



Vol. 03 No. 01 (2024) : 403-409

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>

## MANAJEMEN LAYANAN MADRASAH ALIYAH RAUDHATUL QUR'AN PAYARAMAN OGAN ILIR SUMATERA SELATAN

**Muhammad Syafi'i<sup>1</sup>**

<sup>1-4</sup>Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: allamunjanie@gmail.com

### *Abstract*

Public services in the education sector are still homework that has not been completed in Indonesia. Law Number 20 of 2003 concerning the National Education System mandates that national education must be able to guarantee equal distribution of educational opportunities and improve the quality and relevance of education to face the challenges of changes in local and national life. , and global. Improving the quality of public services is the right strategy for planning to solve public service problems by improving the performance of government agencies, the human resource capacity of the apparatus by improving education and training. The target is to provide public services that are accurate, fast, free of charge, and satisfy the public as consumers. Services are basically provided on the basis of convenience between service providers and recipients of public services. Service standards really need to be maintained by service providers, and must be known by service recipients.

**Keywords:** *Service Management*

### **Abstrak**

Pelayanan publik dalam sektor pendidikan masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan di Indonesia, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan strategi yang tepat untuk rencana pemecahan masalah pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja instansi pemerintah, kapasitas SDM aparatur dengan menyempurnakan pendidikan dan pelatihan. Sasarannya adalah terselenggaranya pelayanan publik yang tepat, cepat, bebas biaya, dan memuaskan masyarakat sebagai konsumen. Pelayanan pada dasarnya diselenggarakan dengan dasar kenyamanan antara penyelenggara layanan dengan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan sangat perlu dijaga oleh penyelenggara layanan, serta wajib diketahui oleh penerima layanan.

**Kata Kunci:** *Manajemen Layanan*

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan saat ini telah membawa para pelaku dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat, Madrasah Aliyah sebagai institusi penyelenggara pendidikan formal merupakan salah satu industri jasa penting, karena tidak hanya sekedar menyelenggarakan jasa pendidikan tetapi juga harus berusaha dapat memenuhi harapan orang tua atau masyarakat yang menyekolahkan anak-anaknya dengan tujuan dapat mengembangkan potensi dirinya supaya mampu bersaing dalam meraih ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, pengelola institusi pendidikan harus terus berusaha supaya mutu layanan pendidikan yang dikelolanya sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. (Irawan et al., 2022)

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur serta mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah mencangkan sebuah strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, serta peran masyarakat. Salah satu strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik serta efektif dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, serta bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, Tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah serta rakyat untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. (Pasya et al., 2022)

Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan. Reformasi pelayanan publik adalah sesuatu yang sangat mungkin dilakukan sejauh ada kepedulian dari semua pemangku kepentingan untuk mewujudkannya. Bahkan dilihat dari urgensinya, reformasi pelayanan publik adalah sebuah keniscayaan apabila Indonesia ingin memiliki kemampuan untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradab.

Pemerataan pelayanan pendidikan di Indonesia perlu diarahkan pada pendidikan Yang transparan berkeadilan dan demokratis (democratic education). Hal tersebut harus dikondisikan dalam lingkungan keluarga,

madrasah dan masyarakat. Dalam hal ini , madrasah sebagai sebuah masyarakat kecil (mini society) yang merupan wahana pengembangan peserta didik, dituntut untuk menciptakan iklim pembelajaran yang demokratis (democratic instruction), agar terjadi proses belajar yang menyenangkan (joyfull learning).(Anwar et al., 2021)

Kepala Madarasah sebagai supervisor, ia harus mampu melakukan pengawasan dan pengendalian untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Pengawasan dan pengendalian merupakan kontrol agar kegiatan pendidikan di Madarasah terarah pada tujuan yang ditetapkan. Pengawasan dan pengendalian merupakan tindakan preventif untuk mencegah agar para tenaga kependidikan tidak melakukan penyimpangan dan lebih hati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya.(Fauzi et al., 2021)

Pelayanan publik dalam sektor pendidikan masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan di Indonesia, Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Usaha untuk memenuhi amanat undang-undang tersebut dilakukan melalui program Wajib Belajar 9 Tahun. Namun kondisi yang ada saat ini, partisipasi pendidikan masyarakat cenderung menurun seiring dengan meningkatnya jenjang pendidikan. Angka partisipasi masyarakat pada jenjang pedidikan dasar lebih tinggi dibandingkan dengan jenjang pendidikan menengah. Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan mengembangkan rintisan program Wajib Belajar 12 Tahun. Salah satu tujuan program tersebut adalah memberikan kesempatan kepada seluruh masyarakat terutama yang tidak mampu secara ekonomi untuk mendapatkan layanan pendidikan jenjang menengah khususnya SMA.(Sukatin et al., 2022)

Untuk mencapai tujuan program Untuk mencapai tujuan program Wajib Belajar 12 Tahun, pemerintah telah menyiapkan program Bantuan Operasional Sekolah. Salah satu tujuan program BOS SMA ini adalah membantu sekolah untuk memenuhi biaya operasional non-personalia. Program Dana Bos ini sudah dilaksanakan. Akan tetapi, secara faktual implementasi dana tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sektor pendidikan belum diketahui. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan strategi yang tepat untuk rencana pemecahan masalah pelayanan publik dengan meningkatkan kinerja instansi pemerintah, kapasitas SDM aparatur dengan menyempurnakan pendidikan dan pelatihan. Sasarannya adalah

terselenggaranya pelayanan publik yang tepat, cepat, bebas biaya, dan memuaskan masyarakat sebagai konsumen.(Pasya et al., 2022)

Definisi prosedur pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga mewujudkan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Sementara itu, ahli lain berpendapat prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Ibnu Syamsi, 1994:16). Prosedur pelayanan merupakan serangkaian tata kerja yang sudah terencana atau sudah menjadi pola urutan yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Menurut Moekijat prosedur perkantoran yang baik mempunyai kriteria sebagai berikut:

1. Mengakibatkan bekerjanya kantor lebih lancar (yakni aliran pekerjaan menjadi lebih baik).
2. Memberikan pengawasan yang lebih baik terhadap apa yang dilakukan serta bagaimana melakukan.
3. Mengakibatkan penghematan-penghematan dalam biaya tetap dan pengeluaran-pengeluaran umum.
4. Mengakibatkan koordinasi yang lebih baik antara departemen-departemen berlainan.
5. Membantu dalam latihan pegawai baru.
6. Berhubungan dengan formulasi-formulasi perkantoran, alat-alat pekerjaan tata usaha penting.

Prosedur juga memiliki sifat yang stabil di satu pihak dan fleksibel di pihak lain. Menurut Ibnu Syamsi yang dimaksud adalah, ada sebagian dari langkah yang bagaimanapun harus diikuti sepenuhnya, bahkan ada juga sebagian kecil langkah yang bisa luwes cara penerapannya dengan melihat situasi dan kondisinya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode yang lebih menitikberatkan pada penggunaan model pendekatan yang menitikberatkan pada isi kajian atau *content analysis*. Pembahasan dan pengumpulan data oleh penulis dilakukan melalui berbagai media, baik cetak maupun elektronik, seperti buku, e-book, jurnal ilmiah, dan sebagainya. Dengan menggunakan teks bacaan penulis membaca, mencatat, memahami, dan mengkaji secara mendalam terkait informasi yang diperoleh, sehingga akan memudahkan

dalam penyusunan tulisannya. Pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif dimana langkah pertama adalah mencari informasi dan mendeskripsikannya, kemudian mengumpulkan data secara sistematis, kemudian menjelaskannya secara deskriptif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kepustakaan karena menitikberatkan pada data yang dikumpulkan dari sumber kepustakaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bergerak sendirian. Proses pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam suatu birokrasi pemerintahan terkadang mengalami penilaian yang beragam dari segi kualitasnya, ada yang mengatakan kualitasnya tinggi bahkan ada pula yang mengatakan kualitasnya rendah. Namun hal ini tidak menjadikan alasan utama untuk tetap melakukan perubahan yang mungkin terjadi didalam paradigma pelayanan yang selama ini menempatkan aparat dengan birokrasinya pada posisi yang harus dilayani, namun harus berubah kepada paradigma yang menempatkan pengguna jasa pada posisi yang lebih tinggi.

Pelayanan pada dasarnya diselenggarakan dengan dasar kenyamanan antara penyelenggara layanan dengan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan sangat perlu dijaga oleh penyelenggara layanan, serta wajib diketahui oleh penerima layanan. Karena itu penerima layanan harus memahami segala hal yang berkaitan dengan pelayanan. Prosedur pelayanan yang harus diketahui oleh seluruh pegawai atau penyedia pelayanan harus dipahami dengan betul-betul agar terciptanya sebuah pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Konsep manajemen sangat perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik mulai dari pelaksanaan sampai pengawasannya. Bagaimana pelayanan tersebut terlaksana dengan baik tergantung pada penyedia layanan tersebut. Standar Operasional Prosedur juga sangat diperhatikan dalam pelayanan karena itu merupakan suatu dasar yang sangat penting agar terciptanya layanan yang efektif dan efisien.

Berkaitan dengan hal tersebut dalam pelaksanaan program Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Raudhatul Qur'an ini masih sangat banyak permasalahan yang sampai hari ini mungkin belum bisa terselesaikan sehingga manajemen pelayanan publik belum bisa terlaksana. Pelaksana pelayanan dalam hal ini sebagai tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan yang akan diselenggarakan. Dalam hal manajemen kinerja penyedia layanan sangat diukur terutama dalam hal empati yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Empati sangat penting serta berpengaruh bagi manajemen pelayanan Layanan Madrasah Aliyah Raudhatul Qur'an. Empati merupakan usaha dari pihak penyedia layanan untuk mengenal serta memahami kebutuhan pelanggan atau menaruh perhatian kepada mereka secara individual. Bentuk Empati dalam pelayanan juga dapat diwujudkan dalam berusaha membantu dan memecahkan suatu masalah secara spontan serta senang hati.

Daya tanggap yang dimiliki oleh penyedia layanan juga sangat mempengaruhi kualitas dari manajemen dari pelayanan yang disediakan. Daya tanggap atau responsivitas dari penyedia layanan sangat berpengaruh terutama dalam membantu penerima layanan untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap sebagai contoh pengaduan dari penerima layanan tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan penerima layanan.

Lalu kehandalan, kehandalan ini merupakan suatu unsur pelayanan yang bisa dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan efektif dan efisien. Kehandalan disini juga meliputi mengikuti atau tidaknya instruksi, inisiatif, hati-hati, kerajinan. Kehandalan penyedia layanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian mengenai prosedur, biaya, dan kesesuaian pelayanan dengan informasi yang diberikan sehingga penerima layanan puas dengan pelayanan yang diterima. Lalu dalam hal komunikasi juga sangat perlu diperhatikan oleh penyedia layanan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan. Karena komunikasi ini merupakan suatu hal yang mendasar dalam menjalankan sebuah pelaksanaan terutama dalam hal pelayanan. Komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu kepuasan yang diberikan penyedia kepada penerima layanan dan ini akan sangat berpengaruh kepada kualitas manajemen pelayanan yang akan diberikan.

Adanya kuantitas kerja pada penyedia layanan juga perlu diperhatikan dalam manajemen pelayanan. Kuantitas kerja meliputi output, yang perlu diperhatikan bukan hanya output rutin, tapi juga seberapa cepat bisa menyelesaikan pekerjaan. Sebuah manajemen tidak akan bisa terlaksana dengan baik jika hal-hal terkecil saja tidak bisa diselesaikan. Dalam hal ini perlu

adanya sebuah tindakan untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik yang ada di Indonesia.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas sangat jelas bahwa masih banyaknya kekurangan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan Layanan Madrasah Aliyah Raudhatul Qur'an. Efektivitas pelaksanaan kebijakan pelayanan Layanan Madrasah Aliyah Raudhatul Qur'an.dalam pelaksanaan masih belum tercapai secara maksimal. Hal yang sangat disorot adalah dari kualitas kinerja pegawai yang dirasa masih sangat jauh dari kata baik. Kurangnya pemahaman tentang standar operasional yang ada menjadi salah satu tantangan yang harus dibenahi bersama dalam pelaksanaan pelayanan Madrasah Aliyah Raudhatul Qur'an.ini. Harus adanya sebuah sistem yang mengatur tentang upaya dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik ini agar penerima layanan dapat merasa nyaman ketika diberika pelayanan oleh para penyedia layanan..

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M., Warisno, A., & Hidayah, N. (2021). IMPLEMENTASI MANAJEMEN BERBASIS MADRASAH DALAM UPAYA PENINGKATAN MUTU PEMBELAJARAN. *Jurnal Mubtadiin*, 7(02), 46–70. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/mubtadiin>
- Fauzi, M., Warisno, A., & Nur. (2021). PELAKSANAAN SUPERVISI KEPALA MADRASAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA GURU. *Jurnal An-Nur*, 7(2), 68–89.
- Irawan, T., Fauzi, M., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Manajemen Layanan Madrasah Aliyah Nurussalam Sidogede Ogan Komering Ulu Timur Sumatera Selatan. *Jurnal Mubtadiin*, 8(2), 46–74. <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/mubtadiin>
- Pasya, R. A., Rifa'i, M., & Azijah, D. N. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2022(12), 478–483.
- Sukatin, Nuraini, Cahya Azzahra, A., Rahma Yunita, F., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 70–78.