

# **SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI**

Oleh,

**Yuriko Abdussamad**

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

## **Abstrak**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bone Bolango maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan administrasi pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena masih terdapat permasalahan yang timbul. Contoh : sistem ditinjau dari segi fisik peralatan administrasi yang masih kurang misalnya tempat penyimpanan arsip sehingga arsip-arsip tidak tertata dengan baik, fasilitas penunjang seperti komputer masih sangat minim sehingga dapat memperlambat pekerjaan kantor karena masih menunggu yang lainnya menyelesaikan pengetikan. Dilihat dari segi non fisik seperti sebagian pegawai kurang komunikatif sehingga akan memperlambat proses dengan pihak sekolah, Lambatnya sistem pelayanan administrasi pendidikan dikarenakan pemerintah belum melaksanakan pendistribusian guru secara merata disekolah-sekolah yang ada. Lebih mengutamakan sekolah-sekolah yang dekat dengan kantor dalam hal penyampaian informasi, Masih kurangnya pengetahuan teknologi oleh sebagian pegawai.

*Kata Kunci: Sistem Pelayanan dan Administrasi*

## **PENDAHULUAN**

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Sistem pendidikan adalah salah satu keseluruhan yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan satu dengan lainnya dalam lingkungan pendidikan. Untuk mengusahakan tercapainya tujuan pendidikan, sumber daya pendidikan merupakan salah satu pendukung dan penunjang pelaksanaan pendidikan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan didayagunakan oleh keluarga, masyarakat, peserta didik, dan pemerintah baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama warga Negara. Mencermati hal tersebut maka seluruh institusi yang ada perlu melaksan

sanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Salah satu institusi pendidikan yang diharapkan mampu menunjukkan fungsinya sebagai lembaga yang kredibel dalam menjalankan amanat pendidikan yaitu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat dilakukan melalui penataan sistem manajemen serta harus mengadakan pembinaan kelembagaan yang memungkinkan terciptanya iklim kondusif dan pelayanan yang berkualitas. Pembinaan kelembagaan merupakan suatu prospektif dalam merencanakan dan mengarahkan perubahan dalam suatu organisasi. Langkah pembinaan tersebut diperlukan oleh lembaga institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat pendidikan. Dengan demikian dalam upaya meningkatkan pelaksanaan pelayanan diperlukan upaya yang sungguh-sungguh agar diharapkan dapat tercapai.

Kondisi tersebut dapat terimplementasikan dengan baik jika setiap pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki komitmen, dan motivasi tinggi dalam melaksanakan tugas. Dalam konteks ini setiap pegawai dituntut bekerja maksimal sesuai dengan potensi dan bidang tugas masing-masing. sekalipun demikian dalam posisinya sebagai salah satu pendukung tinggi rendahnya mutu pendidikan di daerah, pegawai pada dinas pendidikan dan kebudayaan diperhadapkan pada berbagai masalah di mana salah satu persoalan yang terjadi adalah terkait dengan pelayanan administrasi yang belum berjalan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparat pemerintah.

Kondisi yang ditemukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bone Bolango menunjukkan bahwa pelayanan administrasi belum efektif mampu memperbaiki sistem dan mekanisme penyelenggaraan aktifitas di kantor ini. Terkait dengan lambatnya sistem pelayanan dikarenakan masalah pegawai, Lambatnya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sekolah, sebagian pegawai belum menguasai teknologi dalam

hal pengoperasian komputer, lambatnya proses komunikasi pihak Dinas dengan sekolah yang berada jauh dari Dinas tersebut, dan fasilitas pelayanan yang masih kurang dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan sistem pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan analisis masalah pelayanan administrasi merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan aktual untuk diteliti khususnya yang dilakukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bone Bolango.

### **1.1 Identifikasi masalah**

- 1.2.1 Pelaksanaan pendistribusian guru yang belum merata
- 1.2.2 Kurangnya fasilitas penunjang administrasi yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi
- 1.2.3 Pelayanan administrasi masih kurang akibat aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kurang komunikatif sehingga akan memperlambat proses dengan pihak sekolah mengenai pengurusan berkas
- 1.2.4 Lambatnya sistem pelayanan dikarenakan masalah pegawai yang belum profesional dalam pelaksanaan tugas

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas maka peneliti dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana sistem pelayanan administrasi pendidikan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran, dan mendeskripsikan tentang sistem pelayanan administrasi pendidikan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bone Bolango.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat teoritis yaitu :**

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi perkantoran khususnya tentang sistem pelayanan administrasi pendidikan.
2. Sebagai bahan pengalaman bagi penulis dalam menggambarkan pengetahuan tentang konsep sistem pelayanan administrasi.

#### **1.5.2. Manfaat praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsi pemikiran dan dapat memberikan kontribusi yang baik serta menjadi bahan masukan bagi instansi dalam rangka peningkatan serta perbaikan hasil kerja.
2. Sebagai bahan gambaran bagi penulis dalam melakukan penelitian.

### **Teknik analisis data**

Teknik analisis data yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis deskriptif yaitu menganalisis data dari observasi dan wawancara, yang diperoleh kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti.

### **Pengertian Sistem**

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang memenuhi satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu. Terkait dengan pengertian sistem para ahli pendidikan memberikan batasan diantaranya. Mc Leod (2001:11) mengemukakan bahwa sistem adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan. Dalam sebuah organisasi terdapat elemen-elemen yang bekerja sama guna mencapai satu tujuan. Seperti ini juga dalam sebuah sistem terdapat beberapa subsistem-subsistem yang saling bekerja sama untuk satu tujuan. Dalam sistem pelayanan subsistem-subsistem (misalnya pegawai dan fasilitas administrasi) saling mempengaruhi sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan.

Amsyah (2003:27) mengembangkan sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi. Dengan kata lain suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama. Definisi ini menyimpulkan bahwa organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang ada dalam suatu organisasi dan yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain.

Mulyadi (2005 : 5) mengembangkan bahwa sistem berarti jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan atau instansi terkait dengan prosedur. Maka prosedur merupakan suatu urutan kegiatan-kegiatan klerikal. Biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang berulang. Pendapat tersebut dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa sistem terdiri dari jaringan prosedur, sedangkan prosedur merupakan urutan kegiatan.

Jogiyanto (2003 : 34 ) membagi sistem dalam dua pendekatan yaitu pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Dilihat dari pendekatan prosedur sistem didefinisikan sebagai kumpulan prosedur-

prosedur yang mempunyai tujuan tertentu sedangkan jika dilihat dari pendekatan komponen sistem adalah kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu sama lainnya membentuk satu kesatuan.

## **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003 : 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan :

1. Mempekecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Moenir (2006 :26-27 ) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. adanya aturan yang memadai
3. organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas / pekerjaan pelayanan (Moenir 2000 : 123-124)

Kotler (dalam Nasution 2001 : 61 ) menjelaskan bahwa jasa (*services*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood farmer (dalam Warella, 1997-18) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
2. Heterogeneity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Tjosvold (sebagaimana yang dikutip dari bukunya sadu wasistiono (2003 : 42) mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Perannya di dalam pemberi pelayanan adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya.

## **Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan**

Menurut Tilaar (2001:57) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

2. **Jujur**  
Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
3. **Inovatif**  
Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.
4. **Tekun**  
Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.
5. **Ulet**  
Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. **Sumber Daya Manusia**  
Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
7. **Kepemimpinan**  
Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

### **Peran Sumber Daya Manusia dalam sistem pelayanan**

Dengan profesionalisme rendah yang terlihat dari indikator pelayanan yang tidak optimal, penggunaan waktu tidak produktif, belum optimalnya peran dan inovasi dalam menjalankan tugas. Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penentu selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Banyak orang mengatakan pada akhirnya sumber daya manusialah yang menjalankan sistem pelayanan tersebut.

Indikator rendahnya sumber daya manusia setidaknya tercermin dari tiga hal yakni kesejahteraan, penghargaan, dan sistem gaji pegawai negeri sipil. Pada tingkat yang sama pegawai dan produktivitas tinggi dan rajin dengan pegawai negeri sipil yang malas dan tidak produktif dipastikan akan mendapat gaji yang sama jika masa golongan, dan ruang pangkat sama.

Perkembangan teknologi informasi turut menghantarkan suatu gagasan atau ide untuk diketahui dan secara cepat dan murah. Pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan.

Hubungan kerja yang jelas sebagai alat ukur kinerja lembaga untuk itu diperlukan tindakan konkrit untuk mempertegas institusi yang bertanggung jawab dalam menyusun norma, standard, dan prosedur kerja, mengelola informasi, mereview, menganalisa, merumuskan dan menetapkan indikator kerja.

Terdapat perbedaan tujuan antara penghargaan atas profesionalisme antara yang terjadi di pemerintahan dibandingkan yang terjadi di kalangan swasta. Untuk itu adanya regulasi standard kinerja professional, memperkuat kelembagaan kepegawaian dalam pembinaan profesionalitas yang sesuai standard hidup layak serta penegakkan.

Meningkatkan disiplin sumber daya manusia yang masih rendah dengan perubahan perilaku yang mendasar, hal itu terjadi melalui revitalitas pembinaan kepegawaian dan proses pembelajaran dengan membangun komitmen kuat dalam mengemban tugas sebagai pegawai negeri sipil, disertai pengembangan sistem pelayanan yang tepat dan efektif.

Perubahan dalam membangun pola perilaku aparatur yang berorientasi pada pelayanan membangun kemitraan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dalam penyelenggaraan pelayanan serta membangun organisasi pemerintah berdasarkan pada kepercayaan dan pengembangan sistem yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Perlunya standard pelayanan yang jelas meliputi prosedur, jangka waktu, dan kalau perlu biaya yang jelas guna mendorong terciptanya lembaga pelayanan yang teratur dengan membangun sistem standarisasi pelayanan mulai dari input, sampai dengan output pelayanan.

Staf program didorong untuk memantau pelaksanaan dan pengembangan pelayanan keuangan memainkan peran penting dalam mewujudkan tingkat pemahaman dan kepekaan yang lebih baik maupun mentransfer pengetahuan yang dibutuhkan oleh masyarakat

## **Administrasi pendidikan**

### **1. Pengertian Administrasi**

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan. Oleh karena itu peran administrasi sebagai faktor penunjang kerja dalam organisasi dalam berbagai aspek dalam rangka penunjang tujuan organisasi sebagaimana dalam perencanaannya.

Sugandha (1991 : 13) memberikan pemahaman bahwa pengertian administrasi adalah seluruh proses administrasi dalam penentuan sasaran dan pencapaiannya dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia secara efisien melalui dan bersama-sama orang lain secara terkoordinasikan dengan menerapkan fungsi-fungsi perencanaan, eksekusi, pengorganisasian, persuasi, kepemimpinan, dan penilaian.

Sondang, P Siagian (1985 : 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.

Menurut Usman (2006 : 2) pengertian administrasi dalam pengertian sempit yaitu berhubungan dengan ketatausahaan. Sedangkan administrasi dalam pengertian sempit yaitu seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya 7M + 1i (*Man, money, material, methods, machines, marketing, and minutes + information*) Brech (dalam Mills, 1991:4) memberikan batasan pengertian bahwa administrasi adalah bagian dari proses manajemen yang berhubungan dengan institusi dan pelaksanaan prosedur yang digunakan untuk menentukan dan mengkomunikasikan program dan perkembangan kegiatan diatur dan dicek berdasarkan target dan rencana.

Dari pendapat tersebut dapatlah diberikan pandangan bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi Yang menjunjung kegiatan-kegiatan organisasi dengan dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sangat jelas, bahwa keterlibatan administrasi dapat memberikan wahana tersendiri dalam organisasi.

### **2. Administrasi pendidikan**

Administrasi pendidikan adalah bagian dan berbagai aspek administrasi dalam kegiatan keorganisasian oleh karena itu, administrasi bukan saja dipakai oleh salah satu aspek saja akan tetapi semua jenis organisasi dapat menggunakan administrasi.

Administrasi pendidikan menurut Usman (2006 : 7 ) merupakan seni dan ilmu mengelola sumber daya pendidikan untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar masyarakat yang ada di lingkungan pendidikan mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri kepribadian, kecerdasan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara.

Nawawi (1989:5) mengemukakan bahwa administrasi pendidikan dalam kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama sejumlah orang. Selanjutnya Nawawi (1982:81) memberikan gambaran bahwa usaha-usaha yang dilakukan dalam kegiatan administrasi pendidikan adalah sebagai berikut:

- a) Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja , berencana, terarah dan sistematis melalui suatu lembaga disebut pendidikan formal.
- b) Usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja akan tetapi tidak sistematis dilingkungan keluarga disebut pendidikan informal.
- c) Usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja dan berencana tetapi tidak sistematis di luar lingkungan keluarga dan lembaga formal disebut pendidikan non formal

Semua usaha yang disebutkan tertuju pada satu tujuan umum yakni untuk membantu anak-anak/peserta didik mencapai kedewasaan masing-masing. Kedewasaan berfikir sebagai tujuan umum pendidikan yakni agar anak-anak mampu berdiri sendiri di dalam masyarakat sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku di lingkungan masyarakat sekitarnya. Jadi kesimpulannya adalah administrasi pendidikan merupakan rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan di lingkungan tertentu terutama pada lembaga pendidikan formal.

### **3. Ruang lingkup Administrasi Pendidikan**

Secara umum lingkup administrasi berlaku juga di dalam administrasi pendidikan. Ruang lingkup tersebut meliputi bidang-bidang kegiatan sebagai berikut:

#### **a) Manajemen administrasi**

Manajemen administrasi meliputi kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan agar semua orang dalam organisasi atau kelompok bekerjasama mengerjakan hal-hal yang tepat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Jenis-jenis kegiatan meliputi

- Perencanaan
- Organisasi
- Bimbingan dan pengarahan
- Koordinasi
- Pengawasan

- Komunikasi
- b) Manajemen operatif

Menyangkut kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengarahkan dan membina agar dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi tugas masing-masing. Manajemen operatif meliputi kegiatan-kegiatan berhubungan dengan

- Tata usaha
- Perbekalan
- Kepegawaian
- Keuangan
- Hubungan masyarakat

Ruang lingkup kegiatan administrasi pendidikan dapat mencakup semua aktifitas perkantoran yang semua itu dapat menunjang semua aktifitas kantor bersangkutan.

### **Sistem pelayanan administrasi pendidikan**

Dalam sistem pelayanan administrasi pendidikan tentunya yang menjadi subsistem-subsistemnya adalah sumber daya manusia. Dalam hal ini melayani atau pegawai yang berada dalam kantor tersebut administrasi pendidikan itu sendiri dan sarana penunjang pelayanan tersebut, subsistem-subsistemnya ini saling berhubungan dan saling berkaitan sehingga menghasilkan sebuah pelayanan yang kelak akan memuaskan pihak-pihak yang mengurus administrasi di kantor tersebut.

Administrasi pendidikan itu sendiri adalah kegiatan pembinaan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama oleh sejumlah orang. Berarti pelayanan yang harus diberikan yaitu minimalnya seperti sensus sekolah, penerimaan siswa baru, pendataan siswa, peningkatan disiplin dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, penyuluhan dan program kegiatan khusus yang langsung dirasakan oleh siswa ( misalnya beasiswa). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan administrasi pendidikan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dalam memberikan pelayanan agar kegiatan pembinaan, pengembangan, dan pengendalian usaha-usaha pendidikan dapat terselenggara dengan baik. Hal ini tentunya tidak luput dari adanya kerjasama dari berbagai elemen diawali dari siswa dan orang tua siswa tersebut, para guru, sekolah-sekolah sehingga membentuk sebuah sistem yang besar.

### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan ternyata sistem pelayanan administrasi pendidikan yang ada pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango belum terpenuhi dengan baik. Sesuai hasil pengamatan di lapangan bahwa terdapat indikasi sebagian pegawai kurang menjalankan tugas dan fungsi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagian diantaranya bersikap acuh tak acuh sehingga memperlambat proses pelayanan, fasilitas atau sarana yang ada dalam kantor sangat minim, serta kemampuan Sumber Daya Manusia masih kurang.

Berdasarkan Pengamatan dan hasil wawancara yang peneliti lakukan terdapat beberapa masalah atau kendala mengenai sistem pelayanan administrasi pendidikan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Peralatan administrasi yang masih kurang misalnya tempat penyimpanan arsip sehingga mengakibatkan arsip-arsip tidak tertata dengan baik dan tentunya hal ini akan mengakibatkan lambatnya proses pencarian kembali arsip tersebut ketika diperlukan. Tentunya untuk mengatasi hal ini yang dapat dilakukan adalah menambah fasilitas penunjang administrasi tersebut agar arsip dapat ditata dengan baik sesuai pengaturan penyimpanan arsip. Dengan demikian kelak arsip tersebut diperlukan lagi maka arsip akan lebih mudah ditemukan.
2. Komunikasi dari sebagian pegawai yang ada pada Dinas tersebut dengan pengunjung yang masih kurang. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa interaksi dalam pelayanan sangatlah penting, karena orang akan merasa puas ketika dalam proses pelayanan interaksi itu berjalan dengan baik. Tentunya hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah interaksi, pegawai yang melayani bagian administrasi diharapkan dapat menguasai teknik komunikasi yang efektif sehingga akan menimbulkan saling pengertian antara kedua belah pihak.
3. Jauhnya tempat sekolah-sekolah dengan kantor, mengakibatkan informasi dari Dinas lambat sampai ke sekolah-sekolah terutama sekolah yang jaraknya jauh. Untuk mengatasi hal ini tentunya jika ada informasi yang harus disampaikan ke sekolah-sekolah haruslah diutamakan terlebih dahulu sekolah yang jaraknya jauh kemudian sekolah yang berjarak dekat dengan kantor tersebut.
4. Kurangnya tenaga teknis mengakibatkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan kantor. Sedangkan yang kita tahu Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi peningkatan terhadap pelayanan kemajuan instansi tersebut . Tentunya salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah mengembangkan Sumber Daya Manusia menuju pegawai yang profesional.
5. Pendistribusian guru yang tidak merata

Penempatan guru secara merata berdasarkan kebutuhan pada setiap sekolah khususnya pemerataan di daerah terpencil seperti di wilayah yang sulit dijangkau. Berdasarkan hasil penelitian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango Pihak Dinas belum melaksanakan pendistribusian guru dengan baik karena masih ada sekolah-sekolah yang kekurangan guru terutama sekolah yang sulit untuk dijangkau dan adapula sekolah yang kelebihan guru.

Hasil observasi yang diperoleh dilapangan selain mendapati kendala-kendala tersebut juga terdapat beberapa hal yang masih menjadi harapan dari bagian-bagian tersebut

1. Adanya penambahan fasilitas penunjang administrasi.
2. Adanya komunikasi yang baik dari sebagian pegawai yang masih kurang proaktif dalam melayani pengunjung yang datang pada kantor tersebut.
3. Harapan agar informasi misalnya mengenai beasiswa dapat cepat sampai ke sekolah-sekolah
4. Kualitas pelayanan dari pegawai khususnya yang melayani bagian administrasi agar dapat menguasai teknologi komputer

## **Pembahasan**

### **3.3.1 Aktivitas pegawai**

Hasil wawancara yang didapati oleh peneliti dari pengamatan di lapangan jelaslah bahwa ada beberapa hal yang menjadi permasalahan atau kendala dalam menyelesaikan pekerjaan kantor yaitu mengenai Sumber Daya Manusia dalam hal ini pegawai administrasi yang ada hanya sebagian kecil yang dapat mengoperasikan komputer, Hal lain yaitu lambatnya proses komunikasi pihak Dinas dengan sekolah-sekolah yang berada jauh dari Dinas tersebut misalnya pemberitahuan beasiswa yang berkasnya harus segera dimasukkan mengingat lokasi kantor jauh dari sekolah, hal lain yaitu mengenai fasilitas penunjang administrasi yang ada pada Dinas Pendidikan yang masih kurang misalnya lemari arsip, komputer dan peralatan administrasi lainnya, Selain itu setiap pegawai didalam pelaksanaan tugasnya selalu berpegang teguh dan ulet pada tugas dan fungsi yang diberikan oleh pimpinan hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas dalam melaksanakan tugasnya kurang memanfaatkan waktu sebaik-baiknya hal ini terlihat dari masih ada pegawai yang bersikap acuh tak acuh atas tugas yang diberikan oleh pimpinan. Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa perlunya pengawasan, pembinaan perlakuan yang baik dan kedisiplinan serta bekerja sama antara pemimpin dan bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat yang disertai dengan adanya fasilitas yang memadai.

### **3.3.2 Upaya yang dapat dilakukan**

#### **1. Penambahan fasilitas**

Langkah selanjutnya adalah penambahan fasilitas atau sarana yang dibutuhkan dalam usaha pelayanan pelanggan termasuk sarana pendukung lainnya. Peningkatan fasilitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone Bolango antara lain menambah gedung yang lebih nyaman, lemari arsip dan menambah komputer.

#### **2. Adanya komunikasi yang efektif**

Para pelanggan dalam hal ini elemen yang mengurus administrasi pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah orang yang datang dengan maksud dan tujuan serta harapan tertentu untuk ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Oleh karena itu pegawai yang melayani bagian administrasi diharapkan mampu menguasai teknik komunikasi yang sederhana tetapi efektif.

#### **3. Mengutamakan sekolah-sekolah yang jaraknya jauh dari kantor Dinas**

Jika ada informasi mengenai pendidikan yang ingin disampaikan ke sekolah-sekolah, tentunya yang harus disampaikan terlebih dahulu adalah sekolah yang jaraknya jauh kemudian sekolah yang berjarak dekat dari kantor agar informasi bisa sampai secara serentak.

#### **4. Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam suatu instansi atau organisasi adalah sangat penting bagi peningkatan terhadap pelayanan administrasi tersebut. Bagaimanapun canggihnya peralatan yang digunakan dengan fasilitas pendukung lainnya, apabila tidak ditunjang oleh kemampuan pegawai secara personal niscaya instansi tersebut tidak mampu berkembang .

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu proses peningkatan kualitas dan kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan dalam suatu instansi. Untuk mencapai tujuan ini diperlukan perencanaan yang baik serta implementasi perencanaan tersebut secara tepat. Pelaksanaan program organisasi dalam rangka mencapai tujuan ini diperlukan kemampuan tenaga Sumber daya manusia dan ini hanya dapat dicapai dengan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam organisasi itu. Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dilakukan melalui pelatihan pegawai. Pelatihan yang dimaksud adalah suatu pelatihan yang ditujukan kepada para pegawai dalam hubungannya dengan peningkatan kemampuan kerja pegawai berupa pelatihan untuk melaksanakan program baru, pelatihan bagi pegawai baru, pelatihan teknik komputer, pelatihan untuk menggunakan alat-alat baru dan fasilitas perangkat baru. Pendidikan pegawai di sini menyangkut kegiatan

pengembangan Sumber Daya Manusia dalam bidang pengetahuan dalam menghadapi perilaku para pelanggan.

5. Dalam rangka pendistribusian guru secara merata, Pihak Dinas melakukan pertemuan dengan kepala-kepala sekolah mengenai data-data guru disetiap sekolah dan akan melakukan pembagian penempatan guru yang akan disesuaikan dengan keadaan sekolah yang ada dikabupaten Bone Bolango.

Melalui upaya-upaya yang telah dikemukakan di atas, dan jika hal ini mampu diterapkan maka lambat laun keluhan mengenai sistem pelayanan administrasi pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bone bolango akan dapat teratasi dan perlahan-lahan akan hilang.

Di samping alasan-alasan yang telah dikemukakan di atas, peningkatan secara terus-menerus dilakukan karena :

- Tidak ada batasan atas standar yang dapat mengukur bahwa suatu sistem sudah mencapai ambang batas yang tidak perlu ditingkatkan lagi.
- Ilmu pengetahuan dan teknologi senantiasa berkembang termasuk daya kreatifitas manusia oleh sebab akan selalu muncul cara baru, metode-metode baru dalam melakukan suatu pekerjaan termasuk pekerjaan pelayanan terhadap pelanggan.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bone Bolango maka peneliti dapat menarik kesimpulan Bahwa sistem pelayanan administrasi pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Bone Bolango masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena masih terdapat permasalahan yang timbul. Contoh : sistem ditinjau dari segi fisik peralatan administrasi yang masih kurang misalnya tempat penyimpanan arsip sehingga arsip-arsip tidak tertata dengan baik, fasilitas penunjang seperti komputer masih sangat minim sehingga dapat memperlambat pekerjaan kantor karena masih menunggu yang lainnya menyelesaikan pengetikan. Dilihat dari segi non fisik seperti sebagian pegawai kurang komunikatif sehingga akan memperlambat proses dengan pihak sekolah, Lambatnya sistem pelayanan administrasi pendidikan dikarenakan pemerintah belum melaksanakan pendistribusian guru secara merata disekolah-sekolah yang ada. Lebih mengutamakan sekolah-sekolah yang dekat dengan kantor dalam hal penyampaian informasi, Masih kurangnya pengetahuan teknologi oleh sebagian pegawai.

### **Saran**

1. Diharapkan untuk memperhatikan fasilitas penunjang administrasi misalnya penyimpanan arsip agar memudahkan pencarian kembali, menambahkan komputer untuk lebih mudah menyelesaikan pekerjaan .
2. Diharapkan dapat lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan pengunjung yang datang pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Selain itu diharapkan untuk mendahulukan penyampaian informasi bagi sekolah-sekolah yang berjarak jauh dengan Dinas Pendidikan agar penyampaian informasi bisa serentak dengan sekolah yang berjarak dekat.
3. Para pegawai khususnya yang menangani administrasi pendidikan termasuk masalah pelayanan harus dapat menguasai teknologi. dalam hal ini pengoperasian komputer guna mempercepat proses administrasi.
4. Diharapkan untuk Pihak Dinas dapat melaksanakan tugas dengan baik bagi kepuasan masyarakat yang ada dilingkungan sekolah dalam hal ini Pihak Dinas harus melakukan penempatan guru secara merata berdasarkan kebutuhan pada setiap sekolah terutama sekolah yang sulit untuk dijangkau.
5. Kepada Pihak Dinas diharapkan adanya DIKLAT Bagi aparat DIKNAS untuk dapat meningkatkan pelayanan administrasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amsyah, Zulkifli. 2003. Manajemen sistem informasi. Jakarta: Rineke cipta
- Jogiyanto.2003. Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi
- Mcleod, Reymond. 2001. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Mills,Geoffrey, 1991 Manajemen perkantoran modern. Jakarta: Binapura Aksara
- Moenir, H.A.S.2000. Manajemen pelayanan umum, Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi. 2005 Jakarta: Bagian penerbit Salemba empat
- Nasution.2001.Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba empat
- Nawawi, Hadari, 1989. Administrasi Pendidikan. Jakarta: Departemen Pendidikan dan kebudayaan.
- Notoatmodjo Soekidjo. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2003
- Siagian P Sondang “ Kerangka dasar administrasi” 1992
- Sugandha, Dann.1991. Administrasi strategi, Taktik dan teknik penciptaan efisiensi. Jakarta : Intermedia.
- Sutopo dan Suryanto.2003.Pelayanan Prima. Jakarta : LAN-RI.
- Tilaar, H. A. R. 2001. AGENDA Reformasi Pendidikan Nasional, Jakarta, Indonesiatara.

Usman. 2006. www. Paperkulon. Blogspot.com  
Wasistiono.2003. <http://re-searchengines.com/1005Sukron.html>.  
Warella. Pelayanan Publik.1997. Jakarta Erlangga  
[www.Google.com/Peran Sumber Daya Manusia dalam sistem pelayanan](http://www.Google.com/Peran Sumber Daya Manusia dalam sistem pelayanan)  
<http://pelangi.dit-plp.go.id/>