

Peran Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Sekolah Menengah Pertama Ar-Rofi'iyah

Luluil Mar'atus Sholehah (1), Muhammad Hifdil Islam (2), Muhammad Fuad Badruddin (3)

Universitas Islam Zainul Hasan Genggong KRAKSAAN-PROBOLINGGO

luil.ielma@gmail.com (1), muhammad.hifdil@gmail.com (2), fuadieattamimi@gmail.com (3)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membicarakan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan akademik. Berkurangnya tingkat kepuasan karena penurunan mutu layanan. oleh Ketidak pedulian yang jika diabaikan dapat merusak kepercayaan karyawan dan pandangan konsumen terhadap institusi tersebut. Peran ketatausahaan di dalam meningkatkan pelayanan akademik dan bagaimana perencanaan ketatausahaan meningkatkan pelayanan akademik adalah topik penelitian ini. Studi lapangan di SMP AR ROFI'YAH di dekat Kraksaan dilakukan untuk mempelajari masalah tersebut. Sumber data yang digunakan untuk mengumpulkan deskripsi tentang upaya untuk meningkatkan pelayanan akademik. Data diperoleh melalui pengamatan, pencatatan, dan interaksi langsung. Setiap data dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan pelayanan akademik, perencanaan tata usaha sekolah dilakukan secara sistematis. Manajemen administrasi sekolah melibatkan partisipasi guru dan staf berkumpul untuk menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Aspek-aspek kebutuhan civitas akademik dimasukkan ke dalam perencanaan ini.

Kata kunci: Peran, Manajemen, Ketatausahaan

ABSTRACT

The purpose of this research is to discuss administration to improve academic services. Reduced level of satisfaction due to decreased service quality. by Indifference which if ignored can damage employee trust and consumer views of the institution. The role of administration in improving academic services and how administrative planning improves academic services is the topic of this research. Field studies at AR ROFI'YAH Middle School near Kraksaan were carried out to study this problem. Data sources used to collect descriptions of efforts to improve academic services. Data is obtained through observation, recording and direct interaction. Each data is analyzed descriptively. The research results show that to improve academic services, school administration planning is carried out systematically. School administrative management involves the participation of teachers and staff gathered to submit school service reports. Aspects of the needs of the academic community are included in this planning.

Keywordf : Role, Management, Administration

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pendidikan ialah upaya terpadu diatur dan direncanakan dengan tujuan menciptakan lingkungan dan metode pembelajaran di mana siswa dapat secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memperoleh kecerdasan akhlak mulia, pengaturan diri, karakter, dan kekuatan spiritual keagamaan yang diperlukan untuk kepentingan pribadi, kolektif, nasional, dan negara. Lembaga edukasi dapat disebut juga dengan bisnis yang menyediakan layanan bimbingan pendidikan dimana siswa-lah yang menjadi pelanggan utama dari layanan bimbingan tersebut, dan disebut dengan institusi pendidikan. Institusi pendidikan juga memiliki banyak pelanggan yang menjadi target untuk institusinya. Jika produsen tidak dapat meningkatkan layanan seperti layanan pendidikan kualitas yang buruk tidak disukai oleh pelanggan, tidak memberikan manfaat tambahan untuk peningkatan diri pribadi bagi individu, dan pelayanan yang kurang memuaskan membuat produk tidak diminati. Akibatnya sekolah mengalami kemunduran, mengurangi peminat, dan akhirnya institusi tersebut akan ditutup. Sekolah sebagai entitas pendidikan formal memiliki tanggung jawab untuk membangun karakter, potensi, dan pengetahuan siswa sebagai cara menjalankan amanat pendidikan yang tercantum dalam Undang-Undang. Sekolah seperti yang kita ketahui adalah tempat di mana berbagai jenis orang berkumpul, berinteraksi, dan berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama serta di dalamnya juga setiap anggota memiliki latar belakang, motivasi, tujuan, karakter, dan kepribadian yang beragam. Lembaga pendidikan saat ini memiliki beragam kebutuhan dalam melaksanakan dan mengelola organisasi lembaganya. Salah satu kebutuhan lembaga pendidikan adalah penyediaan akses data dan informasi yang diperoleh dari proses menghimpun, mendata, mengolah, menggandakan, menyimpan dan mengirim sampai informasi tersebut diterima oleh pembuat keputusan. Sesuai dengan UUD 1945 pasal 28C ayat pertama yang berbunyi “setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni, dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan manusia”. Namun kegiatan tersebut jika dilakukan secara manual maka akan kurang efektif karena kecenderungan pola pikir manusia saat ini yang menginginkan serba cepat dan mudah sehingga bisa diselesaikan tepat waktu dalam pengerjaannya serta memberikan *output* yang maksimal tentunya. Ketatausahaan sekolah merupakan kumpulan tindakan yang dilakukan secara sistematis dan teratur oleh individu atau kelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi yang spesifik. Karena merupakan badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani masalah pendidikan, tata usaha sekolah berfungsi sebagai pusat pelayanan jasa pendidikan organisasi. Pelayanan sekolah baik di dalam maupun di luar memiliki tanggung jawab dan fungsi untuk melaksanakan tugas kegiatan yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi. Di samping itu, layanan ini membantu pimpinan organisasi maju dengan memberikan informasi yang diperlukan bagi mereka untuk mengambil keputusan. atau mengambil tindakan yang tepat. Oleh karena itu, layanan yang diberikan oleh organisasi akan dipengaruhi oleh manajemen tata usaha yang baik. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan secara teratur dan berkelanjutan untuk memberikan layanan kepada seluruh masyarakat, menurut Sellang (2022). Pelayanan adalah ujung tombak dari upaya untuk membuat pelanggan puas dan itu adalah kewajiban yang dioptimalkan bagi individu dan organisasi karena jenis pelayanan yang diberikan akan menunjukkan kualitas organisasi dan individu yang memberikan layanan. Sarana dan prasarana yang memungkinkan pekerjaan dilakukan dengan kecepatan, ketepatan, dan

keakuratan juga harus diikuti oleh pelayanan yang baik. Sumber daya dan prasarana yang tersedia harus diperbaharui untuk memenuhi tuntutan inovasi teknologi terbaru. Faktor-faktor tersebut pada akhirnya saling menunjang karena Sarana dan prasarana yang tersedia juga harus dikelola oleh tenaga kerja yang berkualitas. Kualitas berarti mutu dari layanan dalam memberikan dan melayani dengan baik guna meningkatkan kapasitas serta terpenuhinya kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Menurut Triyono (2019), mutu layanan adalah ketika sebuah pelayanan dapat memenuhi semua kebutuhan pelanggan untuk jasa atau barang. Masalah kualitas pelayanan menantang pengelola lembaga atau organisasi pendidikan (Astari & Januraga, 2021; Karimah, 2022; Tanjung et al., 2019). Target dari studi ini adalah untuk mengkaji peran manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan pelayanan akademik dan bagaimana perencanaan peran manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan pelayanan civitas akademik. Berdasarkan paparan diatas. Perlu diketahui bahwa terdapat rumusan masalah dan tujuan peneliti. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah Bagaimana peran manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan pelayanan bagi akademik. SMP ISLAM AR ROFIYAH adalah sebuah lembaga pendidikan tingkat menengah pertama di Semampir, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Dalam melaksanakan aktivitasnya, SMP ISLAM AR ROFIYAH berada di bawah pengawasan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. SMP ISLAM AR ROFIYAH terletak di Jalan Letjen MT. Haryono, Semampir, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur, dengan kode pos 67282. SMP ISLAM AR ROFIYAH memiliki akreditasi B, sesuai dengan sertifikat 159/BAN-S/M.35/SK/XII/2018.

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana penelitian mengenai Peran Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Sekolah Menengah Pertama Ar-Rofi'iyah.

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan hasil penelitian mengenai Peran Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Sekolah Menengah Pertama Ar-Rofi'iyah.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari pelaksanaan penelitian ini adalah dapat memberikan informasi penting dan wawasan kepada akademis dan publik masyarakat mengenai pentingnya informasi penelitian mengenai Peran Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik Di Sekolah Menengah Pertama Ar-Rofi'iyah.

II. METODE

Metode penelitian adalah teknik atau pendekatan sistematis yang dipakai oleh seorang peneliti untuk menghimpun data atau informasi dalam rangka melaksanakan studi yang relevan dengan subjek atau objek yang sedang diselidiki. Secara lebih luas, metode penelitian bisa dijelaskan sebagai ilmu yang mempelajari teknik-teknik melakukan observasi dengan akurat secara terintegrasi melalui proses yang teratur Secara ilmiah, proses mencari, mengorganisir, menganalisis, dan menyimpulkan data dilakukan dengan tujuan menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran pengetahuan berdasarkan prinsip-prinsip ilmiah. Penelitian ini merupakan tipe penelitian kualitatif, di mana peneliti

secara langsung melakukan pengumpulan data yang diperlukan di lapangan. Fokus dari penelitian kualitatif ini adalah pada sumber data dan subjek yang akan diselidiki. Pada bagian ini, subjek penelitian adalah peran manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan pelayanan akademik.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif untuk menggali dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu pengembangan. Berdasarkan judul dan fokus penelitian, pendekatan ini menghasilkan data kualitatif dalam bentuk kata-kata tertulis yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan mendeskripsikan fenomena sesuai dengan fakta lapangan. Dengan melakukan penerapan kebijakan.

III. HASIL PENELITIAN

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran adalah tindakan atau sikap yang diharapkan atau diemban oleh seseorang dalam suatu situasi atau lingkungan tertentu. Sedangkan menurut Soerjono Soekanto dalam (2013:213) yaitu " Peran merupakan aspek yang berubah-ubah dari posisi atau status seseorang, di mana seseorang akan menjalankan suatu peran ketika ia melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisinya tersebut." Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa peran adalah pola perilaku yang menjadi karakteristik seseorang sebagai bagian dari pekerjaan atau jabatan yang mereka miliki dalam masyarakat. Manajemen berasal dari kata "manage" yang berarti melakukan pengelolaan. Pengelolaan dilakukan melalui tahapan proses yang dipandu oleh fungsi-fungsi manajemen yang sesuai. Manajemen adalah kolaborasi antara individu dalam sebuah grup untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Parker Follet mendefinisikan manajemen sebagai proses atau seni mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas dengan cara yang efisien melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan materi secara optimal. Manajemen ketatausahaan adalah salah satu indikator yang penting di lembaga, dengan adanya manajemen ketatausahaan ini suatu lembaga menjadi semakin mudah untuk dikelola. Ketatausahaan juga bagian dari administrasi, tatausaha berada pada bagian pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan dokumen dokumen penting mengenai lembaga. Dalam pengertian manajemen ketatausahaan terdapat istilah mekanisme bantu dimana kegiatan ketatausahaan dapat membantu tenaga struktural lembaga. Sehingga pelayanan administrasi yang ada dilembaga dapat berjalan dengan efektif.

Selain mengelolah korespondensi, ketatausahaan menjadi pusat pengumpulan dan distribusi data serta informasi dalam lembaga pendidikan, serta berperan penting dalam pengembangan kualitas madrasah. Berdasarkan hasil wawancara pada staf TU di SMP Ar-rofiyyah semampir kraksaan bahwasannya menurut TU disana, demi meningkatkan pelayanan manajemen yang baik maka lembaga menerapkan salah satu kebijakan berupa sistem mengisi absensi secara online dan jurnal mengajar online. Dalam Smp Ar-rofiyyah terdapat 3 staf TU, 2 pengurus dan 1 koordinator. Dari setiap staf memiliki tugas masing masing, dari menginput data absen, dan menyimpan data data lembaga. Tatausaha sendiri memiliki tugas penginputan absen setiap minggu sekali dan memperbaharui nya, tepatnya pada hari kamis. Guna penginputan tiap minggu dikhawatirkan ada perubahan dari absensi peserta didik. Selain itu, tatausaha juga mengurus semua data-data, seperti menyebar formulir, menyediakan fasilitas dan membuat angket siswa-siswi yang akan mengikuti bakat minat tersebut. Adapun bagian akademik mengadakan bakat dan minat siswa-siswi

SMP Ar-Rofiyyah, guna agar siswa-siwi tersebut mengetahui bakat dan minat yang diminati.

Selain itu setiap hari para civitas mengisi absensi tersebut dengan *scan barcode* yang telah ada, begitupun dengan jurnal mengajarnya di isi secara online juga. Hal itu agar memudahkan semua civitas Lembaga SMP Ar-Rofiyyah mengisi absensi. Sistem kehadiran sangat vital untuk menyesuaikan kehadiran staf di sebuah lembaga. Saat ini, sistem absensi telah mengalami perkembangan berkat keberadaan teknologi pendukung seperti komputer dan perangkat lunak. Mereka dahulunya menggunakan kertas, program komputer, dan pemindaian mata, namun saat ini banyak yang mengandalkan perangkat lunak melalui *handphone*. Dengan jumlahnya yang banyak saat ini beberapa lembaga menggunakan aplikasi Esister melalui untuk mengetahui absensi dari guru dan murid. Namun untuk absensi murid berbeda prosudernya dengan guru yakni murid diawasi langsung oleh guru tiap bidang studinya. Karenanya melalui aplikasi Esister ini lebih praktis dan bisa dilakukan di berbagai tempat, waktu yang diperlukan tidak terlalu banyak. Untuk memastikan bahwa guru tidak perlu antri untuk absen, sistem absensi juga harus diubah dengan sangat baik. Rekap absen siswa permapel, menggunakan framework ratchet html untuk tampilan berbasis android, penambahan fitur pengiriman laporan otomatis via Whatsapp kepada masing-masing wali kelas dan wali siswa, penambahan level pengguna (guru, admin sekolah, guru piket), penambahan fitur sistem monitor yang digunakan guru piket untuk memantau aktivitas KBM secara real time, pengembangan aplikasi android APK. Penambahan fitur absensi guru dan karyawan berbasis *QR Code* radius lokasi. Perubahan metode presensi siswa menggunakan QR.

Kemajuan teknologi merupakan solusi terbaik untuk sistem absensi, yang juga dapat meningkatkan waktu kerja lembaga karena tidak perlu antri di depan untuk mengisi tanda tangan pada formulir yang sudah tersedia merupakan pemborosan waktu yang tidak efisien dalam pekerjaan. Pada dasarnya pemanfaatan teknologi akan selalu dihadapkan dengan sisi positif dan sisi negatif namun dalam hal fleksibilitas sistem absensi memiliki manfaat yang begitu besar. Karena Dengan demikian, manajemen dapat dikonseptualisasikan sebagai serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan evaluasi. Manajemen merupakan cara untuk mengelola operasi bisnis, administrasi, efisiensi, serta pengelolaan sumber daya manusia dan alam guna mencapai tujuan organisasi. ketatausahaan sekolah meliputi beberapa administrasi yaitu, layanan dan kearsipan, kepagawaian, keuangan, sarana prasarana, humas, kesiswaan, kurikulum, layanan khusus, penggunaan TIK (teknologi informasi dan komunikasi).

IV. KESIMPULAN

Manajemen ketatausahaan memegang peran penting dalam meningkatkan pelayanan bagi civitas akademik di lingkungan pendidikan. Dalam konteks ini, manajemen ketatausahaan bertujuan untuk mengelola sumber daya secara efisien dan efektif guna mendukung berbagai kebutuhan pelayanan yang diperlukan oleh siswa, guru, dan staf administrasi dalam institusi pendidikan. Salah satu aspek utama dari peran manajemen ketatausahaan adalah dalam pengelolaan administrasi dan proses-proses internal. Dengan memiliki sistem yang terorganisir dengan baik, institusi pendidikan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan civitas akademik.

Hal ini mencakup pengelolaan data, informasi, keuangan, serta proses-proses operasional lainnya. Selain itu, manajemen ketatausahaan juga berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan produktif bagi civitas akademik. Dengan merancang prosedur-prosedur yang jelas dan sistem manajemen yang terintegrasi, institusi pendidikan dapat meningkatkan kolaborasi antar unit kerja, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Dengan demikian, peran manajemen ketatausahaan dalam meningkatkan pelayanan civitas akademik sangatlah signifikan. Dengan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, proses, dan lingkungan kerja, institusi pendidikan dapat memberikan layanan yang lebih baik, mendukung keberhasilan akademik dan pengembangan potensi bagi seluruh anggota civitas akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Husain, Abdul Haqy Aji Prastian, and Andre Ramadhan, “Perancangan Sistem Informasi Reservasi Sewa Kamar Hotel Berbasis Web Pada Lumbung Padi Resort,” *Technomedia Journal* 2, no. 1 (2017): 105–16.
- Amaliyah, “Peran Kyai Asy’ari Dalam Berdakwah Di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kendal,” *Artikel*, no. 2 (2010): 19–66.
- UUD 1945 pasal 28C ayat 1
- Amirotnun Sholikhah, “Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif,” *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 10, no. 2 (1970): 342–62, <https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>.
- Andi Achruh et al., “Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi,” *Jurnal Idaarah* 7, no. 2 (2023): 225–33, <https://doi.org/10.24252/idaarah.v7i2.38662>.
- Barsihannor B, “Manajemen Pendidikan Islam,” *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no. 2 (2021), <https://doi.org/10.18592/moe.v7i2.5429>.
- Dwi Annisa, “Jurnal Pendidikan Dan Konseling,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4, no. 1980 (2022): 1349–58.
- Hakikat Pendidikan, Drs Agus Taufiq, and M Pd, “Hakikat Pendidikan Di Sekolah Dasar,” n.d., 1–37.
- Ismatul Izzah, “Manajemen Religious Culture Satlogi Santri Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong Probolinggo,” *At-Ta’lim: Jurnal Pendidikan* 6, no. 1 (2020): 45–63, <https://ejournal.unzah.ac.id/index.php/attalim/article/view/336>.
- MARWAN SYABAN, “Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Islam,” *Al-Wardah* 12, no. 2 (2019): 131, <https://doi.org/10.46339/al-wardah.v12i2.141>.
- Muhammad Firmansyah, Masrun Masrun, and I Dewa Ketut Yudha S, “Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif,” *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan* 3, no. 2 (2021): 156–59, <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>.
- Muhlis, Aswandi, and M.Syukri, “Manajemen Kinerja Ketatausahaan,” *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa* 2, no. 8 (2017): 1–10.
- Muhlis, Aswandi, and M.Syukri, “Manajemen Kinerja Ketatausahaan.”Musdalifah and Harpeni Dewantara.
- Sri Musdalifah and Andi Harpeni Dewantara, “Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan,” *Didaktika: Jurnal Kependidikan* 16, no. 2 (2022): 89–101.
- Wawancara langsung oleh kepala staf TU SMP Ar-Rofiyyah ustad. Zainul Arifin
- Wawancara langsung oleh staf TU SMP Ar-Rofiyyah ustadzah ikke

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
19 Maret 2024	27 Maret 2024	02 April 2024	Ya