

**MANAJEMEN LAYANAN ADMINISTRASI PADA SEKSI  
PENDIDIKAN DINIYAH DAN PONDOK PESANTREN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
JEMBER TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

diajukan kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
Tarisa Lailatul Ikromah  
Nim: T20193109  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
NOVEMBER 2023**

**MANAJEMEN LAYANAN ADMINISTRASI PADA SEKSI  
PENDIDIKAN DINIYAH DAN PONDOK PESANTREN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
JEMBER TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

diajukan kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

**Tarisa Lailatul Ikromah**  
**NIM: T20193109**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing:

JEMBER

**Drs. H. Imam Syafi'i, M.Pd.I.**

NIP. 196305061987031002

**MANAJEMEN LAYANAN ADMINISTRASI PADA SEKSI  
PENDIDIKAN DINIYAH DAN PONDOK PESANTREN  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
JEMBER TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa  
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Selasa  
Tanggal : 14 November 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

**Dr. Hartono, M.Pd.**

NIP. 198609022015031001

**Khairul Umam, M.Pd**

NIP. 198011122015031003

Anggota :

1. **Dr. Imron Fauzi, M.Pd.I** (

)

2. **Drs. H. ImamSyafi'I, M.Pd.I** (

)

**Menyetujui**

**Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan**



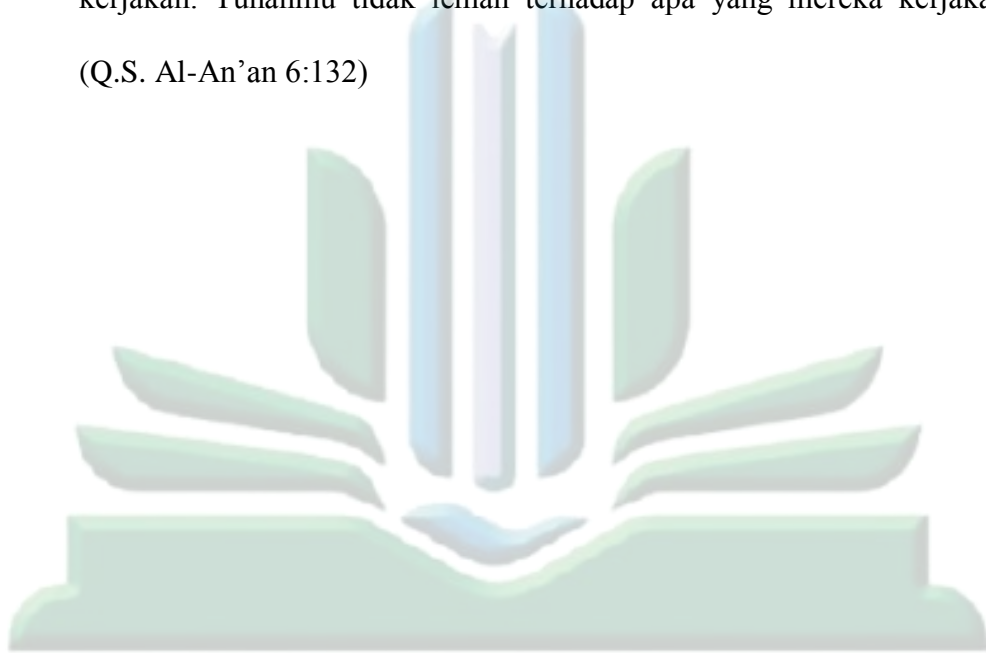
**Dr. H. Abdul Muis, S.Ag., M.Si.**

NIP. 197304242000031005

## MOTTO

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَمَا رُبُّكَ بَغْفِلٌ عَمَّا يَعْمَلُونَ ﴿١٣٢﴾

Artinya “masing masing orang ada tingkatannya, sesuai apa yang mereka kerjakan. Tuhanmu tidak lemah terhadap apa yang mereka kerjakan”  
(Q.S. Al-An’an 6:132)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tersayang, Ibu Ayu Rahayu dan Ayah Hermando yang selalu mendoakan saya disetiap nafasnya, selalu mendukung saya baik dari finansial, motivasi dan support dalam kondisi apapun.

Semoga ini menjadi suatu alasan untuk dapat membanggakan mereka. Dan untuk kedepan semoga penulis bisa memanfaatkan setiap detik dan waktu hidup yang berarti agar terus belajar dan memberikan pembelajaran kepada yang lain dan bisa menerbar kebahagiaan untuk keluarga dan orang lain.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT dan salawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW. Karena Rahmat dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Peneliti sampaikan banyak terima kasih kepada banyak pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik berupa bimbingan maupun dorongan semangat yang bersifat membangun sehingga peneliti sehingga menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis peneliti menyampaikan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M. CPEM. selaku rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah meberikan segala fasilitas kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Abdul Muis, S.Ag., M.Si. selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN KHAS Jember yang telah meluangkan waktunya untuk menyetujui hasil skripsi ini yang telah diselesaikan.
3. Nuruddin, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku ketua jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah memberikan dukungan bagi peneliti.
4. Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah menyetujui hasil skripsi yang telah diselesaikan.

5. Drs. H. Imam Syafi'I M.Pd.I. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta kesabaran untuk membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I selaku Kepala Kementrian Agama Kabupaten Jember yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
7. Edy Sucipto M.Pd. selaku Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementrian Agama Kabupaten Jember yang telah memberikan dukungan dan membantu memberikan Informasi
8. Jajaran Staf Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementrian Agama Kabupaten Jember yang telah memberikan dukungan dan membantu memberikan Informasi .

Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya untuk mengembangkan ilmu pendidikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 01 November 2023

Tarisa Lailatul Ikromah  
NIM:T20193109

## ABSTRAK

Tarisa Lailatul Ikromah, 2023: *Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023*

Kata Kunci: Manajemen Layanan Administrasi

Manajemen layanan administrasi sebagai proses mengarahkan karyawan kepada suatu Perusahaan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajemen administrasi merupakan suatu ilmu manajemen yang dapat memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi agar dapat menjalankan operasionalnya secara optimal.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah : 1) Bagaimana jenis-jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023? 2) Bagaimana Penerapan Layanan administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023? 3) Bagaimana faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. kemudian Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Metode keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini adalah : 1) jenis-jenis layanan administrasi di seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yaitu penyediaan layanan publik yang meliputi tentang perijinan operasional, layanan rekomendasi dan layanan pendataan. 2) penerapan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren adalah sesuai dengan fungsi manajemen yakni adanya perencanaan bahwa seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren merencanakan RKT (Rencana Kerja Tahunan) lalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan dan melaksanakan kunjungan atau visitasi Lembaga, serta melakukan kegiatan evaluasi internal dan external yang dilaksanakan setiap seminggu sekali dan maksimal satu bulan sekali. 3) factor pendukung dan Penghambat layanan administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren meliputi sumber daya manusia yang tentunya penerimaan kualifikasi pegawai sudah sangat selektif kemudian didukung dengan sarana prasarana yang mencukupi dan menerapkan nilai kinerja kementerian agama yaitu integritas, profesionalitas, inovasi dan tanggung jawab hal ini agar pelaksanaan layanan administrasi berjalan dengan efektif dan efisien. Adapun beberapa faktor penghambat layanan administrasi antara lain terkendala koneksi internet yang kurang maksimal, kurangnya tempat arsip, dan dari permasalahan eksternal yakni kurangnya pemahaman sistem informasi terkait mengoperasikan aplikasi Emis.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	20
B. Kajian Teori .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Subyek Penelitian.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Analisis Data.....	44
F. Keabsahan Data .....	45
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	46
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Penyajian Data dan Analisis .....	51
C. Pembahasan Temuan .....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
2.1	Penelitian terdahulu persamaan dan perbedaan .....	16
4.1	Data Kepala Kementrian Agama Kabupaten Jember.....	50
4.2	Struktur Organisasi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren .....	50
4.3	Paparan Layanan Rekomendasi .....	56
4.4	Sarana Prasarana .....	81
4.5	Temuan dan Hasil Data.....	84



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementrian Agama Kabupaten Jember	49
Gambar 4.2 Aplikasi Srikandi.....	56
Gambar 4.3 SOP Ijin Operasional Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren .....	59
Gambar 4.4 Halaman Pendaftaran Pondok Pesantren.....	62
Gambar 4.5 Halaman Tanda Daftar LPQ.....	63
Gambar 4.6 Aplikasi EMIS Pd Pontren .....	65
Gambar 4.7 Penyusunan Terkait Perencanaan Layanan Administrasi ...	70
Gambar 4.8 Pelaksanaan Visitasi Pondok Pesantren .....	73
Gambar 4.9 Evaluasi Ekternal Seksi Pd Pontren .....	75
Gambar 4.10 Evaluasi Internal Seksi Pd Pontren .....	75
Gambar 4.11 SDM di Seksi Pd Pontren.....	78
Gambar 4.12 Ruang Arsip dan Sarana Prasana Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.....	80
Gambar 4.13 Pelayanan Kepada Stakholder.....	83

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DAFTAR LAMPIRAN



Pernyataan Keaslian Tulisan  
Matrik Penelitian  
Instrument Penelitian  
Daftar Pertanyaan Wawancara  
Rencana Kerja Tahunan  
Data Pesantren Memiliki Ijin Operasional  
Dokumentasi  
Denah atau Gambar  
Surat Izin Penelitian  
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian  
Jurnal Penelitian  
Biodata

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pondok pesantren merupakan salah satu jenis Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia yang bersifat tradisional untuk mendalami ilmu agama dan mengamalkannya sebagai pedoman hidup sehari-hari. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.18 Tahun 2019 Pasal 1 tentang Pesantren bahwa Pondok Pesantren, Dayah, Surau yang disebut sebagai Pesantren adalah Lembaga berbasis masyarakat dan didirikan oleh perseorangan, yayasan, organisasi Masyarakat islam, dan Masyarakat yang menanamkan keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT., menyamaikan akhlaq mulia serta memegang teguh ajaran islam rahmatul lil'alamin yang tercermin dari sikap rendah hati, toleran, keseimbangan, moderat, dan nilai luhur bangsa Indonesia lainnya melalui Pendidikan, dakwah islam, keteladanan, dan pemberdayaan Masyarakat dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>1</sup>

Oleh karena itu Manajemen Pendidikan Pondok Pesantren merupakan salah satu kesempatan pondok pesantren pada umumnya yang harus di berdayakan dalam pembinaan pondok pesantren. Dimungkinkan terjadi karena pemahaman bahwa pondok pesantren adalah Lembaga Pendidikan tradisional sehingga pengelolaan manajemennya kurang serius diperhatikan dan sangat konvensional. Terlebih dengan waktaknya yang bebas, sehingga

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia. Pasal 1, No.18 Tahun 2019, *Tentang Pesantren*

menjadikan pola pembinaan pondok pesantren tergantung hanya pada kehendak kecendrungan kiyainya, padahal sesungguhnya potensi-potensi yang ada dapat diandalkan untuk membantu penyelenggaraan pondok pesantren. Sehingga pondok pesantren harus diarahkan ke manajerial yang aplikatif, inklusif, dan fleksibel, sehingga proses pembelajaran dalam pendidikan di pondok pesantren tidak menoton.<sup>2</sup>

Perkembangan Pendidikan pondok pesantren pada priode orde baru, seakan tenggelam eksistensinya karena dengan seiring kebijakan pemerintah yang kurang berpihak pada kepentingan umat Islam. Setitik harapan timbul untuk nasib umat Islam setelah terjadinya era reformasi, pondok pesantren mulai berbenah diri lagi dan mendapatkan tempat lagi dikalangan pergaulan nasional. Salah satunya adalah pendidikan Pondok Pesantren diakui oleh pemerintah menjadi bagian dari sistem pendidikan nasional yang termaktub dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas). Pondok pesantren tidak lagi dipandang sebagai lembaga pendidikan tradisional yang ilegal, namun pesantren diakui oleh pemerintah sebagai lembaga pendidikan yang mempunyai kesetaraan dalam hak dan kewajibannya dengan lembaga pendidikan formal lainnya.

Dapat diketahui bahwasannya manajemen layanan administrasi sangat penting bagi sebuah Lembaga Pendidikan. Millis Geoffrey menjelaskan manajemen administrasi adalah proses mengarahkan karyawan kepada suatu Perusahaan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada untuk

---

<sup>2</sup> Nor fitriah” Kepemimpinan Pendidikan pesantren” *Jurnal Ilmiah al Qalam*, vol.12, no.1, 2018.)

mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajemen administrasi merupakan suatu ilmu manajemen yang dapat memberikan informasi mengenai pelayanan administrasi agar dapat menjalankan operasionalnya secara optimal. Jadi administrasi tersebut sangat mempengaruhi kelancaran fungsi departemen lain dan sering kali digunakan sebagai unsur utama kebijakan.

Dalam kegiatan Pelayanan public suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangann untuk setiap negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh institusi. Untuk menjamin lancarnya kegiatan penyelenggaraann pelayanan public diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan Lembaga negara, pimpinan kementrian yang bertugas untuk melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan dari penanggung jawab. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaraan penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan standar pelayanan dalam satuan kerja.<sup>3</sup>

Salah satu tugas terpenting pegawai kantor adalah memberikan pelayanan public antara lain berkaitan dengan keramahan dari penyedia layanan, waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani dengan cepat , tepat dan akurat lalu sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan dan sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

---

<sup>3</sup> Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* ., (Pasuruan: Qiara Media, 2022), 18. [https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN\\_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpυ=0](https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpυ=0)

Dalam hal ini penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh seluruh masyarakat.<sup>4</sup>

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT yang mengatakan bahwa :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا  
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ  
إِلَّا أَن تَغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha Terpuji. (Q.S Al-Baqarah 2:267).<sup>5</sup>

Berdasarkan ayat diatas mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan sesuatu yang buruk atau tidak berkualitas melainkan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain.<sup>6</sup>

Keberadaan Pondok Pesantren sebagai wadah untuk memperoleh ilmu agama yang sama pentingnya dengan ilmu umum, seiring berjalannya zaman Pondok Pesantren mendapatkan perhatian khusus dalam sudut pandang manajemen. Sesuai dengan PMA nomor 30 tahun 2020 pasal 5 tentang Pendirian dan penyelenggaraan Pondok Pesantren bahwa “permohonan keberadaan pondok pesantren harus diajukan secara tertulis kepada kantor

<sup>4</sup> Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang : Umj press 2018), 18.

<sup>5</sup> Al-Hikmah *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Banten: CV Penerbit Diponegoro,2010).

<sup>6</sup> Tafsir Ibnu Katsir, *Al-Quran Mulia*, April 26,2015, <http://www.ibnukatsironline.com>

Kementrian Agama<sup>7</sup> dan mewajibkan seluruh Pondok Pesantren yang telah didirikan atau akan didirikan harus memiliki izin terdaftar dari Kementrian agama yang berupa dalam bentuk Piagam Statistik Pesantren (PSP) yang memuat Nomor Statistik Pesantren (NSP) .

Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren atau disingkat sebagai PD PONTREN adalah salah satu bagian seksi yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Jember. Tugas dan fungsi pelayanan terhadap Pesantren dan Pendidikan Diniyah diamanahkan kepada Direktorat Pesantren dan Pendidikan Diniyah yang merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. Direktorat Pesantren dan Pendidikan Diniyah mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, standardisasi, bimbingan teknis, evaluasi, dan pengawasan Pesantren dan Pendidikan Diniyah yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren merupakan suatu instansi yang menaungi dan mengelola Pendidikan pada bidang MDT ( Madrasah Diniyah Takmiliah), LPQ (Lembaga Pendidikan Qur'an) dan Pondok Pesantren. Seksi Pendidikan Diniyah dan pondok Pesantren ini juga menaungi 660 Pondok Pesantren 1400 Madrasah Diniyah Takmiliah Maka Kementrian Agama Kabupaten Jember perlu mengadakan layanan administrasi kepada Lembaga Pondok Pesantren yang tertib sesuai dengan pasal yang telah disahkan. Dengan didukung oleh kemajuan teknologi yang

---

<sup>7</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Pasal, 5, No.30 Tahun 2020 *Tentang Penyelenggaraan dan Pondok Pesantren.*



semakin melesat bahkan sudah menjadi kehidupan sehari-hari bagi seluruh aspek, kegiatan pengelolaan Pendidikan khususnya Pondok Pesantren sudah berkembang dan berinovasi dengan memanfaatkan sebuah sistem informasi. Kegiatan layanan administrasi yang dilaksanakan dalam pengelolaan Pendidikan pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yakni meliputi Layanan Ijin Operasional seperti perijinan Lembaga, dan perpanjangan ijin operasional kemudian layanan rekomendasi, seperti penerbitan rekomendasi, pengajuan rekomendasi, pengajuan bantuan baik Pondok Pesantren, madrasah diniyah dan taman Pendidikan Al- Qur'an.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memiliki ketertarikan yang didasari rasa keingintahuan yang mendalam mengenai Layanan Administrasi dan Penerapan Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Untuk mencapai semua itu perlunya Manajemen Layanan Administrasi yang bagus dalam melaksanakan Manajemen tersebut di perlukan adanya perencanaan yang matang, Pelaksanaan layanan dan evaluasi pelayanan Administrasi. Sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul penelitian. “Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan indentifikasi permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana jenis-jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?
2. Bagaimana Penerapan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?
3. Bagaimana faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan Jenis-jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kemenag Kabupaten Jember Tahun 2023?
2. Untuk mendeskripsikan Penerapan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?
3. Untuk mendeskripsikan Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai kontribusi peneliti dalam bidang layanan bagi semua pihak.



1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan memberikan wawasan lebih lanjut untuk pengembangan manajemen administrasi sehingga bermanfaat untuk program studi Manajemen Pendidikan Islam.

2. Secara praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti ini di harapkan mampu menambah wawasan peneliti mengenai kemampuan peneliti untuk menganalisis problematika yang nantinya menjadikan peneliti lekas menyelesaikan studi jenjang ( S1).

b. Bagi Kementerian Agama Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Jember

Penelitian ini di harapkan mampu mengungkapkan factor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang Pendidikan diniyah dan pondok pesantren di kantor Kementerian agama kabupaten jember.

c. Bagi Universitas Kia Haji Achmad Siddiq Jember

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan refrensi serta bahan rujukan untuk mengetahui kualitas layanan administrasi.

d. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini di harapkan untuk dapat meningkatkan efesiensi dan menabahnya pengetahuan dalam pendidikan tentang

Manajemen Layanan Administrasi pada Peksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama.

### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya adalah agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah,<sup>8</sup> diantaranya :

#### 1. Manajemen

Manajemen merupakan suatu Proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber lainnya.

#### 2. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi merupakan proses kerja atau rangkaian kegiatan suatu usaha untuk membantu dan menyiapkan apa yang diperlukan seseorang atau organisasi yang meliputi cara-cara penyelenggaraan dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam peneltian ini peneliti memfokuskan tentang jenis-jenis layanan administrasi yang meliputi layanan rekomendasi, layanan ijin operasional, layanan pendataan dan faktor pendukung layanan administrasi yang ada di seksi

---

<sup>8</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: UIN Kia Haji Achmad Shiddiq Jember, 2021)

Pendidikan Piniyah dan Pondok Pesantren Kementrian Agama  
Kabupaten Jember.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Bagian awal berisi halaman sampul, lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar table dan daftar gambar.

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan Bab ini berisi tentang latar belakang, fokus penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab kedua membahas tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan dan kajian teori yang dijadikan pijakan dalam melakukan penelitian.

Bab ketiga membahas tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

Bab keempat, Bab ini membahas tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan yang diperoleh di lapangan.

Bab kelima, Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti. Kemudian membuat ringkasan, baik peneliti yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasi. Dengan melakukan Langkah ini dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan yakni diantaranya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Delvi Otista Maria, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Pemerintahan Universitas Medan Area, pada tahun (2017) dengan judul “ *Analisis Kinerja Pegawai Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*”<sup>9</sup>. Perumusan masalah penelitian ini adalah analisis kerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi, faktor-faktor penghambat dalam memberikan layanan administrasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan wawancara langsung dengan pegawai desa dan masyarakat desa.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa, pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa belum maksimal dan belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Diketahui bahwa kedisiplinan pegawai kantor desa siabu masih belum bisa

---

<sup>9</sup>Delvi Otista Maria “ Analisis Kinerja Pegawai Desa dalam Memberikan Layanan Administrasi Kepada Masyarakat” ( Skripsi, Universitas Medan Area: 2017), vii

dikatakan baik, aparaturnya masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.

2. Skripsi yang ditulis oleh Wahida Raihan Nasution, Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, pada tahun (2018) dengan judul "*Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Malang*". Tujuan Penelitian ini adalah (1) Mengetahui Strategi yang diterapkan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, (2) mengetahui manajemen layanan yang diterapkan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) strategi yang digunakan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan membuat SOP setiap layanan, melakukan pelayanan dengan ramah, sepenuh hati, tepat waktu, tidak bertele-tele, fokus melayani, menerima kritik dan saran dari masyarakat. (2) Manajemen layanan yang diterapkan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren guna meningkatkan kepuasan masyarakat membuat perencanaan layanan dengan matang, melaksanakan kegiatan sesuai dengan visi misi Kementerian Agama, menerapkan Lima nilai budaya kerja yang ada di Kementerian Agama Kota Malang yaitu (Integritas,

Profesionalitas, Inovasi, Tanggung Jawab, dan keteladanan), serta melakukan evaluasi dan tindak lanjut.<sup>10</sup>

3. Skripsi yang ditulis Emilda Aminy, Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Tahah Saifuddin Jambi, pada tahun (2020) dengan judul “*Efektifitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun*”. penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun yang berorientasi pada 3 rumusan masalah, yaitu proses pelayanan administrasi, faktor pendukung dan penghambat pelayanan, bentuk pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun, faktor pendukung yakni : 1) faktor kesadaran aparatur, 2) faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, 3) Faktor kemampuan dan keterampilan 4) Faktor sarana dan prasana. Faktor penghambat yakni : 1) Kondisi kerja, 2) proses

---

<sup>10</sup> Wahida Raihan nasution “Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Malang ( skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang: 2018), v



penyelesaian surat –menyurat, 3) kurang informasinya petugas pelayanan administrasi. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun : 1) Layanan bimbingan konseling, 2) layanan usaha kegiatan sekolah, 3) layanan perpustakaan, 4) layanan laboratorium, 5) layanan koperasi sekolah, 6) layanan sarana ibadah, 7) layanan surat-menyurat.<sup>11</sup>

4. Skripsi yang ditulis oleh Mutia Zikkrila, Mahasiwa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batu Sangkar, pada tahun (2020) dengan judul “*Peran Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Datar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Pendidikan Madrasah*” penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data yang digunakan adalah reduksi data dan penyajian data. Teknik penjaminan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dan menggunakan bahan referensi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyediaan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Pelayanan yang baik yang patut diberikan kepada konsumen harus didukung oleh pemimpin

---

<sup>11</sup> Emilda Aminy “*Efektifitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun*” (Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi: 2020), vii

dan staff pegawai yang handal dan berkompeten dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat.<sup>12</sup>

5. Skripsi yang ditulis oleh Suci Syafitri, mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batu Sangkar, pada tahun (2022) dengan judul “ *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha di Mas Plus Padang Ganting*”. penelitian merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data. Fokus penelitian ini adalah Implementasi Manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa proses pengorganisasian manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plus Padang Ganting mengenai fungsi pengorganisasian sudah mempunyai pembagian tugas masing-masing dari pegawai sudah mempunyai tanggung jawab dan memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing-masing darinya mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda satu sama lainnya.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Mutia Zikrilla “ Peran Kepala Kantor Kemenag Kab Tanah Datar dalam Meningkatkan Kualiatas Pelayanan di Bidang Pendidikan Madrasah” ( skripsi. IAIN Batusangkar:2020), vii

<sup>13</sup> Suci Syafitri “ Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha” (Skripsi, IAIN Batu Sangkar: 2020), vii



**Tabel 1.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama Peneliti Tahun dan Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<b>1</b>	Delvi Otista Maria, 2017 “Analisis Kinerja Pegawai Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”	a. sama-sama Membahas tentang Pelayanan Publik b. sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif c. sama-sama menggunakan teknik penelitian wawancara, dokumentasi, dan observasi	Peneliti ini berfokus pada analisis kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada manajemen layanan administrasi saja.	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa belum maksimal dan belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Dan masih belum bisa dikatakan baik, aparatur desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik.
<b>2</b>	Wahida Raihan Nasution, 2018 “Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Malang”	a. sama-sama Membahas tentang Pelayanan Publik b. sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif	Penelitian ini berfokus pada strategi layanan dan manajemen layanan yang digunakan oleh Kementerian Agama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, Sedangkan penelitian ini berfokus pada Jenis-jenis layanan, penerapan layanan dan	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi yang digunakan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan membuat SOP setiap layanan, melakukan pelayanan dengan ramah, sepenuh hati, tepat waktu, tidak bertele-tele, fokus melayani, menerima

No.	Nama Peneliti Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
			hambatan layanan pada seksi Pendidikan dan Pondok Pesantren Kementerian Agama	kritik dan saran dari masyarakat. Selain itu membuat perencanaan layanan dengan matang, melaksanakan kegiatan sesuai dengan visi misi Kementerian Agama, menerapkan Lima nilai budaya kerja yang ada di Kementerian Agama, serta melakukan evaluasi dengan baik.
3	Emilda Aminy, 2020 “Efektifitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun”	<p>a. sama-sama Membahas tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</p> <p>c. sama-sama menggunakan teknik penelitian wawancara, dokumentasi, dan observasi</p>	Peneliti ini berfokus pada efektifitas pelayanan administrasi disekolah. Sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada manajemen layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerja sama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah

No.	Nama Peneliti Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				Negeri 1 Sarolangun
4	Mutia Zikkrila, 2020 “Peran Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Datar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Pendidikan Madrasah”	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. sama-sama Membahas tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</li> <li>c. sama-sama menggunakan teknik penelitian wawancara, dokumentasi, dan observasi</li> <li>d. sama-sama menggunakan teknik triangulasi</li> </ul>	Peneliti ini berfokus Peran kepala kantor kementerian Agama. Sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada manajemen layanan administrasi saja.	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyediaan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Pelayanan yang baik yang patut diberikan kepada konsumen harus didukung oleh pemimpin dan staff pegawai yang handal dan berkompeten dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat.
5	Suci Syafitri, 2022 “Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Admnistrasi Tata Usaha di Mas Plus Padang Ganting”	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. sama-sama Membahas tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif</li> <li>c. sama-sama menggunakan teknik penelitian wawancara, dokumentasi, dan observasi</li> </ul>	Peneliti ini berfokus pada efektifitas pelayanan administrasi disekolah. Sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada manajemen layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama	Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa proses pengorganisasian manajemen kearsipan sebagai upaya meningkatkan layanan administrasi di MAS Plius Padang Ganting mengenai fungsi pengorganisasian sudah mempunyai pembagian tugas masing-masing dari pegawai sudah mempunyai

No.	Nama Peneliti Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				tanggung jawab dan memiliki 4 orang pegawai tata usaha yang masing-masing darinya mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda satu sama lainnya.

Kekurangan dari lima skripsi diatas adalah: a) kekurangannya adalah hanya berfokus pada analisis kerja dan faktor penghambat dalam memberikan layanan tanpa melihat bagaimana penerapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. b) Peneliti terdahulu yang kedua, kekurangannya adalah hanya berfokus pada strategi dan layanan tanpa melihat bagaimana hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. c) peneliti terdahulu yang ketiga, kekurangannya adalah berfokus pada bentuk-bentuk dan proses pelayanan yang digunakan dalam pelayanan di sekolah. d) peneliti terdahulu yang keempat, kekurangannya adalah berfokus pada peran kepala kantor Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan. e) peneliti terdahulu yang kelima, berfokus pada manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah tanpa mengetahui bagaimana hambatan-hambatan yang dihadapi dalam memberikan layanan .

Keunikan yang belum diteliti oleh peneliti terdahulu adalah jenis-jenis pelayanan, penerapan pelayanan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan, dan factor pendukung dalam memberikan pelayanan. Karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengetahui

jenis layanan yang digunakan, bagaimana perencanaan, pelaksanaan dan evaluasinya dalam memberikan pelayanan.

## **B. Kajian Teori**

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan fokus dan tujuan peneliti.<sup>14</sup>

### **1. Manajemen Layanan Administrasi**

#### **a. Pengertian Manajemen**

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Istilah manajemen telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, administrasi, dan sebagainya.<sup>15</sup>

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue Manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan dan pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atas maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan pelaksanaannya adalah “*managing*”

---

<sup>14</sup> Tim penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember, Uinkhas, 2021)

<sup>15</sup> Imron Fauzi, *Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah* (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2019), 35.

yang berarti mengelola sedang pelaksanaannya disebut *manager* atau pengelola.<sup>16</sup>

Dari beberapa ahli pakar diatas manajemen dapat diartikan sebagai suatu seni untuk mengatur, memimpin, membimbing dan memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan agar pencapaian sesuai dengan harapan.

#### b. Fungsi-fungsi Manajemen

Menurut George Terry yang dikutip oleh Yanti Karmila dkk dalam bukunya bahwa fungsi manajemen adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

##### 1) Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yakni pembuatan dan penggunaan perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan cara menggambarkan dan merumuskan kegiatan -kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

##### 2) Fungsi Pengorganisaian (*Organizing*)

Pengorganisasian yakni penentuan, pengelompokkan dan penyusunan kegiatan yang di perlukan untuk mencapai tujuan, penempatan pekerja dan penyediaan sumber daya atherhadap tiap pelaksanaan kegiatan.

---

<sup>16</sup> Hermanu Iriawan, *Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan*, (Pekalongan:Nem-Anggota IKAPI,2021),8

<sup>17</sup> Yanti Karmila Nengsih, *Manajemen Pendidikan Masyarakat*, (Tasikmalaya: Edu Publisier,2020),5



### 3) Fungsi Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan yakni membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan organisasi atau Perusahaan.

### 4) Fungsi Pengendalian (*controlling*)

Pengendalian yakni proses penentuan apa yang harus dicapai dan penilaian pelaksanaan kegiatan agar sesuai dan selaras dengan standar yang telah ditetapkan.

## c. Layanan Administrasi

### 1) Definisi Pelayanan publik

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada

para pemimpin pemerintahan serta public lainnya yang

berkepentingan. Menurut kamus besar Indonesia (KKBI)

pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau

mengurus apa yang diperlukan orang lain. Ada beberapa

pengertian menurut para ahli Suparlan bahwasannya pelayanan

merupakan sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan

pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi

agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya sendiri.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public. Kegiatan itu dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan Tindakan pelayanan public. Menurut Moenir, pelayanan public adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu,<sup>18</sup>

## 2) Factor yang mempengaruhi pelayanan publik

Factor kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa atau konsumen, dalam memberikan pelayanan ada beberapa factor yang harus di perhatikan agar pelayanan yang diberikan memiliki kualitas sehingga konsumen merasa puas. Menurut Tilaar yang dikutip oleh Evi dan Taufiqurrahman dalam

---

<sup>18</sup> Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, ( Pasuruan : Qiara Media, 2022), 18.



bukunya mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:<sup>19</sup>

- a) Dedikasi dan disiplin - Untuk memberikan layanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya.
- b) Jujur – Kejujuran sangat penting bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri.
- c) Inovatif – seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil pencapaian dan puas dengan status zona nyaman diri sendiri.
- d) Tekun – manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau usaha yang sedang dilakukan.
- e) Ulet – berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak unguin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya.
- f) Sumber daya manusia – merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta ataupun pemerintahan.
- g) Kepemimpinan – merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efesiensi dan efektivitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan.

---

<sup>19</sup> Taufiqurrahman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang : UMJ PRESS, 2018), 77.

#### d. Pengertian Administrasi

Secara terminologi Faried Ali (2011) apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibutuhkan oleh awalan ‘pe’ dan akhiran ‘an’ pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya.<sup>20</sup>

Secara etimologi Silalahi (2007) istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris dari kata *administration* yang bentuk infinitifnya adalah *to administer*. Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English (1974) dalam Silalahi (2007), bahwa kata *to administer* diartikan sebagai *to manage* (mengelola) atau *to direct* (menggerakkan).<sup>21</sup>

#### 1) Fungsi-fungsi Administrasi

George R. Terry dalam bukunya “Principle of Management” merumuskan fungsi-fungsi administrasi/manajemen sebagai Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organising), Tindakan (Actuating), dan Pengawasan (Controlling) yang disingkat menjadi POAC.

Dari klasifikasi fungsi-fungsi manajemen di atas, tampak bahwa di antara para ahli ada kesamaan pandangan tentang fungsi

<sup>20</sup> Kamaruddin Sellang, *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya* (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2016), 4.

<sup>21</sup> Kamaruddin Sellang, *Administrasi dan Pelayanan Publik*, 5.

administrasi. Seluruh ahli sependapat bahwa fungsi pertama dari administrasi adalah perencanaan, kemudian ditindak lanjuti dengan pengorganisasian. Gullick menambahkan satu fungsi yang tidak disinggung ahli lain, yang mana fungsi-fungsi yang lain akan dapat berjalan dengan baik jika disertai dengan usaha pembiayaan dalam bentuk rencana anggaran dan pengawasannya. Berikut merupakan fungsi-fungsi administrasi yang dijelaskan dalam buku yang ditulis oleh Yusuf Hadijaya:<sup>22</sup>

Menurut peneliti fungsi dalam administrasi adalah perencanaan sebagai sebuah hal dalam organisasi yang berperan penting dan untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan. Pengorganisasian dilakukan setelah perencanaan yang berfungsi untuk mengelompokkan tugas-tugas yang akan dilakukan oleh perseorangan agar jelas tugas pokoknya, dalam hal ini telah mencakup proses pelaksanaan yang telah direncanakan sebelumnya. Kemudian yang terakhir evaluasi. Evaluasi menjadi sangat penting karena dalam sebuah perencanaan dan pelaksanaan harus ada evaluasi yang berfungsi untuk mengetahui apakah tindakan atau proses pelaksanaan telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau tidak, sehingga dengan adanya evaluasi akan mengetahui hambatan dan solusi apabila ada hal yang tidak sesuai dengan yang direncanakan.

---

<sup>22</sup> Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2012), 22.

e. Jenis-jenis Layanan Administrasi

1) Layanan rekomendasi

Layanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain, baik berupa materi ataupun non materi agar dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut Andi rekomendasi merupakan pernyataan formal yang menggambarkan suatu tindakan atau kejadian yang harus dilakukan untuk memulihkan atau memberikan akurasi, efisiensi atau kontrol yang memadai. Rekomendasi harus diberikan agar bermanfaat bagi manajemen.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut Jubilee rekomendasi merupakan sebuah komentar yang ditulis untuk merekomendasikan seseorang terkait dengan pekerjaan mereka. Sebelum membuat keputusan untuk merekrut atau menjalin hubungan, biasanya perusahaan atau lembaga akan mempertimbangkan rekomendasi yang dimiliki.<sup>24</sup>

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan layanan rekomendasi merupakan sebuah usaha untuk membantu ataupun menyiapkan keperluan orang lain yang berkaitan dengan suatu tindakan atau kejadian untuk memberikan akurasi ataupun sesuatu yang diperlukan agar memiliki suatu kemanfaatan.

---

<sup>23</sup> Andi nurul Istiyana, *Buku Ajar Sistem Informasi* (Jakarta: PT Nas Media Indoensia, 2022),

<sup>24</sup> Jubilee Enterprise, *Trik Mendapatkan Pekerjaan Idaman Menggunakan LinkedIn* (Jakarta: PT Gramedia, 2012), 74

## 2) Layanan Izin Operasional

Menurut Afandi dan Agung perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku dan tempat suatu usaha. Izin adalah instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi untuk mengemudikan tingkah laku para warga. Secara umum, tujuan dan fungsi perijinan adalah untuk pengendalian dari aktivitas-aktivitas pemerintah terkait ketentuan yang berisi pedoman yang harus dilakukan baik oleh orang yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan.<sup>25</sup>

Sedangkan menurut Sutedi dalam buku yang dikutip oleh Afandi mengatakan bahwa perizinan merupakan sesuatu yang di dalamnya memuat beberapa hal berikut ini:<sup>26</sup>

- a) Instrumen yuridis izin
- b) Peraturan perundang-undangan
- c) Organ pemerintah
- d) Peristiwa konkret
- e) Prosedur persyaratan

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa layanan izin operasional merupakan sebuah usaha untuk membantu atau menyiapkan keperluan orang lain yang di dalamnya harus ada legalitas resmi oleh pemerintah dan tindakan di dalamnya harus

---

<sup>25</sup> Muslim Afandi dan Syed Agung Afandi, *Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi* (Palembang: Tunas Gemilang, 2018), 152

<sup>26</sup> Muslim Afandi dan Syed Agung Afandi, *Implikasi Tata Kelola Sektor Publik*, 153

memenuhi Standar Operasional yang telah ditentukan. Karena jika dalam sebuah layanan perizinan tidak memenuhi syarat maka hal tersebut akan ada hambatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

### 3) Layanan Pendataan

Menurut Zaitun dan Ramli pendataan merupakan suatu tindakan dalam memberikan dan menerima informasi lengkap mengenai data pribadi dan program yang ingin diikuti. Pada tahap ini penyelenggara pendataan memperoleh informasi secara lengkap dari setiap formasi yang mendaftar.<sup>27</sup>

Sedangkan menurut Hernimawati pendataan merupakan suatu proses pencatatan keterangan yang benar dan nyata tentang sesuatu, baik manusia, benda, lingkungan, maupun kejadian tertentu. Pencatatan ini dimaksudkan sebagai suatu dokumentasi atau arsip yang dapat digunakan untuk suatu keperluan di masa depan.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan pendataan adalah sebuah usaha untuk membantu seseorang atau lembaga untuk melakukan sesuatu yang berkenaan dengan proses memberi atau menerima informasi tentang data pribadi seseorang, data lembaga ataupun data yang ingin di input. Layanan pendataan

---

<sup>27</sup> Zaitun dan Muhammad Ramli, Bahan Ajar Dasar-dasar MICE (Sukabumi: CV Jejak, 2022),72.



ini berfungsi sebagai sesuatu hal penting yang mungkin dibutuhkan di masa depan.

f. Penerapan Layanan Administrasi

1) Perencanaan layanan

Menurut George R. Terry dalam buku taufiqurrahman mengatakan bahwa perencanaan adalah: *“planning is the selecting and relating of fact and the making and using of assumption regarding the future in the visualization and formulating of proposed activities believed necessary to achieve desired result”*.

Menurut Wilson, perencanaan merupakan salah satu proses lain, atau merubah suatu keadaan untuk mencapai maksud yang dituju oleh perencanaan atau oleh orang/badan yang di wakili oleh perencanaan itu. Perencanaan itu meliputi : Analisis, kebijakan dan rancangan. Ciri-ciri pokok dari perencanaan umum mencakup

serangkaian tindakan berurutan yang ditujukan pada pemecahan persoalan-persoalan pada masa datang dan semua perencanaan mencakup suatu proses yang berurutan yang dapat di wujudkan sebagai konsep dalam sejumlah tahapan.<sup>28</sup>

Artinya perencanaan adalah suatu proses menentukan apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya. Dengan demikian, proses perencanaan dilakukan dengan menguji berbagai

---

<sup>28</sup> Taufiqurrahman, *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan* (Jakarta Pusat: Fakultas Sosial Ilmu Politik Universitas dr. Moestopo, 2008), 4

arah pencapaian serta mengkaji berbagai ketidakpastian yang ada, mengukur kemampuan (kapasitas) kita untuk mencapainya kemudian memilih arah-arah dan langkah-langkah terbaik untuk mencapainya. Rencana dapat berupa rencana informal atau rencana formal.<sup>29</sup>

Karena tindakannya berurutan, berarti ada tahapan yang dilalui dalam perencanaan, antara lain :

- a) Perumusan tujuan umum dan sasaran khusus hingga target-target yang kuantitatif
- b) Proyeksi keadaan di masa akan datang
- c) Pencarian dan penilaian berbagai alternative
- d) Penyusunan rencana terpilih

Layanan merupakan suatu tindakan yang lebih menekankan kepada adanya suatu proses, atau rangkaian dari berbagai kegiatan/aktivitas yang diselenggarakan oleh unsur institusi birokrasi pemerintah untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat, sehingga pada hakekatnya pelayanan menjadi hak bagi unsur masyarakat yang membutuhkannya, sedangkan pelayanan bagi unsur pemerintah merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dijalankan atau dilaksanakan oleh pemerintah sebagai fungsi dasar dari pemerintah.

---

<sup>29</sup> Taufiqurrahman, *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan*, 3

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan dalam sebuah layanan merupakan suatu serangkaian tindakan dalam proses membantu masyarakat atau lembaga yang membutuhkan sebuah pemecahan persoalan-persoalan pada masa mendatang dan dapat di wujudkan sebagai salah satu dari tujuan yang ingin dicapai. Dalam sebuah layanan memang perlu ada perencanaan yang baik dan rapih agar apa yang menjadi prioritas dalam tugasnya bisa berjalan dengan lancar. Karena perencanaan yang baik akan menghasilkan sesuatu yang baik juga dan sesuai dengan keinginan bersama.

## 2) Pelaksanaan Layanan

Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia harus di dasarkan pada beberapa asas penyelenggaraan pelayanan yang harus diperhatikan, yakni; asas kepentingan umum, asas kepastian, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas keseimbangan hak dan kewajiban, asas keprofesionalan, asas partisipatif, asas persamaam perlakuan/tidak diskriminatif, asas keterbukaan, asas akuntabilitas, asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ketepatan waktu, dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan di Indonesia harus mempertimbangan kepentingan orang banyak bukan kepentingan sekelompok orang, adanya suatu kepastian dalam

pemberian pelayanan baik kepastian biaya maupun kepastian dari hasil pelayanan, adanya keseimbangan antara hak yang diterima dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat, dan pelayanan harus dilakukan secara profesional oleh birokrasi pemerintahan, serta jika sudah memungkinkan diberikan kesempatan kepada masyarakat dan swasta dalam membantu penyelenggaraan pelayanan. Selain itu juga dalam penyelenggaraan pelayanan di Indonesia, harus didasarkan pada adanya persamaan perlakuan untuk semua masyarakat yang dilayani dan tidak bersifat diskriminatif. pelayanan juga harus dilakukan secara terbuka kepada seluruh pnblik, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik juga harus dapat dipertanggungjawabkan oleh instansi birokrasi pemerintahan.<sup>30</sup>

Persiapan penyelenggaraan

- a) Penyediaan sarana dan prasarana, perlu disiapkan sanpras yang mendukung misalnya gedung dan perlengkapannya yang dibutuhkan misalnya kursi meja, personal komputer, printer, telpon dll.
- b) Pelatih tenaga pelaksana pelayanan, TOT bagi petugas pemberi layanan standar pada setiap pelanggan yang hadir, layanan harus adil diberikan kepada siapapun meminta layanan.

---

<sup>30</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik, Pelayanan Terhadap Administrasi Kecamatan* (Bandung: Indra Prahasta, 2014), 72.

- c) Uji coba pelayanan, biasanya peralatan layanan dapatkah terkoneksi dengan baik antara server yang terhubung dengan petugas pemberi layanan.
- d) Pemasaran pelayanan, dengan menggunakan Teknologi informasu memudahkan masyarakat dalam berurusan, tidak perlu mengantri panjang, bisa diselesaikan dengan mencetak sendiri tanpa mendatangi kantor pemberi layanan.<sup>31</sup>

### 3) Evaluasi Layanan

Secara bahasa evaluasi berasal dari kata bahasa inggris *evaluationi* artinya penafsiran atau penilaian dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses menentukan nilai suatu hal atau objek yang berdasarkan pada acuan-acuan tertentu untuk menentukan tujuan tertentu. Maksud dari evaluasi pelayanan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi dan menjamin keakuratan infromasi pelayanan. Jadi adanya evaluasi bisa memantau kinerja pelayanan apakah sudah memberikan pelayanan optimal.

Tujuan dilakukan evaluasi yaitu untuk mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui hasil evaluasi. Saat ini pemerintah memberikan layanan patut diberikan apresiasi, tapi mental sumberdaya manusia harus diperbaiki dan diperketat

---

<sup>31</sup> Hamdan Firmansayah et al., *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), 88.

pelaksanaanya. Evaluasi pelayanan harus dilakukan dari awal mulai dari melihat harapan masyarakat, atau lembaga, kualitas layanan yang diberikan dengan diadakan jajak pendapat atas kepuasan layanan baik melalui akret dan deep interview, sehingga demikian para pengambilan keputusan dapat mengambil langkah-langkah strategis guna pencapaian yang prima. Para pengambil keputusan juga dapat menajring aspirasi yang berkembang guna meningkatkan kualitas layanan.<sup>32</sup>

g. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Administrasi

1) SDM (Sumber Daya Manusia)

Menurut Veizhal Rifa'I bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan seseorang yang siap dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi, selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen yang berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan<sup>33</sup>

Menurut Hendrisimomora yang dikutip oleh Labertus Law manajemen sumberdaya manusia adalah pemberdayaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Tujuan SDM adalah memberikan saran kepada manajemen tentang kebijakan

---

<sup>32</sup> Hamdan Firmansayah, dkk. *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*. 84

<sup>33</sup> Mamik, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo: Zifatama jawara, 2016) 19.



SDM guna memastikan organisasi memiliki kinerja bermotivasi tinggi. Melaksanakan dan memelihara semua kebijakan untuk mencapai tujuan organisasi membentuk perkembangan arah dan strategi organisasi menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer dalam mencapai tujuan menyediakan sarana komunikasi antar karyawan dengan manajemen organisasi.<sup>34</sup>

## 2) Sarana Prasarana

Menurut Hamalik yang dikutip oleh Law mengatakan bahwa sarana prasarana adalah sebuah bentuk perantara yang dipakai untuk menyebar ide sehingga ide tersebut bisa sampai pada penerima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana adalah semua yang dapat mendukung segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>35</sup> jenis-jenis sarana dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

prasarana yaitu; 1) peralatan atau perlengkapan kantor yang merupakan bahan atau alat digunakan untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan bisa menyelesaikan dengan baik dan cepat. Peralatan ini bisa berupa barang habis pakai yang penggunaannya hanya sekali pakai atau tidak tahan lama contohnya kertas, tinta, karbon, tekstil, bulpen dan barang tidak habis pakai yang penggunaannya tahan lama contohnya gedung kendaraan dan

---

<sup>34</sup> Lambertus Law. *Faktor-faktor yang Menghambat kualitas kinerja pelayanan publik dikantor pertahanan Kabupaten Ngada*. 40.

<sup>35</sup> Lambertus Law. *Faktor-faktor yang Menghambat kualitas kinerja pelayanan publik dikantor pertahanan Kabupaten Ngada*. 51

lain-lain. 2) mesin kantor meliputi laptop, komputer, LCD dan lain-lain. 3) mesin komunikasi kantor, yang digunakan untuk melakukan komunikasi contohnya telpon. 4) perabot kantor yang digunakan untuk membantuk pelaksanaan tugas kantor, contohnya meja, kursi, sofa, dan lain-lain.

Sarana prasarana diatas ada dalam kantor sebagai penunjang untuk keryawan melakukan pekerjaan dengan baik. Karena jika sarana prasarana tidak memadai maka dalam memberikan pelayanan tidak akan efektif dan cenderung berantakan.

### 3) Stakeholder

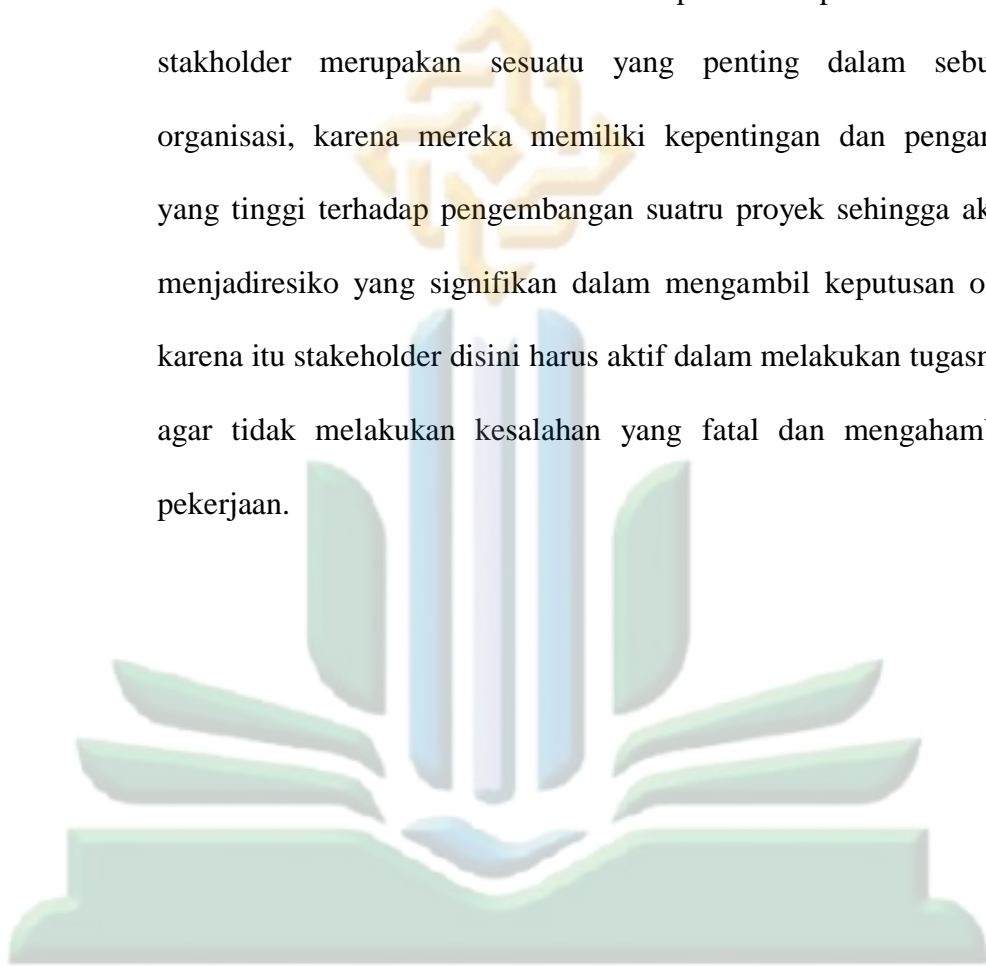
Menurut Najamudin dkk, Stakeholder merupakan individu, kelompok atau organisasi yang memiliki kepentingan,terlibat atau dipengaruhi (secara positif maupun negatif) oleh kegiatan atau program pembangunan. Stakholder adalah individu atau kelompok yang secara aktif terlibat dalam kegiatan atau yang terkena dampak baik positif dari hasil kegiatan pelaksanaan.<sup>36</sup>

Stakeholder (pemangku kepentingan) di pengaruhi oleh kecenderungan yang dominan dikarakteristik perilaku yang menonjolkan unsur kekuasaan, legitimasi, ataupun urgensi, serta terbuka pula kemungkinan saling berkomunikasi diantara ketiganya.

---

<sup>36</sup> Najamudin Petta solom et al., *Anak Berhadapan Hukum : Pembinaan dan partisipasi Stakholder* (Sulawesi Tengah: Senix Muda Sejahtera, 2022), 29.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa stakeholder merupakan sesuatu yang penting dalam sebuah organisasi, karena mereka memiliki kepentingan dan pengaruh yang tinggi terhadap pengembangan suatu proyek sehingga akan menjadiresiko yang signifikan dalam mengambil keputusan oleh karena itu stakeholder disini harus aktif dalam melakukan tugasnya agar tidak melakukan kesalahan yang fatal dan menghambat pekerjaan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>37</sup> Pendekatan penelitian menggunakan deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.<sup>38</sup>

Pendekatan penelitian kualitatif ini dipilih karena peneliti ingin mengungkapkan realitas sesuai dengan kondisi di lapangan yaitu berkenaan dengan Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang terletak di Jl. KH Wachid Hasyim No.1, kebondalem, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Peneliti memilih lokasi di tempat tersebut karena terdapat pengelolaan manajemen yang terstruktur dan memiliki ciri khas tersendiri di Kantor Kementerian Agama seperti bagaimana tata pengelolaan manajemen layanan disana. Dengan adanya keunikan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang

---

<sup>37</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), 6.

<sup>38</sup> Lexy J. Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif*,

bagaimana Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

### C. Subyek Penelitian

Penentuan subyek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi yang diteliti.<sup>39</sup>

1. Edy Sucipto, M.Pd. Selaku Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama
2. Staf/Pegawai Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
  - a. Choirul Huda, SE. Selaku Pengolah Data di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
  - b. Yosi Indarto Selaku Pengaminidtrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
  - c. Ahmad Ridhol Fattah Selaku Pengelola Lembaga Pendidikan di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2019), 218-219.

data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.<sup>40</sup>

a. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan data melalui wawancara, peneliti menggali data melalui beberapa narasumber dengan cara berdialog. Data yang akan diperoleh nantinya berbentuk kata-kata, penjabaran, dan tanya jawab mengenai Manajemen Pelayanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan data yang valid terkait objek penelitian. Adapun data data yang diperoleh dalam menggunakan Teknik wawancara ini adalah :

- 1) Bagaimana jenis-jenis layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- 2) Bagaimana penerapan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- 3) Bagaimana factor pendukung layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan oleh peneliti, hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hardani, dkk bahwa wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu

---

<sup>40</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), 121.



dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>41</sup>

b. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan kegiatan yang terencana dan mencatat segala kegiatan yang ada di Pendidikan Diniyah pondok pesantren. Adapun data yang ingin diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Situasi dan kondisi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- 2) Segala kegiatan atau tindakan yang berkaitan dengan manajemen layanan administrasi pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren, yang meliputi: jenis-jenis administrasi, penerapan layanan administrasi, dan factor pendukung layanan administrasi.

Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan diatas, hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sukmadinata dalam buku metode penelitian kualitatif dan kuantitatif bahwa observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung. Kegiatan tersebut bisa berkenaan dengan pembagian jenis-jenis administrasi, penerapan layanan, kepala staf yang memberikan pengarahan kepada pegawai.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, 138.

<sup>42</sup> Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, 124.

c. Dokumentasi

Dalam teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, peneliti akan menggali segala data yang ada seperti foto-foto kegiatan, tata tertib, pengajaran dan lain sebagainya yang berkaitan dengan manajemen layanan administrasi pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren di kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember yang meliputi jenis-jenis administrasi, penerapan layanan administrasi, dan hambatan layanan administrasi. Adapun data yang di dokumentasikan oleh peneliti sebagai berikut:

- 1) Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
- 2) Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
- 3) Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember
- 4) Struktur Organisasi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- 5) Dokumentasi layanan Administrasi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Berdasarkan uraian yang telah peneliti paparkan diatas, hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sugiyono bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera. Biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa

gambar, petung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.<sup>43</sup>

#### **E. Teknik Analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles, Huberman dan Saldana, bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Berikut merupakan penjelasan analisis data model miles, huberman dan Saldana:

##### **a. Kondensasi Data**

Konsendasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, mengabstraksi, dan dokumen

##### **b. Pengumpulan data**

Data yang diperoleh dari hasil Observasi, wawancara, dan Dokumentasi, semua yang dibuat dan di dengar akan dicatat, direkam sehingga peneliti akan memperoleh data yang banyak.

##### **c. Penyajian Data**

*Display data* (penyajian data). Secara umum, penyajian data diorganisasikan, dikumpulkan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan data yang ada di lapangan penelitian untuk di klasifikasikan

---

<sup>43</sup> Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, 150.

menurut pokok-pokok permasalahan. Penelitian ini berupa data deskriptif atau menjabarkan kata mengenai data yang diteliti oleh peneliti.<sup>44</sup>

d. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap proses penarikan kesimpulan ini, peneliti memiliki prinsip bahwa kesimpulan awal masih bersifat sementara, sehingga menjadi kemungkinan data yang ditemukan di lapangan dapat berubah. Akan tetapi, jika kesimpulan awal disertai dengan bukti yang valid, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel.

**F. Keabsahan Data**

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data.<sup>45</sup> Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi Teknik.

1. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.
2. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.<sup>46</sup>

Peneliti melakukan pengecekan data dari beberapa sumber yang berbeda, yaitu kepada Kepala Seksi Kantor dan Staf/karyawan Kantor.

---

<sup>44</sup> Matthew , Miles, Saldana, *Qualitative Data Analysis*, 12

<sup>45</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, 154.

<sup>46</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif*, 155.

Kemudian data yang diperoleh dari wawancara di cek dengan dokumentasi untuk mendapatkan data yang kredibel.

### **G. Tahap-Tahap Penelitian**

Bagian ini memaparkan tahapan pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan. Peneliti menyusun tahapan penelitian sebagai berikut:

#### **1. Tahap Pra Lapangan**

Dimana tahapan ini dilakukan sebelum melakukan penelitian dilaksanakan dengan beberapa kegiatan meliputi: Menyusun Rancangan Penelitian, Kunjungan ke lokasi penelitian, perizinan, memilih informan, dan penyusunan instrumen penelitian.

#### **2. Tahap Pelaksanaan**

Tahapan yang paling utama yakni pelaksanaan dengan beberapa kegiatan yakni pengumpulan data kemudian pengelolaan data atau kondensasi data selanjutnya penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### **3. Tahap Pelaporan**

Tahapan terakhir dalam proses ini yakni pelaporan dimana meguraikan hasil penelitian dalam bentuk Skripsi sesuai dengan pedoman karya tulis ilmiah yang berlaku di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

##### **1. Sejarah singkat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember**

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember secara umum tidak dapat dibedakan dengan berdirinya Kementerian Agama Republik Indonesia Pada tanggal 3 Januari 1946. Perubahan yang terjadi pada Kementerian Agama RI juga berlaku bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember, baik yang menyangkut kedudukan, fungsi, susunan organisasi maupun tata kerja.

sesuai peraturan perundangan yang berlaku, Kementerian Agama Jember mengalami perubahan dan penyempurnaan, pada tahun 1950 masih disebut Kantor Penguluhan Kab. Jember dengan KH. Abd. Halim Siddiq sebagai kepalanya. 1952 dipegang oleh KH. Ali Jasin. Dalam waktu bersamaan di Jember juga terdapat Kantor Pendidikan Agama yang dipimpin H.Abd. Rahman Sastro Dimulyo. Pada tahun 1967 namanya berubah lagi menjadi Kantor Urusan Agama Kab. Jember dengan kepalanya KH. Moh. Cholil, pada tahun 1970 di Jember terdapat tiga kantor/Instansi yang mengurus pembangunan bidang agama, yaitu Dinas urusan Agama, Dinas Pendidikan Agama Kab Dan Dinas Penerangan Agama Kabupaten.

Sejak 1 September 1972 ketiga Instansi tersebut disempurnakan menjadi perwakilan Kementerian Agama Kab. Jember, yang kemudian pada tahun 1975 berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dengan jabatan Kepala dipegang Drs. Abd. Manan, SH. Begitu pula dengan lokasi Gedung kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember juga mengalami transisi. Semula



berada di jalan Sultan Agung 1 Jember, kemudian pindah ke di jalan Arjuna 2 Jember, kemudian menetap di jalan Mayjen Sungkono 2 Jember (kini jalan Bengawan Solo 2 Jember), dan terhitung sejak tanggal 12 Juni 2017 Kantor Kementerian Agama Kab. Jember berada di Jl. KH Wachid Hasyim No.1, Kebondalem, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131 hingga sekarang.

## **2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember**

### **a. Visi**

Menjadikan agama sebagai landasan spiritual, moral dan akhlaq dalam kehidupan individu, keluarga, bermasyarakat, berbangsa, bernegara, yang dapat memberikan inspirasi, inovasi sebagai kekuatan pendorong dalam pelaksanaan pembangunan guna mewujudkan masyarakat jember yang berakhlaq mulia, maju mandiri, berdaya saing, sejahtera dan saling menghargai antar pemeluk agama.

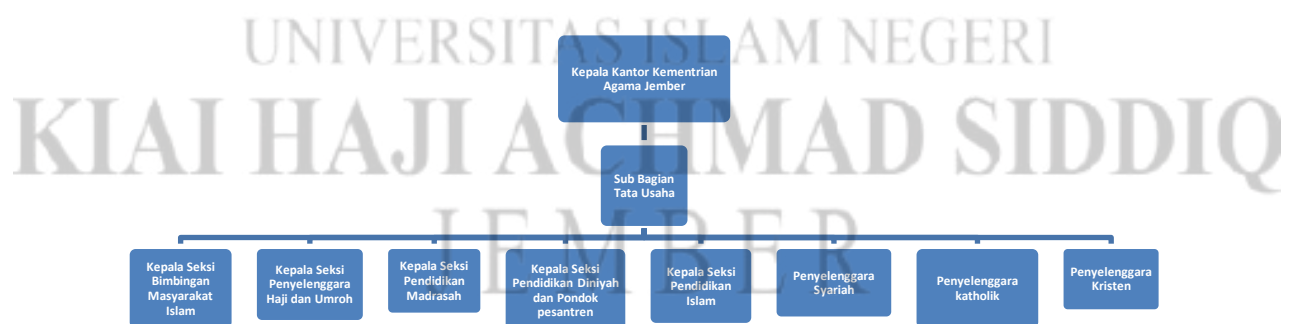
### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
- 4) Meningkatkan layanan Pendidikan yang merata dan bermutu
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing Pendidikan
- 6) Memantapkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

### 3. Pembagian Tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Kementerian Agama Kabupaten Jember memiliki 75 karyawan, Satu Sub bagian dan terdapat delapan unit kerja yang terdiri:

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Seksi Pendidikan Madrasah
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam
- e. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- g. Penyelenggara Syariah
- h. Penyelenggara Katholik
- i. Penyelenggara Kristen
- j. Kelompok Jabat Fungsional Tertentu.



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi di Kementerian Agama Kabupaten Jember**

#### 4. Data Kepala Kementerian Agama Kabupaten Jember

**Tabel 4.1**  
**Data Kepala Kementerian Agama Kabupaten Jember**

NO	NAMA	TANGGAL MENJABAT
1.	KH. Abd. Halim Shiddiq	1950-1951
2.	KH. Abd. Madjid	1951-1952
3.	KH. Moch. Ali Jasin	1952-1962
4.	KH. Moch. Cholil	1962-1968
5.	KH. Moch. Ali Jasin	1968-1970
6.	KH. Farouq Muhammad, BA	1971-1972
7.	Drs. Abd. Manan, SH	1972-1985
8.	Drs. Ismail	1985-1991
9.	H.Suady Asiqin	1991-1992
10.	Muhammad Halil BA	1992-1995
11.	Drs. Abd. Hadi Ar	1995-1999
12.	Drs. Nachrowi, M.Pd	1999-2003
13.	Drs. H. Zainul Arifin, M.HI.	2003-2009
14.	Drs. HM Raefi, M.HI.	2009-2012
15.	Drs. H. Rosyadi Badar, M.HI	2013-2016
16.	Drs. HM Fachrurrozi, M.HI	2016-2018
17.	Busthami, SH, M.HI.	2018-2019
18.	Muhammad, S.Sos., M.Pd.I	2019-2022
19.	Dr.Akhmad Sruji Bahtiar,M.Pd.I	2023- Sekarang

#### 5. Profil Pegawai Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

##### Kementerian Agama Kabupaten Jember

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa staf/pegawai dalam sebuah kantor mempunyai peranan penting dalam berlangsungnya proses pelayanan. Adapun data staf Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren di kementerian Agama Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Staf Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

<b>no</b>	<b>Nama</b>	<b>Nip</b>	<b>Jabatan</b>
1	Edy Sucipto, M.Pd	197108031997031002	Kepala Seksi
2	Choiril Huda, SE	197310012005011003	pengolah data
3	Yosi Indarto	197605052014111003	pengaministarsi
4	Ahmad Ridhol fattah	-	Pengelola kelembagaan pendidikan

## **6. Tugas dan Fungsi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

### **a. Tugas**

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren memiliki tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan dan pengelolaan sistem informasi di bidang Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren berdasarkan kebijakan teknis yang di tetapkan oleh Kepala kantor Kementrian Agama.

### **b. Fungsi**

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren
2. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan diniyah takmiliyah, diniyah formal, dan kesetaraan, pendidikan pesantren, dan pendidikan al-Quran, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan diniyah dan pondok pesantren
3. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

## **B. Penyajian Dan Analisis Data**

Penyajian dan analisis data merupakan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember tempatnya di sector Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN). Adapun data yang diperoleh merupakan hasil penelitian berdasarkan observasi, dan hasil wawancara peneliti dengan kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, serta tiga staf di kantor Pd Pontren yang berkaitan dengan fokus penelitian pada skripsi ini. Data data yang di peroleh peneliti melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi adalah sebagai berikut.

### **1. Jenis-jenis layanan administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember.**

Layanan administrasi adalah Kumpulan tugas yang terkait dengan pengelolaan dan pengorganisasian administrasi suatu organisasi atau Perusahaan. Instansi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember memiliki tugas pelayanan bimbingan, dan pengelolaan system informasi di bidang Pendidikan diniyah dan pondok pesantren berdasarkan kebijakan teknis yang di tetapkan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama. Dalam hal ini yang di maksud oleh peneliti adalah jenis layanan administrasi yang ada di Kantor Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Layanan yang sering dilakukan pada Seksi tersebut adalah layanan rekomendasi, layanan izin Operasional dan layanan pendataan. Berkaitan dengan hal tersebut

dengan hasil wawancara bersama Edy Sucipto selaku Kepala Seksi mengatakan:

Jenis layanan administrasi yang ada di sini dan sering dilakukan adalah yang pertama layanan izin operasional, layanan rekomendasi, dan layanan pendataan. Dan masing-masing layanan itu ada staf dengan tugasnya masing-masing. Jadi kita di sini bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan administrasi yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember adalah pelayanan izin operasional, layanan rekomendasi, dan layanan pendataan. dan dalam setiap pelayanan ada staf yang mengurus sesuai dengan tugasnya masing-masing. berikut adalah penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan administrasi kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.

a. Layanan rekomendasi

Layanan rekomendasi adalah layanan yang memberikan saran kepada pengguna berdasarkan kebutuhan, atau data yang dikumpulkan tentang pengguna tersebut. Pada umumnya surat rekomendasi dipergunakan untuk keperluan pribadi atau sebuah organisasi untuk melancarkan suatu tujuan. Seorang pimpinan biasanya memberikan surat rekomendasi berdasarkan catatan perusahaannya atau lembaga yang akan diminta oleh pemohon. Surat rekomendasi yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok

---

<sup>47</sup> Edy Sucipto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023



Pesantren juga memiliki berbagai tujuan mulai dari surat rekomendasi bantuan Pondok Pesantren, Rekomendasi ijin kegiatan oleh lembaga TPQ, Madin, Ponpes dan majlis Taklim dan lain-lain. Terkait dengan layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember. Bapak Ahmad Ridhol Fattah selaku staf Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren mengatakan bahwa;

jika ada yang meminta rekomendasi Khusus Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren biasanya yang menangani PTSP terlebih dahulu mbak dan pemohon harus mempersiapkan atau mengisi dokumen-dokumen yang diwajibkan oleh PTSP dan apabila pemohon sudah memenuhi syarat-syarat rekomendasi yang telah di tentukan maka surat tersebut bisa langsung di sampaikan ke Kepala Kantor mbak<sup>48</sup>

Hal ini juga dikatakan oleh staf Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bapak Yosi Indarto terkait yang melayani layanan rekomendasi mengatakan bahwasanya

Untuk layanan Rekomendasi yang ada di KEMENAG bisa dari kepala Kantor Kemenag bisa juga dari Kepala Seksi Pd Pontren dilihat dari kebutuhan yang diinginkan dan tergantung jenis rekomnya apa mbak, semisal ada rekomendasi bantuan Lembaga, seperti bantuan operasional lembaga itu juga kami yang mengurus disini yang jelas lembaga pondok pesantren, jadi mereka datang kesini untuk meminta bantuan yang berhubungan bantuan operasional kegiatan yang ada di lembaga. itu bisa mengajukan kepada kami yang nantinya kita juga akan melihat apakah lembaga ini memang memenuhi standart yang sudah ditetapkan, tergantung kebutuhan mereka datang ke kita, selama prosedurnya di perhatikan betul betul saya rasa untuk layanan yang berhubungan sama rekomendasi akan berjalan lancar,disini kita punya tupoksi masing masing kalau untuk bantuan lembaga yang handle langsung saya

---

<sup>48</sup> Ridhol Fattah, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

mbak, jadi itu mungkin mbak layanan rekomendasi yang kami berikan disini<sup>49</sup>

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa layanan rekomendasi yang di terapkan Pd Pontren apabila ada lembaga atau orang yang meminta rekomendasi maka harus mengikuti alur layanan terpadu tranformasi digital dengan pemohon datang ke PTSP Kemenag untuk mengakses website yang telah di sediakan jika pemohon memenuhi syarat berkas dan dokumen yang di tentukan maka PTSP akan mengecek kebenarannya dan kesesuain dokumen jika benar, berkas akan disposisi ke Kepala Kemenag atau Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Pendidikan diniyah dan Pondok pesantren biasanya memberikan jadwal atau berapa lama layanan rekomendasi selesai sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Edy Sucipto mengatakan bahwa:

waktu yang kami butuhkan untuk penyelesaian layanan rekomendasi itu tergantung oleh pemohon mbak, biasanya kan dokumen persyaratan itu yang bikin lama ketika pelayanan, bisa jadi ya karena mereka belum tau apa yang harus di persiapkan dan banyak faktor lain. yang jelas kalau persyaratannya lengkap sudah benar atau sudah memenuhi semuanya itu biasanya proses akan dilaksanakan kisaran waktu sehari atau paling lambat bisa dua hari, karena banyak yang kita urus juga bak, tapi kami terus berupaya memberikan pelayanan terbaik, itu yang terus kita pertahankan.<sup>50</sup>

Senada seperti yang dikatakan oleh Bapak Choirul Huda selaku staf pengolah data mengatakan bahwa:

---

<sup>49</sup> Yosi Indarto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>50</sup> Edy Sucipto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

untuk jadwal layanan rekomendasi itu mengikuti jam dinas kantor kementerian agama Kabupaten Jember, mulai dari hari senin sampai dengan hari jumat dengan ketentuan waktu, senin-kamis itu 07.30-16.00 dan untuk hari jumat dari pukul 07.30-16.30 WIB jadi opsional sih mbak<sup>51</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwasannya ada waktu dan jadwal tertentu untuk layanan rekomendasi dan ada beberapa jenis layanan rekomendasi yang sudah di terapkan di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang tidak lain untuk memuaskan layanan bagi masyarakat. Adapun paparan dari layanan rekomendasi tersebut adalah sebagai berikut<sup>52</sup>:

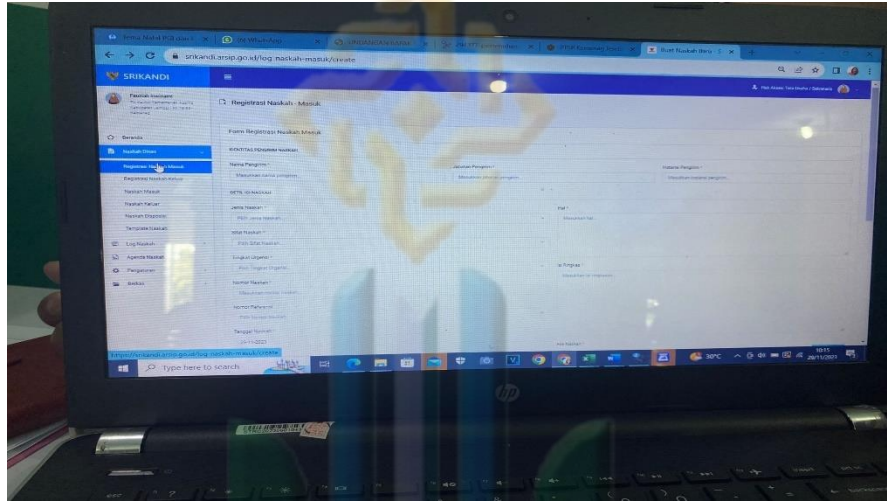
**Tabel 4.3**  
**Paparan Layanan Rekomendasi**

no	Jenis layanan rekomendasi	Waktu/menit/hari	Syarat-syarat
1.	Rekomendasi ijin kegiatan oleh lembaga TPQ, Madin, Ponpes dan majlis Taklim	1-3Hari	Proposal kegiatan
2	Rekomendasi bantuan lembaga ke pusat	1-3 Hari	Proposal ijob, rincian anggaran, bukti kepemilikan tanah, akte pendirian Yayasan, SK, terdaftar pada Emis, punya NPWP, daftar santri, struktur kepengurusan dan foto lembaga yang akan diajukan.
3	Rekomendasi KITAS	1-3 Hari	Surat permohonan dari Pondok pesantren, Ijin Operasioanal, Foto Copy Paspor dan Visa
4	Rekomendasi Ijin Belajar Ke Luar Negri	1-3 Hari	Surat Permohonan dari Pondok Pesantren, Ijin Operasional, Foto Copy KTP yang bersangkutan.

<sup>51</sup> Choirulhuda, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>52</sup> Observasi di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok pesantren Kemenag Jember, 08 Juni 2023

Adapun dokumentasi layanan rekomendasi adalah sebagai berikut;



**Gambar 4.1**  
**Aplikasi Srikandi**

Berdasarkan wawancara dan observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dapat diinformasikan bahwasanya Surat rekomendasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat diberikan oleh Kepala Seksi atau Kepala Kantor Kemenag,

tergantung pada kebutuhan dan jenis hukum yang berlaku. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat bervariasi.

Apabila persyaratan telah terpenuhi, biasanya prosesnya dapat selesai dalam waktu satu hari. Namun, jika ada persyaratan atau dokumen yang kurang tepat maka dokumen tersebut akan dikembalikan dan pemohon memperbaiki atau mengupload ulang dokumen yang salah.

#### b. Layanan Ijin Oprasional

Layanan Ijin Operasional pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren umumnya meliputi proses perizinan untuk

mendirikan dan mengoperasikan lembaga Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Beberapa layanan izin operasional yang diberikan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam konteks ini meliputi; izin pendirian, izin operasional dan perpanjangan Ijin Operasional ataupun program pelaksanaan yang ada di dalam lembaga. Hal tersebut harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di terapkan pada Seksi Pendidikan diniyah Pondok Pesantren agar segala pekerjaan berjalan dengan lancar. senada dengan hasil wawancara bersama Bapak Ahmad Ridhol Fattah, mengenai pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Ijin Operasional beliau mengatakan bahwa:

jadi SOP itu dari pusat mbak nanti di breakdown oleh kanwil ke kabupaten. Jadi yang berwenang membuat SOP itu dari atasan mbak atau dari bapak kasi dan jabatan-jabatan yang berkaitan. dan masing- masing JFU harus ada SOP nya, semisal Pondok Pesantren, Madin dan TPQ itu semua sudah ada SOP nya.<sup>53</sup>

Bapak Yosi Indarto juga mengemukakan pernyataan yang sama terkait dengan pembuatan atau penyusunan Standar Operasional

Prosedur Layanan Ijin Operasional dalam wawancara tersebut:

Standar Operasional Prosedur adalah suatu tahapan yang harus di dahului agar pelaksanaan kegiatan nantinya berjalan dengan lancar , nah jadi yang berwenang dalam membuat Menbuat SOP itu dari pimpinan seperti Kepala Seksi mbak dan Jubdis nya masing-masing jadi semua pegawai harus mempunyai SOP dalam menjalankan tugasnya masing-masing<sup>54</sup>

---


<sup>53</sup> Rridhol Fattah, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>54</sup> Yosi Indarto, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023



Dari penjelasan wawancara diatas bahwasannya Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Ijin Operasional dibuat atau disusun oleh atasan seperti Kepala Seksi dan pegawai masing masing oleh karena itu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) agar segala pekerjaan berjalan sesuai tahapan-tahapan yang harus dilalui sehingga pelaksanaan kegiatan nantinya akan berjalan dengan lancar, jika SOP tersebut tidak dipatuhi ada kemungkinan pelaksanaan tersebut terjadi hal hal yang tidak diinginkan.

Berikut dokumentasi Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Ijin Operasional :

 <b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> KANTOR KABUPATEN JEMBER Jl. H. Wahid Hasyim No. 1 Telp. (0331) 486008 JEMBER		Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Efektif Disahkan Oleh	04 Januari 2021 04 Januari 2021 04 Januari 2021
<b>SOP PEMUTAKHIRAN IZIN OPERASIONAL/IZIN OPERASIONAL BARU PONDOK PESANTREN, MADRASAH DINIYAH TAKMILIAH DAN LEMBAGA PENDIDIKAN AL-QUR'AN</b>			
<b>Dasar Hukum</b> 1. UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1971 tentang Pendidikan Luar Sekolah; 3. PP-55 Tahun 2007 Tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan; 4. SKB Mendagri dan Menag No. 128 dan 4H Tahun 2008 5. Instruksi Menag RI No. 3 Tahun 1990 tentang Pelaksanaan Upaya peningkatan dan Kemampuan IFTA 6. Peraturan Menteri Agama No 13 tahun 2013 tentang Pendidikan Keagamaan Islam		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. S1 2. Pengadministrasian Umum yang mampu mengoperasikan computer 3. Pengadministrasian Umum yang mampu menangani administrasi 4. JFU Pengelola Pendidikan	
<b>Keterkaitan :</b> 1. Satuan Organisasi/Keja di Lingkungan Kementerian Agama Propinsi Jawa Timur 2. Satuan Organisasi/Keja di Lingkungan Kementerian Agama Kab. Jember		<b>Peralatan/Perlengkapan</b> Ruang kerja, meja dan kursi pegawai , Bangko pendataan, buku Ekspedisi, unit computer dan printer, ATK.	
<b>Peringatan:</b> Tanpa adanya data yang terisi dengan lengkap dan benar oleh lembaga, maka lembaga tidak terdata.		<b>Pencatatan dan Pendataan:</b> Bangko Pendataan (Emas)	

No.	Aktivitas	Pelaksana			Peralatan/Perlengkapan	Mutu Baku	
		JFU	Kasi	Kasubag		Waktu	Output
1.	Kasi meneliti data yang diterima dari Kepala				Lembar Data	2 menit	Diterimanya data yang di proses
2.	Mengajukan Pelaksana untuk memeriksa Proposal Pengajuan, dan syarat lainnya				Unit Komputer	15 menit	Tersampainya pengajuan untuk ijin operasional pondok Pesantren sesuai Juknis
3.	Validasi data, Verifikasi dan Survey lapangan untuk Cek Lokasi				Bangko hasil survey dan JFU	1 hari	Pondok Pesantren yang sesuai dengan ketentuan untuk mendapat ijin operasional
4.	Kasi mengoreksi hasil survey dsb yang telah masuk dan paraf				Bolpoint, data yang telah tercap	15 menit	Tersampainya data Pondok Pesantren untuk mendapat ijin Operasional
5.	Kasubag mengoreksi dan mencabut paraf				Bolpoint, data yang tercap	05 menit	Pondok Pesantren untuk mendapat ijin Operasional
6.	Kepala mengoreksi dan mencabut tanda tangan				Bolpoint, kendali ekspedisi, data yang telah tercap	5 menit	Terkoreksinya data Pondok Pesantren dan di tanda tangani

**Gambar 4.2<sup>55</sup>**  
**SOP Ijin Operasional Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

Layanan Ijin Operasional (IJOP) merupakan sebuah informasi yang dijadikan sebagai system pelayanan perpanjangan dan

<sup>55</sup> Seksi Pd Pontren Kementerian Agama Kabupaten Jember “SOP Ijin Operasional Pondok Pesantren” 10 Juni 2023



pendaftaran yang ada di seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag Jember. Ada beberapa layanan yang di berikan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yaitu pengajuan perijinan operasional Lembaga baik Pondok Pesantren, Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) dan Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), maka Kementerian Agama Kabupaten Jember perlu mengadakan administrasi dan pelayanan kepada Lembaga pondok pesantren dengan tertib dan sesuai dengan SOP yang telah di terapkan.

Bapak Ahmad Ridhol Fattah mengatakan bahwa:

Ijop ini merupakan dokumen penting yang harus dimiliki setiap Lembaga pondok pesantren, selain sebagai syarat legalisasi Lembaga Pendidikan juga sebagai acuan pemerintah dalam pemberian bantuan sosial bagi siswa siswi yang ada di pondok pesantren. Nah jadi Ijin operasional ini fungsinya agar lembaga yang di daftarkan dapat menjalankan kegiatannya secara resmi, dan juga berjalan dengan baik dan terarah mbak, tapi kami harus memeriksa administrasi lembaga, tenaga pengajar, kurikulum dan kualitas lainnya<sup>56</sup>

Hal tersebut senada dengan Hasil wawancara bersama Bapak

Huda, beliau mengatakan bahwa:

Kami akan memberi ijin untuk mendirikan lembaga kepada pihak pemohon seperti membuat proposal terlebih dahulu mbak ,apabila persyaratan dan berkasnya sesuai dengan ketentuan kemudian akan dibawa ke bagian umum untuk disiposisikan ke kasubag TU kemudian jika disetujui maka akan disiposisikan ke Kepala kantor atau Kepala Seksi sini mbak<sup>57</sup>

Senada seperti hal disampaikan oleh Edy Sucipto selaku

Kepala Seksi menyampaikan bahwa:

---

<sup>56</sup> Ridhol Fattah, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>57</sup> Choirul huda, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

jika pemohon Lembaga sudah memenuhi syarat dan sudah disposisi ke Kepala Kantor lalu disposisi ke saya mbak untuk ditindak lanjuti, kemudian saya serahkan kepada staff yang bersangkutan untuk melakukan survei Lembaga yang akan diberi Ijin Operasional mbak<sup>58</sup>

Lanjut wawancara bersama Bapak Ridhol Fattah, terkait Ijin

Operasional Bisa Online apa tidak beliau mengatakan bahwa:

untuk pengajuan ijin pendaftaran dan perpanjangan ijin operasional bisa juga secara Online dengan melalui Alamat resmi yang sudah ada di websitenya kalau ijin Pondok Pesantren itu di SITREN dan untuk perijinan TPQ itu di SiPDAR-PQ, dan dua-duanya bisa diakses untuk umum mbak, jadi dengan adanya pelayanan secara online ini masyarakat lebih mudah dalam menerima layanan baik dari segi waktu dan prosesnya yang mudah dan aman sehingga Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa sebelum lembaga pendidikan diniyah dan pesantren didirikan, diperlukan ijin operasional untuk menjalankan kegiatan pendidikan secara resmi. Maka Lembaga harus mengajukan persyaratan yang

telah ditentukan oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang diserahkan ke PTSP terlebih dahulu, terdapat beberapa prosedur pengurusan ijop antara lain, tahap registasi, tahap verifikasi dokumen seperti surat permohonan Ijin Operasional, membuat proposal Ponpes, susunan Pengurus Madrasah, data Siswa, data guru, Santri mukim dan yang tidak mukim, sumber dana, keterangan tanah surat rekomendasi dari KUA dll. apabila Memenuhi Syarat. Kemudian akan disposisi ke Kepala Kantor jika disetujui oleh Kepala Kantor maka akan

<sup>58</sup> Edy Sucipto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>59</sup> Ridhol fattah diwawancarai oleh penulis, Jember, 01 April 2023

disposisikan Ke kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk di tindak lanjuti untuk melakukan Survei Lembaga tersebut. Hasil survei akan di laporkan ke kepala kantor, Jika sudah sesuai dengan persyaratan untuk mendirikan Pondok Pesantren maka akan dibuatkan piagam Ijin Operasional oleh Staf dan akan ditandatangani oleh kepala kantor. Didalam layanan Ijin Operasional juga bisa mendaftarkan Lembaga nya secara Online dengan melalui Alamat resmi <https://ditpdpontren.kemenag.go.id/> yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparasi dalam pelaksanaan pengajuan dan perpanjangan Perijinan Operasional Pondok Pesantren Di Kementrian Agama RI.<sup>60</sup>

Berikut dokumentasi layanan Izin Operasional mealului Online

The image shows a screenshot of a web-based registration form for Pondok Pesantren (NSP) from the Indonesian Ministry of Religion. The form is titled "FORM REGISTRASI PENGAJUAN NSP PESANTREN" and is divided into two main sections: "DATA PESANTREN" and "DATA INFORMASI MASUK (UNTUK MASUK KE SISTEM)". The "DATA PESANTREN" section includes fields for "Tipe Pengajuan Izin" (dropdown menu), "Nama Pesantren", "Alamat Pesantren", "Nama Provinsi", and "Nama Kabupaten". The "DATA INFORMASI MASUK" section is partially visible at the bottom.

**Gambar 4.3<sup>61</sup>**

### **Halaman Pendaftaran Pondok Pesantren**

<sup>60</sup> Observasi di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok pesantren Kemenag Jember, 08 Juni 2023

<sup>61</sup> Seksi Pd Pontren Kementrian Agama Kabupaten Jember “Halaman Pendaftaran Pondok Pesantren” 10 Juni 2023



**Gambar 4.4<sup>62</sup>**

### **Halaman Tanda Daftar LPQ**

Berdasarkan hasil wawancara, Observasi dan Dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa layanan Ijin Operasional pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren merupakan sebuah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang melalui serangkaian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dilalui terlebih dahulu sebagai legalitas atas kelayakan sebuah Lembaga yang ada di naungan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten Jember. Sistem informasi yang dijadikan sebagai sistem pelayanan pendaftaran dan perpanjangan Ijin Operasional ini bisa diakases secara online dengan meng-klik aplikasi SIPDAR-PQ dan SITREN.

<sup>62</sup> Seksi Pd Pontren Kementerian Agama Kabupaten Jember “Halaman Tanda Daftar LPQ” 10 Juni 2023

### c. Layanan Pendataan

Layanan pendataan pada Seksi Pd Pontren memiliki tujuan untuk menghimpun, mengelola dan menjaga data yang terkait dengan Lembaga Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Layanan pendataan yang sudah digunakan Pd Pontren yaitu aplikasi EMIS (*education information management system*) dengan menggunakan aplikasi tersebut bidang Pd Pontren akan lebih mudah dalam mengakses data-data terkait Lembaga Pendidikan Islam. Sebagaimana yang dikatakan oleh Edy Sucipto Bahwasannya:

EMIS merupakan sebuah teknologi serta metode yang digunakan untuk mengelola data-data dan informasi sebagaimana yang diperlukan oleh Lembaga Pendidikan mbak, jadi penggunaan EMIS system informasi manajemen di Pd Pontren ini sebagai fungsi manajemen seperti pelaksanaa, pengorganisian, perencanaan, dan pengawasan dalam rangka organisasi Pendidikan agar organisasi tersebut memudahkan pihak Lembaga menjadi lebih mudah dalam melaporkan perkembangan Lembaga pondok pesantren secara valid sehingga mampu menghasilkan informasi yang cepat dan tepat.<sup>63</sup>

Berikut wawancara peneliti dengan bapak yosi indarto mengenai fungsi layanan pendataan di Pd Pontren mengatakan bahwa:

Aplikasi EMIS digunakan untuk memberikan informasi terkait pelayanan yang kami sediakan mbak khususnya kepada Lembaga Pendidikan islam yang ada di naungan Pd Pontren ini misalnya, mulai dari pendaftaran Lembaga, update profil Lembaga, hingga perpanjangan Lembaga. dan Lembaga pendidikan yang terdata di EMIS itu Lembaga yang sudah diakui keberdaanya mbak,<sup>64</sup>

---

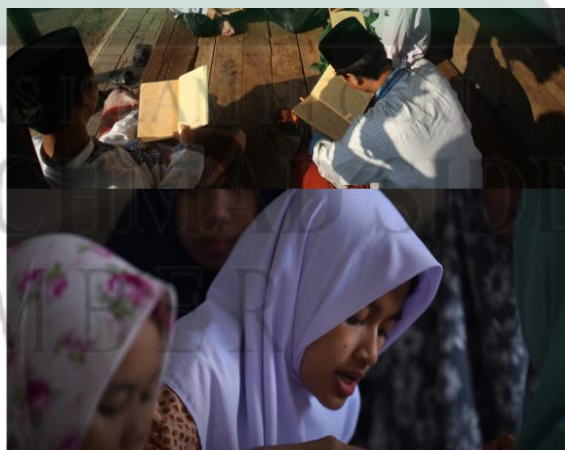
<sup>63</sup> Edy Sucipto, diwawancara oleh penulis, jember, 09 Juni 2023.

<sup>64</sup> Yosi Indarto, diwawancara oleh penulis, jember, 09 Juni 2023.



Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan bahwasanya layanan pendataan menggunakan aplikasi EMIS dengan tujuan untuk menghimpun data, mengumpulkan data-data Lembaga yang ada di wilayah jember. Lembaga yang sudah terdaftar di aplikasi EMIS tersebut sudah diakui keberadaannya. Dengan menggunakan EMIS Seksi Pd Pontren akan lebih mudah dalam mengakses data -data terkait Lembaga Pendidikan islam. Data EMIS juga digunakan untuk memberikan data yang valid, memberikan informasi lebih cepat, tepat dan akurat, mempermudah dalam mengelola data-data dan mampu menjadi bahan pertimbangan data acuan Ketika hendak mengambil sebuah keputusan.

Berikut dokumentasi layanan pendataan pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.<sup>65</sup>



**Gambar 4.5**  
**Aplikasi EMIS Pd Pontren<sup>66</sup>**

<sup>65</sup> Observasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kemenag Jember, 08 Juni 2023

<sup>66</sup> Seksi Pd Pontren Kementerian Agama Kabupaten Jember “Aplikasi Emis”, Jember Juni 2023



Berdasarkan hasil wawancara, Observasi dan Dokumentasi tentang layanan pendataan yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yakni menggunakan EMIS (education Information System) yang merupakan sebuah system informasi manajemen Pendidikan yang mengatur data dan informasi Pendidikan untuk disimpan, dikelola, dianalisis dan digunakan dalam pengambilan keputusan Pendidikan. Dalam hal ini mencakup Lembaga Pondok Pesantren, Madrasah Diniyah dan Taman Pendidikan Al-qur'an. Ketiga Lembaga tersebut diwajibkan terdaftar pada EMIS dan mengupdate setiap enam bulan sekali.

Kesimpulan sementara dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada beberapa indikator diatas yaitu dapat ditarik kesimpulan bahwa Jenis-Jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupatren Jember menerapkan beberapa layanan yang pertama layanan rekomendasi, Surat rekomendasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat diberikan oleh Kepala Seksi atau Kepala Kantor Kemenag, tergantung pada kebutuhan dan jenis hukum yang berlaku. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat bervariasi. Apabila persyaratan telah terpenuhi, biasanya prosesnya dapat selesai dalam waktu satu hari. Namun, jika ada persyaratan atau dokumen yang kurang tepat maka dokumen

tersebut akan dikembalikan kepada pemohon dan memberpaiki atau mengupload ulang dokumen yang salah. layanan Ijin Operasional pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren merupakan sebuah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang melalui serangkaian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dilalui terlebih dahulu sebagai legalitas atas kelayakan sebuah Lembaga yang ada di naungan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten Jember. Sistem informasi yang dijadikan sebagai sistem pelayanan pendaftaran dan perpanjangan Ijin Operasional ini bisa diakses secara online dengan meng-klik aplikasi SIPDAR-PQ dan SITREN. Yang ketiga Layanan Pendataan yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yakni menggunakan EMIS (education Information System) yang merupakan sebuah system informasi manajemen Pendidikan yang mengatur data dan informasi Pendidikan untuk disimpan, dikelola, dianalisis dan digunakan dalam pengambilan keputusan Pendidikan. Dalam hal ini mencakup Lembaga Pondok Pesantren, Madrasah Diniyah dan Taman Pendidikan Al-qur'an. Ketiga Lembaga tersebut diwajibkan terdaftar pada EMIS dan mengupdate setiap enam bulan sekali.

## **2. Penerapan Layanan Administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember**

Pada penerapan layanan publik yang dilaksanakan pada Kementerian Agama Kabupaten Jember memiliki tahapan yang harus

dimatang sebelumnya, hal ini berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan kepada Masyarakat yang membutuhkan, Khususnya pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

a. Perencanaan Layanan Administrasi

dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kita memanfaatkan manajemen layanan agar dapat menyelenggarakan pelayanan dengan struktur dan pelaksanaan yang efektif. Salah satu hal yang sangat penting dalam hal ini adalah perencanaan, perencanaan layanan administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren berkaitan dengan pemberian izin Lembaga pondok pesantren yang direncanakan bersama PTSP. Dan juga merencanakan terkait Strategi apa saja yang di rencanakan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten jember sebagaimana wawancara dengan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yaitu Edy Sucipto tentang siapa saja yang

Menyusun perencanaan layanan administrasi:

yang mengurus perencanaan layanan administrasi itu mbak ada pegawai dari Pd Pontren, pak yosi indarto sebagai pengadministrasi, terus ada pak choirul hudha beliau selaku pengolah data, dan yang terakhir itu mbak ada ahmad ridhol fattah sebagai pengelola kelembagaan pendidikan. Nah mereka semua yang merencanakan terkait pelayanan administrasi yang ada di Pd Pontren.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Edy Sucipto, diwawancarai oleh penulis, jember, 09 Juni 2023.

Hal ini juga disampaikan oleh staf Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren bagian Pengelolaan Lembaga Pendidikan yaitu Ridlo Fattah :

dalam perencanaan tersebut, Pd Pontren mengidentifikasi kebutuhan masyarakat umum, kemudian kita juga merencanakan terkait sumber daya manusia yang kita miliki untuk kemudian menyesuaikan dengan potensi mereka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya pada kelmabagaan, nah itu menurut saya perlu dipikirkan dengan matang, karena kita ini selaku pelaksana dan merangkap sebagai konsultan bagi publik.<sup>68</sup>

Hal ini senada yang disampaikan oleh staf Pd Pontren Choirul Huda bahwasannya:

dalam perencanaan tersebut Seksi Pd Pontren sudah mengidentifikasi Rencana Kerja Tahunan (RKT) mbk dan kita Menyusun itu setiap tahun anggaran, seperti santri penerima BOS Pendidikan kesetaraan tingkat Ula, Wustho, dan Ulya, dan bukan bantuann saja yang kita recanakan, kita juga merencanakan Lembaga-lembaga yang ada di naungan Pd Pontren ini contohnya seperti membantu Lembaga TPQ dalam Pengajuan Ijin Operasional yang baru. jadi kita sudah ada rencana dalam satu tahun kedepan untuk Menyusun aktivitas yang berada dibawah seksi Pd Pontren dan juga diperlukan loyalitas kinerja para staf agar penyelenggarakan perencanaan berjalan dengan baik.<sup>69</sup>

Sebagaimana hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait perencanaan layanan administrasi yang berada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, bahwasanya seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren merencanakan bantuan Pendidikan kepada Lembaga yang berhak menerima, serta membantu Lembaga Lembaga yang belum memiliki Ijiiin Operasional. Pada

<sup>68</sup> Ridhol Fattah, diwawancara oleh penulis, jember 09 Juni 2023.

<sup>69</sup> Choirul Huda, diwawancara oleh penulis, jember 09 Juni 2023.

setiap perencanaan ini disusun selama satu tahun mendatang, untuk memaksimalkan cakupan Lembaga pondok pesantren di kabupaten Jember.<sup>70</sup>

Berikut Dokumentasi Proses Penyusunan Perencanaan Layanan Administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren



**Gambar 4.6**  
**Penyusunan Terkait Perencanaan Layanan Administrasi<sup>71</sup>**

Berdasarkan hasil wawancara, Observasi dan Dokumentasi bahwa seksi Pd Pontren Sudah merencanakan Rencana kerja Tahunan (RKT), pada rencana kerja tahunan (RKT) disusun oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk melindungi serta mengawasi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yang berada di Kabupaten Jember.

b. Pelaksanaan Layanan Administrasi

<sup>70</sup> Observasi di Seksi Pd Pontren Kementerian Agama kabupaten Jember, 10 Juni 2023

<sup>71</sup> Seksi Pd Pontren Kementerian Agama Kabupaten Jember “Penyusunan Perencanaan”, 10 Juni 2023



Pelaksanaan Layanan Administrasi disini adalah proses yang harus dijalankan oleh pihak penyedia layanan yaitu seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren dan pihak pengelola Lembaga. Pada pelaksanaan ini seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren tidak hanya melakukan pelayanan dikantor saja, namun seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren akan meninjau Kondisi real dilapangan sebagai penguat dan terkonfirmasi terkait Lembaga Pondok Pesantren Tersebut. Tahap selanjutnya ketentuan yang harus di penuhi oleh pihak pengelola Lembaga untuk memenuhi segala dokumen yang diperlukan sebagai bahan yang akan dipelajari oleh pihak Kemenag yang akan didisposisikan kepada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk surat legalitas terhadap pendirian Lembaga Pondok Pesantren,

Menurut Kepala Seksi Pd Pontren Edy Sucipto, beliau menjelaskan:

pelaksanaan layanan Administrasi yang kantor berikan itu sebenarnya mengarah kepada kedua belah pihak mbak, pertama ketentuan lengkap yang kantor berikan itu kepada pengelola Lembaga, dan yang kedua itu kepada kami selaku pelaksana atas kebijakan yang berlaku, pada tahap pengajuan perizinan Lembaga contohnya, kami akan melaksanakan visitasi terlebih dahulu untuk mengetahui lokasi keberadaan serta situasi, dan kondisi Pondok Pesantren ataupun Lembaganya.<sup>72</sup>

penulis mewawancarai tentang prosedur pelaksanaan layanan perizinan kepada Yosi Indarto selaku pengadministrasi:

---

<sup>72</sup> Edy Sucipto, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023



pelaksanaan yang sering kita laksanakan di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren ini melakukan Visitasi pondok Pesantren mbak, jadi ketika ada lembaga yang mengajukan Ijin Operasional Pondok Pesantren baik itu Madrasah Diniyah dan sebagainya kita akan melakukan survey dan mengecek keberadaan Lembaga tersebut, sesuai apa tidak dengan persyaratan yang telah di terapkan.<sup>73</sup>

Hal ini juga selaras dengan pernyataan dari Choirul Huda selaku staf Pengolah data beliau mengatakan:

kita tidak sembarangan menerima dan memberikan izin kepada Lembaga mbak, karena pada prosedurnya itu harus melewati PTSP terlebih dahulu dan kemudian diserahkan kepada Kepala Kemenag, apabila persyaratan dalam setiap pelayanan yang kami berikan sudah dipenuhi, maka kami akan menyesuaikan dengan keperluan pada surat yang diberikan oleh Kepala Kemenag.<sup>74</sup>

Sebagaimana observasi yang peneliti lakukan bahwa, pelaksanaan layanan administrasi, secara teknis diatur oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam memproses kelengkapan dokumen lembaga, yang kemudian dialihkan kepada kepala kantor untuk menginformasikan sekaligus memberikan rekomendasi atas keperluan Lembaga, dan disosisikan kepada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren selaku pelaksana yang akan melakukan visitasi Lembaga tersebut.<sup>75</sup>

Berikut dokumentasi pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

---

<sup>73</sup> Yosi Indarto, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>74</sup> Choirul Huda, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>75</sup> Observasi di Seksi Pd Pontren Kementerian Agama kabupaten Jember, 10 Juni 2023



**Gambar 4.7**  
**Pelaksanaan Visitasi Pondok Pesantren<sup>76</sup>**

Berdasarkan hasil wawancara, Observasi dan Dokumentasi bahwa pelaksanaan layanan administrasi berupa perizinan terhadap Lembaga Pendidikan yang berada di naungan Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren. Pelaksanaan yang sering di laksanakan oleh Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yakni melakukan visitasi lapangan untuk mengecek secara langsung mulai dari administrasi serta fasilitas dan prasarana pendukungnya.

c. Evaluasi Layanan Administrasi

setelah melaksanakan kegiatan-kegiatan tentu saja adanya evaluari di dalam organisasi, evaluasi tersebut merupakan bagian akhir suatu proses kerja pada evaluasi layanan administrasi yang dilaksanakan oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dilaksanakan atas dua faktor: 1.)Evaluasi internal 2.) Evaluasi

<sup>76</sup> Seksi Pd Pontren Kementerian Agama Kabupaten Jember” Pelaksanaan Visitasi Pondok Pesantren” 10 Juni 2023

eksternal, sebagaimana yang disampaikan oleh Edy Sucipto sebagai

Kepala seksi saat ditemui di kantornya, beliau mengatakan:

pada evaluasi layanan yang kami laksanakan ini mbak, sebenarnya kami melihat kejadian atau peristiwa selama kami memberikan pelayanan kepada Masyarakat, nah cara melihatnya itu dari kinerja pada staff yang memang memiliki tugas dalam pelayanan, bagaimana kinerja staff kami, bagaimana melayani masyarakat yang membutuhkan, kemudian pada evaluasi eksternal ini kami melihat tanggapan dari masyarakat melalui sosialisasi kepada kordinasi biasanya kami mengadakan rapat bersama forum komunikasi yang diwakili setiap kecamatan seperti FKTD, FKTDQ dan FKTP, jadi begitu mungkin terkait pembahasan yang biasa kami laksanakan<sup>77</sup>

Hal serupa juga diperkuat terkait pelaksanaan evaluasi yang dilaksanakan. Evaluasi oleh pihak seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dilaksanakan satu minggu satu kali setiap bulannya, seperti yang disampaikan oleh salah satu staff Pd Pontren Yosi Indarto:

evaluasi yang kami laksanakan pada Pd pontren dilakukan minimalnya satu minggu sekali, paling lambatya sekitar satu bulan sekali, jadi kita lakukan evaluasi ini dengan bapak kasi terkait kinerja apa saja yang sudah kita lakukan, dan apa saja yang perlu dibenahi. karna melihat banyak pekerjaan yang harus kami dahulukan terlebih dahulu mbak, seperti visitasi kepada pondok pesantren dan lain lain.<sup>78</sup>

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti dapat diketahui bahwa evaluasi memiliki dampak baik. Eevaluasi internal di laksanakan oleh staf dan kepala seksi dan untuk evaluasi eksternal nya dilaksanakan bersama forum komunikasi yang diwakili setiap

---

<sup>77</sup> Edy Sucipto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>78</sup> Yosi Indarto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

kacamatan. Evaluasi tersebut langsung dipimpin oleh kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember ini lah yang menjadi usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.<sup>79</sup>

Berikut dokumentasi evaluasi layanan administrasi di seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren :



**Gambar 4.8**  
**Evaluasi Eksternal Seksi Pd Pontren<sup>80</sup>**



**Gambar 4.9**  
**Evaluasi Internal Seksi Pd Pontren**

<sup>79</sup> Observasi di Seksi Pd Pontren Kementerian Agama kabupaten Jember, 10 Juni 2023

<sup>80</sup> Seksi Pd Pontren Kementerian Agama Kabupaten Jember “evaluasi layanan administrasi”, 10 Juni 2023



Berdasarkan hasil wawancara, Observasi dan Dokumentasi bahwa evaluasi yang dilaksanakan oleh Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yakni melaporkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil kinerja para staff. evaluasi tersebut dilaksanakan minimal satu minggu sekali dan maksimal satu bulan sekali yang dipimpin langsung oleh Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

Kesimpulan sementara dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada beberapa indikator diatas yaitu dapat ditarik kesimpulan bahwa seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Sudah merencanakan Rencana kerja Tahunan (RKT), pada rencana kerja tahunan (RKT) disusun langsung oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk melindungi serta mengawasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang berada di Kabupaten Jember. Kemudian pelaksanaan layanan administrasi berupa perizinan terhadap Lembaga Pendidikan yang berada di naungan Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren. Pelaksanaan yang sering di laksanakan oleh Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yakni melakukan visitasi lapangan untuk mengecek secara langsung mulai dari administrasi serta fasilitas dan prasarana pendukungnya. Kemudian evaluasi yang dilaksanakan oleh Seksi Pd Pontren yakni melaporkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil kinerja para staf. evaluasi tersebut dilaksanakan minimal satu minggu

sekali dan maksimal satu bulan sekali yang dipimpin langsung oleh Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

### **3. Faktor Pendukung Layanan Administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember**

#### **a. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia yang dimaksud disini adalah pengelola lembaga Pondok Pesantren. Dalam kualitas SDM pada Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat dikatakan belum cukup. Hal ini juga disampaikan oleh kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yaitu Edy Sucipto:

nah untuk sumber daya manusia yang kita miliki ini sudah sangat baik mbak, karena tentunya kualifikasi penerimaan pekerja disini sangat selektif, kemudian ada hal lain yang berkaitan namun mempengaruhi layanan yang kami berikan yaitu factor dari luar yang sangat minim pengetahuan terhadap system informasi online, sebenarnya ketika Masyarakat sudah mengerti terkait pelayanan yang kami berikan semuanya dapat di akses di internet mbak, baik itu berupa informasi yang kaitannya dengan Pd Pontren ini. Walaupun kami lebih menganjurkan untuk mengakses langsung kepada kami di kantor, kasian kalau harus pergi jauh jauh dari rumah kemudian masih kurang dalam persyaratan dokumen dokumen pentingnya<sup>81</sup>

Namun dalam meningkatkan SDM, seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren berupaya dalam mengimbangi keterbatasan SDM dengan memberikan penyuluhan melalui forum komunikasi.

Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Yosi Indarto:

---

<sup>81</sup> Edy Sucipto, diwawancarai oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023



keterbatasan ini bukan menjadi penghambat lo ya, karena setiap ada informasi yang tujuannya untuk ya meningkatkan kompetensi SDM maka kami akan mengkomunikasikan itu dengan seluruh Lembaga tujuannya ya tidak lain untuk ikut serta mengawal proses Pendidikan di Pondok pesantren, bentuknya ya macam macam ada bantuan dana kepada guru ya masih banyak bak. Faktor penghambatnya biasanya dari koneksi internet itupun apabila ada gangguan mbak, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat menjadi lambat<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti tentang SDM dapat disimpulkan bahwa kondisi SDM di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren belum merata dalam memprogram system informasi yang bertujuan untuk mengawal proses Pendidikan di Lembaga Pondok Pesantren, namun beberapa Langkah diambil untuk mengimbangi dan meningkatkan kompetensi SDM.<sup>83</sup>

Berikut Dokumentasi SDM di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sebagai berikut;



**Gambar 4.10**  
**SDM di Seksi Pd Pontren**

<sup>82</sup>Yosi Indarto, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>83</sup> Observasi di Seksi Pd Pontren Kementerian Agama kabupaten Jember, 10 Juni 2023

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi bahwa SDM di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sangat baik dengan adanya kualifikasi penerimaan pegawai sudah efektif namun factor yang mempengaruhi SDM yaitu dari Masyarakat, kurangnya pemahaman dalam menggunakan system informasi secara online.

b. Sarana Prasarana

penyelenggaraan pelayanan kepada Masyarakat sudah menjadi tuntutan yang harus dipenuhi, selain sumber daya manusia yang berkerja untuk melayani dengan baik, kebutuhan Sarana dan Prasarana juga harus memadai agar pelaksanaan layanan administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember berjalan dengan maksimal.

Hal ini disampaikan oleh Choirul Huda selaku staf Pd Pontren mengatakan bahwa:

untuk sarana prasana pelayanan disini alhamdulillah sudah cukup sehingga bisa digunakan dengan baik oleh staff Pd Pontren mbak dan kendalanya terkait untuk tempat arsip atau dokumen-dokumen itu masih kurang mbak, dan kasus untuk ruang arsip ini memang di seksi lainnya juga begitu bukan hanya di pd Pontren saja entah itu di PENDMA, PAIS dan HAJI.<sup>84</sup>

Pengadaan sarana prasarana ditangani langsung oleh BUMN dengan menyesuaikan kebutuhan pada seksi Pendidikan Diniyah dan

---

<sup>84</sup> Choirul huda, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

Pondok Pesantren, hal ini disampaikan oleh kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yaitu Edy Sucipto:

sarana yang ada disini ya sudah sesuai dengan keperluan pelayanan Cuma kalau semisal ada kebutuhan lain kita akan ngajukan kepada pimpinan, tapi untuk kebutuhan printilan kecil seperti kertas kertas, alat tulis dan barang barang kantor itu rutin di cek sama bagian teknisi disini.<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang sarana prasarana Secara garis besar bahwa sarana prasarana yang disediakan untuk kelancaran layanan administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember sangat mendukung pelayanan yang disediakan. Dan juga Sarana prasarana yang dimiliki oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren menjadi pendorong bagi seluruh pegawai agar pelayanan yang diberikan mampu di gunakan secara maksimal.<sup>86</sup>

Berikut dokumentasi ruang Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember.

---

<sup>85</sup> Edy Sucipto, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>86</sup> Observasi di Seksi Pd Pontren Kementerian Agama kabupaten Jember, 10 Juni 2023



**Gambar 4.11<sup>87</sup>**  
**Ruang Arsip dan Sarana Prasana Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

**Tabel 4.5**  
**Tabel sarana prasana Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

No	Nama	Jumlah	Kondisi
1	Kantor	1	Baik
2	Meja	5	Baik
3	Kursi	5	Baik
4	ac	2	baik
5	Komputer	4	Baik
6	Leptop	1	Baik
7	Printer dan scanner	5	Baik
8	Lemari arsip	5	Baik

Berdasarkan hasil wawancara, Observasi dan Dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana yang dimiliki oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah cukup untuk mensupport layanan disana. Sehingga Kementrian Agama Kabupaten Jember terus mengawasi hal hal yang dibutuhkan demi kelancaran layanan pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

<sup>87</sup> Seksi Pd Pontren Kementrian Agama Kabupaten Jember “Ruang Arsip dan Sarana Prasana Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren”, 10 Juni 2023

c. Stakeholder

Secara pengertian stakeholder diartikan sebagai pemangku kepentingan, stakeholder juga dapat diartikan dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan organisasi. Hal ini lah yang menjadi acuan bagi Pd Pontren dalam mengatur keberlangsungan Pendidikan, yang tentunya Lembaga Pendidikan pondok pesantren juga harus memenuhi SOP yang berlaku agar kedua belah pihak mampu terikat demi kepentingan Bersama dan tercapainya sebuah tujuan diantara kedua belah pihak. Hal ini juga dikuatkan oleh pendapat bapak Edy Sucipto selaku kepala Seksi Pd Pontren:

hubungan kinerja sangat sinkronisasi karena kalau tidak sinkron maka organisasinya akan mandek, jadi semua staff di seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren pada umumnya harus menerapkan lima nilai kerja Kementerian Agama yaitu, integritas, profesionalitas, inovasi, bertanggung jawab dan keteladanan. Agar pelaksanaan layanan berjalan efektif.<sup>88</sup>

Hubungan yang terjalin antara Lembaga Pondok Pesantren dilaksanakan secara berangsur-angsur, komunikasi antara kedua belah pihak dipantau melalui sistem informasi dari seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Sebagaimana disampaikan oleh Ridhol Fattah staf Pengelola Lembaga Pendidikan mengatakan :

kami sebagai staff Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren terus berinovasi dalam mengoptimalkan dan memberikan layanan administrasi kepada stakeholder. Dan kita sebagai pemberi layanan harus dapat memastikan bahwa orang

---

<sup>88</sup>Edy Sucipto, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023



yang kita layani merasa puas atas layanan yang kita berikan agar stakeholder mendapatkan pelayanan lebih baik mbak<sup>89</sup>

dari beberapa faktor pendukung layanan administrasi diatas seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren juga memiliki kendala atau disebut sebagai faktor Penghambat terhadap layanan administrasi hal ini sesuai dengan wawancara bapak Huda selaku staff Pengolah data

untuk kendala atau faktor penghambat dari luar itu biasanya dari Masyarakat yang kurang mengetahui sistem informasi online salah satunya itu di aplikasi emis mbak, kadang setiap Lembaga itu tidak semuanya memiliki emis atau tidak meng-update emis yang sudah dimiliki atau disamakan seperti tahun-tahun sebelumnya jadi malas yang mau mengoperasikan Emis mbak.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang stakeholder bahwa Kepala Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren menerapkan kinerja para staff dengan adanya tanggung jawab profesionalitas dan keteladanan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi maka para staff diharapkan tertib dalam melayani stakeholder agar dapat memberikan pelayanan dengan baik.<sup>90</sup>

Berikut dokumentasi pelayanan kepada stakeholder pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

---

<sup>89</sup> Ridhol Fattah, diwawancara oleh penulis, Jember, 09 Juni 2023

<sup>90</sup> Observasi di Seksi Pd Pontren Kementerian Agama kabupaten Jember, 10 Juni 2023





**Gambar 4.12**  
**Pelayanan Kepada Stakholder**

Berdasarkan hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi diatas menyimpulkan bahwa Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren menerapkan kinerja para pegawai dengan adanya tanggung jawab profesionalitas dan keteladanan kepada stakeholder agar pelayanan yang diberikan kepada stakholder menciptakan suatu layanan yang berkualitas dan memuaskan.

Kesimpulan sementara dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada beberapa indikator diatas yaitu dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi SDM di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren belum merata dalam memprogram system informasi yang bertujuan untuk mengawal proses Pendidikan di Lembaga Pondok Pesantren, namun beberapa Langkah diambil untuk mengimbangi dan meningkatkan kompetensi SDM. Kemudian sarana prasarana yang dimiliki oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah cukup untuk mensupport layanan disana. Sehingga

Kementrian Agama Kabupaten Jember terus mengawasi hal hal yang dibutuhkan demi kelancaran layanan administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Kemudian Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren menerapkan kinerja para pegawai dengan adanya tanggung jawab profesionalitas dan keteladanan kepada stakeholder agar pelayanan yang diberikan kepada stakholder menciptakan suatu layanan yang berkualitas dan memuaskan.

**Tabel 4.5**  
**Temuan dan Hasil penelitian**

No	Fokus Peneltian	Hasil Temuan
1.	Jenis-Jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementrian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023	<p>Jenis-Jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementrian Agama Kabupaten Jember menerpakan beberapa layanan yang pertama Layanan rekomendasi, Layanan Ijin Operasional, dan Layanan Pendataan .</p> <p>a. Surat rekomendasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat diberikan oleh Kepala Seksi atau Kepala Kantor Kemenag, tergantung pada kebutuhan dan jenis hukum yang berlaku. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat bervariasi. Apabila persyaratan telah terpenuhi, biasanya prosesnya dapat selesai dalam waktu satu hari. Namun, jika ada persyaratan atau dokumen yang kurang tepat maka dokumen tersebut akan dikembalikan kepada pemohon dan memperbaiki atau mengupload ulang dokumen yang salah.</p> <p>b. Layanan Ijin Operasinal pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren merupakan sebuah bukti</p>

No	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
		<p>tertulis yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang melalui serangkaian Standar Operasional Prosedur yang telah dilalui terdahulu sebagai legalitas atas kelayakan sebuah Lembaga yang ada di naungan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten Jember. selain itu Masyarakat memulai mengajukan ijin oprasional secara online dengan melalui SITREN dan SIPDAR LPQ.</p> <p>c. Layanan Pendataan yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yakni menggunakan EMIS (education Information System) yang merupakan sebuah system informasi manajemen Pendidikan yang mengatur data dan informasi Pendidikan untuk disimpan, dikelola, dianalisis dan digunakan dalam pengambilan keputusan Pendidikan. Dalam hal ini mencakup Lembaga Pondok Pesantren, Madrasah Diniyah dan Taman Pendidikan Al-qur'an. Ketiga Lembaga tersebut diwajibkan terdaftar pada EMIS dan mengupdate setiap enam bulan sekali.</p>
2.	<p>Penerapan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023</p>	<p>a. Perencanaan Layanan Administrasi seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Sudah merencanakan Rencana kerja Tahunan (RKT), pada rencana kerja tahunan (RKT) disusun oleh Staff dan kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk melindungi serta mengawasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang berada di Kabupaten Jember.</p> <p>b. Pelaksanaan layanan administrasi berupa perizinan terhadap Lembaga Pendidikan yang berada di naungan Seksi Pendidikan dininyah dan Pondok Pesantren. Pelaksanaan yang sering di laksanakan oleh Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yakni melakukan visitasi lapangan untuk mengecek secara langsung mulai dari</p>

No	Fokus Penelitian	Hasil Temuan
		<p>administrasi serta fasilitas dan prasarana pendukung lainnya.</p> <p>c. evaluasi yang dilaksanakan oleh Seksi Pd Pontren yakni melaporkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil kinerja para staff. evaluasi tersebut dilaksanakan minimal satu minggu sekali dan maksimal satu bulan sekali yang dipimpin langsung oleh Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren</p>
3.	<p>Faktor Pendukung dan penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023</p>	<p>a. bahwa kondisi SDM di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren belum merata dalam memprogram system informasi yang bertujuan untuk mengawal proses Pendidikan di Lembaga Pondok Pesantren dan kualifikasi pekerja di Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren sudah sangat selektif. Dan Faktor Penghambatnya dari gangguan koneksi internet sehingga dalam memberikan layanan kurang maksimal.</p> <p>b. sarana prasarana yang dimiliki oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah cukup untuk mensupport layanan disana. Sehingga Kementerian Agama Kabupaten Jember terus mengawasi hal hal yang dibutuhkan demi kelancaran layanan pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Faktor Penghambatnya kurangnya tempat Arsip</p> <p>c. Kementerian Agama menerapkan lima kinerja para staff dengan adanya tanggung jawab, profesionalitas, inovasi, integritas dan keteladanan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi maka para staff diharapkan tertib dalam melayani stakeholder agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Faktor Penghambatnya dari permasalahan eksternal yakni kurangnya pemahaman terkait mengoperasikan aplikasi Emis.</p>

### C. Pembahasan Temuan

#### 1. Jenis-Jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023

Jenis-Jenis Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan pondok Pesantren Tahun 2023 dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Surat rekomendasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat diberikan oleh Kepala Seksi atau Kepala Kantor Kemenag, tergantung pada kebutuhan dan jenis hukum yang berlaku. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dapat bervariasi. Apabila persyaratan telah terpenuhi, maka prosesnya dapat selesai dalam waktu satu hari. Namun, jika ada persyaratan atau dokumen yang kurang tepat maka dokumen tersebut akan dikembalikan kepada pemohon untuk melengkapi syarat administrasi. Hal ini sesuai dengan teori Jubilee bahwa rekomendasi merupakan sebuah komentar yang ditulis untuk merekomendasikan seseorang terkait dengan pekerjaan mereka. Sebelum membuat keputusan untuk merekrut atau menjalin hubungan, biasanya perusahaan atau lembaga akan mempertimbangkan rekomendasi yang dimiliki<sup>91</sup>

Yang kedua layanan ijin operasinal pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bahwa Ijin Operasinal pada seksi Pendidikan

---

<sup>91</sup> Jubilee Enterprise, *Trik Mendapatkan Pekerjaan Idaman Menggunakan LinkedIn* (Jakarta: PT Gramedia, 2012), 74.



Diniyah dan Pondok Pesantren merupakan sebuah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang melalui serangkaian Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dilalui terlebih dahulu sebagai legalitas atas kelayakan sebuah Lembaga yang ada di naungan Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten Jember. Sistem informasi yang dijadikan sebagai sistem pelayanan pendaftaran dan perpanjangan Ijin Operasional ini bisa diakses secara online dengan meng-klik aplikasi SIPDAR-PQ dan SITREN. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Sutedi ahli sistem informasi mengatakan bahwa perizinan merupakan sesuatu yang memuat beberapa hal 1) Instrumen Yuridis Izin 2) Peraturan Perundang Undangan 3) Organ Pemerintah 4) Peristiwa Konkret 5) Prosedur Persyaratan.<sup>92</sup>

Yang ketiga Layanan Pendataan pada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yakni menggunakan EMIS (education Information System) yang merupakan sebuah system informasi manajemen Pendidikan yang mengatur data dan informasi Pendidikan untuk disimpan, dikelola, dianalisis dan digunakan dalam pengambilan keputusan Pendidikan. Dalam hal ini mencakup Lembaga Pondok Pesantren, Madrasah Diniyah dan Taman Pendidikan Al-qur'an. Ketiga Lembaga tersebut diwajibkan terdaftar pada aplikasi EMIS.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Zaitun dan Ramli pendataan merupakan suatu tindakan dalam memberikan dan menerima informasi

---

<sup>92</sup> Muslim Afandi dan Syed Agung Afandi, Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi. (Palembang; Tunas Gemilang,2018),152.



lengkap mengenai data pribadi dan program yang diikuti. Pada tahap ini penyelenggara pendataan memperoleh informasi secara lengkap dari setiap informasi yang mendaftar<sup>93</sup>

Dari hasil temuan dan teori yang disampaikan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis layanan administrasi pada seksi Pendidikan diniyah dan pondok pesantren meliputi penyediaan pelayanan public untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di terapkan. Adapun contoh jenis jenis layanan administrasi yang di terapkan oleh Seksi Pendidikan diniyah Dan Pondok Pesantren diantaranya layanan rekomendasi, seperti rekomendasi ijin kegiatan oleh Lembaga TPQ, Madin, Ponpes dan Majelis Taklim, rekomendasi bantuan Lembaga ke pusat, rekomendasi kitas dan rekomendasi ijin belajar ke luar negeri. kedua layanan Ijin Operasional yang meliputi pengajuan perijinan pendirian seperti pendirian TPQ, Madin, Pondok Pesantren dan pendirian majelis taklim. ketiga layanan pendataan yang menggunakan aplikasi EMIS (Education Information Management System) sebagai acuan data dalam pengambilan keputusan dan pelaporan Lembaga.

---

<sup>93</sup> Zaitun dan Muhammad Ramli, *Bahan Ajar Dasar Dasar MICE*, (Sukabumi:CV Jejak, 2022), 72.

## **2. Penerapan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023**

Penerapan Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan pondok Pesantren Tahun 2023 dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bahwa Seksi Pd Pontren Sudah merencanakan Rencana kerja Tahunan (RKT), pada rencana kerja tahunan (RKT) disusun oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk melindungi serta mengawasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren yang berada di Kabupaten Jember. Kemudian pelaksanaan layanan administrasi berupa perizinan terhadap Lembaga Pendidikan yang berada di naungan Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren. Pelaksanaan yang sering di laksanakan oleh Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren yakni melakukan visitasi lapangan untuk mengecek secara langsung mulai dari administrasi serta fasilitas dan prasarana pendukungnya. Kemudian evaluasi yang dilaksanakan oleh Seksi Pd Pontren yakni melaporkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil kinerja para staff. Evaluasi tersebut dilaksanakan minimal satu minggu sekali dan maksimal satu bulan sekali yang dipimpin langsung oleh Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

Dari hasil temuan diatas sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh George Terry dalam buku Taufiqurrahman, perencanaan merupakan salah satu proses lain atau merubah suatu keadaan untuk mencapai maksud

yang dituju. Dalam sebuah perencanaan layanan merupakan suatu serangkaian tindakan dalam proses membantu Masyarakat atau Lembaga yang membutuhkan sebuah pemecahan persoalan-persoalan pada masa mendatang dan dapat diwujudkan sebagai salah satu dari tujuan yang ingin dicapai.<sup>94</sup>

Sama seperti teori yang dipaparkan oleh George R. Terry dalam buku Yanti bahwa fungsi-fungsi administrasi/managemen sebagai Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organising*), Tindakan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). Fungsi dalam administrasi adalah perencanaan sebagai sebuah hal organisasi yang berperan penting untuk mengetahui Langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan. Pengorganisaian dilakukan setelah perencanaan yang berfungsi untuk mengelompokkan tugas-tugas yang akan dilakukan oleh perseorangan agar jelas tugas pokoknya, dalam hal ini telah mencangkup proses pelaksanaan yang telah direncanakan sebelumnya kemudian yang terakhir evaluasi.

Evaluasi menjadi sangat penting karena dalam sebuah perencanaan dan pelaksanaan harus ada evaluasi yang berfungsi untuk mengetahui apakah tindakan dan proses pelaksanaan telah berjalan sesuai dengan yang direncanakan atau tidak, sehingga dengan adanya evaluasi akan menegetahui hambatan dan solusi apabila ada hal yang tidak sesuai dengan yang direncanakan.<sup>95</sup>

---

<sup>94</sup> Taufiqurrahman, *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan* (Jakarta pusat: Fakultas Sosial Ilmu Politik Universitas dr. Moestopo, 2008),4

<sup>95</sup> Yanti Karmila Nengsih, *Manajemen Pendidikan Masyarakat*, (Tasikmalaya: Edu Publisier,2020),5

Dari hasil temuan dan teori diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember dimana penerapan layanan administrasi sesuai dengan fungsi manajemen. Yang pertama harus adanya perencanaan yang baik. Bahwa Seksi Pd Pontren sudah merencanakan RKT ( Rencana Kerja Tahunan) yang disusun langsung oleh staff Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Lalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang di terapkan oleh Kementerian Agama, diantaranya adalah kunjungan atau visitasi Lembaga. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren juga melakukan evaluasi eksternal dan internal yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali dan maksimal satu bulan sekali.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember**

Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan pondok Pesantren Tahun 2023 dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bahwa kondisi SDM di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren belum merata dalam memprogram system informasi yang bertujuan untuk mengawal proses Pendidikan di Lembaga Pondok Pesantren, namun

---

beberapa Langkah diambil untuk mengimbangi dan meningkatkan kompetensi SDM.

Hal ini sesuai dengan teori Veizhal Rifa'I bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan seseorang yang siap dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi, selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode/teknologi diubah menjadi proses manajemen yang berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan<sup>96</sup>

Sarana prasarana yang dimiliki oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah cukup untuk mensupport layanan disana. Sehingga Kementrian Agama Kabupaten Jember terus mengawasi hal hal yang dibutuhkan demi kelancaran layanan pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Hal ini sesuai dengan pendapat Hamalik yang dikutip oleh Law mengatakan bahwa sarana prasarana adalah sebuah bentuk perantara yang dipakai untuk menyebar ide sehingga ide tersebut bisa sampai pada penerima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sarana prasana adalah semua yang dapat mendukung segala kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.<sup>97</sup>

Kepala Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren menerapkan kinerja para staff dengan adanya tanggung jawab profesionalitas dan keteladanan, agar dapat meningkatkan kualitas

---

<sup>96</sup> Mamik, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo: Zifatama jawara, 2016) 19.

<sup>97</sup> Lambertus Law. *Faktor-faktor yang Menghambat kualitas kinerja pelayanan publik dikantor pertahanan Kabupaten Ngada*. 40.

pelayanan administrasi maka para staff diharapkan tertib dalam melayani *stakeholder* agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Dari hasil temuan di atas sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Najamudin dkk. Bahwasanya stakeholder merupakan sebuah kelompok atau organisasi yang memiliki kepentingan atau pihak yang berkepentingan di dalam Perusahaan yang terlibat atau dipengaruhi oleh kegiatan dari bisnis.<sup>98</sup>

Dari hasil temuan dan teori di atas dapat disimpulkan bahwa Factor Pendukung Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Jember bahwa kondisi SDM di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren belum merata dalam memprogram system informasi yang bertujuan untuk mengawal proses Pendidikan di Lembaga Pondok Pesantren. Sarana prasarana yang dimiliki oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah cukup untuk mensupport layanan disana. Sehingga Kementerian Agama Kabupaten Jember terus mengawasi hal hal yang dibutuhkan demi kelancaran pelayanan administrasi. Kepala Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren juga menerapkan kinerja para staff dengan adanya tanggung jawab profesionalitas dan keteladanan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi maka para staff diharapkan tertib dalam melayani *stakeholder* agar dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan.

---

<sup>98</sup> Najmudin Petta Solom, dkk, *Pembinaan dan Partipasi stakeholder* (Sulawesi Tengah: Senix Muda Sejahtera, 2022) 29



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pertama : jenis-jenis layanan administrasi pada seksi Pendidikan diniyah dan pondok pesantren meliputi penyediaan pelayanan public untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan Prosedur yang telah di terapkan. Adapun contoh jenis jenis layanan administrasi yang di terapkan oleh Seksi Pendidikan diniyah Dan Pondok Pesantren diantaranya layanan rekomendasi, seperti rekomendasi ijin kegiatan oleh Lembaga TPQ, Madin, Ponpes dan Majelis Taklim, rekomendasi bantuan Lembaga ke pusat, rekomendasi kitas dan rekomendasi ijin belajar ke luar negeri. kedua layanan Ijin Operasional yang meliputi pengajuan perijinan pendirian seperti pendirian TPQ, Madin, Pondok Pesantren dan pendirian majelis taklim. ketiga layanan pendataan yang menggunakan aplikasi EMIS (Education Information Management System) sebagai acuan data dalam pengambilan keputusan dan pelaporan Lembaga.

Kedua: penerapan layanan administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementrian Agama Kabupaten Jember dimana penerapan layanan administrasi sesuai dengan fungsi manajemen. Yang pertama harus adanya perencanaan

yang baik. Bahwa Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah merencanakan RKT ( Rencana Kerja Tahunan) yang disusun langsung oleh staff Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Lalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang di terapkan oleh Kementrian Agama, diantaranya adalah kunjungan atau visitasi Lembaga. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren juga melakukan evaluasi eksternal dan internal yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali dan maksimal satu bulan sekali.

Ketiga: Factor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementrian Agama Kabupaten bahwa kondisi SDM di Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren belum merata dalam memprogram system informasi yang bertujuan untuk mengawal proses Pendidikan di Lembaga Pondok Pesantren. Sarana prasarana yang dimiliki oleh seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren sudah cukup untuk mensupport layanan disana. Sehingga Kementrian Agama Kabupaten Jember terus mengawasi hal hal yang dibutuhkan demi kelancaran pelayanan administrasi. Untuk Faktor penghambatnya terkendala di tempat arsip yang kurang memadai. Kepala Seksi Pendidikan diniyah dan Pondok Pesantren juga menerapkan kinerja para staff dengan adanya tanggung jawab profesionalitas dan keteladanan, agar

dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi maka para staff diharapkan tertib dalam melayani *stakeholder* agar dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan. Dan Faktor Penghambatnya dari permasalahan eksternal yakni kurangnya pemahaman terkait mengoperasikan aplikasi Emis.

## B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa saran yang mungkin bermanfaat dan membangun;

1. Untuk Kepala kementerian Agama perlunya mengoptimisasi Layanan Administrasi dengan Mempekenalkan Sistem online yang lebih efesien.
2. Untuk Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren perlunya pelatihan staf dalam penanganan Administrasi modern, dan penerapan pelayanan yang lebih cepat dan responsif untuk meningkatkan kepuasan pemohon.
3. Untuk semua pegawai Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Perlunya Kerjasama tim yang baik dengan melibatkan semua pihak yang terkait dalam merumuskan manajemen layana administrasi. Agar manajemen layanan Admnistrasi yang direncanakan di seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten Jember dapat berjalan dengan efektif dan efesien.
4. Untuk penelitian selajutnya, hasil peneltian ini dapat digunakan sebagai refrensi atau petunjuk dan masukan bagi penelitian selanjutnya yang relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminy, Emilda “ Efektifitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun” Skripsi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi: 2020.
- Afandi, Muslim dan Syed Agung Afandi, *Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi*, Palembang: Tunas Gemilang, 2018.
- Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, Pasuruan: Qiara Media, 2022.  
[https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN\\_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/PELAYANAN_PUBLIK/FpCFEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0)
- Al-Hikmah. *AL-Qur'an dan Terjemahannya*. Banten: CV Penerbit di Ponegoro, 2010
- B. Miles, Matthew and Saldana., *Qualitative Data Analysis a methods Sourcebook* Amerika:SAGE, 2014.
- Enterprise, Jubilee. *Trik Mendapatkan Pekerjaan Idaman Menggunakan LinkedIn* Jakarta: PT Gramedia, 2012.
- Fauzi, Imron. *Dasar-dasar Pendidikan Ala Rasulullah*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2019.
- Firmansyah, Hamdan dkk. *Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru* Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- Fitriah, Nor” *Kepemimpinan Pendidikan pesantren” jurnal ilmiah al Qalam*, vol.12, no.1, (januari-juni 2018)
- Hadijaya, Yusuf. *Administrasi Pendidikan Medan* : Perdana Publishing, 2012.
- Hardani, Helmina, Jumari, Evi Fatmi, Ria Rahmatul, dan Dhika. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, cet.I, 2020.
- Irfadat,Taufik , *kualiatas pelayanan public pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil* , Jakad Media Publishing 2021
- Iriawan, Hermanu, *Manajemen Merek dan Kepuasan Pelanggan*, pekalongan:Nem Anggota- IKAPI,2021.
- Lambertus, Lambertus. *Faktor-faktor yang Menghambat kualitas kinerja pelayanan publik dikantor pertahanan Kabupaten Ngada* (Jakarta: Universitas Terbuka Jakarta), 2016.

- Istiyana, Andi nurul, *Buku Ajar Sistem Informasi* Jakarta: PT Nas Media Indoensia, 2022.
- Maria, Delvi Otista. *Analisis Kinerja Pegawai Desa dalam Memberikan Layanan Administrasi Kepada Masyarakat*” Skripsi, Universitas Medan Area, 2017.
- Mamik, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Sidoarjo: Zifatama,Jawara), 2016  
[https://books.google.com/books/about/Manajemen\\_Sumber\\_Daya\\_Manusia.html?hl=id&id=RP\\_ADwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Manajemen_Sumber_Daya_Manusia.html?hl=id&id=RP_ADwAAQBAJ)
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terhadap Administrasi Kecamatan* Bandung: Indra Prahasta, 2014.
- Moelong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdak), 2017.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, Pasal 5, No.30 Tahun 2020 *Tentang Penyelenggaraan dan Pondok Pesantre.*
- Raihan nasution, Wahida. *Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Malang* skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018.
- Sellang, Kamaruddin. *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya* ,Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2016.
- Setyowati, Sri. *Sejarah Kebijakan Pendidikan dibebagai Negara : sebuah konsep dan peta analsisi sebelum dan sesudah tahun 1980*, 2016
- Solom, Najmudin Petta, *Anak Berhadapan Hukum : Pembinaan dan partisipasi Stakholder Sulawesi Tengah*: Senix Muda Sejahtera, 2022.
- Syafitri, Suci. *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Tata Usaha* (Skripsi, IAIN Batu Sangkar: 2020), vii
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta),2013.
- Subagia , I Nyoman, *Pendidikan Karakter: Pola, Peran, Implikasi, dalam Pembiasaan Remaja Hindu*. Bandung, Nilacakra, 2021.
- Taufiqurrahman, *Konsep dan Kajian Ilmu Perencanaan* (Jakarta Pusat: Fakultas Sosial Ilmu Politik Universitas dr. Moestopo), 2008.
- Taufiqurrahman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang : UMJ PRESS), 2018.

Tim penyusun, Pedoman Karya Tulis Ilmiah Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (Jember, UIN KHAS JEMBER), 2021.

Zaitun dan Muhammad Ramli, Bahan Ajar Dasar-dasar MICE. Sukabumi, CV Jejak, 2022.

Zikrilla, Mutia. *Peran Kepala Kantor Kemenag Kab Tanah Datar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Pendidikan Madrasah* (skripsi: IAIN Batusangkar), 2020.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



### Pernyataan Keaslian Tulisan

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tarisa Lailatul Ikromah

Nim : T20193109

Program Studi : Manajemen Pendidikan Agama Islam

Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Institusi : Universitas Islam Negeri Kia Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember 01 November 2023

Saya yang menyatakan



Tarisa Lailatul Ikromah  
NIM:T20193109

## MATRIK PENELITIAN

Peneliti : Tarisa Lailatul Ikromah

Judul : Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember	Manajemen Layanan Administrasi	a. Jenis-jenis layanan administrasi  b. Penerapan Layanan Administrasi  c. Faktor Pendukung Layanan Administrasi	a) Layanan Rekomendasi b) Layanan Ijin Operasional c) Layanan Pendataan  a) Perencanaan Layanan Administrasi b) Pelaksanaan Layanan Administrasi c) Evaluasi Layanan Administrasi  a) SDM	1. Informan Wawancara : a. Kepala seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren b. Pegawai seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Metode Penelitian: Kualitatif 2. Jenis Penelitian: Kualitatif Deskriptif 3. Lokasi Penelitian : Kementerian Agama Kabupaten Jember 4. Teknik Pengumpulan Data: a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 5. Keabsahan data : a. Triangulasi sumber b. Triangulasi Teknik	1. Bagaimana Jenis-jenis layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?  2. Bagaimana penerapan layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan

		b) Sarpras c) Stakeholder		Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023? 3. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023?
--	--	------------------------------	--	--



## INSTRUMEN OBSERVASI

Peneliti : Tarisa Lailatul Ikromah

Judul : Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023

Aspek Yang Diamati	Indikator	Deskripsi
Jenis-Jenis Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Rekomendasi</li> <li>2. Layanan Ijin Operasional</li> <li>3. Layanan Pendataan</li> </ol>	Isian sesuai hasil pengamatan (berupakegiatan / kondisi / pelaksanaan program, dll).
Penerapan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan Layanan Administrasi</li> <li>2. Pelaksanaan Layanan Administrasi</li> <li>3. Evaluasi Layanan Administrasi</li> </ol>	Isian sesuai hasil pengamatan (berupakegiatan / kondisi / pelaksanaan program, dll).
Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM</li> <li>2. Sarana Prasarana</li> <li>3. Stakeholder</li> </ol>	Isian sesuai hasil pengamatan (berupakegiatan / kondisi / pelaksanaan program, dll).

## DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

### A. Kepala Seksi

1. Bagaimana sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
2. Apa visi, misi dan tujuan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
3. Bagaimana struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
4. Bagaimana struktur organisasi seksi Pd Pontren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember?
5. siapa yang melayani layanan rekomendasi ?
6. adakah jadwal layanan rekomendasi?
7. berapa lama layanan rekomendasi selesai?
8. apakah layanan rekomendasi bisa onlen?
9. siapa saja menyusun standar operasional prosedur (SOP) layanan ijin operasional?
10. kapan SOP Layanan Ijin Operasional dibuat?
11. apa fungsi layanan Ijin Operasional di Seksi Pd Pontren?
12. bagaimana alur layanan Ijin Operasional di Seksi Pd pontren?
13. apakah layanan Ijin Operasional bisa onlen?
14. bagaimana Penggunaan Layanan Pendataan di seksi Pd Pontren?
15. apa fungsi layanan Pendataan di Seksi Pd pontren?
16. siapa saja yang Menyusun perencanaan layanan administrasi?
17. apa Fungsi perencanaan Layanan administrasi di Seksi Pd pontren?
18. adakah jadwal perencanaan layanan administrasi di seksi pd Pontren?
19. Adakah jadwal pelaksanaan pelaksanaan layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
20. apa saja pelaksanaan layanan Administrasi yang sering di laksanakan di pd pontren?
21. bagaimana Prosedur pelaksanaan layanan admnistrasi ?
22. adakah tim evaluasi internal layanan administrasi?
23. kapan dilaksanakan evaluasi layanan administrasi?

24. bagaimana kecukupan SDM di Seksi Pd pontren?
25. adakah peningkatan kompetensi SDM di Seksi Pd pontren?
26. bagaimana kecukupan sarana dan Prasana di Seksi Pd Pontren?
27. bagaimana pengadaan sarana dan Prasana di Seksi Pd Pontren?
28. bagaimana hubungan kinerja terhadap layanan administrasi?
29. bagaimana layanan administrasi oleh stakeholder?

**B. Staff Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren**

1. siapa yang melayani layanan rekomendasi
2. adakah jadwal layanan rekomendasi?
3. berapa lama layanan rekomendasi selesai?
4. apakah layanan rekomendasi bisa onlen?
5. Siapa saja yang Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Ijin Operasional di Seksi Pd Pontren?
6. Kapan SOP layanan Administrasi dibuat?
7. Apa fungsi layanan Ijin Operasional di Seksi Pd Pontren?
8. Bagaimana alur Layanan Ijin Operasional di Seksi Pd Pontren?
9. Apakah layanan Ijin Operasional di Seksi Pd Pontren bisa Online?
10. Bagaimana penggunaan layanan pendataan di Seksi Pd Pontren?
11. Apa Fungsi layanan Pendataan di Seksi Pd Pontren?
12. Siapa yang Menyusun perencanaan layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
13. Apa fungsi perencanaan layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
14. Adakah jadwal perencanaan layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
15. Adakah jadwal Pelaksanaan layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
16. Apasaja layanan administrasi yang sering dilaksanakan di Seksi Pd Pontren?
17. Bagaimana prosedur pelaksanaan layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
18. Adakah tim evaluasi internal dan external layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
19. Kapan dilaksanakan evaluasi layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?



20. Bagauaman kecukupan SDM di Seksi Pd Pontren?
21. Bagaimana pengadaan SDM di Seksi Pd Pontren?
22. Bagaimana kecukupan sarana dan prasarana di Seksi Pd Pontren?
23. Bagaimana pengadaan sarana dan prasarana di Seksi Pd Pontren?
24. Bagaimana Hubungan kinerja terhadap layanan administrasi di Seksi Pd Pontren?
25. Bagaimana layanan administrasi oleh Stakeholder ?



## Rencana Kerja Tahunan (RKT)

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

Unit Kerja: Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

No	Sasaran Strategi	Indikator Kinerja	Target
1	Santri penerima BOS Pendidikan kesetaraan tingkat Ula, Wustho dan Ulya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BOS meringankan beban Masyarakat terhadap pembiayaan Pendidikan dalam rangka wajar 9 tahun yang bermutu menuju program wajib belajar 12 tahun, pada layanan Pendidikan keagamaan islam.</li> <li>- Membebaskan segala jenis biaya Pendidikan keagamaan yang ada di pondok pesantren.</li> <li>- Meringankan beban biaya operasional pada Pendidikan keagamaan yang ada di pondok pesantren.</li> </ul>	- Santri PPS di kabupaten Jember
2	Santri penerima bantuan PIP di tingkat Ua, Wustho dan Ulya	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PIP meningkatkan angka partipasi Pendidikan islam (PPS)</li> <li>- Meningkatkan kesiapan siswa Pendidikan keagamaan untuk memasuki pasar kerja/ meningkatkan Pendidikan kerja yang lebih tinggi.</li> <li>- Meningkatkan angka keuntungan Pendidikan Ula, Wustho dan Ulya ditandai dengan menurunnya angka putus sekolah di PPS</li> </ul>	- Santri PPS di kabupaten Jember
3	Lembaga TPQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membantu Lembaga TPQ dalam pengajuan Ijin Opesional yang baru</li> <li>- Membantu Lembaga TPQ dalam pengajuan</li> </ul>	- Lembaga TPQ terlayani dalam proses perpanjangan Ijin Opersional.

No	Sasaran Strategi	Indikator Kinerja	Target
		perpanjangan Ijin Operasional TPQ - Terlaksananya proses pembelajaran di Lembaga TPQ	
	Lembaga Madrasah Diniyah	- Membantu Lembaga Madin dalam proses pengajuan Ijin Operasional yang baru - Membantu Lembaga Madin dalam proses perpanjangan Ijin Operasional Madin - Terlaksananya proses pembelajaran di Lembaga Madin	- Lembaga Madin terlayani dalam proses perpanjangan Ijin Operasional.
5	Pondok Pesantren	- Membantu Pondok Pesantren dalam pengajuan Ijin Operasional - Terlaksananya proses pembelajaran di Lembaga Pondok Pesantren	- Pondok pesantren terlayani dalam proses perpanjangan Ijin Operasional
6	- Pendidikan Kesetaraan	- Membantu Masyarakat dalam proses Ijin Operasional Lembaga Pendidikan Kesetaraan tingkat Ula, Wustu, dan Ulya - Terlaksananya proses pembelajaran pondok pesantren kesetaraan	- Lembaga terlayani dalam proses pembelajaran di Pendidikan kesetaraan
7	MQK	- Meningkatkan SDM santri pondok pesantren dan Madin - Kemenag hanya bisa memfasilitasi bagaimana caranya SDM santri Pondok/ madin mumpuni - Mendorong dan meningkatkan kemampuan santri dalam membaca dan menelaah isi kitab-kitab rujukan berbahasa arab.	- Santri di harapkan benar-benar bisa hadir di masyakat untuk menjadi pemimpin agama dan mengarahkan Masyarakat yang lebih baik. - Santri diharapkan bisa

No	Sasaran Strategi	Indikator Kinerja	Target
			<p>mengaplikasikan isinya kitab dalam perilaku sehari-hari.</p>
8	Emis Pesantren	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emis merupakan Pendataan Lembaga keagamaan baik itu Lembaga peserta didik dan administrasi Lembaga.</li> <li>- Adanya data yang akurat</li> <li>- Sebagai acuan utama data Pendidikan yang berkualitas, Obyektif, Akurat, Relevan dan tepat waktu.</li> <li>- Optimalisasi untuk meningkatkan kualitas data emis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lemabaga Pendidikan keagamaan terdata sesuai dengan jenjang Lembaga yang valid dan actual</li> <li>- Pengembangan aplikasi data emis</li> <li>- Meningkatkan peran operator Lembaga/ Kemenag</li> <li>- Optimalisasi Pendataan Emis untuk program Pendidikan islam</li> </ul>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**JEMBER**

### Data Pesantren Memiliki Ijin Operasional IJOP

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember

No	Kecamatan	Jumlah Pondok Pesantren memiliki IJOP	Kabupaten
1	Ajung	22	Jember
2	Ambulu	17	Jember
3	Arjasa	3	Jember
4	Balung	18	Jember
5	Bangsalsari	36	Jember
6	Gemukmas	21	Jember
7	Jelbuk	8	Jember
8	Jenggawah	21	Jember
9	Jombang	10	Jember
10	Kalisat	23	Jember
11	kaliwates	14	Jember
12	Kencong	12	Jember
13	Ledokombo	19	Jember
14	Mayang	15	Jember
15	Mumbulsari	15	Jember
16	Pakusari	9	Jember
17	Panti	30	Jember
18	Patrang	17	Jember
19	Puger	15	Jember
20	Rambipuji	17	Jember
21	Semboro	10	Jember
22	Silo	30	Jember
23	Sukorambi	13	Jember
24	Sukowono	21	Jember
25	Sumber Baru	28	Jember
26	Sumber Sari	13	Jember
27	Tanggul	20	Jember
28	Tempurejo	18	Jember
29	Umbulsari	19	Jember
30	Wuluhan	24	Jember



## DOKUMENTASI



Profil Kementerian Agama Kabupaten Jember



Ruang Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren





Wawancara dengan kepala seksi



Wawancara dengan staf Pengolah Data



Wawancara dengan staf Pengelola Kelembagaan Pendidikan



Wawancara dengan staf Pengadministrasi

BERANDA PENGUMUMAN LAYANAN BERITA PROFIL

## LAYANAN PUBLIK



**Program Beasiswa Santri Berprestasi**



**Pengajuan Tanda Daftar Pesantren**



**Izin Pendirian Diniyah, Muadalah & Ma'had Aly**



**PIP dan BOS Pesantren**



**Pengajuan Bantuan Diniyah dan Pesantren**

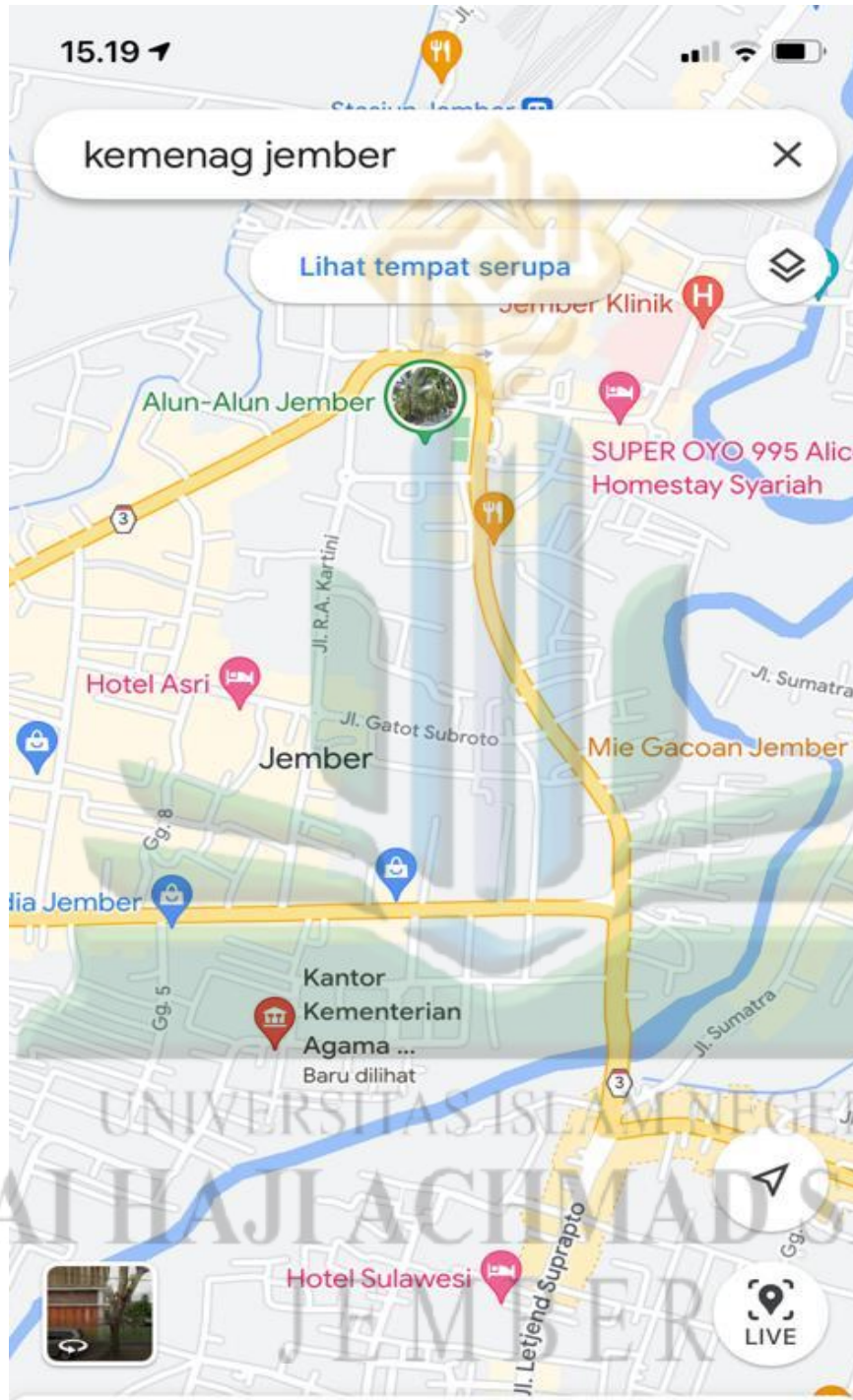


**Sistem Informasi Ketenagaan Pesantren**



Layanan Publik Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok





Kantor Kementerian Agama Kabupaten J...

- Rute
- Mulai
- Telepon
- Simp





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136  
 Website: [www.http://tik.uinkhas-jember.ac.id](http://tik.uinkhas-jember.ac.id) Email: [tarbiyah.iainjember@gmail.com](mailto:tarbiyah.iainjember@gmail.com)

Nomor : B-2830/In.20/3.a/PP.009/06/2023

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Jember

Jl. Kh Wachid Hasyim no.1, kebondalem, kepatihan, kec. Kaliwates, kab. Jember.

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : T20193109  
 Nama : TARISA LAILATUL IKROMAH  
 Semester : Semester delapan  
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Manajemen Layanan Administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren" selama 30 ( tiga puluh ) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 05 Juni 2023

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER**

Jalan KH.Wahid Hasyim Nomor 01 Jember 68137  
Telepon (0331) 486008  
Website: [www.jember.kemenag.go.id](http://www.jember.kemenag.go.id) ; E-mail: [kabjember@kemenag.go.id](mailto:kabjember@kemenag.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 5623/Kk.13.32.3/HM.01/6/2023

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Edy Sucipto, M.Pd  
NIP : 197108031997031002  
Jabatan : Kepala Seksi PD Pontren

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa :

Nama : Tarisa Lailatul Ikromah  
NIM : T20193109  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri KH Shiddiq Jember

Dalam rangka menyelesaikan tugas studi akhir mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian di Seksi PD Pontren pada Kantor Kementerian Agama Kab. Jember selama 20 hari mulai tanggal 05 s.d 23 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Kepala Seksi PD Pontren

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ








JEMBER

Edy Sucipto





**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JEMBER**

No	Tanggal	Kegiatan Penelitian	Informan	Paraf
1	Senin, 05 Juni 2023	Menyerahkan Surat Penelitian	Edy Sucipto, M.Pd	
2	Kamis, 08 Juni 2023	Observasi dan Dokumentasi lapangan	Edy Sucipto, M.Pd	
3	Jumat, 09 Juni 2023	Wawancara dengan Kepala Seksi PD Pontren	Edy Sucipto, M.Pd	
4	Jumat, 09 Juni 2023	Wawancara dengan Staff Pengolah data	Choirul Huda, SE	
5	Jumat, 09 Juni 2023	Wawancara dengan Staff Pengaminidtrasi	Yosi Indarto	
6	Jumat, 09 Juni 2023	Wawancara dengan Staff pengelola kelembagaan Pendidikan	Ahmad Ridhol Fattah	
7	Kamis, 22 Juni 2023	Meminta Surat Keterangan Selesai Penelitian	Edy Sucipto, M.Pd	

Jember, 22 Juni 2023

Kepala Seksi PD PONTREN  
Kementerian Agama Kab.Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
JEMBER

  
Edy Sucipto M.Pd.



**BIODATA PENULIS****A. Data Diri**

Nama: : Tarisa Lailatul Ikromah  
NIM : T20193109  
Tempat/Tgl. Lahir: Probolinggo, 30 November 2001  
Alamat : Dusun Tambakrejo RT/RW. 013/007 Desa.  
Kalibuntu, Kec. Kraksaan Kab. Probolinggo  
Email : [Tarisa123@gmail.com](mailto:Tarisa123@gmail.com)  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

**B. Riwayat Pendidikan Formal**

1. SDN Kalibuntu : 2007-2013
2. MTS Nurul Qur'an : 2013-2016
3. MA Nurul Qur'an : 2016-2019
4. UIN KHAS Jember : 2019-2023