaman, kepala tata usaha juga selalu memberikan motivasi untuk para staff tata usaha agar berkembang dan bertanggung jawab dengan berusaha mengembangkan diri dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Berdasarkan wawancara dengan ibu Kiki Yuliasnita selaku kepala tata usaha mengatakan bahwa: “saya memberikan motivasi kepada staff tata usaha dengan cara memberikan kepercayaan, membangun rasa percaya diri, memberikan dorongan positif, dan memberikan contoh yang baik kepada mereka”.⁴ Tidak hanya memberikan motivasi, kepala tata usaha juga bersifat tegas dalam memberikan kedisiplinan bagi staff tata usaha yang melakukan pelanggaran, seperti terlambat, sering tidak hadir, tidak menjalankan tugas dengan baik, dan sebagainya, maka akan ditindaklanjuti oleh kepala tata usaha. Berdasarkan hasil

³Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 8 Mei 2023.

⁴Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 8 Mei 2023.

wawancara dengan kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa: “saya tanya alasannya mengapa tidak hadir atau terlambat, setelah itu baru saya tegur dan memberikan nasehat agar tidak mengulangnya lagi kadang secara langsung misal kurang enak ngomong secara langsung biasa saya whatsapp secara pribadi”.⁵

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan melalui observasi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yang menjadi pelanggan atau konsumen dalam pelayanan administrasi sekolah ini ialah peserta didik, guru, orang tua siswa, serta seluruh alumni Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yang membutuhkan beberapa pelayanan dalam penyelesaian administrasi sekolah, seperti pembayaran infaq/spp, surat menyurat, pengambilan ijazah, melegalisir ijazah dan mengantar undangan.⁶ Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yakni: “pelanggan dalam pelayanan administrasi ini ialah siswa, para dewan guru, orang tua siswa, dan alumni Madrasah Aliyah darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu”.⁷

Pada penelitian tentang pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu ini berfokus pada pelayanan administrasi kesiswaan, administrasi keuangan, serta administrasi surat menyurat dan arsip sebagai berikut:

⁵Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 8 Mei 2023.

⁶Observasi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 09 Mei 2023.

⁷Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 09 Mei 2023.

a. Pelayanan Administrasi Kesiswaan.

Adminstrasi Kesiswaan atau Peserta didik merupakan pengelolaan kegiatan yang berhubungan dengan peserta didik mulai dari proses penerimaan sampai kelulusan siswa, serta alumni madrasah tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu dalam urusan administrasi kesiswaan pada pelayanan tersebut mengenai data peserta didik, menyiapkan kegiatan penerimaan peserta didik baru, mendata siswa yang berprestasi, membuat absen siswa dan merekapitulasi absen setiap bulannya, mengumpulkan data peserta ujian akhir, membuat kartu peserta ujian, mencatat siswa yang masuk dan keluar, penyimpanan raport dan ijazah siswa, serta pengarsipan data-data siswa. Pelayanan yang diberikan tenaga administrasi madrasah ini terhadap konsumen pendidikan telah mengusahakan semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik terkait administrasi yang dibutuhkan.

Seperti yang dikatakan oleh ibu kiki yuliasnita S.Pd.I selaku kepala tata usaha di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa: “ya, tentu kami selalu mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang baik, memberikan penjelasan yang mudah dipahami terkait administrasi yang dibutuhkan siswa, guru, dan masyarakat mengenai data peserta didik”.⁸ Sebagaimana yang disampaikan juga oleh Bapak M. Sali Mubarak selaku dewan guru sekaligus wakamad kesiswaan di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu, menyatakan bahwa:

⁸Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 09 Mei 2023.

“iya, disaat saya membutuhkan pelayanan administrasi peserta didik seperti surat panggilan orang tua siswa, surat skors, dan surat perjanjian siswa yang bermasalah, tenaga administrasi telah memberikan pelayanan yang baik dan bagus kepada saya”.⁹

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara bersama saudari Selfi Kamil selaku siswa di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu, bahwa:

“saya keruangan tata usaha itu untuk meminta surat izin, mengambil spidol dan isi spidol kalau di kelas sudah habis, dan mengambil absensi kelas setiap bulannya, tenaga administrasi menanggapi kebutuhan saya dengan baik dan kalau ada pertanyaan atau keperluan yang saya butuhkan langsung direspon dan dilayani”.¹⁰

Berdasarkan wawancara diatas dengan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi telah melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen pendidikan yang membutuhkan pelayanan administrasi mengenai peserta didik.

Selain itu tenaga administrasi Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap para alumninya. Hal ini dibuktikan dengan siswa alumni Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yang membutuhkan layanan terkait pengambilan ijazah dan legalisir, serta pengumpulan beberapa berkas penting. Tenaga administrasi madrasah ini

⁹Wawancara dengan Bapak M. Sali Mubarak Dewan guru sekaligus Wakamad Kesiswaan madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 10 Mei 2023.

¹⁰Wawancara dengan Saudari Selfi Kamil Siswa Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 11 Mei 2023.

memberikan pelayanan kepada para alumninya layaknya selama menjadi peserta didik di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu.¹¹

b. Pelayanan Administrasi Keuangan.

Administrasi keuangan adalah segala kegiatan yang berhubungan dengan dana untuk mendukung terselenggaranya program pendidikan. Salah satu bentuk pelayanan administrasi keuangan yang ada di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu ini ialah pembayaran infaq/SPP yang dilakukan setiap bulannya, pembayaran pengambilan ijazah, pencatatan keuangan infaq/SPP dan ijazah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari selfi kami selaku siswi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu Bahwa: “Ketika saya melakukan pembayaran infaq, saya dilayani dengan baik dan juga diberikan bukti berupa kwitansi bahwa telah melakukan pembayaran infaq agar kedepannya tidak terjadi kesalahpahaman”.¹²

Pada saat alumni membutuhkan pelayanan administrasi terkait dengan keuangan, tenaga administrasi memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami mengenai pembayaran-pembayaran yang harus dilunasi apabila ada tunggakan selama menjadi peserta didik di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu serta pembayaran mengenai pengambilan ijazah dan memberikan bukti kwitansi jika sudah melunasi

¹¹Observasi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 8 Mei 2023

¹²Wawancara dengan Saudari Selfi Kamil Siswa di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 11 Mei 2023.

pembayaran tersebut.¹³ Bentuk pelayanan administrasi keuangan ialah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada siswa ketika hendak membayar uang infaq/SPP.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait faktor penghambat pada pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu terdapat hambatan dalam pelayanan administrasi sekolah. seperti yang dikatakan oleh kepala tata usaha madrasah ini bahwa: “hambatan pada pelayanan administrasi keuangan itu masih ada beberapa siswa yang telat melakukan pembayaran infaq tanpa alasan yang jelas jadi harus kami ingatkan kembali mengenai waktu pembayarannya dan menanyakan alasan yang jelas”.

c. Pelayanan Administrasi Surat menyurat dan Arsip.

Administrasi surat menyurat ialah suatu alat komunikasi tertulis yang mana pengelolaan administrasi tersebut menjadi bagian dari tenaga administrasi. Sedangkan arsip ialah sekumpulan dokumen yang disimpan secara teratur. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu dalam urusan administrasi surat menyurat pada pelayanan tersebut mengenai penerimaan surat masuk, surat keluar, pencatatan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen dan data yang berbentuk file serta pengolahan surat menyurat yang dibutuhkan.¹⁴

¹³ Observasi di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 5 Mei 2023.

¹⁴Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 15 Mei 2023.

Selanjutnya bagaimana pelayanan administrasi yang diberikan tenaga administrasi terhadap konsumen pendidikan yang membutuhkan pelayanan administrasi surat menyurat dan arsip. berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Sali Mubarak, beliau mengatakan bahwa:

“biasanya pelayanan yang saya butuhkan itu surat menyurat mengenai surat undangan, pelayanan yang diberikan tenaga administrasi terhadap kebutuhan saya ini ketika saya minta bikinkan surat maka langsung dibikinkan selagi mereka tidak ada kerjaan, kalau mereka ada tugas dari kepala sekolah duluan disitu maka harus mengantri, karena bagian tenaga administrasi hanya ada empat orang dan fungsinya pun dibagi-bagi. Jadi harus mengantri dan bisa mengerti jangan main nyelonong mau duluan.¹⁵

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh saudari Latifah selaku ketua osis Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu, bahwa:

“pelayanan yang saya butuhkan pada ruang tata usaha sekolah itu mengenai surat menyurat, dan ngeprint dokumen. Menurut saya tenaga administrasi telah memberikan pelayanan yang baik terhadap saya, walaupun tidak cepat karena tergantung situasi dan kondisi di ruang tata usaha, ada kalanya dimana kalau memang yang kami butuhkan itu mendesak maka bisa langsung dikeluarkan, tapi kalau misalkan bisa ditunggu satu sampai dua hari itu nanti saja, karena biasanya ada permasalahan yang lebih penting dari pada yang kami butuhkan jadi yang lebih penting itu didahulukan.¹⁶

Tenaga administrasi di madrasah ini berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan memuaskan bagi pelanggan pendidikan, karena banyaknya data-data yang dikerjakan, jadi tenaga administrasi disini menggunakan sistem yang mana lebih mendesak dan sangat penting maka itu akan didahulukan terlebih dahulu, namun apabila kebutuhannya tidak terlalu mendesak maka digunakan sistem antri. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama staff

¹⁵Wawancara dengan Bapak M. Sali Mubarak Dewan Guru sekaligus Wakamad Kesiswaan Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 10 Mei 2023.

¹⁶Wawancara dengan Saudari Latifah Ketua Osis Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 11 Mei 2023.

tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa: “terkait hal ini tergantung situasi dan kondisi disini, namun kami tetap berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan”¹⁷

Kepala tata usaha madrasah ini juga mengikuti pelatihan administrasi guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, agar beliau mampu menangani penerimaan dan pengiriman dokumen baik *hardcopy* ataupun *softcopy*, mampu merencanakan, mengatur dan mengkoordinasi kegiatan keadministrasian serta mengarsipkan data sesuai folder penempatan. Sebagaimana hasil wawancara dengan kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa: “ya, saya pernah mengikuti pelatihan administrasi khususnya pada bagian surat menyurat, guna memperluas pengetahuan saya dan mampu memberikan pelayanan administrasi yang memuaskan”.¹⁸

Setiap kegiatan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait faktor pendukung dalam pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu terdapat beberapa faktor yang mendukung dalam pelayanan administrasi sekolah. sebagaimana yang disampaikan oleh kepala tata usaha madrasah bahwa: “faktor pendukung dalam pelayanan administrasi sekolah ini ialah internet dan komputer, yang mana sangat membantu kami dalam mengolah, menginput dan menyimpan berbagai data-data penting sekolah serta dapat mempermudah pekerjaan kami”.

¹⁷Wawancara dengan Bapak Rusdi Staf Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 9 Mei 2023.

¹⁸Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 9 Mei 2023.

Adapun pernyataan diatas sesuai dengan hasil observasi peneliti, dimana internet dan komputer sangat berpengaruh dalam pelayanan administrasi sekolah, karena dengan adanya internet dan komputer dapat mempermudah tenaga administrasi dalam mencari informasi atau data-data penting, menghemat waktu dalam pencarian data, serta memudahkan dalam pencarian informasi-informasi terkait administrasi sekolah. Dalam pelayanan administrasi sekolah juga terdapat faktor yang menghambat jalanya administrasi seperti, adanya *mis communication* antara pegawai tata usaha dengan kepala madrasah yang mana hal tersebut menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan administrasi sekolah sehingga menimbulkan kesalahpahaman dan terlambatnya informasi yang diterima kepala madrasah.

Apabila terdapat masalah pada pelayanan administrasi dilingkungan sekolah maka tenaga administrasi akan menyelesaikannya dengan cara mencari letak permasalahannya dimana baru kemudian mencari solusi untuk memecahkan masalah yang ada. Langkah yang diambil kepala tata usaha dalam perbaikan pelayanan administrasi sekolah, dengan mengevaluasi hal apa saja yang perlu diperbaiki agar administrasi pendidikan sekolah lebih baik kedepannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu mengatakan bahwa:

“dicari dahulu letak permasalahannya dimana, lalu diselesaikan permasalahan nya secara baik dan bijaksana, bisa jadi ada kesalahpahaman makanya kita luruskan sebelum permasalahannya makin besar. Langkah yang saya ambil dalam memperbaiki pelayanan agar lebih baik lagi kedepannya yaitu dengan cara mencari letak kerusakan atau

permasalahannya dimana dan segera ambil tindakan agar proses pelayanan administrasi berjalan dengan lancar”.¹⁹

Pengawasan yang dilakukan oleh kepala tata usaha terhadap staff tata usaha dilaksanakan setiap satu bulan sekali, dimana pengawasan tersebut meliputi kinerja para staff tata usaha pada bidangnya masing-masing dan apabila ditemukan kesalahan atau kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan-perbaikan pada bidang tersebut. Pengarahan yang dilakukan kepala tata usaha sekolah ini bertujuan untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada para staff tata usaha dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Sebagaimana dengan hasil wawancara bersama kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa:

“pengawasan terhadap staff tata usaha saya lakukan selama satu bulan sekali untuk menetralsir terjadinya kesalahan pada tugasnya masing-masing. Untuk pengarahan karena kita sudah punya tugasnya masing-masing, jadi saya tinggal mengarahkan kamu kerjakan ini, fokus ke tugas ini, misal ada yang kurang paham dalam tugasnya bisa saja bertanya pada saya maka akan saya bantu dan mengarahkan”.²⁰

Memberikan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami tentu menjadi hal yang penting dalam pelayanan administrasi sekolah, madrasah ini telah memberikan komunikasi yang baik terhadap pelanggan dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami pelanggan atau konsumen. sebagaimana hasil wawancara dengan kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu

¹⁹Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 9 Mei 2023.

²⁰Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 9 Mei 2023.

bahwa: “ya, tentu kami memberikan komunikasi dan penjelasan yang baik serta mudah dipahami oleh pelanggan mengenai administrasi sekolah ini”.²¹

Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara bersama bapak Muhammad Sali Mubarak selaku dewan guru dan wakamad kesiswaan di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu, beliau menyatakan bahwa tenaga administrasi telah memberikan komunikasi yang baik dan bagus terhadap kami yang membutuhkan pelayanan, mereka memberikan penjelasan kepada saya semisal administrasi yang saya butuhkan tidak dapat langsung selesai dikerjakan dalam satu hari.²² Hal tersebut juga dikemukakan dengan hasil wawancara bersama saudari Latifah selaku ketua osis serta saudari Selfi Kamil selaku siswa di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yang menyatakan bahwa: “ya, tenaga administrasi memberikan penjelasan yang sangat membantu dan mudah dipahami terkait pelayanan yang kami butuhkan”²³

Sebagai tenaga administrasi tentu harus memberikan sikap yang sopan, ramah, dan nyaman pada saat memberikan pelayanan terhadap pelanggan, apabila kita memberikan sikap yang nyaman, sopan, dan ramah maka pelanggan pun akan merasa nyaman saat kebutuhannya dilayani sehingga hal ini dapat memuaskan pelanggan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Rusdi selaku staff tata usaha: “ya, tentu kami harus bersifat professional dalam memberikan

²¹Wawancara dengan Ibu Kiki Yuliasnita Kepala Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 09 Mei 2023.

²²Wawancara dengan Bapak Muhammad Sali Mubarak Dewan Guru dan Wakamad Kesiswaan Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 10 Mei 2023.

²³Wawancara dengan Saudari Latifah dan Selfi Kamil Ketua Osis dan Siswa di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah umbu pada tanggal 11 Mei 2023.

sikap yang baik terhadap pelanggan yang sedang membutuhkan pelayanan administrasi sekolah ini”²⁴

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara bersama salah satu dewan guru sekaligus wakamad kesiswaan di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu, beliau menyatakan bahwa: “ya, tenaga administrasi Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu sudah baik dan bagus dalam memberikan sikap kepada kami para tenaga pendidik yang membutuhkan pelayanan administrasi di ruang tata usaha sekolah”.²⁵ Hal tersebut juga sejalan dengan hasil wawancara bersama ketua osis dan siswa di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa: “sikap yang diberikan tenaga administrasi terhadap kami yang membutuhkan pelayanan administrasi sudah baik dan biasanya kalo ada keperluan atau pertanyaan dari kami langsung direspon dan dilayani dengan baik”.²⁶

C. Pembahasan

Dari penyajian data di atas, maka dapat dianalisis mengenai pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu dengan berdasarkan pada landasan teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.

²⁴Wawancara dengan Bapak Rusdi Staf Tata Usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 9 Mei 2023.

²⁵Wawancara dengan Bapak Muhammad Sali Mubarak Dewan Guru sekaligus Wakamad Kesiswaan Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 10 Mei 2023.

²⁶Wawancara dengan Saudari Latifah dan Selfi Kamil Ketua Osis dan Siswa Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu pada tanggal 11 Mei 2023.

Administrasi memainkan peran kunci dalam proses pelayanan administrasi dan bahkan menjadi indikator kemajuan pendidikan. Jika administrasi berjalan dengan baik, pendidikan akan berkembang dan kualitas pendidikan menjadi lebih baik. Sebaliknya jika ada masalah administrasi di sekolah maka akan mengalami krisis identitas yang perlu diperbaiki.²⁷ Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan kunci dalam proses pelayanan administrasi, bahkan menjadi indikator kemajuan pendidikan.

Administrasi yang baik dapat meningkatkan kebutuhan perkembangan anak didik, sarana dan prasarana, kondisi tenaga pendidik dan kependidikan atau kondisi keuangan, agar sekolah berjalan dengan baik secara konsisten. Jika administrasi dikelola dengan baik, maka pelayanan bagi konsumen pendidikan akan memiliki akses yang mudah tentang informasi yang mereka butuhkan.²⁸

Teori diatas sejalan dengan yang dikatakan kepala tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa untuk mencapai pelayanan administrasi sekolah yang baik harus mengedepankan beberapa hal seperti mempertahankan pelayanan yang baik, memberikan sikap yang senantiasa baik, menggunakan waktu sebaik mungkin dan jangan bertele-tele, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, bersikap ramah kepada para pelanggan, serta mempermudah urusan yang dibutuhkan para konsumen.

²⁷Sarlota Singeri, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Sumatra Barat: Azka Pustaka, 2022), 30.

²⁸Sri Astuti, Onny Fitriana S, dan Trisni Handayani, *Modul Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Sulawesi Tengah: Feniks Media Sejahtera, 2022), 5.

Berdasarkan hasil penelitian administrasi peserta didik yang dilaksanakan oleh tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar kabupaten Tanah Bumbu yaitu melayani siswa, guru, dan masyarakat mengenai data siswa, menyiapkan kegiatan penerimaan peserta didik baru, penerimaan siswa baru, membuat buku catatan yang berisikan data-data mengenai siswa, membuat buku mutasi siswa dan mencatat siswa yang masuk dan keluar secara rinci, mendata siswa yang berprestasi, membuat absensi siswa dan merekapitulasi absen setiap bulannya, pembuatan surat menyurat terkait yang dibutuhkan siswa, mengumpulkan data siswa peserta ujian akhir, pembuatan kartu peserta ujian, penyimpanan raport dan ijazah siswa, serta pengarsipan data-data siswa.

Administrasi peserta didik adalah proses administrasi dan pemberian layanan dalam hal-hal yang berkaitan dengan peserta didik mulai dari perencanaan penerimaan murid baru sampai dengan peserta didik menamatkan pendidikannya di sekolah.²⁹ Berdasarkan hasil penelitian dengan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi peserta didik pada Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori, dimana tenaga administrasi telah melaksanakan tugasnya terkait dengan kegiatan peserta didik mulai dari masuknya siswa sampai siswa tersebut lulus.

Berdasarkan hasil penelitian administrasi keuangan yang dilaksanakan oleh tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu yaitu penerimaan pembayaran infaq/spp sekolah setiap bulan, penerimaan pembayaran

²⁹Vivi Alamini, dan Hade Afriansyah, *Proses Administrasi Peserta Didik*, (Padang: Universitas Negeri Padang, 2019), 2.

untuk pengambilan ijazah, mencatat keuangan infaq/spp, mencatat keuangan dari ijazah, membuat laporan keuangan infaq dan keuangan ijazah, serta penyimpanan bukti nota pembayaran infaq/spp dan ijazah. Pelayanan yang diberikan tenaga administrasi terhadap konsumen yang membutuhkan pelayanan sudah baik, ramah, sopan, cepat dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami terkait biaya-biaya yang harus dilunasi, serta memberikan kwitansi sebagai bukti bahwa telah melunasi pembayaran tersebut.

Administrasi keuangan ialah langkah pengolahan keuangan sekolah mulai dari penerimaan sampai dengan mempertanggung jawabkan keuangan yang digunakan secara obyektif dan sistematis.³⁰ Berdasarkan hasil penelitian dengan teori diatas bahwa administrasi keuangan pada Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu telah sejalan dengan teori dibuktikan dengan terlaksananya layanan penerimaan pembayaran infaq/SPP dan pembayaran pengambilan ijazah dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian administrasi surat menyurat yang dilaksanakan oleh tata usaha Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu bahwa tenaga administrasi melaksanakan penerimaan surat masuk dan surat keluar, pencatatan surat masuk dan surat keluar, menggandakan surat, pengarsipan surat dan data yang berbentuk file serta pengolahan surat menyurat yang dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan tenaga administrasi ini menggunakan sistem antri dan mana yang lebih mendesak dan penting maka itu yang diutamakan.

³⁰Resawanda, dan Hade Afriansyah, *Pentingnya Administrasi Keuangan dalam Sekolah*, (Padang: Universitas Negeri Padang, 2019), 2.

Administrasi surat menyurat dan arsip ialah proses kegiatan mengelola surat menyurat mulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyampaikan semua keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Administrasi surat menyurat merupakan proses komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak tertentu.³¹ Berdasarkan hasil penelitian dengan teori diatas bahwa administrasi surat menyurat pada Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu telah memberikan pelayanan yang baik dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori, terbukti dengan terlaksananya penerimaan surat masuk dan keluar, pengiriman surat keluar, pencatatan surat masuk dan keluar, serta pengarsipan surat.

Sekolah selalu mengharapkan agar tenaga administrasi sekolah melaksanakan tugasnya secara hati-hati dan melakukan apa yang mereka bisa untuk kepentingan sekolah. Selain itu, tenaga administrasi sendiri perlu memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang ada. Namun dalam pelaksanaannya, upaya peningkatan pelayanan administrasi sekolah tidak lepas dari pengaruh berbagai aspek.³²

Dalam setiap pekerjaan yang kita lakukan pasti akan menemui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pekerjaan tersebut. Untuk mencapai hasil yang memuaskan, adanya faktor pendukung dan penghambat tentunya akan menjadi pembelajaran untuk kedepannya. Faktor yang mendukung dalam pelayanan

³¹Elza Dwi Putri, dan Hade Afriansyah, *Pengertian, Proses Administrasi Ketatausahaan Sekolah*, (Padang: Universitas Negeri Padang, 2019), 2.

³²Aprizal Ahmad, Wanda Fitri, dan Jesi Norisah, Profesionalisme Tenaga Administrasi Sekolah dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 3 Padang Panjang, *Jurnal Pendidikan Islam*, 13(2), September 2021, 55.

administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu ialah peserta didik yang tepat waktu dalam melakukan pembayaran infaq/SPP, internet dan komputer yang memadai dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Menurut Daryanto, Administrasi pendidikan merupakan penyelenggaraan pendidikan yang berkaitan dengan seluruh kebutuhan material pendidikan yang sekaligus berkaitan dengan semua aspek yang ada dalam usaha penyelenggaraan pendidikan, yang berhubungan secara langsung dengan proses pembelajaran, fasilitas atau sarana dan prasarana pendidikan, dan media pendidikan.³³ Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas bahwa faktor pendukung telah sejalan dengan teori diatas yang dikemukakan oleh Daryanto berkaitan dengan fasilitas yang memadai agar pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Apapun yang kita kerjakan pasti akan menemui hambatan, untuk mencapai hasil yang memuaskan tentu dengan adanya hambatan akan menjadi pelajaran untuk perbaikan kedepannya. Didalam pelayanan administrasi sekolah terdapat faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi pada suatu lembaga pendidikan. Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Darul Azhar Kabupaten Tanah Bumbu diantaranya nya siswa yang telat membayar infaq, dan adanya *mis communication* antara tenaga administrasi dengan kepala madrasah hingga membuat pelayanan administrasi sekolah menjadi terhambat.

³³Widyastuti Aisyah Muko, dkk, "Profesionalisme Tenaga Tata Usaha dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran", *Journal of Economic and Business Education*, 1(1), Januari 2023, 205.

Pengelolaan administrasi sekolah yang baik sangat dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan kepada pihak terkait dan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik, ketepatan, keakuratan, dan kecepatan penyajian data/informasi merupakan faktor penting dalam mengelola administrasi yang baik. Administrasi dalam sekolah menjadi begitu penting untuk diperhatikan sebagai sumber utama dalam manajemen sekolah untuk mengatur proses pembelajaran dengan tertib.³⁴

³⁴Sarlota Singerin, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Sumatera Barat: Azka Pustaka, 2022), 31.