

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PERKANTORAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA DI MTsN 1 JOMBANG

Fadhil Ismail¹, Abdullah Aminuddin Aziz²

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang ¹², Indonesia

fadhilisme1102@gmail.com¹, abduallahaziz@unhasy.ac.id²

Informasi Artikel	Abstract
<p>Vol: 1 No : 1 Januari 2025 Halaman : 38-46</p> <p>Keywords: <i>Office Management Quality</i> <i>Excellent Service</i></p>	<p>This study discusses the Implementation of Office Management in Improving Excellent Service Quality at MTsN 1 Jombang. Office management is very important in educational institutions, so good and effective office management is needed and provides excellent service results in the public domain. Service is one of the main pillars that can influence the quality of an educational institution. Because the public directly assesses the quality of service at the educational institution. From the problems above, the author examined the Implementation of Office Management in Improving the Quality of Excellent Service at MTsN 1 Jombang. The research uses a descriptive type of research with a qualitative approach. As for data and data sources. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use: data reduction, data presentation, and conclusion. The research results show that: 1) Office management implemented at MTsN 1 includes office planning, office organization, office leadership, effective communication, office procedures, office layout, office control. 2) The excellent service quality at MTsN 1 Jombang can be identified through five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. 3) Implementation of office management in improving the quality of excellent service, namely digitizing office management such as optimizing madrasah websites, social media and the SiMapel application and providing One Stop Integrated Services (PTSP) which includes administrative services, academic services and equipment services.</p>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang. Manajemen perkantoran merupakan hal yang sangat penting di dalam lembaga pendidikan, maka diperlukan pengelolaan perkantoran yang baik dan efektif serta memberikan hasil pelayanan prima yang baik di ranah publik. Pelayanan merupakan salah satu pilar utama yang dapat mempengaruhi kualitas sebuah lembaga pendidikan. Karena publik yang langsung menilai bagaimana kualitas pelayanan di lembaga pendidikan tersebut. Dari permasalahan diatas peneliti meneliti tentang implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang. Penelitian menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun data dan sumber data. teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan: reduksi data, penyajian data, dan pemberian kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Manajemen perkantoran yang diterapkan di MTsN 1 meliputi perencanaan perkantoran, pengorganisasian kantor, kepemimpinan kantor, komunikasi efektif, prosedur perkantoran, tata letak kantor, pengendalian perkantoran. 2) Kualitas pelayanan prima yang ada di MTsN 1 Jombang dapat diketahui melalui lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik). 3) Implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima yaitu Digitalisasi manajemen perkantoran seperti pengoptimalan website madrasah, sosial media dan aplikasi SiMapel dan pengadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang didalamnya terintegrasi dari bagian pelayanan administrasi, pelayanan kepegawaian dan pelayanan perlengkapan.

Kata Kunci: Manajemen Perkantoran, Kualitas, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Saat ini, lembaga pendidikan Islam disini telah mengalami perkembangan besar dalam upaya mereka untuk mencapai standar pendidikan yang lebih baik. Jumlah madrasah yang bernaung di bawah

kementerian agama saat ini adalah indikator sederhana yang dapat digunakan untuk mengukur kemajuan pendidikan institusi pendidikan Islam. (Ahyani, E., & Saimima, M. S. (2023).

Tantangan yang dihadapi terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Permasalahan yang muncul juga menjadi semakin kompleks. Selain itu, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan bermutu meningkat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) berkewajiban agar selalu memenuhi tuntutan tersebut, karena tuntutan tersebut adalah hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi, terutama di bidang pelayanan pendidikan. (Ladzi Safroni, 2012)

Dunia pendidikan harus cepat merespon dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi di era modern saat ini, yang mana setiap ruas di dalamnya harus diatur dan dikelola secara efektif dan efisien dengan proses manajemen berbasis teknologi yang baik serta menghasilkan kualitas pelayanan pendidikan yang baik. Tidak bisa dipungkiri keefektifan beberapa sub-sub manajemen di dalam lembaga pendidikan juga menjadi faktor utama yang mendasari atas berhasilnya proses pendidikan di lembaga pendidikan, salah satunya manajemen perkantoran dan kualitas pelayanan prima bidang tata usaha di madrasah.

Manajemen perkantoran, menurut Mills dalam Khaerul Umam, adalah seni membimbing karyawan kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungan mereka untuk mencapai tujuan tertentu. (Khaerul Umam, 2014)

Manajemen perkantoran madrasah dikatakan penting dikarenakan melalui perkantoranlah proses pendidikan itu mulai dikelola secara administratif dan dari kantornlah penunjang pembelajaran berbasis administratif menyertai pembelajaran di dalam kelas. Oleh karena itu, tulisan ini akan melihat bagaimana manajemen perkantoran diterapkan di lembaga pendidikan Islam, dengan madrasah sebagai fokus utama. Kajian ini akan melihat bagaimana manajemen perkantoran membantu meningkatkan kualitas pelayanan prima di lembaga pendidikan Islam yang unggul.

Maka dari itu, peneliti tertarik meneliti terkait manajemen perkantoran madrasah dalam peningkatan pelayanan prima bidang tata usaha. Hal ini sangatlah penting dan dibutuhkan dalam lembaga pendidikan sebagai faktor pendukung kelembagaan agar terwujudnya efisiensi lembaga pendidikan yang dapat menjadikan madrasah tersebut memiliki mutu yang unggul.

Dari permasalahan tersebut peneliti memfokuskan pada implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang.

METODE

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif sesuai dengan kajian penelitian. Sumber data dan informasi penelitian diambil peneliti langsung di lokasi penelitian dengan cara melakukan pengambilan data wawancara kemudian peneliti mendengarkan dan aktif mengamati serta memproses hasil data wawancara yang telah di dapat mengenai implementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang. Peneliti mendapatkan data melalui wawancara dengan kepala madrasah, kepala tata usaha, staf tata usaha administrasi umum madrasah, guru, dan siswa. Peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi yang cermat tentang data yang mendukung penelitian di lokasi penelitian.

Data yang telah dikumpulkan kemudian di analisis dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknis. Lokasi penelitian di MTsN 1 Jombang yang beralamat di Jl. Prof. Moh. Yamin 56, Kec. Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61471. Kemudian peneliti mengumpulkan data yang lengkap dan akurat. Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, langkah paling strategis dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. (Sugiyono, 2008)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Manajemen Perkantoran di MTsN 1 Jombang

Menurut George R Terry manajemen adalah usaha-usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terdahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Fungsi-fungsi manajemen yang menunjang pengelolaan lembaga pendidikan menurut para ahli meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) dan evaluasi (*evaluating*).

Menurut Ramayulis dalam Saefullah istilah manajemen dalam al-quran disebut *at- tadbir*, hal tersebut biasa dipakai dengan istilah *mudabbir* yang artinya pengelola, pengatur, dan pengatur urusan di pondok pesantren. (Saefullah, 2014) Kata tersebut disebutkan dalam Al- Quran terdapat pada QS. As-Sajdah 32 yang berbunyi: (Abuddin Nata, 2016)

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

5. Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (segala urusan) itu naik kepada-Nya (605) pada hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.

605) Yang dimaksud urusan itu naik kepada-Nya adalah beritanya dibawa oleh malaikat. Ayat ini merupakan tamsil bagi kebesaran Allah Swt. dan keagungan-Nya.

Menurut Abuddin Nata kata *yudabbiru* dalam ayat diatas memiliki makna mengatur, mengurus, me-*manage*, mengarahkan, membina, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi. Dari kata tersebut muncul istilah *tadbir* yang berarti pengaturan dalam bahasa manajemen berarti pengorganisasian.⁸ Definisi Manajemen Perkantoran, menurut Wiliam Leffingwell dan Edwin Robinson dalam Khaerul Umam yakni "*Office management as a function, is the branch of the art and science of management which is concerned with the efficient performance of office work, whenever and wherever that work is to be done*" "Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi, merupakan suatu cabang seni dan ilmu manajemen yang berkaitan dengan efisiensi pelaksanaan pekerjaan kantor, kapan pun dan di mana pun pekerjaan itu harus dilakukan".

Menurut Mills dalam Khaerul Umam, manajemen perkantoran merupakan seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungannya demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Agar penerapan manajemen perkantoran berhasil, tujuh prinsip utama yang dinyatakan Charles O. Libbey dalam Gie harus diterapkan yakni *Office Space* (Ruang Perkantoran), *Communications* (Komunikasi), *Office Personnel* (Kepegawaian Perkantoran), *Furniture and Equipment* (Perabotan dan Perlengkapan), *Methods* (Metode), *Records* (Warkat), *Executive controls* (Kontrol Pejabat Pimpinan) (T.L Gie, 2009)

Pada intinya fungsi-fungsi manajemen perkantoran ialah POAC yang dirumuskan secara rinci menjadi prinsip-prinsip manajemen perkantoran diantaranya yakni: (Wildan Zulkarnain dan Bambang Sumarsono, 2018)

a.) Perencanaan perkantoran

Perencanaan, menurut Bintoro Tjokroamidjojo dalam Badrudin, adalah proses menyusun secara sistematis kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu¹¹. Sesuai hasil observasi di lapangan yang peneliti temukan bahwa kegiatan perencanaan kantor yang sistematis sudah dilakukan oleh MTsN 1 Jombang dengan dibuktikannya *file* yang dikirim via *WhatsApp* ke peneliti terkait dengan rencana/program perkantoran dan target-target yang akan dilaksanakan selama periode yang telah disepakati.

Perencanaan tersebut diantaranya berupa perencanaan skala harian seperti melayani setiap tamu madrasah, memproses dan mengarsip surat keluar masuk, perencanaan skala bulanan seperti mengisi data siswa dan guru (EMIS), perencanaan skala tahunan seperti membuat laporan pertanggungjawaban setiap tahunnya. Artinya bahwa pihak madrasah sudah merencanakan dan mempersiapkan dengan seksama melalui perencanaan perkantoran kegiatan pelayanan yang ada di MTsN 1 Jombang dengan matang sesuai dengan target yang disepakati bersama.

b.) Pengorganisasian kantor

Setelah proses perencanaan kantor maka proses selanjutnya juga ada pengorganisasian kantor, pengorganisasian kantor juga penting di dalam sebuah madrasah.

Sesuai hasil observasi yang ditemukan peneliti di lapangan adalah pihak MTsN 1 Jombang juga sudah melakukan proses pengorganisasian kantor yang baik, terutama di bidang pelayanan terbagi atas keahlian dan kompetensi masing-masing. Pengorganisasian perkantoran di MTsN 1 Jombang meliputi Kepala Tata Usaha oleh Khoiru Ummatin, Staff TU Administasi Keuangan oleh Sayyidah, , Staff Administrasi Umum oleh Qotrotunnada dan Azriati , Staff Administrasi Kesiswaan oleh Fiki Rahmawan, Staff Administrasi Kepegawaian Marshanda Andriani Whisnutama, Staff Operator Madrasah (IKN) oleh Erik Sudarmawan. Tak hanya itu, seluruh pegawai di MTsN 1 Jombang juga di fasilitasi dengan fasilitas yang cukup dan memadai, hal itu juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan proses pelayanan dengan baik dan cepat.

c.) Kepemimpinan kantor

Dalam sebuah organisasi perkantoran madrasah dibutuhkan sosok manajer yang memiliki jiwa *leadership* yang baik. Terlepas dari adanya rencana yang sistematis dan SDM perkantoran yang terorganisir, maka juga diperlukan juga manajer kantor yang jiwa kepemimpinannya yang bagus.

Hal tersebut juga dilakukan oleh Kepala TU MTsN 1 Jombang dengan baik. Beliau selaku pimpinan memimpin kegiatan perkantoran dengan sangat baik, karena dibawah kepemimpinannya yang seringkali terjun ke lokasi pelayanan langsung guna mengecek keadaan di lobby PTSP. Karena meskipun beliau sebagai KTU beliau merupakan seseorang faham dan yang bisa mengkomando jalannya perkantoran sesuai dengan tupoksi dan SOP nya masing-masing. Dan KTU harus memiliki jiwa kepemimpinan yang baik dan dapat mengayomi di lingkungan kantor madrasah.

Sebagai manajer perkantoran yang bagus, juga harus memiliki cara komunikasi yang baik dan efektif guna memberikan efisiensi pelayanan yang tidak mengecewakan. Komunikasi yang efektif merupakan alat utama dalam sebuah proses manajemen perkantoran maka komunikasi yang efektif juga perlu diperhatikan dan harus dimiliki setiap pegawai perkantoran madrasah.

d.) Komunikasi efektif perkantoran

Soewarno Handaya Ningrat mengemukakan komunikasi adalah proses interaksi saling pengertian satu sama lain yang dikehendaki oleh seorang yang dimaksud. (Soewarno, Handaya Ningrat , 2012)Maka sesuai dengan pengertian tersebut bisa dilihat bahwa komunikasi antar pegawai atau komunikasi pegawai ke customer/tamu sangat perlu diperhatikan karena komunikasi yang efektif dapat menunjang kualitas jalannya pelayanan yang ada di perkantoran madrasah.

Sesuai hasil observasi yang peneliti temukan di lapangan bahwa pegawai MTsN 1 Jombang sudah melaksanakan komunikasi yang efektif antar pegawai dan komunikasi dengan customer/tamu sehingga pelayanan disana dalam penyambutan tamu juga sangat ramah dan proses administrasi berjalan efektif karena adanya komunikasi yang efektif yang terbangun

e.) Pekerjaan kantor

Bicara persoalan mengenai perkantoran madrasah pastinya tak jauh dari proses penggarapan administasi madrasah dan pelayanan. Dalam Donni Juni P, William

H. Lefingwell dan Edwin Robinson mengatakan bahwa pekerjaan kantor meliputi menerima, mengirim, dan menyangkut tugas perkantoran, membuat surat menyurat, mengurus, membagi, dan mengirim

surat-surat, mengumpulkan perhitungan yang belum diselesaikan, dan kearsipan. (Doni Juni Priansa, 2017)

Sesuai hasil observasi di lapangan peneliti mendapat temuan jika pekerjaan perkantoran yang dilakukan oleh pegawai tata usaha MTsN 1 Jombang diantaranya meliputi penanganan surat masuk dan keluar, penanganan masalah administrasi madrasah baik siswa atau guru, pembuatan surat dinas, penyimpanan arsip, stempel dan penandatanganan, penyimpanan surat arsip, menerima dan melayani tamu dengan baik

f.) Tata letak kantor

Meningkatkan kualitas pelayanan tak hanya melalui penerapan fungsi manajemen perkantoran yang efektif dan efisien belaka, tetapi dari segi fasilitas dan tata letak kantor juga sangat berpengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan di MTsN 1 Jombang karena Tata ruang kantor madrasah sangat memengaruhi efisiensi operasi.

Sesuai hasil temuan di lapangan peneliti mendapat temuan jika bentuk tata ruang kantor di MTsN 1 Jombang adalah bentuk *close plan office* atau tertutup dengan dinding lobby PTSP, di dalam kantornya tertata dengan bersih, rapi dan pencahayaan yang masuk juga baik serta penyusunan alat-alat perabotan disusun dengan baik. Tetapi minimnya *office interior* tambahan seperti tanaman hias, lukisan, dan sebagainya di bagian lobby Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) guna menambah nilai estetika perkantoran.

g.) Prosedur perkantoran

Biasa disebut dengan istilah SOP (*Standart Operational Procedure*) pelayanan perkantoran sudah diterapkan dengan baik sesuai kepentingan tamu terhadap madrasah.

h.) Pengendalian perkantoran

Ketika proses manajemen perkantoran berjalan dengan baik, maka diperlukan konsistensi dalam melaksanakan proses manajemen perkantoran yang baik. Fungsi pengendalian merupakan hal yang harus dilakukan juga oleh manajer perkantoranmadrasah agar proses manajemen perkantoran bisa di kendalikan sesuai dengan standart kualitas manajemen terutama perihal pelayanan.

George R. Terry mengatakan pengendalian adalah proses menentukan apa yang harus dilakukan, yaitu standar, menilai pelaksanaan, dan melakukan perbaikan apabila diperlukan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana dan sesuai dengan standar.¹⁴

Sesuai hasil temuan di lapangan peneliti mendapat temuan jika pengendalian (*controlling*) yang dilakukan oleh manajer perkantoran di MTsN 1 Jombang dengan melakukan kegiatan supervisi perkantoran oleh kepala madrasah, pengendalian harian dengan mendatangi kantor setiap hari dengan instrument supervise perkantoran dan menanyakan apakah ada hal yang bisa dibantu dan diselesaikan oleh kepala madrasah serta lewat forum rapat mingguan saat apel pagi.

i.) Peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas layanan kantor merupakan upaya terobosan yang dilakukan pihak madrasah melalui perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantornya terhadap tamu seperti pelayanan tamu yang membutuhkan informasi terkait madrasah atau pelayanan terkait pembantuan administrasi madrasah. Sesuai hasil temuan peneliti di lapangan di MTsN 1 Jombang sudah melakukan peningkatan kualitas layanan kantor berupa adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Digitalisasi Pelayanan Informasi berbasis Website dan Sosial Media, PPDB Online, Digitalisasi Pelayanan Informasi Siswa berbasis aplikasi SiMapel.

Dari fungsi diatas menunjukkan bahwa penerapan konsep manajemen perkantoran yang dilakukan oleh pihak MTsN 1 Jombang terbilang efektif dan efisien terhadap lingkup perkantoran madrasah.

B. Kualitas Pelayanan Prima di MTsN 1 Jombang

Di MTsN 1 Jombang pelayanan prima madrasah terbagi atas tiga pelayanan yaitu pelayanan kepegawaian, pelayanan perlengkapan, pelayanan kesiswaan. Kualitas pelayanan di MTsN 1 Jombang dapat dinilai dari beberapa dimensi menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan sebagai berikut: (Kompri, 2017)

a.) *Realibility* (kehandalan)

Dibuktikan dengan memposisikan pegawai administrasi yang kompeten dan professional sesuai dengan kemampuan profesionalnya masing-masing, mengingat pelayanan di MTsN 1 Jombang terbagi atas pelayanan kepegawaian, pelayanan administrasi dan pelayanan sarana dan prasarana.

b.) *Responsiveness* (daya tanggap)

Bisa dilihat bahwa daya tanggap pelayan pegawai di MTsN 1 Jombang yakni baik, tidak lambat dan tidak perlu menunggu lama. Dalam melayani juga tidak terlalu cepat kategori normal. Pegawai dapat segera menyelesaikan ketika persyaratan sudah terpenuhi.

Assurnace (jaminan)

Pihak madrasah juga mewajibkan pegawai nya untuk bersikap pelayanan prima ketika ada tamu yang datang, karena pihak MTsN 1 Jombang menjamin bahwa pihaknya akan melayani dengan sepenuh hati tamu sesuai dengan kepentingan tamu ketika di madrasah.

c.) *Emphaty* (empati)

Tenaga administrasi di MTsN 1 Jombang yang bertanggung jawab untuk mengelola madrasah dan memenuhi kebutuhan siswa dapat berkomunikasi dengan baik serta berempati terhadap tamu yang dilayani dalam artian melayani memahami tamu dengan sepenuh hati.

d.) *Tangibles* (bukti fisik)

Untuk mengukur bagaimana fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi. Dibuktikan dengan pihak madrasah sudah menunjang pelayanan prima di madrasah dengan baik, dibuktikan dengan penyediaan fasilitas dan alat-alat administrasi seperti adanya lobby PTSP, sofa dan meja tamu, meja resepsionis, PC, printer, Wi-Fi, Air Conditioner dan lain-lain, hal tersebut cukup dan memadai serta dapat mempercepat kinerja pelayanan.

Tak hanya itu, menurut Atep Adya Barata konsep pelayanan terdiri dari: (Atep Adya Barata, 2020)

a. *Attitude* (Sikap)

Attitude adalah sebuah perilaku yang harus ditampakkan ketika menghadapi pelanggan. Sesuai dengan hasil temuan di lapangan pegawai tata usaha di MTsN 1 Jombang bersikap sopan dan rama terhadap siswa/I atau tamu.

b. *Ability* (Kemampuan)

Terdiri dari pengetahuan dan kemampuan tyang mutlak diperlukan untuk menunjang peningkatan pelayanan prima terutama di lembaga pendidikan.

c. *Attention* (Perhatian)

Sebuah sikap kepedulian penuh atas pelanggan/tamu baik yang berhubungan dengan perhatian atas kebutuhan dan keinginan tamu maupun pemahaman atas kritik dan saranya.

d. *Action* (Tindakan)

Tindakan nyata yang harus dilakukan pegawai madrasah guna menunjang pelayanan di madrasah. Penampilan seseorang pegawai madrasah, baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik.

e. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung jawab merupakan suatu sikap keperpihakan kepada tamu sebagai bentuk rasa kepedulian untuk menghindari kerugian atau ketidakpuasan tamu terhadap lembaga pendidikan.

Jadi semua jasa pelayanan prima yang ada di MTsN 1 Jombang harus dilakukan sesuai konsep pelayanan prima yang ada secara maksimal guna meningkatkan citra pelayanan yang baik di masyarakat madrasah.

C. Implementasi Manajemen Perkantoran dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima di MTsN 1 Jombang

Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti, implementasi manajemen perkantoran disana yang berfokus pada pelayanan prima memiliki beberapa hal dalam meningkatkan kualitas pelayanan perkantoran madrasah diantaranya:

a. Digitalisasi Manajemen Perkantoran

Digitalisasi manajemen perkantoran yang berupa semua data madrasah terkait guru, pegawai dan siswa *include* jadi satu di dalam *database* madrasah serta pembuatan website dan aplikasi SiMapel. Perubahan proses manajemen perkantoran yang konvensional ke arah digitalisasi manajemen perkantoran merupakan bukti adanya pembaharuan sistem yang dilakukan oleh MTsN 1 Jombang guna meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Proses digitalisasi manajemen perkantoran atau biasa disebut dengan sistem informasi manajemen perkantoran (SIMP). Menurut Raymond SIM dalam perkantoran merupakan sistem berbasis computer yang menyediakan informasi bagi pemakai yang mempunyai kebutuhan serupa seperti halnya wali siswa yang ingin mengetahui keadaan anaknya di madrasah, pihak MTsN juga sudah menyediakan data informasi siswa dan guru *include* di aplikasi SiMapel.

b. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang melalui manajemen perkantoran pihak madrasah melakukan pembaharuan sistem manajemen dan sistem

pelayanan yang terintegrasi berupa adanya proses digitalisasi manajemen perkantoran dan realisasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

Menurut Yogi dalam Khaerul Umam pelayanan terpadu (*One-Stop Shop*) yaitu satu agen pemerintah (lembaga) yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberikan berbagai perizinan Seperti halnya PTSP di lembaga pendidikan, semua hal yang berhubungan dengan masalah administrasi madrasah semua masuk terintegrasi dalam satu pintu, hal tersebut dirasa kolektif dan efektif dan efisien.¹⁷

Pihak madrasah melakukan *upgrading* di bagian pelayanan yakni dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang merupakan bagian dari standarisasi pelayanan madrasah di dalam naungan Kementerian Agama.

PTSP ini tergolong efektif dan efisien dikarenakan seluruh aktivitas pelayanan dan segala pembantuan administrasi madrasah semua terpusat dan terintegrasi di dalam PTSP. Adanya SOP Pelayanan dan SOP pengurusan administrasi di dalam PTSP juga penting karena memberikan kejelasan akan jalannya pelayanan secara efektif dan efisien di MTsN 1 Jombang.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti bisa mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen perkantoran yang diterapkan oleh MTsN 1 Jombang yaitu :

- a. Perencanaan perkantoran yang dibuktikan dengan adanya perencanaan skala harian seperti melayani setiap tamu madrasah, memproses dan mengarsip surat keluar masuk, perencanaan skala bulanan seperti mengisi data siswa dan guru (EMIS), perencanaan skala tahunan seperti membuat laporan pertanggungjawaban setiap tahunnya.
 - b. Pengorganisasian kantor dibuktikan dengan pengorganisasian perkantoran di MTsN 1 Jombang meliputi Kepala Tata Usaha oleh Khoiru Ummatin, Staff TU Administasi Keuangan oleh Sayyidah, Staff Administrasi Umum oleh Qotrotunnada dan Azriati , Staff Administrasi Kesiswaan oleh Fiki Rahmawan, Staff Administrasi Kepegawaian Marshanda Andriani Whisnutama, Staff Operator Madrasah (IKN) oleh Erik Sudarmawan. Semua itu terbagi atas keahlian dan kompetensi masing-masing.
 - c. Kepemimpinan kantor dibuktikan dengan kepemimpinan kepala madrasah dan KTU memimpin kegiatan perkantoran dengan sangat baik, memiliki jiwa kepemimpinan yang baik dan dapat mengayomi di lingkungan kantor madrasah serta seseorang faham dan yang bisa mengkomando jalannya perkantoran sesuai dengan tupoksi dan SOP masing-masing.
 - d. Komunikasi efektif, dibuktikan dengan komunikasi antar pegawai dan komunikasi dengan customer/tamu yang efektif sehingga pelayanan prima di madrasah dalam penyambutan tamu sangat ramah dan proses administrasi berjalan efektif karena adanya komunikasi yang efektif yang terbangun.
 - e. Pekerjaan kantor meliputi penanganan surat masuk dan keluar, penanganan masalah administrasi madrasah baik siswa atau guru, pembuatan surat dinas, penyimpanan arsip, stempel dan penandatanganan, penyimpanan surat arsip, menerima dan melayani tamu dengan baik.
 - f. Tata letak kantor meliputi bentuk tata ruang kantor di MTsN 1 Jombang adalah bentuk *close plan office* atau tertutup dengan dinding lobby PTSP, di dalam kantornya tertata dengan bersih, rapi dan pencahayaan yang masuk juga baik serta penyusunan alat-alat perabotan disusun dengan baik.
 - g. Prosedur perkantoran atau SOP (*Standart Operational Procedure*) pelayanan perkantoran sudah diterapkan dengan baik sesuai kepentingan tamu terhadap madrasah.
 - h. Pengendalian perkantoran oleh manajer perkantoran di MTsN 1 Jombang dengan melakukan kegiatan supervisi perkantoran oleh kepala madrasah, pengendalian harian dengan mendatangi kantor setiap hari dengan instrument supervisi perkantoran dan melalui forum rapat mingguan saat apel pagi.
 - i. Peningkatan kualitas pelayanan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Digitalisasi Pelayanan Informasi berbasis website dan sosial media, PPDB Online, Digitalisasi Pelayanan Informasi Siswa berbasis aplikasi SiMapel.
2. Kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang dapat dilihat/dinilai dengan 5 dimensi yaitu:
 - a. Dimensi berwujud (*tangibles*), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi. Dibuktikan dengan pihak madrasah sudah menunjang pelayanan prima di madrasah dengan baik, dibuktikan dengan penyediaan fasilitas dan alat-alat administrasi seperti adanya lobby PTSP, sofa dan meja tamu, meja resepsionis, PC, printer, Wi-Fi, Air Conditioner dan lain-lain, hal tersebut cukup dan memadai serta dapat mempercepat kinerja pelayanan.
 - b. Dimensi kehandalan (*reliability*), Dibuktikan dengan memposisikan pegawai admnistrasi yang kompeten dan professional sesuai dengan kemampuan profesionalnya masing-masing, mengingat pelayanan di MTsN 1 Jombang terbagi atas pelayanan kepegawaian, pelayanan administrasi dan pelayanan sarana dan prasarana.
 - c. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*). bisa dilihat bahwa daya tanggap pelayan pegawai di MTsN 1 Jombang yakni baik, tidak lambat dan tidak perlu menunggu lama. Dalam melayani juga tidak terlalu cepat kategori normal. Pegawai dapat segera menyelesaikan ketika persyaratan sudah terpenuhi.
 - d. Dimensi jaminan (*assurance*). Pihak madrasah juga mewajibkan pegawai nya untuk bersikap pelayanan prima ketika ada tamu yang datang, karena pihak MTsN 1 Jombang menjamin bahwa pihaknya akan melayani dengan sepenuh hati tamu sesuai dengan kepentingan tamu ketika di

- madrasah.
- e. Dimensi empati (*emphaty*) Tenaga administrasi di MTsN 1 Jombang yang bertugas dalam melayani administrasi madrasah dan kebutuhan siswa mampu memiliki komunikasi yang baik serta berempati terhadap tamu yang dilayani dalam artian melayani memahami tamu dengan sepenuh hati.
 3. Impelementasi manajemen perkantoran dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di MTsN 1 Jombang meliputi digitalisasi manajemen perkantoran yang berupa semua data madrasah terkait guru, pegawai dan siswa *include* jadi satu di dalam *database* madrasah serta pembuatan website dan aplikasi SiMapel dan pengadaan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang seluruh aktivitas pelayanan madrasah terintegrasi jadi satu di PTSP. Keduanya merupakan terobosan baru yang di implementasikan dalam peningkatan pelayanan prima di MTsN 1 Jombang.

REFERENCES

- Adya Barata, Atep, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2020.
- Ahmad Siregar, Fauzan. (2017). *Implementasi Manajemen Perkantoran Modern di Sekolah MAS Amaliyah Sunggal*. Jurnal Tarbiyah, 24(2), 1–22.
- Ahyani, E., & Saimima, M. S. “Implementasi Manajemen Perkantoran Berbasis Budaya Mutu Dalam Mewujudkan Lembaga Pendidikan Islam Unggul”. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan di Bidang Administrasi Pendidikan*, Vol.11 No.1 (2023), h. 45-53. DOI: <https://doi.org/10.33394/vis.v11i1.7064>
- Badruddin, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta. 2015. Gie, T. L. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2009 Hasibuan, Malayu S.P, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Juni Priansa, Doni. *Manajemen Sekretaris Perkantoran Terampil dan Profesional*. Bandung: CV Pustaka Jaya. 2017. Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah, Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional* Jakarta: Kecana, 2017.
- Mcleod, Raymond (ett.all). *Sistem Informasi Manajemen*. Alih Bahasa: Hendra Teguh, (Jakarta: Indeks, 2004).
- Nata, Abuddin. *Pendidikan dalam Perspektif Islam*. (Jakarta: Kencana 2016) Nuraida, Ida. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius, 2008.
- Safroni, Ladzi. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing, 2012.
- Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Terry, George R., *Guide to Management*. Terjemahan oleh J. Smith D.F.M
- Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perkantoran Refrensi untuk Para Akademisi dan Praktis* Bandung: CV. Pustaka Setia. 2014
- Zainuddin, Z., Wafi Ali Hajjaj, Yahoocoid, & Haq, A. (2019). *Manajemen Perkantoran Modern (Studi Kosenptual Manajemen Kantor Di Lembaga Pendidikan Madrasah)*. Jurnal Pendidikan & Kelslaman, 3(1), 1–11. <https://kbbi.web.id/modern>
- Zulkarnain, Wildan dan Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, Bandung: Rosdakarya, 2018.