

Penerapan Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Mts Yp. Ummul Quraa Tembung, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara, Medan

Tengku Darmansah¹, Azra Humaira², Fatin Syahirah³, Salwa Nabila Damanik⁴, Salwa Putri Verhan⁵

¹²³⁴⁵ Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

teng kudarmansah@uinsu.ac.id, Areumhumaira@gmail.com, fatinsyahirah1250@gmail.com,
salwadamanik712@gmail.com, putriverhan@gmail.com

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi Penulis : teng kudarmansah@uinsu.ac.id

Abstrac. *The aim of this study is to elucidate the application of office management in enhancing educational administrative services at MTs Yp. Ummul Quraa. The method utilized in this research is descriptive research using a qualitative approach. Data were gathered through interviews, observations, and documentation. The findings of this study demonstrate that the implementation of office management at MTs Yp. Ummul Quraa is clearly evident. Concrete evidence is observed in the organization of office space, employee discipline control, efforts to strengthen communication with all relevant parties, including administrative staff, students, and alumni, as well as the completion of tasks according to each employee's responsibilities. Additionally, thorough planning in procuring office equipment and administrative supplies also supports the smooth flow of all administrative activities. Furthermore, customer satisfaction with the administrative services at MTs Yp. Ummul Quraa has met the expected quality standards, reflecting satisfactory service quality. These findings are consistent with the principles of customer satisfaction according to Philip Kotler, which encompass physical evidence, responsiveness to needs, reliability, empathy, and assurance.*

Keywords : *Office Management, Educational Administrative Services*

Abstrak. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan penerapan manajemen perkantoran dalam meningkatkan pelayanan administrasi pendidikan di MTs Yp. Ummul Quraa, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif menggunakan kualitatif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen perkantoran di MTs Yp. Ummul Quraa terlihat jelas. Bukti-bukti konkretnya terlihat dalam pengaturan ruang kantor, pengendalian disiplin pegawai, upaya memperkuat komunikasi dengan semua pihak terkait, mulai dari staf administrasi, siswa, hingga alumni, serta penyelesaian tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pegawai. Selain itu, perencanaan yang matang dalam pengadaan peralatan kantor dan kelengkapan administrasi juga mendukung kelancaran semua kegiatan administratif. Sementara itu, kepuasan pelanggan terhadap layanan administrasi di MTs Yp. Ummul Quraa telah memenuhi standar kualitas yang diharapkan, mencerminkan kualitas layanan yang memuaskan. Temuan ini konsisten dengan prinsip-prinsip kepuasan pelanggan menurut Philip Kotler, yang meliputi bukti fisik, responsif terhadap kebutuhan, kehandalan, empati, dan keyakinan.

Kata Kunci : *Manajemen Perkantoran, Pelayanan Administrasi Pendidikan*

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan manajerial, dapat menggabungkan pendekatan ilmiah dengan pengalaman praktis, sambil mencerminkan keunikan atau gaya pribadi dalam mengelola tim. Manajemen bukan hanya sekadar keterampilan, tetapi juga fondasi bagi profesi manajemen. Pendekatan ilmiah dalam manajemen menekankan pentingnya mengembangkan keterampilan

teknis, interpersonal, dan konseptual dengan pendekatan yang kreatif dan inovatif (Engkoswara & Komariah, 2012:85).

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.

Untuk memastikan tercapainya fungsi pendidikan, sekolah berupaya menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas untuk mendukung perkembangan optimal anak-anak. Selain memperbaiki kurikulum dan meningkatkan fasilitas, peningkatan manajemen perkantoran di sekolah menjadi kunci untuk efisiensi dan efektivitas dalam mengelola berbagai aspek operasional, seperti administrasi, keuangan, dan sumber daya manusia.

M. Manullang mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan (Astuti, 2017:14).

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang unik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Proses ini dilakukan oleh pihak pengelola organisasi untuk mencapai tujuan bersama dengan memanfaatkan secara optimal sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Mulyono, 2008:18).

Kantor sekolah adalah suatu unit pada sekolah sebagai suatu lembaga yang memberikan layanan ketatausahaan demi kelancaran pendidikan. Tujuan dari kantor sekolah adalah untuk menciptakan kemudahan bagi segenap bagian sekolah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dengan demikian kantor sekolah memiliki fungsi utama yaitu meringankan keseluruhan pekerjaan bagi sekolah agar bisa melaksanakan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien (Rahmawati, 2014:3).

Oleh karena itu, manajemen perkantoran merupakan proses pengelolaan informasi, pengaturan, dan penataan di suatu lembaga dengan tujuan mencapai tujuan bersama. Dengan tata kelola yang efektif, manajemen perkantoran memastikan bahwa operasional berjalan secara efisien dan efektif.

Administrasi pendidikan merupakan alat untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, keberhasilan administrasi pendidikan diukur berdasarkan proses, suasana, dan efisiensi. Efektivitas terlihat dari distribusi yang merata dari input, output berkualitas tinggi dan jumlahnya yang banyak, korespondensi antara ilmu dan kebutuhan masyarakat, serta hasil yang memadai dari lulusan. Sementara itu, efisiensi tercermin dalam motivasi belajar yang tinggi, semangat kerja yang kuat, kepercayaan dari berbagai pihak, dan

optimalisasi penggunaan waktu dan tenaga dengan hasil yang maksimal relatif terhadap sumber daya yang digunakan. Kriteria keberhasilan ini sangat penting dalam administrasi pendidikan, sehingga setiap inovasi atau implementasi harus dievaluasi berdasarkan standar ini. Pelayanan, pada dasarnya, adalah upaya yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada pelanggan yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki secara fisik (Sutopo & Suryanto, 2003:8).

Jadi pelayanan administrasi pendidikan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada seluruh warga sekolah dengan memanfaatkan sumber daya kependidikan yang dimiliki sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu jenis penelitian melalui pengamatan yang mendalam atau temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pendekatan kualitatif juga mementingkan makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu atau dalam konteks tertentu yang lebih banyak meneliti hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari (Abdullah&Saebani, 2014: 75).

Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan, sehingga diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi yang teliti dan penuh makna, namun juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka. Informasi yang didapat penulis dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan bukan angka-angka, akan tetapi berupa kata-kata atau gambaran. Data yang dimaksud berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan lainnya.

Adapun maksud dari kualitatif deskriptif adalah penelitian tentang gejala dan keadaan yang dialami sekarang oleh subjek yang akan diteliti. Penelitian jenis ini digunakan karena data yang akan dikumpulkan adalah proses bukan produk. Penelitian deskriptif kualitatif, deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Manajemen Perkantoran di MTs YP. Ummul Quraa

Manajemen perkantoran merupakan ilmu manajemen yang berkenaan dengan pelaksanaan pekerjaan perkantoran secara efisien. Dalam penelitian ini, penerapan manajemen perkantoran membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien hal ini didukung dengan

pendapat Charles O. Libbey yang mengatakan bahwa agar penerapan manajemen perkantoran dapat terlaksana dengan baik maka harus dilaksanakan berdasarkan elemen pokok yaitu:

- a. Ruang perkantoran (office space), meliputi perkiraan kebutuhan ruang, suhu, pantulan suara, fasilitas kebersihan, ruang pertemuan, system keselamatan, pemindahan kantor dan perubahan-perubahan dan pemeliharaan.
- b. Komunikasi (communications), meliputi pelayanan, telepon, papan pengumuman, dan pelayanan terima tamu.
- c. Kepegawaian perkantoran (office personnel), meliputi pelatihan, pergantian, kedisiplinan, fasilitas ruang, kenaikan pangkat, pergantian
- d. Perabotan dan perlengkapan (furniture and equipment), meliputi meja kerja, Kursi, perlengkapan arsip, perabotan fungsional, perabotan gudang, pemeliharaan dan perbaikan, lemari perbekalan dan penempatan rak.
- e. Metode (methods), meliputi pengolahan bahan keterangan, penyeledikan perkantoran, pengukur hasil kerja tulis, dan penjadwalan prosedur rutin.
- f. Warkat (records), meliputi pengkoordinasian formulir, pelayanan surat menyurat, pola surat, jadwal penyimpanan dan praktik kearsipan dan penyimpanan.
- g. Peralatan Mesin, seperti mesin hitung, mesin ketik, mesin pembukuan, perlengkapan kirim surat.
- h. Perbekalan dan keperluan tulis meliputi, barang keperluan tulis menulis, kertas surat dan formulir.
- i. Kontrol pejabat pimpinan meliputi, perencanaan organisasi, pemusatan pelayanan, perencanaan anggaran dan sebagainya (Priansa& Garnida, 2013:54).

Manajemen perkantoran merupakan aktivitas mengelola kantor melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, dengan tujuan memastikan pelaksanaan tugas-tugas secara efektif dan efisien. Implementasi manajemen perkantoran di sekolah akan memfasilitasi berjalannya kegiatan administrasi dan mendukung terlaksananya proses belajar mengajar yang kondusif, efektif, dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di MTs YP. Ummul Quraa, Penerapan Manajemen Perkantoran di MTs YP. Ummul Quraa melibatkan serangkaian langkah untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi sekolah. Langkah pertama adalah perencanaan yang teliti, yang melibatkan penyusunan rencana kerja administrasi yang terperinci untuk memastikan semua tugas dan kegiatan terjadwal dengan baik. Selanjutnya, pengorganisasian dilakukan dengan menetapkan struktur organisasi yang jelas dan pemberian tugas yang tepat kepada staf administrasi, sehingga masing-masing

memiliki tanggung jawab yang jelas. Penerapan manajemen perkantoran dilakukan dengan memastikan bahwa setiap proses administrasi, mulai dari pengarsipan dokumen hingga penjadwalan kegiatan sekolah, dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tim administrasi secara aktif terlibat dalam menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi. Dengan demikian, penerapan manajemen perkantoran di MTs YP. Ummul Quraa bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang efisien, terorganisir, dan mendukung terlaksananya kegiatan belajar mengajar dengan lancar dan efektif.

Maka dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen perkantoran yang teliti dan terencana di MTs YP. Ummul Quraa merupakan langkah penting untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi madrasah. Dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang baik, madrasah dapat menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar.

Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTs YP. Ummul Quraa

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan (servqual), yaitu sebagai berikut:

- a. Dimensi berwujud (tangibles), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi.
- b. Dimensi keandalan (reliability), untuk mengukur kemampuan organisasi atau lembaga untuk memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
- c. Dimensi daya tanggap (responsiveness), menunjukkan kesedian untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
- d. Dimensi jaminan (assurance), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya.
- e. Dimensi empati (emphaty), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan (Kompri, 2017:292).

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di MTs YP. Ummul Quraa bahwa, Pelayanan Administrasi Pendidikan di MTs YP. Ummul Quraa sangat diperhatikan dan dilakukan dengan baik. Staf administrasi di madrasah tersebut selalu siap membantu dalam berbagai urusan administratif, seperti pendaftaran siswa, pengelolaan dokumen, dan pelaporan kegiatan belajar mengajar. Mereka bertujuan untuk membuat proses administrasi menjadi lebih mudah dan efisien bagi semua pihak yang terlibat, termasuk siswa, orang tua, guru, dan staf sekolah lainnya.

Dengan adanya pelayanan administrasi yang responsif dan efektif, MTs YP. Ummul Quraa dapat memastikan bahwa operasional madrasah berjalan dengan lancar dan memenuhi kebutuhan seluruh anggota komunitas madrasah. Hal ini membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan memberikan pengalaman yang positif bagi semua yang terlibat dalam proses pendidikan di MTs YP. Ummul Quraa.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi pendidikan di MTs YP. Ummul Quraa berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional madrasah dan meningkatkan pengalaman belajar bagi semua orang di madrasah. Dengan staf administrasi yang tanggap dan efisien, proses administrasi di MTs YP. Ummul Quraa dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu, membantu mencapai tujuan pendidikan madrasah serta membuat semua orang merasa puas dan nyaman.

Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di MTs YP. Ummul Quraa

Manajemen perkantoran di sekolah menjadi landasan penting dalam memastikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada siswa, orang tua, dan staf pendidik. Dalam konteks ini, beberapa faktor mendukung telah teridentifikasi untuk meningkatkan kinerja administrasi. Pertama, penerapan teknologi informasi, seperti sistem informasi manajemen sekolah, memungkinkan akses yang mudah dan cepat terhadap data, sehingga meningkatkan akurasi dan efisiensi pengelolaan informasi. Kedua, keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih dalam bidang administrasi menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran proses administrasi. Selain itu, kebijakan dan prosedur yang jelas serta terstandar juga membantu dalam memperlancar alur kerja administrasi. Infrastruktur yang memadai, seperti ruang kantor yang nyaman dan perangkat komputer modern, juga menjadi faktor pendukung dalam mendukung efisiensi administrasi.

Namun demikian, ada pula beberapa faktor penghambat yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi. Salah satunya adalah keterbatasan dalam penggunaan teknologi, baik karena kurangnya akses maupun pemahaman yang kurang terhadap teknologi yang tersedia. Selain itu, keterbatasan jumlah dan keterampilan staf administrasi juga menjadi hambatan dalam menjalankan tugas-tugas administratif dengan efisien. Kebijakan yang tidak konsisten atau tidak terdokumentasi dengan baik juga dapat menghambat kelancaran proses administrasi. Terakhir, infrastruktur fisik yang tidak memadai, seperti fasilitas yang kurang memadai atau perangkat yang usang, juga dapat mengganggu kinerja administrasi secara keseluruhan.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Faktor pendukung dalam meningkatkan pelayanan administrasi di MTs YP. Ummul Quraa meliputi keberadaan staf administrasi yang terlatih dan berpengalaman, adopsi teknologi informasi yang memadai untuk mempermudah pengelolaan data, serta komunikasi yang efektif antara seluruh bagian di madrasah. Selain itu, dukungan dari pimpinan madrasah dalam memberikan sumber daya yang cukup dan memberi prioritas pada peningkatan pelayanan administrasi turut mendukung efisiensi. Namun, terdapat pula beberapa faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti ketidaksempurnaan sistem teknologi informasi yang digunakan, seperti seringnya terjadi gangguan sistem atau kekurangan dalam fitur yang dibutuhkan untuk mengelola administrasi secara efisien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan administrasi di MTs YP. Ummul Quraa memerlukan upaya untuk memaksimalkan faktor pendukung yang telah diidentifikasi, seperti meningkatkan pelatihan bagi staf administrasi, mengadopsi teknologi informasi yang lebih canggih, dan meningkatkan komunikasi antar bagian di madrasah. Selain itu, dukungan yang kuat dari pimpinan madrasah juga perlu dipertahankan untuk memastikan tersedianya sumber daya yang cukup dan penekanan pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Di sisi lain, upaya juga perlu dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat, terutama dengan memperbaiki madrasah teknologi informasi agar lebih handal dan stabil dalam mengelola administrasi sekolah. Dengan demikian, madrasah dapat menghadirkan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan berkualitas bagi seluruh pihak-pihak terkait di MTs YP. Ummul Quraa.

KESIMPULAN

Dapat di tarik kesimpulan bahwa penerapan manajemen perkantoran membuktikan pentingnya langkah-langkah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang teliti untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi sekolah. Dengan melibatkan staf administrasi yang bertanggung jawab dan terlatih, serta adopsi teknologi informasi yang memadai, madrasah dapat menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar. Selain itu, pelayanan administrasi yang responsif dan efektif juga memainkan peran krusial dalam menjaga operasional madrasah yang lancar, memberikan pengalaman belajar yang positif, dan memenuhi kebutuhan seluruh anggota komunitas madrasah.

Meskipun demikian, upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi di MTs YP. Ummul Quraa perlu memperhatikan faktor pendukung dan penghambat yang telah

diidentifikasi. Maksimalkan faktor pendukung seperti pelatihan bagi staf administrasi, adopsi teknologi informasi yang canggih, dan komunikasi yang efektif antar bagian di madrasah. Sementara itu, mengatasi faktor penghambat seperti perbaikan sistem teknologi informasi dan peningkatan jumlah serta keterampilan staf administrasi menjadi kunci dalam memastikan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan berkualitas bagi seluruh pihak terkait di MTs YP. Ummul Quraa.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi & Saebani, Beni Ahmad. 2014. *“Metode Penelitian Ekonomi Islam”*. Bandung : Pustaka Setia.
- Astuti. 2017. *“Peran Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa Madrasah Aliyah Muhammadiyah Palampang Bulukuma”*. Skripsi. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar.
- Engkoswara & Komariah, Aan. 2012. *“Administrasi Pendidikan”*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kompri. 2017. *“Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah, Pendekatan Teori Untuk Praktik Profesional “*. Jakarta: Kencana.
- Mulyono. 2008. *“Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan “*. Jakarta: Ar-Ruxz Media.
- Priansa, Donni Juni & Garnida, Agus. 2013. *“Manajemen Perkantoran: efektif, efisien dan profesional “*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati. 2014. *“Manajemen Perkantoran”*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutopo & Suriyanto. 2003. *“Pelayanan Prima”*. Jakarta: LAN-RI.