

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
MELALUI APLIKASI BUKU TAMU
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 8 BANYUWANGI**

SKRIPSI



Oleh:

Siti Dewi Wulandari
NIM: 221101030004

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
DESEMBER 2025**

**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
MELALUI APLIKASI BUKU TAMU
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 8 BANYUWANGI**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:
Siti Dewi Wulandari
NIM: 221101030004

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
DESEMBER 2025**

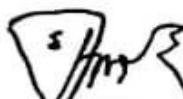
**MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI
MELALUI APLIKASI BUKU TAMU
DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 8 BANYUWANGI**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**


Akhmad Munir, S.Pd.I., M.Pd.I.
NIP. 198610162023211022

MANAJEMEN PELAYANAN ADMINISTRASI MELALUI APLIKASI BUKU TAMU DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 8 BANYUWANGI

SKRIPSI

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

Hari : Senin
Tanggal: 15 Desember 2025

The logo of the Ministry of Education and Culture is centered. It features a stylized tree with four vertical blue trunks and four green leaves. To the left of the tree, the word "Tim Pengaji" is written above the signature of Ketua. To the right, the word "Sekretaris" is written above the signature of Dani Hermawan. Both signatures are handwritten in black ink.

Anggota:

- 1. Dr. Khotibul Umam, MA.**
2. Akhmad Munir, S.Pd.I., M.Pd.I.

IV-B
Menyelanjut



MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمْنَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَاٰ وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa: 58)*



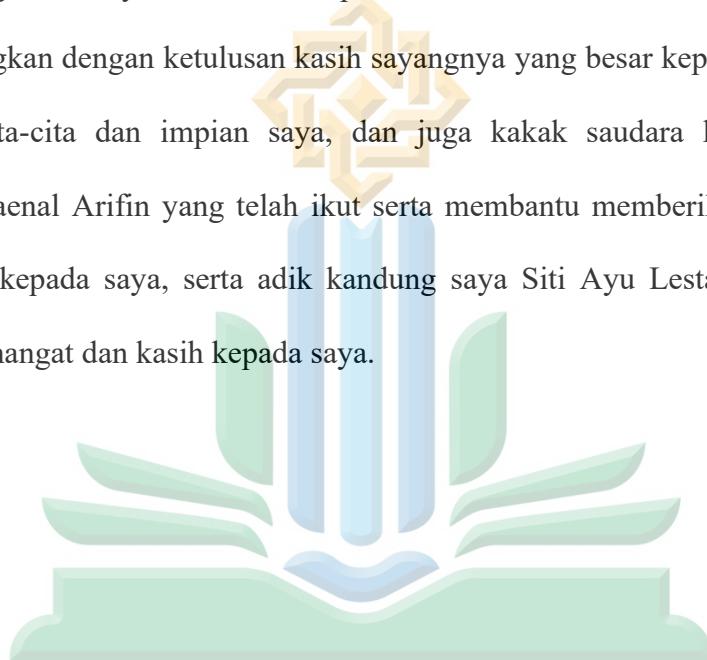
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Kemenag RI, 2019), 118.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin dalam penyelesaian karya ilmiah penelitian ini banyak sekali pihak yang turut memberikan semangat dan motivasi, maka dengan ini penulis mempersembahkan karya ini kepada:

Orang tua saya tercinta, Bapak Subur dan Ibu Sutik yang telah memperjuangkan dengan ketulusan kasih sayangnya yang besar kepada saya demi mencapai cita-cita dan impian saya, dan juga kakak saudara kandung saya Mohamad Zaenal Arifin yang telah ikut serta membantu memberikan dukungan yang penuh kepada saya, serta adik kandung saya Siti Ayu Lestari yang telah memberi semangat dan kasih kepada saya.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan berkat, rahmat, hidayah, serta karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti bisa berhasil menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi” dengan baik.

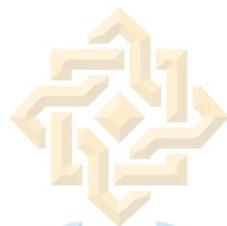
Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan, panutan, dan idola kita yang mulia, Baginda Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*, yang telah menjadi sumber peradaban melalui akhlaknya yang luhur, sehingga membawa kemaslahatan yang dapat dirasakan oleh seluruh makhluk di alam semesta. Berkat perjuangan beliau, agama Islam tersebar ke seluruh penjuru dunia sebagai pedoman hidup yang penuh rahmat, kedamaian, dan kebenaran bagi umat manusia.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni Zain, S. Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Abdul Mu'is, S. Ag., M.Si., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah meluangkan waktunya dalam menyutujui hasil skripsi yang telah di selesaikan.

3. Bapak Dr. Nuruddin, M.Pd.I., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa yang telah mengelola dan melaksanakan pendidikan dan Bahasa serta mendukung perjalanan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Ahmad Royani, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku koordinator program studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah mendukung dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
5. Bapak Akhmad Munir, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memotivasi hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Drs. Sukamto, M.Pd., selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan motivasi serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama proses perkuliahan.
8. Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, S.Ag., M.Pd., selaku kepala sekolah MTsN 8 Banyuwangi beserta segenap tenaga kependidikan khususnya Pegawai Kantor Tata Usaha dan jajarannya yang telah memberikan izin dan memfasilitasi penelitian ini di lembaganya.
9. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan bantuan, kritikan dan saran dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran

secara konstruktif sangat penulis harapkan. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dengan pengembangan ilmu pendidikan. Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.



Jember, 25 November 2025



Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Siti Dewi Wulandari, 2025: *Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi*

Kata Kunci: Aplikasi Buku Tamu, Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, Manajemen Pelayanan Administrasi

Manajemen pelayanan administrasi merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam kegiatan administrasi lembaga pendidikan, salah satu bentuknya dan yang peneliti fokuskan pelayanan administrasi berupa pelayanan tamu. Fokus dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana Perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi? 2) Bagaimana Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi? 3) Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi? 4) Bagaimana Pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yang terdiri atas kepala madrasah, kepala tata usaha, operator sekolah, dan petugas pelayanan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dengan menggunakan teknik observasi partisipatif, wawancara dengan menggunakan teknik wawancara semiterstruktur (*semi-structured interview*), serta dokumentasi yang mencakup foto kegiatan, salinan berkas, dan bentuk dokumentasi lainnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Penelitian ini menghasilkan fakta-fakta sebagai berikut: 1) Perencanaan adanya Aplikasi Buku Tamu dilakukan dengan bekerja sama dengan perusahaan layanan digital, diturunkannya Surat Keputusan kepala madrasah dan dibuatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh kepala Tata Usaha. 2) Pengorganisasian dimulai dengan kepala madrasah menentukan tim digital madrasah dilanjutkan pembagian tugas penugasan anggota tata usaha dan petugas khusus pelayanan yang diatur kepala Tata Usaha. 3) Pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi Buku Tamu membantu pencatatan serta penyampaian notifikasi yang terintegrasi dan diterima oleh tiga pihak, yaitu kepala madrasah, operator madrasah, dan pihak yang dituju. Namun, masih terdapat kendala berupa kurangnya arahan dan tindak lanjut setelah notifikasi diterima, sehingga pelayanan tamu belum berjalan optimal. 4) Pengawasannya dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital, yaitu kepala madrasah melakukan monitoring melalui Smart TV, operator memantau melalui sistem induk Sistem Informasi Manajemen Madrasah (SIMM), dan kepala tata usaha menggunakan laporan tersebut sebagai bahan evaluasi bulanan.

DAFTAR ISI

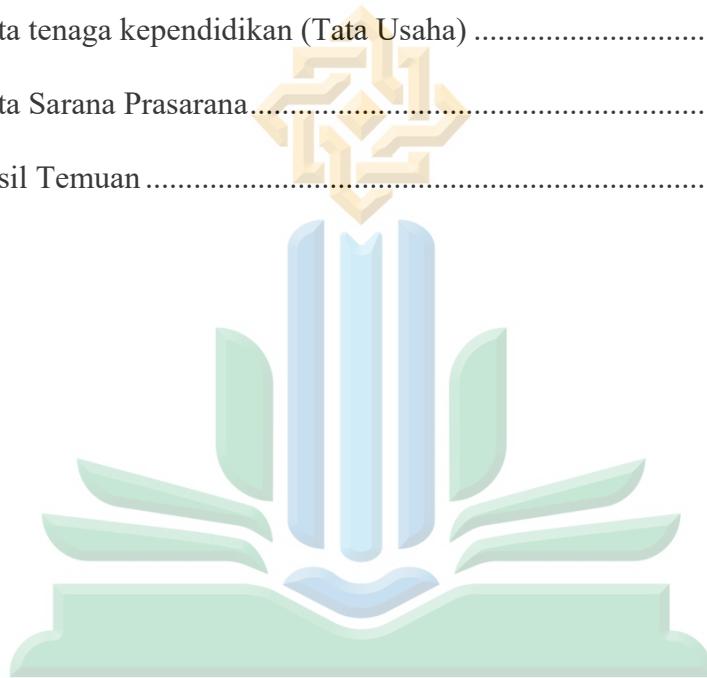
No. Uraian	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian	56
C. Subyek Penelitian.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data	58
E. Analisis Data	62
F. Keabsahan Data.....	64
G. Tahap-tahap Penelitian	65
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	69
A. Gambar Obyek Penelitian	69
B. Penyajian Data dan Analisis.....	76
C. Pembahasan Temuan.....	130
BAB V PENUTUP.....	142
A. Simpulan	142
B. Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA.....	145
LAMPIRAN-LAMPIRAN	149

J E M B E R

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
Table 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan	23
Table 4.1 Identitas Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi.....	69
Table 4.2 Data tenaga kependidikan (Tata Usaha)	70
Tabel 4.3 Data Sarana Prasarana.....	75
Table 4.4 Hasil Temuan	126



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal
Gambar 4.1 Struktur Organisasi MTsN 8 Banyuwangi	71
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi	74
Gambar 4.3 SK kerja sama dengan perusahaan Layanan Digital	79
Gambar 4.4 SK Pembentukan Tim Digital	81
Gambar 4.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Tamu	84
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Kantor Tata Usaha	88
Gambar 4.7 Pembagian Tugas Pelayanan Administrasi	90
Gambar 4.8 Petugas pelayanan tamu	92
Gambar 4.9 Rapat Pembagian wewenang.....	94
Gambar 4.10 Aplikasi Buku Tamu	98
Gambar 4.11 Pelaksanaan Pencatatan Data Tamu	102
Gambar 4.12 Penyampaian Notifikasi Kepada Pihak Yang Dituju	104
Gambar 4.13 Pesan Notifikasi WhatsApp Pengunjung	106
Gambar 4.14 Penanganan Kunjungan (tamu)	109
Gambar 4.15 Smart Tv Pemantauan Kinerja Pelayanan Tamu.....	114
Gambar 4.16 Rapat Evaluasi Layanan	119
Gambar 4.17 Pelaporan Hasil Pengawasan Berupa Digital	123
Gambar 4.18 Laporan Bulanan Berupa File	123

DAFTAR LAMPIRAN

No. Uraian	Hal
Lampiran. 1 Pernyataan Keaslian Tulisan	149
Lampiran. 2 Matriks Penelitian.....	150
Lampiran. 3 Instrumen Observasi	156
Lampiran. 4 Instrumen Wawancara	161
Lampiran. 5 Instrumen Dokumentasi.....	167
Lampiran. 6 Permohonan Ijin Penelitian	175
Lampiran. 7 Jurnal Penelitian	176
Lampiran. 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian	177
Lampiran. 9 Surat Keterangan Lulus Cek Plagiasi	178
Lampiran. 10 Dokumentasi.....	179
Lampiran. 11 Biodata Penulis.....	183



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dan didukung oleh teknologi komputer yang semakin canggih. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di lingkungan MTsN 8 Banyuwangi, khususnya melalui Aplikasi sistem penerimaan tamu, terdapat dasar hukum yang memperkuat pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menegaskan bahwa pendidikan termasuk dalam urusan pemerintahan wajib yang berkaitan langsung dengan pelayanan dasar. Hal ini berarti bahwa MTsN 8 Banyuwangi, sebagai bagian dari satuan pendidikan, berkewajiban untuk memberikan layanan yang bermutu dan sesuai perkembangan zaman, termasuk dalam aspek administrasi berupa pelayanan tamu.²

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagai perubahan atas Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), memberikan legitimasi terhadap penggunaan sistem elektronik sebagai sarana komunikasi dan administrasi yang sah secara hukum. Hal ini menjadi landasan kuat bagi MTsN 8 Banyuwangi dalam mengimplementasikan sistem buku tamu berbasis

² Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah tentang UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.

aplikasi, yang tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga menjamin validitas data dan informasi yang dikelola.³

Penguatan regulasi terkait transformasi Aplikasi juga ditegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini mendorong seluruh instansi pemerintah, termasuk lembaga pendidikan, untuk mengadopsi layanan berbasis teknologi demi menciptakan pelayanan pendidikan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Maka dari itu, penggunaan aplikasi buku tamu di MTsN 8 Banyuwangi dapat dikatakan sejalan dengan amanat regulasi nasional serta menjadi bentuk implementasi nyata dari digitalisasi pelayanan publik berbasis pendidikan.⁴

Lebih lanjut, pelayanan pendidikan di tingkat satuan pendidikan dasar, termasuk madrasah tsanawiyah, memiliki landasan hukum yang jelas sebagaimana diatur dalam Permendikbudristek No. 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan. Peraturan ini mengharuskan setiap sekolah untuk menyediakan layanan administrasi dan informasi yang efektif, transparan, akuntabel, serta mudah diakses oleh publik. Pelayanan administrasi ini mencakup, antara lain, pencatatan kunjungan tamu, penyediaan

³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. *UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.

⁴ Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 195.

informasi akademik, dan layanan administrasi bagi peserta didik maupun masyarakat.⁵

Salah satu bentuk implementasi dari regulasi tersebut adalah penggunaan aplikasi buku tamu yang telah dilakukan di MTsN 8 Banyuwangi, yang mendukung terciptanya pelayanan pendidikan yaitu layanan administrasi berbasis teknologi salah satunya pelayanan tamu melalui aplikasi buku tamu. Aplikasi ini mempermudah pencatatan data tamu dan penyampaian informasi kepada pihak terkait secara cepat, sehingga membantu sekolah memenuhi kewajiban pelayanan sesuai standar minimal yang ditetapkan pemerintah. Dengan demikian, keberadaan aplikasi buku tamu tidak hanya mendukung pemenuhan standar pelayanan minimal pendidikan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan mutu layanan administrasi dan citra madrasah di mata publik.

Selain dimensi hukum, nilai-nilai agama juga mendukung pentingnya pelayanan yang baik. Dalam Al-Qur'an Surat An-Nisa: 58, Allah SWT berfirman:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُّكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS. An-Nisa: 58)⁶

⁵ Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. *Permendikbudristek No. 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan*. Jakarta: Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 677.

⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Kemenag RI, 2019), 118.

Ayat ini mengajarkan bahwa setiap amanah, termasuk dalam hal pelayanan di lembaga pendidikan, harus dikelola dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan nilai-nilai tersebut, manajemen pelayanan administrasi melalui aplikasi buku tamu digital di MTsN 8 Banyuwangi bukan hanya merupakan bentuk modernisasi administratif, tetapi juga implementasi nilai-nilai keislaman dalam pelayanan: jujur, bertanggung jawab, profesional, dan bermanfaat. Dengan sistem layanan yang tertib dan transparan, madrasah dapat mencerminkan budaya pelayanan islami yang unggul dan terpercaya. Oleh karena itu, inovasi pelayanan melalui aplikasi buku tamu di MTsN 8 Banyuwangi bukan hanya mendukung peningkatan kualitas layanan, namun juga merupakan wujud dari pengalaman nilai-nilai keislaman dalam tata kelola pendidikan yang modern dan beradab.

Secara teoritis, penelitian ini merujuk pada pendekatan manajerial dalam pelayanan administrasi yang mengacu pada fungsi manajemen dari pandangan George Robert Terry dengan menyatakan bahwa manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁷ Dalam konteks ini, penyelenggaraan pendidikan dari empat fungsi manajemen tersebut sangat penting, termasuk dalam mendukung kelancaran pelayanan di pendidikan. Keempat fungsi tersebut harus terintegrasi secara berkelanjutan,

⁷ Achmad S. Ruky, *Organizing For Result: Merancang Struktur Organisasi Sebuah Perusahaan Untuk Hasil yang Efektif dan Efisien*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2022), 1.

terutama dalam pelayanan administrasi berupa pelayanan tamu yang menggunakan bantuan sistem informasi seperti aplikasi buku tamu.

Layanan terhadap tamu sekolah menjadi representasi institusi pendidikan yang mencerminkan kualitas pengelolaan administrasi serta tingkat keterbukaan informasi. Di MTsN 8 Banyuwangi, penggunaan aplikasi buku tamu menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang mendukung terciptanya sistem kerja yang tertib dan efesien. Aplikasi tersebut memfasilitasi proses pencatatan data, penelusuran riwayat kunjungan, serta penyampaian informasi secara terarah kepada pihak terkait. Hal ini MTsN 8 Banyuwangi menunjukkan bahwa perencanaan layanan, pengaturan petugas, pelaksanaan alur pelayanan, dan pengawasan terhadap data kunjungan telah diatur secara terstruktur.

Dalam penjelasan landasan teoritis mengenai pentingnya fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan pendidikan, selanjutnya perlu ditinjau temuan-temuan yang mendukung bahwa implementasi aplikasi buku tamu di satuan pendidikan tidak dapat berdiri sendiri tanpa didukung strategi manajerial yang komprehensif. Penelitian oleh Imas Masitoh Perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access di SMK Bina Wisata Lembang, menyatakan bahwa sistem aplikasi buku tamu secara signifikan meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan tamu. Aplikasi ini terbukti mampu mengurangi waktu pengelolaan data, meminimalkan kesalahan, serta mempercepat proses input oleh petugas. Namun, efektivitas aplikasi masih terhambat oleh lemahnya perhatian terhadap pembaruan dan pengelolaan data tamu secara konsisten. Selanjutnya, penelitian oleh Rizky Bastha, dkk dalam jurnalnya Pengembangan Aplikasi Buku Tamu

Berbasis Web Pada SD XYZ, menyatakan bahwa mengembangkan sistem informasi buku tamu berbasis daring untuk memantau kehadiran dan tujuan tamu secara efisien. Sistem ini mampu mengurangi antrian dan mempercepat proses pencatatan oleh petugas saat tamu datang secara berkelompok. Namun, pelaksanaan sistem tetap memerlukan keterlibatan aktif petugas agar data tamu tidak diabaikan atau tidak tervalidasi. Ditemukan juga dalam penelitian oleh Muhammad Firdaus Nazula pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru yang berjudul Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah, dan Event Berbasis Web, pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Banjarbaru, membuktikan bahwa penggunaan sistem berbasis web dapat mempercepat pengarsipan data kunjungan dan mempermudah pencarian informasi. Namun, proses digitalisasi terhambat karena data tamu sebelumnya masih dikelola secara manual, sehingga pencarian informasi menjadi lambat.

Ketiga studi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem informasi buku tamu digital sangat mendukung penguatan tata kelola layanan, tetapi keberhasilannya tetap ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, pelatihan petugas, serta manajemen operasional yang terorganisir. Hal ini sejalan dengan konteks permasalahan yang terjadi di MTsN 8 Banyuwangi, di mana penggunaan aplikasi buku tamu perlu didukung dengan strategi manajerial yang menyeluruh agar layanan administrasi kepada tamu dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

MTsN 8 Banyuwangi dipilih sebagai lokasi penelitian karena lembaga ini telah menerapkan sistem pelayanan tamu melalui aplikasi buku tamu sebagai

bagian dari inovasi administrasi sekolah berbasis teknologi. Dalam lembaga-lembaga pendidikan di sekitar domisili peneliti, yaitu kabupaten Lumajang dan kabupaten terdekat seperti Jember dan Banyuwangi, peneliti awalnya mencari lokasi penelitian yang sesuai dengan minat pada pelayanan dan tentang teknologi. Hal ini sejalan dengan perkembangan zaman, di mana kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sering kurang optimal, sedangkan penggunaan teknologi semakin pesat. Berdasarkan penelusuran awal, peneliti menemukan bahwa di beberapa lembaga pendidikan mulai diterapkan pelayanan berbasis aplikasi atau web, salah satunya melalui aplikasi buku tamu. Setelah melakukan penelusuran informasi lebih lanjut dari berbagai informasi internet dan jurnal-jurnal, diketahui bahwa penggunaan aplikasi buku tamu paling banyak ditemukan di Kabupaten Banyuwangi. Dari hasil telaah tersebut, peneliti mencari informasi kembali tentang hal tersebut setelah mendapat informasi lebih, peneliti akhirnya memilih lokasi penelitian di MTsN 8 Banyuwangi.⁸

MTsN 8 Banyuwangi merupakan satu-satunya sekolah diantara seluruh sekolah di Banyuwangi yang hanya pelayanan administrasi berupa pelayanan tamu menggunakan aplikasi buku tamu yang sistem inputnya dilakukan melalui aplikasi lokal yang tidak berbasis web dan tidak bisa diakses untuk semua orang hanya bisa dilakukan oleh petugas pelayanan. Uniknya juga aplikasinya terintegrasi dengan notifikasi nomor WhatsApp kepada tiga pihak, pertama kepala madrasah, kedua operator sekolah (super admin), ketiga pihak yang diutju. MTsN 8 Banyuwangi terbukti unggul dalam inovasi digital. Sekolah ini

⁸ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh penulis, Banyuwangi 14 Oktober 2025.

meraih juara pertama *Smart School Award* 2024 dan mendapatkan uang sejumlah ratusan juta, dan penghargaan berkat inovasi aplikasi dari Digital-School.id. Hal ini memperkuat bukti bahwa pelayanan administrasi melalui aplikasi buku tamu di MTsN 8 Banyuwangi termasuk yang terbaik dan terunggul di kabupaten Banyuwangi.⁹

MTsN 8 Banyuwangi dalam pelayanan administrasi berupa pelayanan tamu melalui aplikasi buku tamu memiliki keunikan dalam sistem dan pengelolaannya, yaitu Aplikasi ini tidak berbasis web, tetapi data kunjungan tamu tersimpan dan terintegrasi secara otomatis dengan Web Digital Sistem Informasi Manajemen Madrasah (SIMM) sebagai pusat arsip. Aplikasi ini juga bisa dikatakan fitur dari Web Sistem Infromasi Manajemen Madrasah (SIMM) dan juga tidak dikategorikan sebagai aplikasi berbasis web karena proses input dilakukan melalui aplikasi lokal di komputer petugas, tidak dapat diakses secara bebas oleh umum, dan pencatatannya tidak dilakukan melalui browser seperti Chrome, Edge, atau Firefox dengan URL/domain tertentu.

Namun, dalam implementasinya, pelayanan administrasi berbasis aplikasi tidak terlepas dari hambatan manajerial. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah belum optimalnya proses tindak lanjut pelayanan setelah data tamu diinput oleh petugas layanan di MTsN 8 Banyuwangi. Meskipun aplikasi telah menyediakan sistem yang terintegrasi dengan notifikasi dari nomor WhatsApp, efektivitasnya sangat bergantung pada aplikasi buku tamu dan kesiapan sumber daya manusia yang menerima informasi tersebut. Misalnya,

⁹ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.

tamu ingin bertemu dengan guru, tetapi guru tersebut bertepatan sedang mengajar dan cenderung tidak dapat segera merespons pesan yang masuk, sedangkan dari pelayan kurang arahan lanjut untuk penginformasian keberlanjutan, sehingga komunikasi dengan tamu menjadi terhambat dan pelayanan tidak berjalan atau kurang maksimal.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengorganisasian dan pelaksanaan dalam manajemen pelayanan perlu diperkuat dengan strategi tambahan. Salah satu strategi yang relevan adalah penempatan petugas layanan, khusus yang bertugas mengarahkan tamu dan memastikan komunikasi berjalan lancar antara tamu dan pihak yang dituju. Dalam hal ini, pemanfaatan sumber daya manusia tambahan sebagai penghubung pelayanan sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen yang menekankan pentingnya koordinasi dalam mencapai tujuan organisasi secara efesien dan efektif.¹⁰ Oleh karena itu, aplikasi buku tamu tidak dapat berdiri sendiri tanpa adanya dukungan struktur manajerial yang responsif dan adaptif terhadap dinamika pelayanan di lingkungan madrasah.

Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada relevansi konteks permasalahan dengan fokus penelitian, yaitu pada aspek manajerial dalam pelayanan administrasi berupa pelayanan tamu. Kondisi tersebut memberikan ruang yang tepat untuk mengkaji secara mendalam implementasi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam layanan berbasis sistem aplikasi. Dengan demikian, MTsN 8 Banyuwangi dapat

¹⁰ Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, ed. revisi (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 83.

dijadikan objek studi yang representatif dalam menelusuri dinamika dan tantangan manajemen pelayanan pendidikan berbasis teknologi informasi di tingkat madrasah.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu dan menghasilkan karya tulis ilmiah dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi?
2. Bagaimana pengorganisasian Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi?
3. Bagaimana pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi?
4. Bagaimana pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dijelaskan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi
2. Untuk mendeskripsikan pengorganisasian Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi
3. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi
4. Untuk mendeskripsikan pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapakan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangsi pemikiran dan memperluas wawasan, serta mendukung teori yang telah ada. Selain itu, diharapkan menjadi pedoman, bahan perbandingan, dan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, penelitian ini sangat bermanfaat sebagai bekal pengetahuan dan pengalaman dalam mengkaji praktik manajemen pelayanan administrasi secara langsung di lingkungan madrasah. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan

analisis ilmiah dalam bidang manajemen pendidikan berbasis teknologi layanan.

- b. Bagi Madrasah (MTsN 8 Banyuwangi), hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan tamu melalui aplikasi buku tamu, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih tertib, terarah, dan responsive terhadap kebutuhan pelayanan.
- c. Bagi Institusi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan dan sumber pembelajaran bagi sivitas akademika dalam pengembangan kajian manajemen pelayanan administrasi dan implementasi teknologi dalam lingkungan sekolah.
- d. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan atau penambah pengetahuan dan untuk menambah partisipasi serta kedulian terhadap pendidikan untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya terutama khusus mengenai manajemen pelayanan administrasi berbasis aplikasi.

E. Definisi Istilah

J E M B E R

Definisi istilah berisikan tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahfahaman dalam memahami makna istilah yang ada. Adapun tujuannya tidak lain untuk memudahkan para pembaca dalam

memahami karya ilmiah ini, yang terlebih dahulu akan dijabarkan mengenai beberapa istilah pokok yang terdapat dalam judul ini yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Administrasi

Manajemen merupakan suatu proses kegiatan yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pelaksanaan, serta pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaat sumber daya manusian dan sumber daya lainnya.

Pelayanan administrasi merupakan suatu proses kegiatan yang bersifat manajerial dan operasional dalam pengelolaan tata usaha, dokumentasi, dan informasi yang mendukung penyelenggaraan pendidikan di lembaga pendidikan. Pelayanan ini mencakup kegiatan pencatatan, pengarsipan, penyediaan data, serta pengelolaan berbagai dokumen yang berkaitan dengan kegiatan akademik maupun nonakademik, sehingga tercipta sistem administrasi yang tertib, efisien, dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan administrasi adalah pelayanan tamu, yaitu kegiatan yang berhubungan dengan penerimaan, pencatatan, dan pengelolaan data tamu yang berkunjung ke madrasah sebagai bagian dari manajemen pelayanan administrasi di lingkungan lembaga pendidikan.

2. Aplikasi Buku Tamu

Aplikasi buku tamu adalah sistem layanan berbasis aplikasi dalam perangkat komputer yang tersedia di ruangan pelayanan lembaga yang dimana sebelumnya menggunakan pelayanan manual yaitu sistem pencatatan di buku, dan sekarang di MTsN 8 Banyuwangi melakukan

pencatatan dimana petugas mecatat data tamu secara digital yang bernama Aplikasi Buku Tamu.

Aplikasi ini dirancang untuk mendukung efektivitas pelayanan tamu melalui aplikasi dengan pencatatan data yang rapi, pengiriman notifikasi otomatis kepada pihak yang dituju, serta mempermudah alur komunikasi di lingkungan madrasah secara efektif dan efisien.

F. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan berisi tatanan gambaran pembahasan yang dalam hal ini berisi suatu penelitian pada setiap bagian babnya. Pada penelitian ini agar lebih jelas dan mudah dipahami, maka penulis membagi beberapa bahasannya sebagai berikut.

BAB I, berisi pendahuluan yang mendeskripsikan konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

BAB II, berisi kajian pustaka yang berisi penelitian terdahulu dan kajian teori yang relevan dan dijadikan referensi penelitian yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi.

BAB III, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV, berisi penyajian data dan analisis menyangkup gambaran obyek penelitian, pembahasan temuan. Pembahasan yang mengarah kepada

penjelasan ilmiah umum mengenai objek penelitian berdasar analisa data yang didapatkan untuk memperoleh jawaban terkait fokus penelitian yaitu Manajemen Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi.

BAB V, berisi pemaparan yang menjelaskan kesimpulan dari hasil terkait pembahasan penelitian diikuti saran yang berkaitan dengan pokok pembahasan penelitian di bab sebelumnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mencari perbandingan dan sebagai bahan untuk menemukan inspirasi baru di penelitian selanjutnya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu seperti skripsi, jurnal, tesis, dan lain sebagainya. Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan yang terkait dengan penelitian ini adalah:

1. Skripsi karya Muhammad Firdaus Nazula yang berjudul “Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah Dan Event Berbasis Web Pada Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru” 2023

Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru menjelaskan bahwa aplikasi mempercepat pencatatan dan pengarsipan kunjungan. Kendala utama yang ditemukan adalah Proses Buku Tamu, Jadwal kunjungan sekolah ataupun Event pada Sekretariat Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru masih menggunakan proses manual dimana data-data tamu, kunjungan ataupun event disimpan dan diarsipkan secara manual, sehingga pencarian data tidak mudah dan bahkan pencarian data membutuhkan waktu yang lama. Permasalahan tersebut memunculkan gagasan untuk membuat

Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah dan Event Berbasis Web

Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru.¹¹

Dari permasalahannya ini tetap diupayakan adanya strategi manajerial yang komprehensif meskipun belum melakukan adanya pelayanan berbasis elektronik namaun tetap dibutuhkan untuk memastikan bahwa teknologi informasi benar-benar mendukung kualitas pelayanan administrasi dengan lebih baik lagi. Seperti halnya di MTsN 8 Banyuwangi meskipun sudah ada pelayanan berbasis aplikasi buku tamu sebagai pengganti dari pelayanan manual yaitu pencatatan buku tulis, tetapi tetap yang diutamakan adalah sumber daya manusia atau strategi manajerialnya yang komprehensif guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efesien.

2. Skripsi karya Imas Masitoh dengan judul “Perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access di SMK Bina Wisata Lembang” 2024

SMK Bina Wisata Lembang masih menggunakan sistem pencatatan tamu manual, yang memiliki sejumlah kekurangan seperti ketidakefisienan dalam pelayanan sehingga banyak tamu yang melewati dalam pencatatan bertamu, kehilangan data, dan pengelolaan data. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan petugas penerima tamu, masalah pencatatan tamu saat ini berdampak pada keamanan dan operasional sekolah. Maka dari itu dibutuhkan adanya perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access.

¹¹ Muhammad Firdaus Nazula, *Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah, dan Event Berbasis Web pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru*, (Skripsi, Universitas Islam Kalimantan MAB, 2023), 38–39.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi buku tamu berbasis Microsoft Access sangat layak digunakan berdasarkan validasi ahli dan uji coba pengguna. Aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan data tamu, mengurangi waktu pengelolaan data, serta meminimalkan kesalahan dan kehilangan data.

Namun, permasalahan kurangnya perhatian terhadap proses pencatatan tamu di SMK Bina Wisata Lembaga, tercermin dengan aktualisasi buku pencatatan tamu yang tidak diperbarui sejak tahun 2009 dengan isi data yang tidak lengkap dan tidak terorganisir. Hal ini menunjukkan lemahnya aspek pengelolaan informasi tamu yang berdampak pada sistem pelayanan sekolah secara keseluruhan. Kondisi tersebut memiliki kemiripan dengan yang ditemukan di MTsN 8 Banyuwangi, di mana meskipun sudah terdapat aplikasi buku tamu berbasis komputer, implementasi manajerialnya masih menghadapi tantangan. Salah satu di antaranya adalah kurangnya tindak lanjut terhadap data tamu yang telah dicatat, minimnya koordinasi antara petugas dengan pihak yang dituju, serta absennya sistem pemantauan yang efektif. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan manajemen pelayanan administrasi yang lebih menyeluruh dan strategis, agar aplikasi buku tamu tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga berfungsi secara efektif dan efisien dalam mendukung tata kelola pelayanan tamu di lingkungan madrasah.¹²

¹² Imas Masitoh, *Perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access di SMK Bina Wisata Lembang*, (Skripsi S1, Universitas Pendidikan Indonesia, 2024), 1-7.

3. Jurnal karya Firdha dan Ismiarta dengan judul “Pembangunan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web di Sekretariat DPRD Sidoarjo” 2023

Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa aplikasi buku tamu berbasis web yang dikembangkan di lingkungan DPRD Sidoarjo menggantikan sistem manual dimana data-data tamu ditulis dan disimpan pada buku sehingga memungkinkan menimbulkan kebingungan dalam melakukan rekapitulasi data tamu yang diinginkan dan bahkan pencarian data membutuhkan waktu yang cukup lama. Maka upaya dalam mengatasi masalah tersebut, sesuai dengan permasalahannya, maka penulis melakukan penelitian dan melakukan perancangan sistem informasi buku tamu berbasis web, secara signifikan mengurangi waktu pencatatan serta menjadikan proses lebih sistematis dan transparan. Validasi pengguna menunjukkan tingkat akurasi yang tinggi dan kepuasan layanan yang meningkat.¹³

Namun demikian, penelitian tersebut mengungkapkan bahwa sistem hanya bisa berfungsi maksimal jika didukung oleh struktur operasional yang baik yaitu, pelatihan khusus untuk petugas, monitoring layanan, serta mekanisme tindak lanjut data tamu yang efektif. Temuan ini memperkuat konsep bahwa teknologi tidak cukup tanpa dukungan manajerial yang komprehensif sama seperti kebutuhan di MTsN 8 Banyuwangi guna memperkuat fungsi pengorganisasian dan pelaksanaan layanan tamu melalui aplikasi buku tamu.

¹³ Firdha Sabillarrasyad and Ismiarta Aknuranda. "Pembangunan aplikasi buku tamu berbasis web (studi kasus pada Sekretariat DPRD Sidoarjo)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 7.4 (2023): 1543-1548, <https://j-ptik.ub.ac.id/index.php/j-ptik/article/view/12535>.

4. Jurnal karya Rizky Basatha, David Saputra Octadianto Soedargo, Titasari Rahmawati, Yustus Eko Oktian yang berjudul “Pengembangan aplikasi buku tamu berbasis web pada SD XYZ” 2023

Dalam jurnalnya hasil penelitiannya menjelaskan bahwasannya buku tamu sangat penting agar pihak sekolah bisa mengetahui jumlah banyaknya tamu, mengetahui data tamu seperti nama, institusi, dan jam kedatangan serta mengetahui tujuan kedatangan tamu di sekolah. Buku tamu dianggap sebagai layanan gugus depan karena melayani tamu atau pengunjung saat bertemu ke sekolah. Penggunaan buku tamu dapat disimpulkan memiliki kegunaan yang penting untuk menangani masalah pelacakan data atau sebuah instansi.

Permasalahannya kesulitan pelacakan data tamu dialami oleh SD XYZ dikarenakan pengelolaan data tamu masih menggunakan sistem buku tamu manual, dimana buku tamu dilakukan pengisian saat tamu datang kesekolah ke dalam buku, yang mana akan membuat antrian jika tamu yang datang dalam bentuk *group*. Oleh karena sebab itu, penelitian akan merancang system inforasi buku tamu online yang akan membantu SD XYZ dalam memonitoring kehadiran dan tujuan tamu, serta mencegah terjadinya antrian saat mengisi buku tamu dengan menyampaikan nama, tujuan, dan institusi ke petugas.¹⁴

Namun, meskipun aplikasi buku tamu berbasis web yang dirancang di SD XYZ dinilai mampu mengurangi antrean dan mempercepat proses

¹⁴ Basatha, Rizky, et al. "Pengembangan aplikasi buku tamu berbasis web pada SD XYZ." *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia* 3.7 (2023), 279-288, <https://doi.org/10.52436/1.jpti.312>.

pelacakan data, efektivitas sistem tetap bergantung pada kesiapan petugas layanan serta keterlibatan aktif dalam proses pengisian dan tindak lanjut data tamu. Jika tidak ada koordinasi yang baik atau petugas kurang responsif, maka kecepatan sistem tidak menjamin kelancaran komunikasi antara tamu dan pihak yang dituju. Situasi ini sejalan dengan kondisi di MTsN 8 Banyuwangi, di mana aplikasi buku tamu sudah digunakan, tetapi pelayanan tamu masih belum sepenuhnya efektif karena kurangnya personel yang membantu mengarahkan tamu kepada guru atau pegawai yang bersangkutan. Dengan demikian, strategi manajerial yang komprehensif tetap diperlukan untuk memastikan bahwa teknologi informasi benar-benar mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

5. Jurnal karya Husnatur Jamila, Muhammad Saiful, Nurhidayati, yang berjudul “Sistem Informasi Buku Tamu Kantor Desa Aikmel Timur Berbasis Web”
2024

Dalam jurnalnya hasil penelitiannya menjelaskan bahwasanya Pengelolaan data tamu di Kantor Desa Aikmel Timur sebelumnya dilakukan secara manual, yang sering kali menyebabkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan kesulitan dalam pencarian data historis. Untuk mengatasi masalah tersebut, dikembangkan sistem informasi buku tamu berbasis website yang dirancang untuk mencatat dan mengelola data tamu secara digital.

Adapun perencanaannya yaitu menggunakan sistem informasi buku tamu berbasis website diharapkan dapat membantu Desa Aikmel Timur

dalam mengatasi permasalahan tersebut. Dengan adanya sistem informasi buku tamu berbasis website, pencatatan data pengunjung dapat dilakukan secara digital dan terorganisir dengan baik, sehingga memudahkan petugas desa dalam mengelola data tamu dan mengakses informasi secara cepat dan tepat.¹⁵

Dalam hal ini sama dengan permasalahan peneliti-peneliti diatas bahwasannya pelayanan yang sebelumnya menggunakan sistem pencatatan manual menjadikan sistem pencatatan yang otomatis dengan menggunakan berbagai teknologi guna untuk mempermudah dalam pelayanan. Tetapi satu hal yang memang dipentingkan dalam semua hal itu bahwasannya adanya strategi manajerial sangat penting dalam proses pengelolaan pelayanan. Sama dengan penelitian di MTsN 8 Banyuwangi walaupun sudah andanya aplikasi dalam pelayanannya namun juga dibutuhkan untuk startegi manajerial yang komprehensif.

Jadi, dalam penelitian terdahulu seperti yang sudah dijelasakan diatas rata-rata permasalahannya mengenai tentang kurang efektifnya dalam pelayanan menggunakan manual yaitu pencatatan buku tulis, karena dengan keberadaanya di era zaman teknologi sekarang maka banyak yang merencanakan pelayanan menggunakan berbasis teknologi, berupa website, aplikasi dan lain sebagainya. Namun perlu diingat bahwasannya tanpa adanya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya maka pelayanan tamu tidak

¹⁵ Jamila, Husnatun, and Muhammad Saiful. "Sistem Informasi Buku Tamu Kantor Desa Aikmel Timur Berbasis Web." *Jurnal PRINTER: Jurnal Pengembangan Rekayasa Informatika dan Komputer* 2.2 (2024), 119-127, <https://doi.org/10.29408/jprinter.v2i2.28714>.

akan berjalan dengan efektif dan efisien tanpa adanya strategi manajerial, dari berbagai pelayanan tamu manual dengan pencatatan buku tulis maupun pelayanan yang sudah menerapkan pelayanan berbasis teknologi.

Table 2.1

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Firdaus Nazula, “Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah Dan Event Berbasis Web Pada Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru”, 2023, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin	Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru menjelaskan bahwa aplikasi mempercepat pencatatan dan pengarsipan kunjungan. Kendala utama yang ditemukan adalah Proses Buku Tamu, Jadwal kunjungan sekolah ataupun Event pada Sekretariat Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru masih menggunakan proses manual dimana data-data tamu, kunjungan ataupun event disimpan dan diarsipkan secara manual, sehingga pencarian data tidak mudah dan	Sama-sama menekankan perubahan dari pencatatan manual menjadi sistem teknologi dalam pelayanannya, dimana peneliti merencanakan menggunakan berbasis teknologi untuk mempercepat pencarian data dan mendukung pelayanan. Kesamaan lain adalah kebutuhan strategi manajerial agar data yang dicatat bermanfaat untuk tindak lanjut.	Dalam peneliti tersebut menjelaskan bahwasannya masih dalam perancangan untuk membuat Aplikasi buku tamunya, Jadwal Kunjungan Sekolah, serta event yang berbasis Web, sedangkan dalam penelitian di MTsN 8 Banyuwangi pelayanannya fokus dan sudah menggunakan Aplikasi Buku Tamu yang menggunakan komputer yang tersedia dan dilayani oleh petugas pelayanan sekolah

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		bahkan pencarian data membutuhkan waktu yang lama. Permasalahan tersebut memunculkan gagasan untuk membuat Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah dan Event Berbasis Web Pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru.		
2.	Imas Masitoh “Perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access di SMK Bina Wisata Lembang”, 2024, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung	SMK Bina Wisata Lembang masih menggunakan sistem pencatatan tamu manual, yang memiliki sejumlah kekurangan seperti ketidakefisienan dalam pelayanan sehingga banyak tamu yang melewati dalam pencatatan bertamu, kehilangan data, dan pengelolaan data. Berdasarkan observasi dan wawancara	Dalam pembahasannya sama melakukan penggunaan pelayanannya berbasis teknologi berupa Aplikasi Buku Tamu, yang awalnya menggunakan sistem manual berupa pencatatan tamu menggunakan buku tulis dan menjadikan pencatatan berbasis teknologi, namun tetap	Dalam peneliti tersebut masih belum menggunakan Aplikasi Buku Tamu dalam hal masih perancangan pembuatan sistemnya dimana perencanaannya menggunakan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access, sedangkan penelitian yang telah dilakukan di MTsN 8 Banyuwangi sudah

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>dengan petugas penerima tamu, masalah pencatatan tamu saat ini berdampak pada keamanan dan operasional sekolah. Maka dari itu dibutuhkan adanya perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi buku tamu berbasis Microsoft Access sangat layak digunakan berdasarkan validasi ahli dan uji coba pengguna. Aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan data tamu, mengurangi waktu pengelolaan data, serta meminimalkan</p>	<p>sama dalam penelitian ini sama-sama dibutuhkan adanya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang komprehensif guna untuk memperlancar proses pelayanan</p>	<p>menggunakan Aplikasi Buku Tamu dalam pelayanannya yang berupa Aplikasi Buku Tamu dalam komputer dimana dalam pelayanannya petugas mecatat atau melayani melalui komputer yang telah disediakan</p>

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		kesalahan dan kehilangan data.		
3.	Firdha dan Ismiarta “Pembangunan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web di Sekretariat DPRD Sidoarjo”, 2023, Sekretariat DPRD Sidoarjo	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa aplikasi buku tamu berbasis web yang dikembangkan di lingkungan DPRD Sidoarjo menggantikan sistem manual dimana data-data tamu ditulis dan disimpan pada buku sehingga memungkinkan menimbulkan kebingungan dalam melakukan rekapitulasi data tamu yang diinginkan dan bahkan pencarian data membutuhkan waktu yang cukup lama. Maka upaya dalam mengatasi masalah tersebut, sesuai dengan permasalahannya, maka penulis melakukan penelitian dan melakukan perancangan sistem informasi buku tamu	Sama-sama bertujuan meningkatkan efisiensi pencatatan dan pengelolaan data tamu dari sebelumnya menggunakan sistem manual menjadikan sistem berbasis teknologi, serta menyadari bahwa teknologi memerlukan dukungan manajerial seperti pelatihan petugas dan mekanisme tindak lanjut data agar layanan efektif.	Fokus pada lingkungan pemerintahan (DPRD), menekankan pentingnya monitoring, transparansi, dan pelatihan petugas, dengan Pembangunan atau pembuatan Aplikasi Buku Tamu berbasis Web. Sedangkan penelitian di MTsN 8 Banyuwangi fokus pada pelayanan administrasi dimana pelayanannya sudah menggunakan Aplikasi Buku Tamu

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		berbasis web, secara signifikan mengurangi waktu pencatatan serta menjadikan proses lebih sistematis dan transparan. Validasi pengguna menunjukkan tingkat akurasi yang tinggi dan kepuasan layanan yang meningkat		
4.	Rizky Basatha, David Saputra Octadianto Soedargo, Titasari Rahmawati, Yustus Eko Oktian, "Pengembangan aplikasi buku tamu berbasis web pada SD XYZ" 2023, Institut Informatika Indonesia	hasil penelitiannya menjelaskan bahwasannya buku tamu sangat penting agar pihak sekolah bisa mengetahui jumlah banyaknya tamu, mengetahui data tamu seperti nama, institusi, dan jam kedatangan serta mengetahui tujuan kedatangan tamu di sekolah. Buku tamu dianggap sebagai layanan gugus depan karena melayani tamu atau pengunjung saat bertamu ke sekolah.	Pelayanannya sama-sama membahas menggunakan Aplikasi Buku Tamu, sebagai ganti dari pelayanan manual berupa pencatatan tamu berupa buku tulis guna untuk mempercepat proses pelayanan, namun tetap sama dalam penelitian ini sama-sama dibutuhkan adanya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang komprehensif	Dalam peneliti tersebut menjelaskan bahwasannya masih dalam perancangan proses pembuatan Aplikasinya yang berupa Aplikasi Buku Tamu berbasis Web, sedangkan dalam penelitian di MTsN 8 Banyuwangi pelayanannya sudah menggunakan Aplikasi Buku Tamu yang menggunakan komputer yang tersedia dan dilayani oleh petugas

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>Penggunaan buku tamu dapat disimpulkan memiliki kegunaan yang penting untuk menangani masalah pelacakan data atau sebuah instansi. Permasalahannya kesulitan pelacakan data tamu dialami oleh SD XYZ dikarenakan pengelolaan data tamu masih menggunakan sistem buku tamu manual, dimana buku tamu dilakukan pengisian saat tamu datang kesekolah ke dalam buku, yang mana akan membuat antrian jika tamu yang datang dalam bentuk <i>group</i>. Oleh karena sebab itu, penelitian akan merancang sistem informasi buku tamu online yang akan membantu SD XYZ dalam memonitoring kehadiran dan</p>		pelayanan sekolah

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		tujuan tamu, serta mencegah terjadinya antrian saat mengisi buku tamu dengan menyampaikan nama, tujuan, dan institusi ke petugas.		
5.	Imas Masitoh “Perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access di SMK Bina Wisata Lembang”, 2024, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung	SMK Bina Wisata Lembang masih menggunakan sistem pencatatan tamu manual, yang memiliki sejumlah kekurangan seperti ketidakefisienan dalam pelayanan sehingga banyak tamu yang melewati dalam pencatatan bertamu, kehilangan data, dan pengelolaan data. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan petugas penerima tamu, masalah pencatatan tamu saat ini berdampak pada keamanan dan operasional sekolah. Maka dari itu	Dalam pembahasannya sama melakukan penggunaan pelayanannya berbasis teknologi berupa Aplikasi Buku Tamu, yang awalnya menggunakan sistem manual berupa pencatatan tamu menggunakan buku tulis dan menjadikan pencatatan berbasis teknologi, namun tetap sama dalam penelitian ini sama-sama dibutuhkan adanya sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang komprehensif	Dalam peneliti tersebut masih belum menggunakan Aplikasi Buku Tamu dalam hal masih perancangan pembuatan sistemnya dimana perencanaannya menggunakan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access, sedangkan penelitian yang telah dilakukan di MTsN 8 Banyuwangi sudah menggunakan Aplikasi Buku Tamu dalam pelayanannya yang berupa Aplikasi Buku Tamu dalam komputer dimana dalam pelayanannya

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		dibutuhkan adanya perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi buku tamu berbasis Microsoft Access sangat layak digunakan berdasarkan validasi ahli dan uji coba pengguna. Aplikasi ini terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan data tamu, mengurangi waktu pengelolaan data, serta meminimalkan kesalahan dan kehilangan data.	guna untuk memperlancar proses pelayanan	petugas mecatat atau melayani melalui komputer yang telah disediakan
5.	Husnatur Jamila, Muhammad Saiful, Nurhidayati, "Sistem Informasi Buku Tamu Kantor	hasil penelitiannya menjelaskan bahwasannya Pengelolaan data tamu di Kantor Desa Aikmel Timur	Sama-sama membahas digitalisasi buku tamu untuk efisiensi dan kerapian pengelolaan data, serta	Penelitian ini berfokus pada kantor desa dengan penekanan pada kemudahan pencarian data historis. Aspek

No.	Nama, Judul, Tahun dan Instansi Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Desa Aikmel Timur Berbasis Web”, 2024, Kantor Desa Aikmel Timur	sebelumnya dilakukan secara manual, yang sering kali menyebabkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan kesulitan dalam pencarian data historis. Untuk mengatasi masalah tersebut, dikembangkan sistem informasi buku tamu berbasis website yang dirancang untuk mencatat dan mengelola data tamu secara digital.	mendorong pelayanan yang lebih cepat dan akurat dibandingkan sistem manual.	antrean maupun koordinasi petugas tidak menjadi sorotan karena jumlah kunjungan relatif kecil dibandingkan dengan sekolah atau instansi berskala besar. Jadi pelayanan sistem informasinya mengembangkan Buku Tamu berbasis Web. Sedangkan di MTsN 8 Banyuwangi sistem pelayanannya telah menggunakan Aplikasi Buku Tamu dalam Teknologi Komputer yang sudah di sediakan di sekolah

Perbedaan utama yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian

terdahulu yang dijelaskan pada tabel diatas ialah terletak pada tahap implementasi dan konteks penggunaannya. Sebagai mana penelitian terdahulu masih berfokus pada perancangan atau pengembangan sistem, sedangkan di MTsN 8 Banyuwangi aplikasi buku tamu sudah di terapkan secara nyata untuk pelayanan tamu sekolah. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada

manajemen pelayanan administrasi agar aplikasi tidak sekedar menjadi alat pencatat, tetapi juga mendukung kelancaran dan efektivitas pelayanan tamu di lingkungan. Dengan fokus penelitian ini, penelitian menggunakan pendekatan teori Manajemen George Robert Terry.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*manage*” yang berarti mengatur.

Pengaturan yang dimaksud yaitu dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Manajemen merupakan suatu proses mewujudkan tujuan yang diharapkan. Kata manajemen juga di adopsi dari bahasa inggris “*Management*” asal mulanya didefinisikan sebagai seni untuk mengelola dan mengatur kemudian secara universal diartikan sebagai sebuah proses kerja sama antarindividu dan kelompok yang bertanggung jawab atas pencapaian tujuan organisasi.¹⁶

Menurut George Robert Terry dalam bukunya yang diterbitkan pada akhir tahun 1950-an berjudul *Principles Of Management*, menyatakan manajemen merupakan proses kegiatan atau tindakan-tindakan dari perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui

¹⁶ Achmad, *Organizing For Result*, 1.

pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Pada umumnya orang mengatakan, bahwa manajemen adalah pengelolaan atau pengaturan suatu organisasi. Dengan demikian jelas bahwa manajemen menjadi fondasi penting untuk berkelanjutan suatu organisasi. Manajemen dapat menjamin tercapainya tujuan organisasi, karena manajemen memiliki karakteristik tugas sebagai berikut:

- 1) Untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi
- 2) Mengatur tujuan-tujuan, sasaran-sasaran yang mungkin bertentangan di antara bagian-bagian organisasi, dan menetapkan prioritas tujuan organisasi
- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi.¹⁷

Banyak manajemen dengan berbagai penjelasan namun tetap sama dalam pengertian. Dalam konteks lembaga pendidikan, manajemen memiliki fungsi penting dalam mengatur seluruh kegiatan administrasi dan pelayanan agar tujuan pendidikan dapat tercapai. Manajemen yang baik akan memastikan setiap unsur di sekolah, baik guru, tenaga pendidikan, maupun sarana prasarana, dikelola dengan tepat untuk mendukung tercapainya tujuan pembelajaran dan mutu pelayanan pendidikan.

b. Pengertian Pelayanan Administrasi

¹⁷ Apriatni Endang Prihatini, Reni Shinta Dewi, *Buku Ajar: Azas-Azas Manajemen*, (Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2021), 4.

Secara etimologi pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani orang lain, banyak yang mememberikan pengertian bahwa pelayanan yang dimaksud adalah memberikan hak dasar kepada masyarakat atau warga sekolah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Dalam konteks pendidikan, pelayanan administrasi merupakan bagian dari penyelenggaraan Pendidikan yang berfungsi mendukung kelancaran seluruh kegiatan akademik dan nonakademik di madrasah. Pelayanan administrasi ini penting karena pendidikan merupakan hak mendasar setiap warga negara Indonesia, sehingga pengelolaan administrasi yang tertib menjadi sarana agar peserta didik dan masyarakat dalam melaksanakan, mengikuti, dan merasakan proses pendidikan yang baik. Pendidikan sendiri dapat diartikan sebagai usaha sadar yang dilakukan oleh manusia untuk dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran yang harus dijalani.¹⁸

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan

¹⁸ Mahardhani, Ardhana Januar. "Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 5.2 (2021): 137-155, <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.3522>.

bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.¹⁹

Admnistrasi adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mengelola dan mengorganisasi sumber daya secara efektif dan efesien agar bisa mencapai tujuan tertentu. Istilah ini berasal dari Bahasa latih, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*”. *Ad* memiliki arti instensif sementara *ministrare* memiliki arti membantu, melayani, atau memenuhi. Sederhananya, kegiatan ini dilakukan sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efesien dengan memanfaatkan sarana maupun prasarana yang ada.

Dalam prosedurnya, admnistrasi akan melibatkan berbagai kegiatan, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan atau pengendalian. Tidak hanya dalam organisasi sekolah, prosedur admnistrasi juga bisa diterapkan di berbagai konteks seperti, dalam rumah tangga, bisnis, sehingga pemerintahan. Setiap konteks memiliki tujuan dan karakteristik yang berbeda, namun dengan konsep yang sama, yaitu mengelola sumber daya sebaik mungkin demi mencapai tujuan bersama. Tujuan dari admnistrasi adalah memastikan suatu organisasus atau Perusahaan telah beroperasi dengan efesien dan efektif untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan.²⁰

¹⁹ Kaviyatun Azizah, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 41.

²⁰ Sahabat Pegadaian, *Wirausaha: Pengertian Administrasi, Tujuan, Ciri-Ciri, dan Contohnya*, 07 Maret, 2025, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/wirausaha/administrasi-adalah>.

Jadi, pelayanan administrasi merupakan serangkaian kegiatan pengelolaan dan penataan yang bertujuan untuk membantu, menyiapkan, dan memenuhi kebutuhan pihak lain agar proses pendidikan dapat berjalan tertib dan terarah. Dalam konteks pendidikan, pelayanan ini meliputi aktivitas pencatatan, pengarsipan, pengelolaan dokumen, serta perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang mendukung kelancaran kegiatan akademik dan nonakademik di madrasah. Dengan adanya pelayanan administrasi yang terstruktur dan efisien, Lembaga Pendidikan dapat memastikan penyelenggaraan Pendidikan berjalan sesuai tujuan dan hak dasar peserta didik sebagai warga negara.

Kesimpulannya manajemen pelayanan administrasi merupakan proses pengelolaan kegiatan administrasi khususnya pada pelayanan tamu melalui aplikasi buku tamu yang dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan pelayanan dilembaga Pendidikan berjalan tertib dan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut George R. Terry, dalam bukunya *Principles Of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen tersebut disingkat dengan POAC.²¹ Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen, Henry Fayol menjelaskan bahwa manajemen terdiri atas fungsi perencanaan, pengorganisasian,

²¹ Vince Banu, *Latar Blakang George R. Terry*, on Mar 02, 2022, <https://www.scribd.com/document/562052966/LATAR-BLAKANG-George-R-Terry>.

pengarahan, koordinasi, dan pengawasan sebagai dasar pengelolaan organisasi secara menyeluruh. Sementara itu dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen, James A.F. Stoner memandang fungsi manajemen sebagai proses rasional yang meliputi penetapan tujuan, pengaturan struktur kerja, serta pengawasan kinerja agar kegiatan organisasi tetap berada dalam jalur yang tepat. Kesamaan pandangan dari ketiga ahli ini menunjukkan bahwa fungsi manajemen merupakan kerangka yang sistematis dan terstruktur untuk mengatur kegiatan organisasi, termasuk dalam konteks pelayanan administrasi di madrasah. Adapun sub variabel dari manajemen pelayanan admnistrasi dalam penelitian ini mengacu pada fungsi manajemen tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses awal untuk menentukan tujuan, strategi, dan langkah-langkah yang akan dilaksanakan dalam pelayanan tamu. Perencanaan yang baik mencakup penetapan prosedur penerimaan tamu, penentuan jadwal pelayanan, serta penyiapan sarana dan prasarana termasuk aplikasi buku tamu. Perencanaan dalam arti formal merupakan suatu proses yang melibatkan penentuan sasaran atau tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran yang

ditetapkan dan mengembangkan hirarki rencana secara menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.²²

Perencanaan (*Planning*), yaitu: proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi untuk mencapai tujuan, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain tak akan dapat berjalan.²³ Adapun menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles Of Management*, perencanaan adalah pemilihan fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.²⁴ Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen, menurut Henry Fayol perencanaan merupakan fungsi utama manajemen yang meliputi penetapan tujuan, penyusunan strategi, serta perumusan langkah kerja yang sistematis agar organisasi dapat berjalan terarah.²⁵ Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen, James A.F. Stoner juga menegaskan, bahwa perencanaan adalah proses menetapkan tujuan organisasi serta

²² Nizamuddin Silmi, Bambang Kurniawan, Muhamad Subhan, *Perencanaan Dalam Ilmu Pengantar Manajemen*, 2. 1, (2024), 1, <https://doi.org/10.55606/jsr.v2i1.1899>.

²³ Suvriadi Panggabean, et al., Pengantar Manajemen Pendidikan, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), 7-8.

²⁴ Vince Banu, Latar Blakang George R. Terry.

²⁵ Kadek, Syamsiah, dan dkk, *Buku Ajar Pengantar Manajemen*, (Jambi:PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 31.

memilih tindakan terbaik di antara berbagai alternatif untuk mencapai tujuan tersebut.²⁶ Ketiga pandangan ini menunjukkan bahwa perencanaan merupakan fondasi awal yang menentukan kejelasan arah kerja organisasi. Adapun indikator penelitian ini dari perencanaan yaitu:

1) Pendefinisian Tujuan

Tahapan ini menjadi landasan utama dalam proses perencanaan layanan administrasi. Tahap ini menekankan perumusan tujuan yang jelas, terukur, dan realistik agar setiap kegiatan administrasi memiliki arah kerja yang pasti. Tujuan yang baik akan menjadi arah kerja organisasi, tolak ukur keberhasilan, dan pedoman dalam mengambil keputusan. Dalam konteks pelayanan administrasi di madrasah, tujuan pelayanan administrasi pertama adalah membuat dan menyusun rencana program usaha secara komprehensif. Rencana ini meliputi penetapan sasaran, strategi pelaksanaan, dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan, sehingga setiap kegiatan administrasi dapat berjalan tertib, sistematis, dan selaras dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2) Penetapan Strategi

Setelah tujuan dirumuskan, manajemen menyusun strategi sebagai kerangka tindakan untuk mencapai sasaran. Pada tahap ini, proses administrasi dapat dijalankan dengan penetapan prioritas, identifikasi sumber daya yang dibutuhkan, serta perumusan strategi

²⁶ Kadek, Buku Ajar, 12.

secara efektif. Strategi yang tepat akan mengoptimalkan sumber daya dan meminimalkan hambatan dalam pelaksanaan program.

3) Pengembangan Rencana untuk Mengkoordinasikan Kegiatan

Pada tahap ini disusun rencana kerja yang rinci dan terstruktur agar setiap bagian organisasi mengetahui tugas dan urutannya mudah dipahami. Rencana yang matang tidak hanya memudahkan koordinasi antarpetugas administrasi, tetapi juga menjadi acuan dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja di kemudian hari. Dengan adanya rencana yang jelas, pelaksanaan kegiatan administrasi dapat berlangsung tertib, selaras, dan mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan pendidikan di madrasah.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses penataan sumber daya beserta pembagian tanggung jawab agar pelaksanaan kegiatan tetap selaras dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam konteks administrasi, pengorganisasian meliputi pembentukan struktur kerja, penentuan tugas bagi setiap petugas, serta pembagian wewenang secara jelas untuk mendukung kelancaran kegiatan administrasi di madrasah. Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles Of Management*, pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan

penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.²⁷ Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen Henry Fayol menjelaskan, bahwa pengorganisasian adalah proses membentuk struktur organisasi, pembagian tugas, serta pengaturan sumber daya secara tepat agar kegiatan berjalan efisie.²⁸ Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen James A.F Stoner juga menyatakan, bahwa organizing adalah proses penentuan struktur peran, pembagian tanggung jawab, serta pengaturan hubungan kerja sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif.²⁹ Ketiga teori ini saling melengkapi dan menunjukkan bahwa pengorganisasian menjadi kunci untuk memastikan pelaksanaan layanan administrasi berjalan tertib dan tidak tumpang tindih. Adapun indikator penelitian ini dari pengorganisasian yaitu:

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

1) Pembentukan Struktur Organisasi

Pengorganisasian dalam pelayanan administrasi mencakup penetapan struktur organisasi yang jelas agar semua pihak memahami tugas dan fungsi masing-masing. Struktur ini menjadi kerangka kerja bagi petugas pelayanan tamu, sehingga alur kerja administrasi dapat berjalan secara sistematis dan tidak tumpeng

²⁷ Vince Banu, Latar Blakang George R. Terry.

²⁸ Kadek, Buku Ajar, 31.

²⁹ Kadek, Buku Ajar, 12.

tindih. Dengan adanya struktur yang terdefinisi, koordinasi antar unit administrasi menjadi lebih mudah, dan pengelolaan tugas bisa lebih efisien.³⁰

2) Penugasan Petugas Pelayanan

Setiap petugas pelayanan diberi kewenangan dan tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Penugasan ini memastikan bahwa setiap bagian administrasi seperti pencatatan tamu, pengelolaan data dilaksanakan oleh personel yang tepat. Penugasan yang jelas juga meminimalkan kebingungan tugas dan memperlancar alur kerja administrasi di madrasah.³¹

3) Pembagian Wewenang

Pembagian wewenang ditata secara tegas, mulai dari prosedur pencatatan tamu hingga tindak lanjut komunikasi dengan pihak terkait. Setiap petugas mengetahui batas kewenangan dan tanggung jawabnya sehingga tidak ada tumpang tindih dalam pengambilan Keputusan administrative. Pembagian wewenang seperti ini penting untuk menjaga roda administrasi berjalan tertib dan terstruktur.

Jadi, pengorganisasian yang baik menjamin prosedur layanan administrasi tersusun rapi dapat dioperasikan secara efektif. Struktur, penugasan, dan pembagian wewenang mencegah terjadinya tumpeng

³⁰ Wildan Maulana Malik, Chusnul Chotimah, and Imam Junaris. "Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Layanan Administrasi di Sekolah." *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2.3 (2024), 173-185, <https://doi.org/10.37348/aksi.v2i3.446>.

³¹ Eviy aidah fitriyah, Slamet Hariyadi, *Pengelolaan Administrasi Sekolah Secara Sistematis Sebagai Upaya Keberhasilan Pendidikan*, 6. 1, (2016), 40-45, <https://doi.org/10.55129/jp.v6i1.318>.

tindih tugas serta memperkuat koordinasi antar petugas, sehingga pelayanan administrasi seperti pencatatan tamu dan evaluasi kunjungan dapat dilakukan secara efesien dan berkualitas.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pengerakan merupakan tahap implementasi dari rencana dan struktur yang telah dibuat. Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles Of Management*, penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan. Definisi tersebut terlihat bahwa tercapainya atau tidak tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari Tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sasarnya, mengingat kegiatan yang tidak terarah kepada sasarnya hanyalah merupakan pemborosan terhadap tenaga kerja, uang, waktu dan materi atau dengan kata lain merupakan pemborosan terhadap *tools of management*.³² Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen, menurut Henry Fayol pelaksanaan berkaitan dengan fungsi *commanding*, yaitu memberikan instruksi, motivasi, dan arahan kepada pegawai agar melaksanakan pekerjaan sesuai rencana.³³

³² Vince Banu, Latar Blakang George R. Terry.

³³ Kadek, Buku Ajar, 31.

Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen, James A.F. Stoner juga menyatakan, bahwa fungsi pelaksanaan mencakup pengarahan, komunikasi, motivasi, serta kepemimpinan agar pegawai dapat bekerja secara efektif.³⁴ Ketiga teori tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan merupakan inti dari operasional organisasi. Hal ini membutuhkan komunikasi, koordinasi, dan kesiapan kerja yang baik dari seluruh petugas pelayanan. Adapun indikator penelitian ini dari pelaksanaan sebagai berikut:

1) Pencatatan Data Tamu

Pelaksanaan dalam pelayanan administrasi melalui aplikasi buku tamu diawali dengan proses pencatatan data tamu oleh petugas layanan. Setiap tamu yang datang ke madrasah dicatat dalam aplikasi sesuai identitas dan keperluan. Proses pencatatan ini menjadi dasar dokumentasi administrasi yang memudahkan madrasah menelusuri Riwayat kunjungan jika sewaktu-waktu dibutuhkan.³⁵

2) Penyampaian Notifikasi

Setelah data tamu dicatat, aplikasi buku tamu akan mengirimkan notifikasi otomatis kepada pihak yang dituju melalui integrasi dengan aplikasi WhatsApp. Tahap ini mempermudah proses komunikasi internal karena guru, staf atau siswa yang dituju dapat segera mengetahui adanya tamu. Namun, efektifitasnya tahap

³⁴ Kadek, Buku Ajar, 12.

³⁵ Eviy, *Pengelolaan Administrasi*, 45.

ini tetap bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dan kepatuhan petugas dalam melayani dan mengopersikan aplikasi. Keberhasilan pelaksanaan sangat bergantung pada koordinasi antarbagian. Kolaborasi yang baik menghindari konflik dan meningkatkan efektivitas kerja tim.³⁶

3) Penanganan Kunjungan

Tahap berikut adalah penanganan kunjungan sesuai informasi yang diterima pihak terkait. Misalnya, guru, staf atau siswa menindaklanjuti kedatangan tamu untuk melakukan pertemuan atau memberikan pelayanan yang diperlukan. Tahap ini memastikan pelayanan administrasi tidak hanya berhenti pada pencatatan, tetapi juga memberikan respons langsung sesuai kebutuhan tamu.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses mengukur hasil kerja, membandingkan dengan rencana, dan melakukan tindakan korektif bila ada penyimpangan. Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles Of Management*, Control mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning, organizing, actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah,

³⁶ Suryanti, Eny Wahyu, and Febi Dwi Widayanti. "Character Building Management WithThe Concept Of Love." *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16.4, (2018), 630-636, <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.09>.

maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarannya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.³⁷ Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen Henry Fayol menyatakan, bahwa pengawasan berfungsi memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana, mendekripsi penyimpangan, serta melakukan koreksi bila diperlukan.³⁸

Dalam bukunya Kadek dkk, yang berjudul Buku Ajar Pengantar Manajemen James A.F. Stoner juga menyatakan, bahwa pengawasan adalah proses memonitor kegiatan organisasi, membandingkan hasil dengan standar, serta melakukan tindakan korektif untuk memastikan tujuan tercapai.³⁹

Ketiga teori ini memperlihatkan pentingnya pengawasan dalam menjaga kualitas layanan administrasi. Adapun indikator penelitian ini dari pengawasan yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

1) Pemantauan Kinerja Petugas
Pengawasan pelayanan administrasi dimulai dengan pemantauan kinerja petugas layanan tamu untuk memastikan setiap prosedur dijalankan sesuai rencana. Pemantauan ini dilakukan oleh kepala madrasah atau koordinator tata usaha melalui pengecekan aplikasi buku tamu dan laporan harian atau bulanan serta tahunan

³⁷ Vince Banu, Latar Blakang George R. Terry.

³⁸ Kadek, Buku Ajar, 31.

³⁹ Kadek, Buku Ajar, 12.

kunjungan. Pemantauan yang rutin membantu mendeteksi hambatan sejak dini dan memastikan administrasi berjalan tertib.

2) Evaluasi Layanan

Tahap pengawasan berikutnya adalah evaluasi terhadap kualitas dan kelancaran layanan administrasi. Evaluasi dilakukan dengan memeriksa data kunjungan, menilai ketepatan pencatatan, dan meninjau respons pihak yang menerima notifikasi. Hasil evaluasi menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki prosedur pelayanan agar tetap efektif dan sesuai kebutuhan madrasah. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka akan dilakukan koreksi Kembali agar kesalahan tidak berulang dan kualitas kerja tetap terjaga.⁴⁰

3) Pelaporan Hasil Pengawasan

Langkah terakhir dari pengawasan adalah pelaporan hasil pemantauan dan evaluasi kepada kepala madrasah atau pihak terkait.

Laporan ini biasanya berisi data kunjungan, kendala yang dihadapi, dan rekomendasi perbaikan layanan administrasi. Dengan pelaporan yang terstruktur, madrasah memiliki dasar yang jelas untuk pengambilan keputusan dan peningkatan efektivitas pelayanan administrasi. Tahap terakhir adalah mengevaluasi kinerja dan sistem secara keseluruhan. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan di periode berikutnya.

⁴⁰ Putra, Lisa Virdinarti, et al. "Implementation Of Education Management Functions In Elementary Schools In Indonesia," *7th International Conference on Learning Innovation and Quality Education (ICLIQE 2023)*, Atlantis Press, 2024, 585-593, [10.2991/978-2-38476-301-6_56](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-301-6_56).

2. Aplikasi Buku Tamu

a. Definisi Aplikasi

Aplikasi adalah program siap pakai untuk melayani kebutuhan pengguna dalam berbagai aktifitas untuk pengolahan data.⁴¹ Aplikasi merupakan sebuah perangkat lunak yang berperan untuk membantu pekerjaan manusia agar lebih mudah, efektif, dan efisien. Berbagai kegiatan yang pada awalnya dilakukan secara manual, sekarang dengan adanya aplikasi maka proses pengelolaan data dan penyimpanan data dapat terselesaikan dengan waktu yang relatif lebih cepat.⁴² Melalui aplikasi, berbagai kegiatan administrasi dapat diselesaikan dengan lebih tertib dan minim kesalahan.⁴³

b. Definisi Buku Tamu

Buku tamu merupakan salah satu alat untuk mencatat tamu atau pengunjung yang berguna untuk mengetahui berapa banyak tamu yang datang ke lokasi, institusi, atau perusahaan tertentu.⁴⁴ Buku tamu adalah sarana administrasi yang digunakan untuk mencatat identitas pengunjung yang datang ke sebuah lembaga. Data yang dicatat biasanya meliputi

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

⁴¹ Nurhayati, Ana Naela, Ahmat Josi, and Nur Aini Hutagalung. "Rancang bangun aplikasi penjualan dan pembelian barang pada koperasi kartika samara grawira prabumulih." *Jurnal Teknologi Dan Informasi* 7.2 (2017), 13-24, <https://doi.org/10.34010/jati.v7i2.490>.

⁴² Ningsih, Kherina Surya, Nur Jamilah Aruan, and Muhammad Ikhsan. "Aplikasi buku tamu menggunakan fitur kamera dan Ajax berbasis website pada Kantor Dispora Kota Medan." *SITek (Jurnal Sains, Informasi dan Teknologi)* 1.3 (2022), 94-95, <https://jurnal.insanciptamedan.or.id/index.php/sitek/article/view/75>.

⁴³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 22.

⁴⁴ Nurudin, Ahmad, and Muhammad Leandry Dalafranka. "Rancang Bangun Buku Tamu Berbasis Web Pada Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan." *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains.* Vol. 1. No. 1. 2023, 146, <https://prosiding.seminars.id/prosainteks/article/view/56>.

nama tamu, telepon, instansi, jumlah orang, keperluan, serta tujuan kedatangan. Buku tamu berfungsi sebagai dokumentasi resmi, sumber informasi untuk evaluasi pelayanan, dan bukti kunjungan bagi pihak lembaga.

Jadi, aplikasi buku tamu merupakan pengembangan dari buku tamu manual ke dalam sistem digital yang berbasis komputer atau web. Aplikasi ini memungkinkan pencatatan identitas tamu, penyimpanan data otomatis, serta dalam aplikasi terdapat sistem pengiriman notifikasi otomatis, pengelolaan arsip kunjungan, dan pembuatan laporan kunjungan. Penggunaan aplikasi ini meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi resiko kehilangan data, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Adapun dari pembahasan aplikasi buku tamu ini terdapat sub variabel yaitu pencatatan data tamu, penyampaian informasi dan notifikasi, pengeolaan data tamu, serta pembuatan dan pemanfaatan laporan, dalam penjelasannya yaitu sebagai berikut:

- a. Pencatatan Data Tamu
- Pencatatan data tamu merupakan tahapan awal yang menjadi fondasi dalam penggunaan aplikasi buku tamu. Pada tahap ini, setiap kunjungan tamu didokumentasikan dalam bentuk digital sehingga lebih terstruktur dibanding pencatatan manual. Sistem ini memudahkan lembaga dalam memastikan setiap tamu tercatat dengan rapi sebagai bagian dari administrasi resmi. Adapun indikator dari pencatatan data tamu yaitu sebagai berikut:

1) Petugas mencatat identitas tamu melalui aplikasi

Setiap tamu datang diinput datanya seperti nama, telepon, instansi, jumlah orang, keperluan, serta tujuan kedatangan. Tetapi dalam pencatatannya sesuai dengan fitur dalam aplikasinya yang sudah tersedia, karena aplikasi di setiap lembaga-lembaga terkadang berbeda ada penambahan fitur dimana bisa *request* (permintaan/permohonan) sesuai keinginan lembaga. Proses pengisian ini berlangsung cepat dan akurat sehingga meminimalisir kesalahan penulis data dan serta mempercepat pelayanan kepada tamu.

2) Data tamu tersimpan rapi dan mengurangi resiko kehilangan

Data yang dicatat langsung masuk ke database aplikasi, penyimpanan digital ini lebih aman daripada pencatatan manual karena tidak mudah hilang atau rusak. Data juga dapat diakses kapan saja jika diperlukan untuk kepentingan administrasi atau evaluasi. Sehingga aman dan resiko kerusakan fisik dan musah diakses kembali bila diperlukan.

Jadi, manfaatnya dari penjelasan diatas ini adalah mempercepat proses pelayanan, menjaga kerapian arsip digital, dan meminimalisir kehilangan data kunjungan. Dengan sistem ini, administrasi kunjungan menjadi lebih tertib dan mudah ditelusuri jika dibutuhkan.

b. Penyampaian Informasi dan Notifikasi

Penyampaian informasi dan notifikasi adalah fitur penting yang mendukung kelancaran pelayanan tamu. Fitur ini memungkinkan aplikasi secara otomatis memberi tahu pihak yang dituju didalam lembaga ketika seorang tamu datang, sehingga koordinasi internal menjadi lebih cepat dan responsif. Adapun indikator dari penyampaian informasi dan notifikasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Aplikasi mengirimkan notifikasi kepada pihak yang dituju

Setiap data tamu diinput oleh petugas, sistem akan mengirimkan notifikasi otomatis kepada diinput akan memicu sistem untuk mengirimkan pemberitahuan ke guru, pegawai, kepala sekolah atau ke murid yang dituju. Notifikasi ini berfungsi sebagai pemberitahuan awal sehingga pihak terkait dapat segera mengetahui kedatangan tamu. Dengan begitu, proses komunikasi internal menjadi efektif dan efisien. Diinput akan memicu sistem untuk mengirimkan pemberitahuan ke guru, pegawai, kepala sekolah atau ke murid yang dituju.

- 2) Petugas dapat memastikan tamu mendapatkan konfirmasi jelas

Melalui notifikasi yang diterima, pihak terkait bisa langsung menindaklanjuti kedatangan tamu. Hal ini mengurangi kemungkinan tamu menunggu terlalu lama diruang pelayanan. Proses konfirmasi ini memastikan setiap kunjungan mendapat respons yang sesuai dan profesional. membantu memastikan pihak terkait mengetahui

kedatangan tamu dan dapat segera menindaklanjutinya tanpa penundaan.

Jadi, manfaatnya dari penjelasan diatas adalah mempercepat penanganan tamu, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kualitas koordinasi antar pegawai. Melalui notifikasi otomatis serta mendukung pelayanan yang lebih responsive dan efisien di lingkungan madrasah.

c. Pengelolaan Data Tamu

Pengelolaan data tamu merupakan proses mengatur dan memlihara arsip kunjungan yang telah dicatat dalam aplikasi. Sistem ini memastikan semua data tersimpan dengan baik dan dapat dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan administrasi maupun evaluasi pelayanan. Adapun indikator dari pengelolaan data tamu yaitu sebagai berikut:

- 1) Data tamu dapat dilihat dan dikelola melalui menu view data

Petugas dapat menampilkan data kunjungan berdasarkan kategori seperti nama tamu, tanggal kunjungan, atau instansi/asal tamu. Pencarian data ini membantu mempersingkat waktu dan memudahkan pengelolaan administrasi. Selain itu, fitur ini meminimalkan resiko kesalahan pencarian yang sering terjadi pada sistem manual.

- 2) Memudahkan petugas memantau riwayat kunjungan

Riwayat kunjungan terdokumentasi secara kronologis, sehingga mudah ditelusuri untuk kebutuhan laporan atau evaluasi. Hal ini memanfaatkan ketika madrasah membutuhkan informasi untuk

keperluan laporan analisis. Dengan riwayat kunjungan yang rapi, proses evaluasi dapat dilakukan lebih akurat.

Jadi, manfaatnya dari penejelasan diatas adalah proses ini mendukung pengarsipan digital yang rapi, memudahkan pemantauan aktivitas kunjungan, dan menyediakan data untuk sebagai bahan analisis kinerja pelayanan administrasi.

d. Pembuatan dan Pemanfaatan Laporan

Pembuatan dan pemanfaat laporan adalah tahapan akhir yang mengubah data kunjungan menjadi dokumen yang siap digunkaan untuk evaluasi dan dokumentasi resmi. Laporan ini menjadi bukti administrasi sekaligus dasar pengambilan keputusan di lembaga pendidikan. Adapun indikator dari pembuatan dan pemanfaatan laporan yaitu sebagai berikut:

- 1) Aplikasi menyediakan fitur generate laporan kunjungan tamu

Sistem menghasilkan laporan digital dalam berbagai format, seperti PDF, atau Exel, yang dapat digunakan sebagai arsip resmi. Laporan yang dihasilkan sudah tersusun rapi sesuai periode yang ditentukan. Hal ini memudahkan pihak madrasah untuk menyimpan arsip resmi tanpa proses manual yang Panjang.

- 2) Laporan dapat dicetak atau diunduh untuk mendukung evaluasi pelayanan

Petugas dapat mencetak atau mengunduh laporan sesuai kebutuhan. Laporan memuat informasi lengkap seperti frekuensi kunjungan, tujuan, dan asal instansi tamu untuk dianalisis lebih lanjut.

Dokumen tersebut menjadi bahan evaluasi dan acuan pebaikan layanan di periode berikutnya.

Jadi, manfaatnya dari penjelasan diatas adalah mempermudah dokumentasi administrasi, mendukung evaluasi kinerja pelayanan, dan membantu pengambilan keputusan berbasis data yang lebih tepat dan terukur oleh pihak manajemen.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif artinya pendekatan yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan, dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.⁴⁵ Pendekatan kualitatif dalam hal ini data-data yang dikumpulkan bukanlah berupa angka-angka, melainkan data berdasarkan penggalian dilapangan berbentuk naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan dokumen resmi lainnya.⁴⁶

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh penulis di tempat penelitian yang bersifat kualitatif yaitu penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari lapangan, baik berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan maksud dari kualitatif adalah penelitian lapangan menggunakan teori-teori dengan tanpa menggunakan rumus statistik.

field research (penelitian lapangan) ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang manajemen pelayanan pendidikan melalui aplikasi buku tamu dalam mempercepat proses dan waktu pelayanan administrasi di MTsN 8

⁴⁵ Saipul Annur, Metode Penelitian Pendidikan, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2008), 29.

⁴⁶ Akhmad Munir, Abdul Karim, Manajemen Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi di Madrasah Aliyah Wahid Hasyim Balung, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7.2, (2022), 64, <https://doi.org/10.35719/leaderia.v3i2.211>.

Banyuwangi. Peneliti menggunakan metode kualitatif karena secara langsung mewakili sifat hubungan antara peneliti dan responden, lebih sensitif dan lebih mudah beradaptasi dengan banyak pengaruh timbal balik yang tajam dan pola nilai yang dihadapi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian Manajemen Pelayanan Administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi ini, beralamat di Jl. Jember No. 18A, Setail, Kecamatan Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68465, Indonesia.

Alasan peneliti melakukan penelitian di lembaga MTsN 8 Banyuwangi diantaranya:

1. Peneliti menelusuri lembaga pendidikan di sekitar Lumajang, Jember, dan Banyuwangi untuk penelitian terkait pelayanan dan teknologi. Hasil penelusuran menunjukkan bahwa berupa pelayanan yang menggunakan Aplikasi Buku Tamu paling banyak digunakan di Banyuwangi, sehingga peneliti memilih MTsN 8 Banyuwangi sebagai lokasi penelitian.
2. MTsN 8 Banyuwangi merupakan satu-satunya sekolah diantara seluruh sekolah Banyuwangi yang hanya pelayanan administrasinya menggunakan aplikasi buku tamu yang sistem inputnya dilakukan melalui aplikasi lokal yang tidak berbasis web.
3. MTsN 8 Banyuwangi terbukti unggul dalam inovasi digital. Sekolah ini meraih juara pertama *Smart School Award* 2024 mendapatkan uang sejumlah Rp. 120.000.000, dan penghargaan berkat inovasi aplikasi dari Digital

School.id. Hal ini memperkuat bukti bahwa pelayanan administrasi melalui aplikasi buku tamu di MTsN 8 Banyuwangi termasuk yang terbaik dan terunggul di kabupaten Banyuwangi.

4. MTsN 8 Banyuwangi dalam pelayanan administrasi melalui aplikasi buku tamu memiliki keunikan dalam sistem dan pengelolaannya, yaitu aplikasi ini tidak berbasis web, tetapi data kunjungan tamu tersimpan dan terintegrasi secara otomatis dengan Web Digital SIMS (Sistem Informasi Manajemen Sekolah) sebagai pusat arsip. Aplikasi ini tidak dikategorikan sebagai aplikasi berbasis web karena proses input dilakukan melalui aplikasi lokal di komputer petugas, tidak dapat diakses secara bebas oleh umum, dan pencatatannya tidak dilakukan melalui browser seperti Chrome, Edge, atau Firefox dengan URL/domain tertentu.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah seseorang yang terlibat dalam penelitian dan keberadaan sebagai sumber data penulis. Dalam subyek penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive*. *Purposive* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya, orang tersebut yang dianggap paling tahu atau paling mengerti tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa pengetahuan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.⁴⁷

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 85.

Subjek yang dipilih sebagai narasumber atau *informan* dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Madrasah: Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, S.Ag., M.Pd.
2. Kepala Tata Usaha: Arif Rusdi, S.Pd.
3. Operator Madrasah: Nanang Prasetyo
4. Petugas Pelayanan Tamu: Sri Wahyuni

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui metode apa yang akan digunakan dalam mengumpulkan data penelitian nantinya. Adapun beberapa Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Teknik Observasi

Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data faktual adalah teknik observasi partisipatif karena terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan tamu di madrasah. Penelitian partisipatif adalah pendekatan penelitian kualitatif di mana peneliti ikut terlibat secara langsung dalam kegiatan atau aktivitas yang diteliti, sehingga peneliti dapat mengamati, memahami, dan merasakan pengalaman dari objek yang sedang diteliti.⁴⁸ Dalam penelitian kualitatif, peneliti-peneliti sering menggunakan dengan teknik observasi partisipatif, yaitu peneliti tidak hanya

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 227.

mengamati dari luar, tetapi juga berinteraksi dan menjadi bagian dari lingkungan kegiatan untuk mendapatkan data yang lebih akurat dan mendalam.

Menurut Spradley, observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk:

- a. Melihat aktivitas dari perspektif orang yang terlibat langsung
- b. Menangkap konteks sosial dan budaya kegiatan, dan
- c. Mengidentifikasi perilaku nyata, bukan hanya jawaban verbal dari responden.⁴⁹

Melalui observasi partisipatif, peneliti dapat:

- a. Mengamati secara langsung bagaimana petugas menggunakan aplikasi buku tamu dalam mencatat data tamu.
- b. Memperlihatkan alur pelayanan mulai dari kedatangan tamu, pencatatan (dalam penginputannya dalam aplikasinya serta terdapat sistem notifikasi otomatis berupa WhatsApp langsung ke pihak yang dituju), hingga tindak lanjut oleh pihak yang dituju.
- c. Menilai kesesuaian antara prosedur proses pelaksanaan dengan praktik di lapangan, termasuk menemukan kendala yang muncul dalam Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu.

⁴⁹ James P. Spradley, *Participant Observation* (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1980), 54.

2. Teknik Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah wawancara semu terstruktur (*Semistructured Interview*) jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in- dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan serta lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan serta dibantu dengan perekaman agar ketika dalam pencatatan dan pemahaman suatu saat lupa maka ada cadangan untuk mengulang pemahaman dengan mendengarkan lewat perekaman tersebut. Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan yang diwawancarai yaitu kepada kepala sekolah, kepala tata usaha, operator digital sekolah, petugas pelayanan tamu, untuk mendapatkan data terkait penerapan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi.

3. Dokumentasi

J E M B E R

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subyek penelitian. Dokumen yang diteliti bisa berupa dokumen resmi seperti surat putusan, surat instruksi, sementara dokumen tidak resmi seperti surat nota, dan surat pribadi yang dapat memberikan informasi pendukung terhadap suatu peristiwa. Dalam penelitian kualitatif

dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.⁵⁰

Adapun dokumen tersebut dapat berupa arsip yang sudah tersedia di lokasi penelitian maupun dokumen yang dihasilkan oleh peneliti, seperti foto kegiatan, salinan berkas, rekaman video, dan bentuk dokumentasi lainnya. Dalam penelitian ini, kegiatan dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen yang relevan dengan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi. Jika dilihat dari jenisnya, data kualitatif dapat dibedakan sebagai data primer dan data sekunder:

- a. Data Primer: data ini berupa teks dari hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitian. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.
- b. Data Sekunder: data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan.⁵¹

Adapun data yang ingin peneliti peroleh dari dokumentasi penelitian ini adalah kegiatan manajemen pelayanan pendidikan melalui aplikasi buku

⁵⁰ Umar sidiq, Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: Nata karya, 2019), 73-74.

⁵¹ Adhi Kusumastuti, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Pressindo, 2019), 34.

tamu yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat bermanfaat sekali bagi peneliti untuk menguji, menafsirkan bahkan bisa juga untuk menjawab fokus permasalahan yang akan diteliti.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan model interaktif. Analisis data adalah salah satu tahapan yang dikerjakan setelah memperoleh informasi melalui beberapa Teknik pengumpulan data, dan bertujuan untuk menyempatkan dan membatasi temuan-temuan sehingga menjadi data yang akurat. Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai datanya jenuh. Ukuran kejemuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru.⁵² Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasikan data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkip. Pada tahapan ini peneliti mengkondensasi data dengan cara meringkas data yang telah diperoleh.

Dengan meringkas data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi serta mengaitkannya satu sama lain dengan tujuan menguatkan masing-

⁵² Miles, Matthew B Miles, A. Michael Huberman, & J. Saldana, Qualitative data analysis. (London: Sage Published, 2014), 12.

masing data yang telah diperoleh sehingga dapat membuat peneliti paham ketika akan menganalisis data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data kondensasi, tahap selanjutnya ialah penyajian data. Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka data akan disajikan dalam bentuk uraian singkat atau dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka terorganisir, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Simpulan/Verifikasi (Verifikasi Data)

Verifikasi merupakan Penarikan kesimpulan yang merupakan kegiatan penggambaran yang utuh dari obyek yang diteliti. Proses penarikan kesimpulan didasarkan pada hubungan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang dipadu pada penyajian data.⁵³

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Setiap kesimpulan yang dihasilkan peneliti perlu melalui proses verifikasi untuk memastikan tingkat kebenarannya. Apabila data yang diperoleh telah didukung oleh bukti yang valid, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan, maka data tersebut dapat langsung dinyatakan kredibel tanpa memerlukan pengujian ulang.

⁵³ Miles Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis*, (America: SAGE Publication, 2014), 12.

F. Keabsahan Data

Data-data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti haruslah diproses lagi terlebih dahulu dengan sangat teliti supaya data yang diperoleh tidak menyimpang dari objek penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukannya uji keabsahan data melalui triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada.⁵⁴

Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Data atau informan dari suatu pihak harus dicek kebenarannya dengan memperoleh data itu dari sumber lain. Tujuannya yaitu membandingkan informasi tentang hal sama yang diperoleh dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data.⁵⁵

1. Triangulasi Menurut Wiersma diartikan sebagai pembuktian data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan dalam waktu yang banyak.
 - a. Triangulasi Sumber ini dilakukan dengan membandingkan data untuk memverifikasi keandalan informasi yang diperoleh pada titik waktu yang berbeda ini dapat dilakukan dengan membandingkan apa yang dikatakan didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan dari waktu ke waktu, membandingkan situasi dan sudut pandangnya dengan orang biasa, setiap orang dan kaum

⁵⁴ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 154.

⁵⁵ Umar Sidiq, *Metode*, 15-16.

terpelajar. Triangulasi sumber yang diusulkan dalam penelitian ini meliputi perbandingan hasil wawancara yang dilakukan dengan operator aplikasi, petugas pelayanan, guru dan peserta didik.

- b. Triangulasi Teknik teknik triangulasi menurut pernyataan Sugiyono yaitu merupakan teknik pengumpulan data-data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Selanjutnya menurut Sugiyono, triangulasi teknik merupakan upaya memperoleh data yang valid dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk sumber data yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi teknik melalui observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, yang dilakukan secara bersamaan terhadap sumber data yang sama untuk meningkatkan keabsahan temuan penelitian.

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan proses pelaksanaan penelitian, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, peneleitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan. Dalam penelitian ini peneliti Menyusun tahapan penelitian melalui beberapa proses, sebagai berikut ini:

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra lapangan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti sebelum memulai penelitiannya. mulai dari merancang pelaporan sampai perencanaan di lapangan.

- a. Menyusun rancangan penelitian pada tanggal 20 Agustus 2025 adapun beberapa rancangan penelitian yang disusun oleh peneliti seperti latar belakang masalah, alasan pemilihan Lokasi, pelaksanaan penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan dan prosedur analisis data, serta rancangan pengecekan keabsahan data.
- b. *Study Eksplorasi* pada tanggal 20 Agustus 2025 merupakan kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh peneliti, tepatnya di kantor pelayanan tamu yaitu PTSP MTsN 8 Banyuwangi. Hal tersebut bertujuan agar peneliti mengenal lebih jauh terkait dengan objek yang akan diteliti.
- c. Perizinan sebelum melaksanakan penelitian pada tanggal 8 September 2025, peneliti meminta perizinan terlebih dahulu dikarenakan kegiatan penelitian ini dilaksanakan diluar area kampus tempat belajar berpendidikan. Maka dari itu perizinan sesuai prosedur harus dilakukan. Prosedur penelitian yang peneliti lakukan seperti meminta surat pengantar dari kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebagai pemohonan izin penelitian yang diajukan kepada MTsN 8 Banyuwangi.
- d. Memilih narasumber pada tanggal 15 September 2025 peneliti mulai menentukan informasi untuk dijadikan narasumber dalam penggalian informasi terkait penelitian yang akan dilakukan.

e. Penyusunan instrument penelitian pada tanggal 22 September 2025 setelah penelitian telah mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian dan telah mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian dan telah menentukan narasumber sebagai sumber informasi dalam menggali data penelitian nantinya, langkah selanjutnya ialah menyusun instrument penelitian. Penyusunan instrument penelitian ini adalah kegiatan penyusunan daftar wawancara, kemudian membuat lembar observasi dan pencatatan dokumen yang diperlukan saat penelitian.

2. Tahap Penelitian Lapangan

Pada tahapan ini peneliti sudah melakukan penelitian langsung di lapangan dengan melewati beberapa proses seperti:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilaksanakan mulai tanggal 15 September sampai 20 Oktober 2025 sesuai dengan jadwal yang telah dibuat sebelumnya. Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Pengelolaan Data

Setelah pengumpulan data pada tanggal 25 Oktober 2025 dilakukan untuk tahap selanjutnya yakni pengelolaan data dengan tujuan supaya bisa mempermudah proses analisis data.

1) Analisis Data

Setelah itu pada tanggal 6 November 2025 seluruh data dikumpulkan lalu disusun untuk dianalisis dengan Teknik analisis

kualitatif deskriptif, yaitu proses pengumpulan data tersebut diuraikan dalam penerapan data temuan penelitian.

3. Tahapan Pelaporan

Pada tanggal 20 November 2025 tahapan ini merupakan tahap terakhir dalam proses penelitian dalam bentuk skripsi yang sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Identitas madrasah

Table 4.1
Identitas Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Nama Madrasah	MTs N 8 Banyuwangi
Alamat Madrasah	Jl. Jember No. 18A Setail, Kec. Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68465, Indonesia.
NPSN	123456789
Akreditasi	A
No.SK/Tgl/Tahun Berdiri	1857/BAN-SM/SK/2022
Status Madrasah	Negeri
Jenjang Pendidikan	MTs
SK Pendirian	MEP/E/192/1982
Tanggal SK Pendirian	1982-07-13
SK Ijin Operasional	Kd.13.10/4/PP.00.5/2457/2010
Tanggal SK Ijin Operasional	2010-07-01
No. Telp Madrasah	085234883488
Jarak MTs ke Kota Kecamatan	3 km
Jarak MTs ke Kota Kabupaten	35,4 Km
Jarak MTs ke Kota Propinsi	268,7 Km
Jumlah Guru / Pegawai	65 Orang

Sumber: Dokumentasi, MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.

2. Data Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Tenaga kependidikan merupakan elemen yang memiliki peran sangat penting dalam menjalankan lembaga pendidikan untuk mencapai mutu

pendidikan yang berkualitas. Di MTsN 8 Banyuwangi, upaya mewujudkan mutu tersebut didukung oleh tenaga kependidikan yang memiliki kualifikasi memadai dan sesuai dengan kebutuhan lembaga.

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh pada tanggal 15 September 2025 peneliti memperoleh data tenaga kependidikan di MTsN 8 Banyuwangi sebagai berikut.

Guru personal Tenaga Kependidikan atau pegawai kantor tata usaha pada MTsN 8 Banyuwangi seluruhnya berjumlah 8 orang.⁵⁶

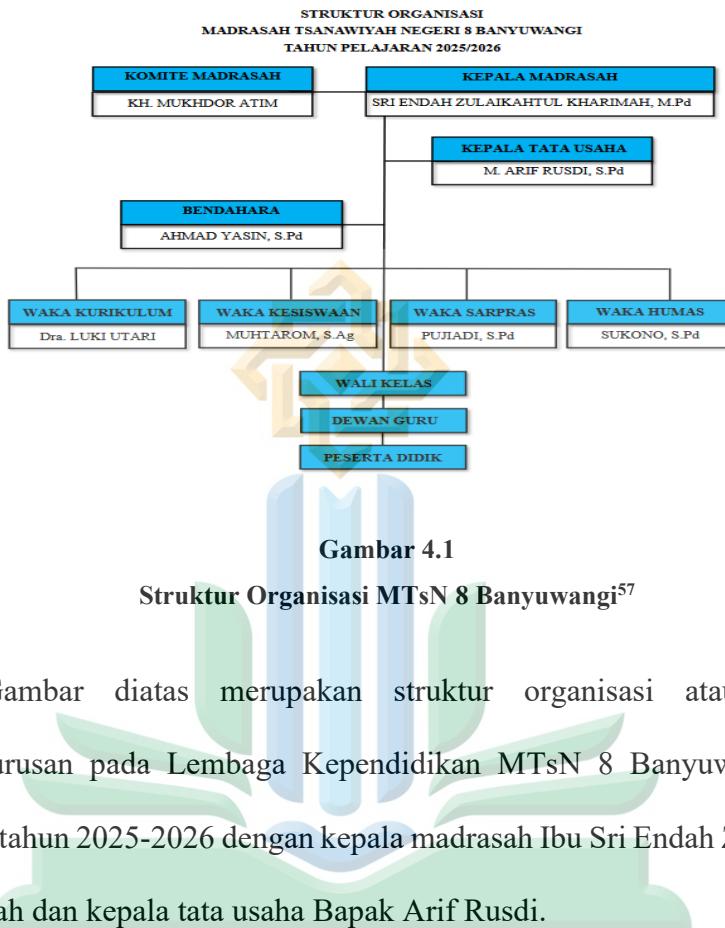
Table 4.2
Data tenaga kependidikan (Tata Usaha)

No	Nama	NIP	Jabatan
1	M.Arif Rusdi, S.Pd	196804121993031002	Kepala Tata Usaha
2	Ahmad Yasin, S.E	198210062007101001	Bendahara
3	Muhammad Furqon, S.Kom	198410042025211012	Petugas Administrasi
4	Farah Durrotul Hikmah, S.E	199606292025212013	Petugas Administrasi
5	Zainul Arifin	199603032025211013	Petugas Administrasi
6	Sri Wahyuni	198703122025212018	Petugas Administrasi
7	Dwi Oktaviani, A.Ma, Pust	199110152025212015	Petugas Administrasi
8	Nanang Prasetyo	-	Operator SIMM

Sumber dokumentasi: Dokumentasi Staff Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

⁵⁶ Dokumentasi Staff Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

3. Struktur Organisasi MTsN 8 Banyuwangi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi MTsN 8 Banyuwangi⁵⁷

Gambar diatas merupakan struktur organisasi atau struktur kepengurusan pada Lembaga Kependidikan MTsN 8 Banyuwangi pada periode tahun 2025-2026 dengan kepala madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah dan kepala tata usaha Bapak Arif Rusdi.

4. Sejarah MTsN 8 Banyuwangi

Singkat sejarah berdirinya MTSN 8 Banyuwangi, sesuai NPSN 20581637, berdiri kokoh di jalan Jember 18 A Setail Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Sekolah ini merupakan lembaga Pendidikan Islam Tingkat menengah pertama dikelola oleh pemerintahan, dengan akreditasi A yang diperoleh pada tanggal 18 November 2022 melalui SK Nomor 1587/BAN-SM//SK/2022. Sekolah ini memiliki Nomor Statistik

⁵⁷ MTsN 8 Banyuwangi, "Struktur Organisasi MTsN 8 Banyuwangi", 15 September 2025.

Madrasah (NSM) 121135100008 dan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN) 20581637.

MtsN 8 Banyuwangi didirikan berdasarkan SK Kepala kantor Kementerian Agama Propinsi Jawa Timur Nomor: Wm./I-b/2153/SK./1982 Tahun 1982 pada tanggal 12 Juni 1982. Nama MTsN Genteng Kelas Jauh (Filian Srono), telah dibuka dan di Negerikan beroperasi sejak tanggal 25 Oktober Tahun 1993 dengan SK Menteri Agama Replublik Indonesia Nomor 244 Tahun 1993 dan Mengalami Perubahan Sesuai Keputusan Menteri Agama Replublik Indonesia Nomor 673 Tahun 2016 Tentang Perubahan Nama Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi pada tanggal 17 November 2016.

Sebagai lembaga pendidikan islam, MTsN 8 Banyuwangi berkomitmen untuk mencetak generasi penerus bangsa yang berakhhlak mulia, cerdas, dan kompetitif. Sekolah ini dilengkapi dengan berbagai fasillitas untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan menyenangkan. Meskipun data menegnai luas tanah dan sumber Listrik tidak tersedia, akses internet yang memadai menjamin para siswa dapat mengakses informasi dan teknologi terkini untuk mendukung pembelajaran mereka.

Sebagai institusi pendidikan negeri, MTS Negeri 8 Banyuwangi menonjolkan standar kualitas pendidikan yang tinggi, terbukti dengan akreditasi A yang diberikan oleh otoritas pendidikan. Akreditasi A menunjukkan bahwa sekolah ini telah memenuhi standar pendidikan yang

ditetapkan oleh pemerintah, menjamin pendekatan pendidikan yang berkualitas tinggi bagi para siswa.⁵⁸

5. Visi dan Misi MTsN 8 Banyuwangi

a. Visi

“Terwujudnya Peserta Didik Yang Beriman, Cerdas, Terampil, Mandiri, Berprestasi, Berwawasan Global, Berakhlakul Karimah, Serta Bebudaya Lingkungan”.



b. Misi

- 1) Menanamkan keimanan dan ketaqwaan melalui pengamalan ajaran agama dengan baik dan benar.
- 2) Mengoptimalkan proses pembelajaran dan bimbingan.
- 3) Mengembangkan bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berdasarkan minat, bakat, dan potensi peserta didik.
- 4) Meningkatkan prestasi akademik dan non akademik.
- 5) Membina kemandirian peserta didik melalui kegiatan pembiasaan, kewirausahaan, dan pengembangan diri yang terencana dan berkesinambungan.
- 6) Menjalankan Kerjasama yang harmoni antara warga madrasah, lembaga lain yang terkait.
- 7) Mewujudkan madrasah digital di semua bidang.
- 8) Menanamkan kebiasaan berperilaku sopan dan santun.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

⁵⁸ Dokumentasi ketua Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.

- 9) Mewujudkan warga madrasah yang peduli lingkungan dan berbudaya hidup, bersih, dan sehat.
- 10) Menciptakan suasana pembelajaran yang ramah lingkungan dan mampu membangun karakter peduli dan berbudaya lingkungan.
- 11) Mewujudkan budaya efektif dan efisien dalam pemanfaatan sumber daya alam.⁵⁹

6. Struktur Organisasi Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi



Gambar diatas merupakan struktur kepengurusan Kantor Tata Usaha di MTsN 8 Banyuwangi. Tim pengelola diatas diambil dari tenaga

⁵⁹ Dokumentasi Staff Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.

⁶⁰ Dokumentasi Staff Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.

kependidikan yang ada di MTsN 8 Banyuwangi. Kepala madrasah menjabat sebagai pengarah sementara Kepala Tata Usaha Penanggung Jawab atas operasional kantor. Struktur tim pengelola diatas dibentuk pada tahun 2024.

7. Data Sarana Prasarana Kantor Tata Usaha MTsN 8 Banyuwangi

Tabel 4.3
Data Sarana Prasarana

No	Nama Barang	Volume	Keterangan	
			Baik	Rusak
1	Foto presiden	2	2	-
2	Foto wakil presiden	2	2	-
3	Foto Garuda Pancasila	2	2	-
4	Wifi	1	1	-
5	Meja staf	11	11	-
6	Kursi staf	12	12	-
7	Meja komputer	1	1	-
8	Komputer	2	2	-
9	Printer	3	3	-
10	AC	3	3	-
11	Almari besi	8	8	-
12	Otner Berkas	50	50	-
13	Galon	1	1	-
14	Jam dinding	1	1	-
15	Tempat sampah	1	1	-
16	Sound	1	1	-
17	Papan data	4	4	-
18	Mading	1	1	-
19	Bendera	7	7	-
20	Gorden	2	2	-
21	Lampu	8	8	-
22	CCTV	2	1	1
23	Taplak Meja	1	1	-
24	Tempat ibadah	1	1	-
25	Kursi tamu	4	4	-
26	Kursi pelayanan	8	8	-

Sumber: Dokumentasi, MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian ini, peneliti mendeskripsikan peristiwa yang sebenarnya terkait Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi. Data yang disajikan merupakan hasil dari proses pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian. Berikut adalah paparan temuan data yang diperoleh dari hasil penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diuraikan data-data yang terkait dengan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, sesuai fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yakni: (1) Perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, (2) Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, (3) Perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, (3) Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, (4) Pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi. Maka data ini dideskripsikan sebagai berikut:

1. Perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Perencanaan (*planning*) merupakan proses penentuan tujuan dan penetapan langkah-langkah yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks manajemen pelayanan tamu, perencanaan berfungsi sebagai dasar untuk mengatur alur pelayanan agar lebih terarah dan sistematis.

Pada MTsN 8 Banyuwangi, perencanaan dalam bidang pelayanan tamu dilakukan dengan menetapkan kebutuhan sarana pendukung yang dianggap mampu meningkatkan efektivitas pelayanan. Salah satu bentuk perencanaan tersebut adalah dibentuknya pelayanan tamu menggunakan Aplikasi Buku Tamu sebagai media pencatatan tamu yang dinilai sesuai dengan kebutuhan lembaga dalam meningkatkan ketertiban dan keteraturan administrasi pelayanan tamu.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah sebagai berikut:

“Aplikasi Buku Tamu ini merupakan program yang dikembangkan oleh madrasah sendiri. Pengembangan ini sejalan dengan status MTsN 8 Banyuwangi yang dikenal sebagai madrasah digital. Perencanaan pembuatan Aplikasi Buku Tamu ini dilakukan dengan bekerja sama dengan perusahaan layanan digital yang bernama PT. Digital Solusindo Group (Digital School.id). Aplikasi ini merupakan salah satu fitur dari Web Digital Sister Informasi Manajemen Madrasah (SIMM), namun juga tersedia dalam bentuk aplikasi mandiri karena sistemnya dapat beroperasi terpisah dari platform web tersebut. Induk sistem digital di madrasah tetap berada pada Web Digital Sister Informasi Manajemen Madrasah (SIMM), tujuannya menerapkan aplikasi buku tamu agar pencatatan lebih mudah apalagi dalam pelaporan tidak sudah menggunakan metode manual”

yang terkadang sering kehilangan data, dan memudahkan proses kerja yang lebih efektif”.⁶¹

Pendapat diatas diperkuat dengan pendapat Bapak Arif Rusdi selaku

Kepala TU sebagai berikut:

“Dengan adanya Aplikasi Buku Tamu di madrasah ini sangat bermanfaat karena bertujuan untuk mempermudah proses kerja. Sebelumnya, pelayanan tamu masih dilakukan melalui pencatatan manual menggunakan buku tulis, sehingga kerap menimbulkan ketidaktepatan dan ketidaksesuaian data. Melalui sistem digital, pendataan menjadi lebih akurat, terorganisasi, dan mudah ditelusuri”.⁶² Hal tersebut sejalan dengan penyampaian Ibu Sri Wahyuni selaku

petugas pelayanan tamu sebagai berikut:

“Tujuan adanya Aplikasi Buku Tamu ini untuk mempermudah pelayanan dalam pencatatan tamu, data tersimpan dengan rapi dan mudah dicari. Dalam proses penginformasian kepada pihak yang dituju juga lebih mudah, dikarenakan aplikasi sudah terintegrasi dengan nomor WhatsApp tenaga sekolah, sehingga dalam proses pekerjaan pelayanan menjadi efektif”.⁶³

Operator madrasah Bapak Nanang Prasetyo juga mendukung pendapat diatas dan mengatakan sebagai berikut:

“Adanya Aplikasi Buku Tamu bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam proses pelayanan. Melalui sistem pendataan yang telah berbasis digital, kegiatan pencatatan dan pelaporan dapat dilakukan secara lebih terstruktur, sehingga operator dapat memperoleh dan mengelola data dengan lebih cepat, akurat, dan efektif”.⁶⁴

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat sendiri bahwa adapun tujuan dari bentuknya pelayanan menggunakan Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi ini sudah resmi bekerja sama dengan perusahaan dengan surat kerja sama dengan adanya SK Tim

⁶¹ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 September 2025.

⁶² Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

⁶³ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, 20 Oktober 2025.

⁶⁴ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi 14 Oktober 2025.

Digitalisasi yang diperlihatkan langsung oleh penanggungjawab Kantor Tata Usaha yaitu Bapak Arif Rusdi terhadap peneliti. Adapun tujuan yang peneltii lihat benar-benar diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan tamu di Madrasah ini yaitu memberikan kemudahan dan kepastian dalam menjalankan pelayanan tamu. Contohnya ketika saya selaku menjadi tamu merasakan kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan di MTsN 8 Banyuwangi ini.⁶⁵



Gambar 4.3

SK kerja sama dengan perusahaan Layanan Digital⁶⁶

⁶⁵ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 29 September 2025.

⁶⁶ MTsN 8 Banyuwangi, "SK Kerja Sama dengan Perusahaan Layanan Digital", 29 September 2025.

Gambar diatas merupakan SK kerja sama dengan perusahaan layanan digital yang bernama PT. Digital Solusindo Group (Digital School.id). dalam gambar SK diatas diterbitkan dan disahkan pada tahun 2025.

Dari hasil observasi peneliti, dengan penyesuaian indikator perencanaan yang telah ditentukan yaitu pendefinisian tujuan. Dengan adanya perencanaan, peneliti melihat sendiri SK yang ditunjukkan oleh Kepala Madrasah yaitu Ibu Sri endah Zulaikahtul Kharimah. Dalam SK kerja sama dengan perusahaan Layanan Digital sudah tercantum pendefinisan tujuan dengan bekerja sama dan dibentuknya Aplikasi Buku Tamu yang berasal dari Web Digital Sistem Infomasi Manajemen Madrasah (SIMM) di MTsN 8 Banyuwangi. Peneliti juga melihat bahwa praktek dari tujuan tersebut memang benar-benar terjadi dengan adanya Aplikasi Buku Tamu sebagai sarana pelayanan tamu yang lebih efektif.

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa dengan dibuatnya Aplikasi Buku tamu akan menjadikan kinerja pelayanan yang lebih mudah dan efektif. Secara keseluruhan perencanaan yang dilakukan betul-betul diperhatikan dari awal memilih perusahaan digital, dan pembuatan aplikasi yang lebih baik. Adapun peran kepala atau manajer dengan adanya kemajuan digitalisasi dan madrasah dikenal sebagai madrasah digital, kepala mengambil keputusan dalam proses seluruh program kependidikan di madrasah menggunakan digital seperti pelayanan tamu menggunakan atau melalui aplikasi buku.



Gambar 4.4
SK Pembentukan Tim Digital⁶⁷

Gambar diatas adalah SK Tim Digitalisasi Madrasah, berdasarkan indikator yang kedua dalam perencanaan manajemen pelayanan tamu adalah penetapan strategi, dalam gambar diatas kepala madrasah menurunkan surat SK penetapan atau pembentukan Tim Digitalisasi. Dalam SK terdaftar pegawai yang ditunjuk langsung oleh kepala madrasah sebagai petugas digital madrasah. Dokumen SK tersebut menunjukkan bahwa kepala madrasah menetapkan strategi penguatan pelayanan administrasi, termasuk pelayanan tamu, melalui pemanfaatan sistem digital. Penunjukan pegawai dalam SK merupakan bagian dari strategi awal lembaga untuk memastikan bahwa pelayanan tamu dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan terdokumentasi

⁶⁷ MTsN 8 Banyuwangi, "SK Pembentukan Tim Digital", 29 September 2025.

dengan baik melalui aplikasi Buku Tamu yang terintegrasi. Dengan kata lain, SK tersebut menjadi bentuk konkret strategi madrasah dalam mengarahkan pelayanan menuju sistem administrasi digital yang lebih modern. Diungkapkan oleh kepala madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah yaitu:

“setelah saya merencanakan untuk menjadikan madrasah ini sebagai madrasah digital, saya memutuskan untuk mengesahkan dengan surat Keputusan yang dibuat untuk menetapkan strategi yang akan dilakukan dengan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.⁶⁸

Dilanjutkan dengan ungkapan dari kepala tata usaha Bapak Arif Rusdi yaitu sebagai berikut:

“adanya pembentukan yang telah ditetapkan kepala madrasah sangat membantu dan menjadikan madrasah semakin modern semua menggunakan digitalisasi”.⁶⁹

Dikuatkan dengan perkataan operator madrasah Bapak Nanang Prasetyo yaitu sebagai berikut:

“Saya ditunjuk lewat SK sebagai pengelola utama digitalisasi karena saya dianggap lebih tahu tentang digitalisasi, menurut madrasah sistem digital ini menjadi strategi utama untuk meningkatkan kinerja administrasi”.⁷⁰

Diungkapkan juga oleh petugas pelayanan Ibu Sri Wahyuni sebagai berikut:

“Dalam penggunaan aplikasi Buku Tamu merupakan strategi yang diarahkan oleh pimpinan untuk mempercepat alur layanan dan meminimalkan kesalahan pendataan”.⁷¹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menegnai indikator peetapan strategi dalam fungsi manajemen pelayanan tamu di

⁶⁸ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi 29 September 2025.

⁶⁹ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

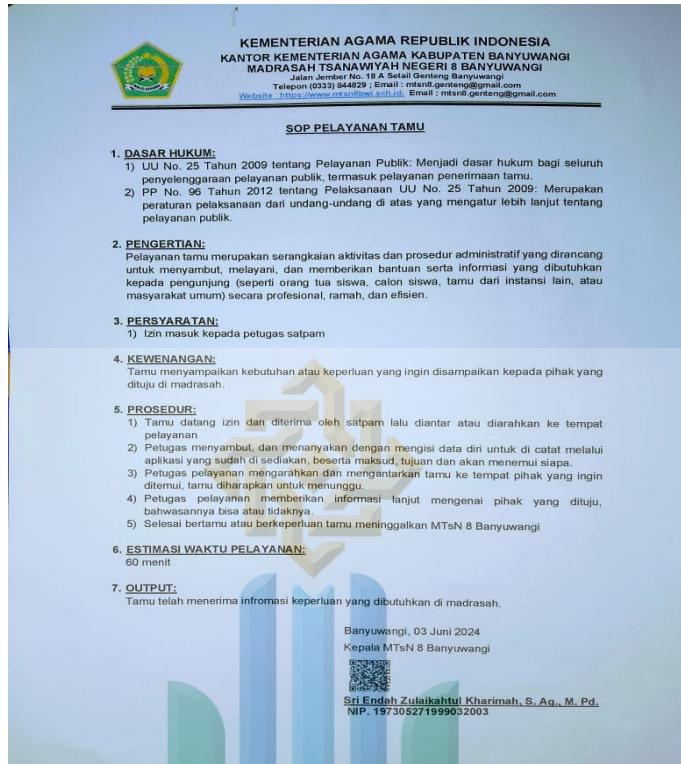
⁷⁰ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

⁷¹ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

MTsN 8 Banyuwangi. Peneliti melihat adanya SK Tim Digitalisasi yang diperlihatkan langsung oleh Bapak Arif Rusdi selaku kepala tata usaha. Adapun SK tersebut dibentuk berdasarkan keputusan madrasah untuk menetapkan strategi yang akan dilakukan dimadrasah.⁷²

Dari hasil wawancara dan observasi diatas bisa diartikan bahwa SK tersebut merupakan strategi yang direncanakan secara sadar oleh pimpinan. Kepala Madrasah menjelaskan bahwa penetapan Tim Digitalisasi dilakukan sebagai langkah strategis agar seluruh layanan, termasuk pelayanan tamu, dapat mengikuti perkembangan digital dan berjalan lebih efisien. Kepala Tata Usaha menambahkan bahwa penerapan sistem digital menjadi bagian dari strategi lembaga untuk mempermudah proses layanan harian, khususnya dalam pendataan tamu. Operator Madrasah juga menyampaikan bahwa ia ditunjuk melalui SK sebagai pengelola utama digitalisasi karena digital dianggap sebagai strategi utama madrasah dalam meningkatkan kinerja administrasi. Sementara itu, petugas pelayanan tamu menegaskan bahwa penggunaan aplikasi Buku Tamu merupakan strategi yang diarahkan oleh pimpinan untuk mempercepat alur layanan dan meminimalkan kesalahan pendataan. Wawancara ini menunjukkan bahwa kebijakan dalam SK bukan hanya administratif, tetapi benar-benar menjadi strategi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi.

⁷² Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 8 Oktober 2025.



Gambar 4.5

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Tamu⁷³

Gambar di atas merupakan berkas Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pelayanan Tamu yang disusun dan diterapkan oleh MTsN 8 Banyuwangi.

Dokumen SOP tersebut menjadi pedoman resmi dalam pelaksanaan layanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI LACHMAD SIDDIQ

tamu di madrasah, sehingga setiap proses pelayanan dapat berjalan secara teratur, sistematis, serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh lembaga.

J E M B E R

Indikator yang ketiga dari fungsi perencanaan manajemen pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi ini adalah mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan. Adapun salah satun hal yang penting dalam

⁷³ MTsN 8 Banyuwangi, "Standar Operasional Prosedur (SOP)", 8 Oktober 2025.

pengembangan rencana pelayanan tamu menggunakan aplikasi buku tamu adalah dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP).

SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan standar berupa tata cara atau pedoman yang digunakan dalam melaksanakan suatu tindakan secara konsisten. SOP berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan pekerjaan agar sesuai dengan prosedur kerja pada unit terkait. Di MTsN 8 Banyuwangi, penyusunan SOP Pelayanan Tamu menjadi tanggung jawab Kepala Tata Usaha, yaitu Bapak Arif Rusdi. Kewenangan beliau dalam merumuskan SOP tersebut juga telah tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Madrasah mengenai Digitalisasi Madrasah. Adapun hal tersebut dikatakan langsung oleh Bapak Arif Rusdi sebagai berikut:

“Salah satu tugas saya selaku Kepala Madrasah adalah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP), karena hal tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab saya dalam menetapkan pedoman kerja di lingkungan madrasah.”⁷⁴

Pendapat diatas didukung oleh Ibu Sri Wahyuni selaku petugas pelayanan tamu sebagai berikut:

“Dibuatnya pelayanan tamu menggunakan aplikasi buku tamu ini tentunya juga memerlukan adanya SOP yang memang harus ada apalagi dalam hal kegiatan pelayanan tamu prosedurnya harus jelas. Dalam penyusunan SOP yang dibuat oleh Bapak Arif Rusdi hasilnya rinci dan mudah dipahami oleh kami selaku petugas pelayanan tamu. Adanya SOP disini juga sebagai acuan bagi kami dalam memberikan pelayanan terhadap tamu”.⁷⁵

Hal tersebut diperkuat oleh kepala madrasah yaitu, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah sebagai berikut:

“SOP ini merupakan suatu bentuk rencana dalam mengkoordinasikan kegiatan khususnya kegiatan pelayanan tamu di

⁷⁴ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

⁷⁵ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

madrasah. Dengan adanya SOP maka pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan tersusun dan lancar, karna sudah diberikan alur dalam pelayanan tamu, sehingga memudahkan petugas pelayanan untuk melayani tamu sesuai aturan SOP tersebut”.⁷⁶

Dan dinyatakan juga oleh operator madrasah Bapak Nanang Prasetyo sebagai berikut:

“setiap kegiatan dibutuhkan adanya SOP guna untuk memperjelas prosedur kegiatan, sehingga pengguna beserta pelayanan mudah untuk menjalankan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan”.⁷⁷

Dari hasil penelitian, peneliti melihat langsung SOP yang ada di dalam arsip madrasah yang ditunjukan langsung oleh Bapak Arif Rusdi selaku kepala tata usaha. SOP ini merupakan bentuk dari suatu rencana dalam mengkoordinasikan kegiatan khususnya dalam kegiatan manajemen pelayanan tamy di MTsN 8 banyuwangi. Proses pelayanan penerimaan tamu sesuai dengan SOP yang ada, hal itu dirasakan sendiri oleh peneliti selaku salah satu tamu pemohon untuk layanan di MTsN 8 Banyuwangi.

Berdasarkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa narasumber, maka dapat peneliti simpulkan bahwa dalam perencanaan manajemen pelayanan administrasi yang khusus kepada pelayan tamu menggunakan aplikasi buku tamu ini rencana dari madrasah sendiri. Indikator pertama dalam fungsi manajemen perencanaan yaitu pendefinisian tujuan yang sudah tercantum dalam SK kepala madrasah. Indikator yang kedua adalah penetapan strategi dimana dalam hal ini pihak kepala madrasah membentuk SK pembentukan Tim Digitalisasi Madrasah. Indikator ketiga yaitu mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan

⁷⁶ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 September 2025.

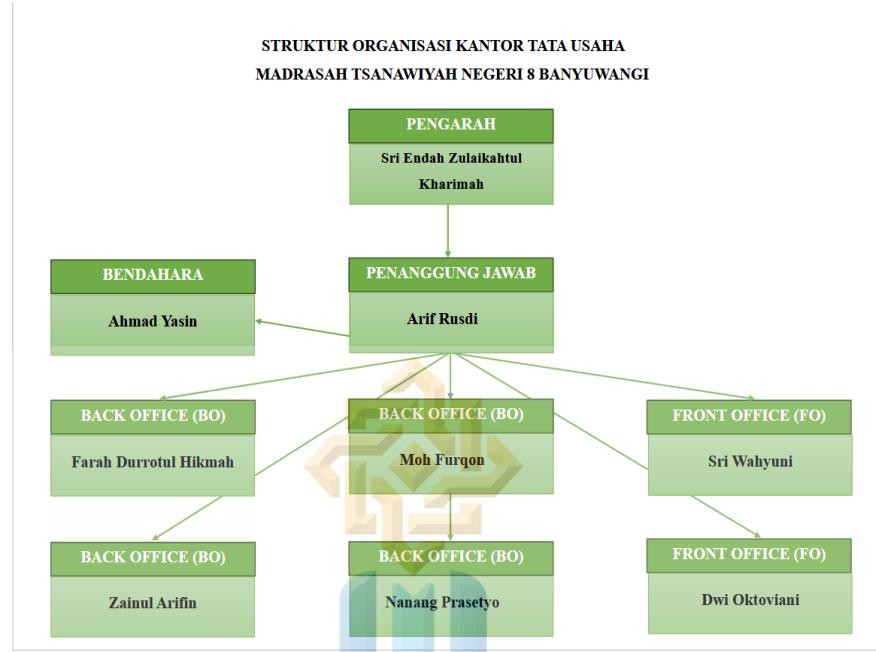
⁷⁷ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

kegiatan kegiatan yang dilakukan dengan menyusun SOP oleh pihak penanggungjawab kantor tata usaha yang didalamnya memuat standar operasional prosedur pelayanan tamu yang ada di MTsN 8 Banyuwangi.

2. Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi.

Pengorganisasian dalam manajemen pelayanan administrasi, khususnya pada layanan tamu, dilakukan dengan tujuan mempermudah proses penataan tugas serta membantu manajer atau pimpinan dalam menentukan personil yang sesuai untuk melaksanakan tugas yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi, Kepala Tata Usaha sebagai penanggung jawab memiliki kewenangan untuk menentukan pegawai yang bertugas di kantor Tata Usaha. Pemilihan pegawai tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan, kompetensi, dan kesesuaian tugas masing-masing pegawai agar pelayanan dapat berjalan efektif dan optimal.

Indikator pengorganisasian yang pertama adalah dengan pembentukan struktur organisasi. Adapun pihak yang berwenang dalam pembentukan struktur organisasi ini adalah kepala madrasah, dan penyusun teknis atau pembagian tugas yaitu kepala tata usaha. Adapun struktur organisasi kantor tata usaha adalah:



Gambar 4.6
Struktur Organisasi Kantor Tata Usaha⁷⁸

Setelah struktur organisasi Kantor Tata Usaha dibentuk dan disahkan oleh Kepala Madrasah, langkah selanjutnya adalah menerjemahkan struktur tersebut ke dalam pembagian peran yang jelas bagi setiap posisi. Struktur organisasi yang telah ditetapkan menjadi dasar dalam menentukan alur koordinasi, garis komando, serta ruang lingkup tanggung jawab masing-masing jabatan di lingkungan Tata Usaha. Dengan adanya struktur yang resmi, proses pengelolaan pelayanan administrasi, termasuk pelayanan tamu, dapat berjalan lebih terarah dan sesuai dengan standar yang diberlakukan madrasah.

Berdasarkan struktur yang telah ditetapkan tersebut, Kepala Tata Usaha kemudian menyusun pembagian tugas bagi seluruh pegawai TU. Pembagian tugas ini dilakukan dengan mempertimbangkan kompetensi, pengalaman,

⁷⁸ MTsN 8 Banyuwangi, "Struktur Organisasi Kantor Tata Usaha", 8 Oktober 2025.

serta kemampuan kerja masing-masing pegawai agar setiap layanan dapat ditangani secara optimal. Termasuk di dalamnya penentuan petugas pelayanan tamu yang diberi tanggung jawab khusus untuk menangani proses penerimaan, pendataan, hingga penghubungan tamu dengan unit yang dituju. Dengan pembagian tugas yang sistematis, pelayanan administrasi di Kantor Tata Usaha dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan terkoordinasi. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Arif Rusdi selaku kepala tata usaha:

“Saya selaku kepala tata usaha yang menentukan petugas di kantor ini, menentukan dengan melihat kemampuan yang dimiliki oleh pegawai-pegawai, kemudian saya sampaikan kepada kepala madrasah untuk menginformasikan bahwasannya sudah ditentukan petugas setiap pegawai”.⁷⁹

Sebagaimana yang dikatakan langsung oleh kepala madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah sebagai berikut:

“Seluruh koordinasi sebagai super admin madrasah saya serahkan kepada operator madrasah, yaitu Bapak Nanang Prasetyo. Adapun pembagian tugas lebih lanjut dalam sistem digital khusus pelayanan administrasi saya limpahkan kepada Kepala Tata Usaha agar penugasannya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.”⁸⁰

Dilanjutkan dengan penguatan informasi kepala madrasah kepada Kepala tata usaha dengan pembuktian berkas pembagian tugas seperti gambar dibawah ini:

J E M B E R

⁷⁹ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

⁸⁰ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 September 2025.

PEMBAGIAN TUGAS LAYANAN APLIKASI TATA PERSURATAN DAN PENGADMISTRASI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 8 BANYUWANGI			
NO	JENIS LAYANAN	PETUGAS	KET
1	Surat Menyurat Keuangan dan Kepegawaian (Kode KU,KP,OT)	Moh Furkon,S.Kom	- Surat Tugas - Surat Rekom - SPPD - Cuti - Undangan - Pengantar / Permohonan - Dll
2	1. Surat Menyurat Hubungan Masyarakat dan Sarana Praesara 2. Layanan Tehnis SK (Menginput SK Madrasah) (Kode HM,OT)	Zainul Arifin,SE	- Komite - Sarpras - Surat Tugas - Undangan - Pengantar / Permohonan - Dll
3	Surat Menyurat Pendidikan (Meliputi Guru dan Siswa) (Kode PP)	Farah Durrotul Hikmah,SE	- Surat Aktif - Rekomendasi - Surat Tugas - Mutasi - Undangan - Pengantar / Permohonan - Dll
4	Administrasi agenda dan dokumentasi surat menyurat Keuangan, Kepagawaian dan Pendidikan (GTK) (Kode KU,KP,OT,HM,PP)	Dwi Oktoviani,A.Md	- Surat Tugas - Surat Rekom - SPPD - Cuti - Undangan - Dll
5	Administrasi agenda dan dokumentasi surat menyurat SK, Hubungan Masyarakat dan Pendidikan(Peserta Didik) (Kode KU,KP,OT,HM,PP)	Sri Wahyuni	- Surat Aktif - Rekomendasi - Surat Tugas - Mutasi - Undangan - Dll
6	Nomor Administrasi Surat Keluar Masuk (Agenda)	1. Sri Wahyuni 2. Dwi Oktoviani,A.Md	
7	Dokumentasi LKH	Zainul Arifin,SE	
8	Layanan PTSP	3. Sri Wahyuni 4. Dwi Oktoviani,A.Md	- GTK dan Peserta didik - Tamu / Buku Tamu

Catatan :

1. Segala Hal Mohon dikoordinasikan Terlebih dahulu pada Petugas dan Petugas Konfirmasi pada Kepala Tata Usaha
2. Tupoksi pada Tata Persuratan Tidak bersifat Mutlak

Kepala TU
M. Arif Rudi,S.Pd

Gambar 4.7
Pembagian Tugas Pelayanan Administrasi⁸¹

Gambar diatas merupakan pembagian tugas pelayanan administrasi sekolah, pembentukan tugas dimana kepala sekolah mengaturkan kepada kepala tata usaha untuk membuat surat penugasan khusus bagi tugas pelayanan administrasi, dan menetapkan untuk petugas operator madrasah yaitu, Bapak Nanang Prasetyo untuk menghendel digital madrasah. Sebagaimana yang dikatakan langsung dan diperkuat pernyataan kepala madrasah diatas oleh Bapak Arif Rusdi sebagai berikut:

“Untuk urusan digitalisasi sekolah semua dikelola oleh operator madrasah, yaitu Bapak Nanang Prasetyo. Oleh karena itu, saya selaku Kepala Tata Usaha hanya ditugaskan untuk menetapkan petugas pelayanan administrasi di kantor Tata Usaha, sementara sistem digitalisasinya sepenuhnya dikoordinasikan oleh operator madrasah”.⁸²

⁸¹ MTsN 8 Banyuwangi, “Pembagian Tugas Pelayanan Administrasi”, 8 Oktober 2025.

⁸² Arif Rusdi, diwawancarai oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

Dilanjutkan oleh pernyataan operator madrasah Bapak Nanang Prasetyo sebagai berikut:

“Saya bertugas sebagai operator madrasah karena ditunjuk langsung oleh Kepala Madrasah, berdasarkan pertimbangan bahwa saya lebih memahami bidang digital dibandingkan rekan lainnya. Di dalam sistem digital madrasah terdapat berbagai fitur atau aplikasi yang harus dikelola, dan masing-masing memiliki pembagian tugas tertentu. Sebagian fitur berada dalam lingkup pelayanan administrasi di kantor Tata Usaha, sedangkan fitur yang bersifat akademik, seperti aplikasi absensi, jurnal guru, dan lainnya, dikelola oleh para guru. Untuk penugasan yang berkaitan dengan pelayanan dan administrasi perkantoran di lingkungan TU, seluruhnya diatur dan ditetapkan oleh Kepala Tata Usaha sesuai dengan tugas masing-masing. Namun demikian, seluruh proses digitalisasi, mulai dari pengelolaan sistem hingga koordinasinya, tetap berada di bawah tanggung jawab saya sebagai operator madrasah”.⁸³

Dengan dinyatakan oleh petugas pelayanan Ibu Sri Wahyuni sebagai berikut:

“disini saya sebagai petugas pelayanan yang dimana sudah ditentukan oleh atasan dari pihak kepala tata usaha beserta kepala madrasah, sehingga saya harus menjalankan tugas tersebut dengan baik”.⁸⁴

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh data langsung dari dokumen-dokumen yang ada di kantor Tata Usaha, yang ditunjukkan oleh Bapak Arif Rusdi selaku Kepala Tata Usaha. Dokumen tersebut memberikan gambaran mengenai susunan pegawai, pembagian tugas, serta perangkat administrasi yang digunakan dalam mendukung proses pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi. Observasi ini memperkuat pemahaman peneliti mengenai bagaimana lembaga mengatur struktur dan alur kerja dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi.⁸⁵

⁸³ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

⁸⁴ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi 20 Oktober 2025.

⁸⁵ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

Mengacu pada data observasi dan wawancara, dapat diartikan bahwa dalam manajemen pelayanan tamu, fungsi pengorganisasian terlihat melalui indikator pembentukan struktur organisasi yang jelas. Struktur organisasi tersebut mempermudah proses pelaksanaan tugas karena setiap pegawai memiliki posisi, tanggung jawab, dan alur koordinasi yang terarah. Dengan adanya struktur yang tersusun secara sistematis, kegiatan pelayanan tamu dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan tujuan administrasi yang ingin dicapai oleh madrasah.



Gambar 4.8

Petugas pelayanan tamu⁸⁶

Diperkuat juga dengan fokus penelitian dimana peneliti merujuk kepada pelayanan administrasi berupa pelayanan tamu sesuai dengan

⁸⁶ MTsN 8 Banyuwangi, "Dokumentasi Petugas Pelayanan Tamu", 8 Oktober 2025.

indikator pengorganisasian yaitu penugasan petugas pelayanan. Adapun pihak petugas pelayanan tamu Ibu Sri Wahyuni mengatakan juga sebagai berikut:

“Saya bertugas sebagai petugas pelayanan tamu yang telah ditetapkan oleh Kepala Tata Usaha, dengan tanggung jawab untuk mengoordinir seluruh proses layanan tamu yang masuk ke madrasah”.⁸⁷ Dinyatakan oleh kepala tata usaha Bapak Arif Rusdi sebagai berikut:

“Saya menentukan beliau menjadi petugas pelayanan karena sesuai dengan kemampuannya, bisa mengkoordinasikan dengan baik capublikra pelayanan terhadap publik”.⁸⁸

Dinyatakan juga oleh kepala madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah itu:

“Dalam menentukan tugas pelayanan administrasi saya pasrahkan kepada kepala tata usaha untuk menentukan siapa yang bertugas dengan sesuai struktur yang sudah dibentuk”.⁸⁹

Dinyatakan juga oleh operator madrasah Bapak Nanang Prasetyo yaitu:

“Disini saya hanya sebagai operator madrasah, untuk menjadi petugas pelayanan sudah ditentukan oleh kepala tata usaha, saya hanya memegang induk dari aplikasi yang dibuat pelayanan tamu”.⁹⁰

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terkait indikator penugasan petugas pelayanan dalam fungsi manajemen pelayanan administrasi, khususnya pada layanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi, peneliti menemukan bahwa madrasah telah melakukan penugasan petugas pelayanan.

Selain itu, peneliti juga melihat adanya surat penugasan di kantor Tata Usaha yang tunjukan oleh Kepala Tata Usaha, Bapak Arif Rusdi, dan dokumen

⁸⁷ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

⁸⁸ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

⁸⁹ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banhyuwangi, 29 September 2025.

⁹⁰ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, 14 Oktober 2025.

tersebut ditunjukkan secara langsung kepada peneliti. Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat kesesuaian antara data dan informasi yang tercantum dalam SK maupun surat penugasan dengan pelaksanaan yang berlangsung di MTsN 8 Banyuwangi.⁹¹

Dari hasil wawancara dan observasi diatas bisa diartikan bahwa dalam manjemen pelayanan tamu fungsi pergorganisasian adalah fungsi kedua yang untuk mengetahui penempatan tugas yang sudah ditentukan, sehingga setelah mendapatkan tugas, petugas diharapkan untuk menjalankan sesuai tugas masing-masing dengan baik. Adanya penentuan tugas yang ditentukan kepala tata usaha kepada anggota adminitrasii sekolah, dan semua sudah di persetujui dari atasan keputusan kepala madrasah MTsN 8 Banyuwangi.



Gambar 4.9
Rapat Pembagian wewenang⁹²

⁹¹ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

⁹² MTsN 8 Banyuwangi, “Dokumentasi Rapat Pembagian Wewenang”, 29 September 2025.

Setelah penugasan petugas pelayanan ditetapkan sesuai dengan struktur organisasi, pembagian wewenang menjadi langkah berikutnya untuk memastikan setiap posisi mengetahui hak, batasan, dan tanggung jawabnya. Kepala TU memiliki wewenang untuk menentukan prosedur penggunaan aplikasi Buku Tamu dan menunjuk petugas yang bertugas, sementara operator bertanggung jawab mengelola data digital, memeriksa kesalahan input, dan memastikan sistem berjalan lancar. Petugas pelayanan tamu berwenang menerima tamu, memasukkan data, dan menghubungkan tamu dengan pihak yang dituju. Kejelasan pembagian wewenang ini memungkinkan proses pelayanan tamu berjalan efektif, meminimalisir tumpang tindih tugas, dan memperlancar pengambilan keputusan operasional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini dinyatakan oleh kepala tata usaha Bapak Arif Rusdi yaitu:

“Setelah struktur organisasi terbentuk, saya menugaskan petugas pelayanan tamu dan operator sesuai kebutuhan. Wewenang tiap posisi sudah jelas; saya yang memutuskan prosedur penggunaan aplikasi dan siapa yang bertugas, sedangkan operator mengelola sistem dan data. Dengan pembagian ini, koordinasi lebih mudah dan pekerjaan tidak tumpang tindih”⁹³

Ditegaskan juga oleh kepala madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah yaitu:

J E M B E R

“Sebagai Kepala Madrasah, saya memiliki wewenang untuk menetapkan kebijakan, mengarahkan program kerja, dan mengesahkan keputusan yang dibuat di tingkat madrasah, termasuk kebijakan operasional dan administratif. Sementara itu, tugas pelaksanaan sehari-hari diserahkan kepada Kepala TU, operator, dan petugas pelayanan sesuai bidang masing-masing. Dengan pembagian wewenang yang jelas, setiap pihak mengetahui batasan dan tanggung jawabnya

⁹³ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

sehingga koordinasi antarunit berjalan lancar, pengambilan keputusan lebih cepat, dan tujuan madrasah dapat tercapai secara efektif”.⁹⁴
Lalu dinyatakan juga mengenai wewenang, operator madrasah Bapak

Nanang Prasetyo menyatakan yaitu:

“Sebagai operator, saya bertanggung jawab menginput data tamu, memastikan sistem digital berjalan lancar, dan melaporkan setiap kendala kepada Kepala TU. Karena wewenang sudah jelas, saya bisa bekerja lebih fokus tanpa kebingungan mengenai siapa yang harus diikuti atau dihubungi jika ada masalah”.⁹⁵

Dilanjutkan dengan pernyataan petugas pelayanan Ibu Sri Wahyuni

Yaitu:

“Saya hanya menerima tamu, memasukkan data ke aplikasi, dan menghubungkan tamu dengan pihak terkait. Tidak ada tumpang tindih tugas karena setiap orang sudah mengetahui batasan wewenangnya. Jadi, pelayanan tamu bisa lebih cepat dan teratur”.⁹⁶

Berdasarkan hasil observasi di MTsN 8 Banyuwangi, peneliti melihat secara langsung dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas masing-masing. pembagian wewenang pada bidang pelayanan administrasi telah berjalan cukup jelas dan terstruktur. Kepala Madrasah tampak menjalankan fungsi sebagai penentu kebijakan dan pemberi arahan umum terkait kegiatan administrasi dan pelayanan. Kepala Tata Usaha mengoordinasikan pelaksanaan tugas harian, memberikan instruksi kepada staf, serta memastikan setiap pelayanan berjalan sesuai prosedur. Operator, staf TU, dan petugas pelayanan tamu melaksanakan tugas masing-masing sesuai posisi yang telah ditetapkan, seperti pengelolaan data, pelayanan tamu, hingga penanganan dokumen. Alur instruksi terlihat berjalan satu pintu melalui

⁹⁴ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 Septemebr 2025.

⁹⁵ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

⁹⁶ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

Kepala TU, sehingga pelaksanaan tugas tidak tumpang tindih dan setiap personel memahami batas kewenangan dan tanggung jawabnya. Pola koordinasi yang terlihat selama observasi menunjukkan bahwa hierarki wewenang dipahami dengan baik oleh seluruh unsur yang terlibat.⁹⁷

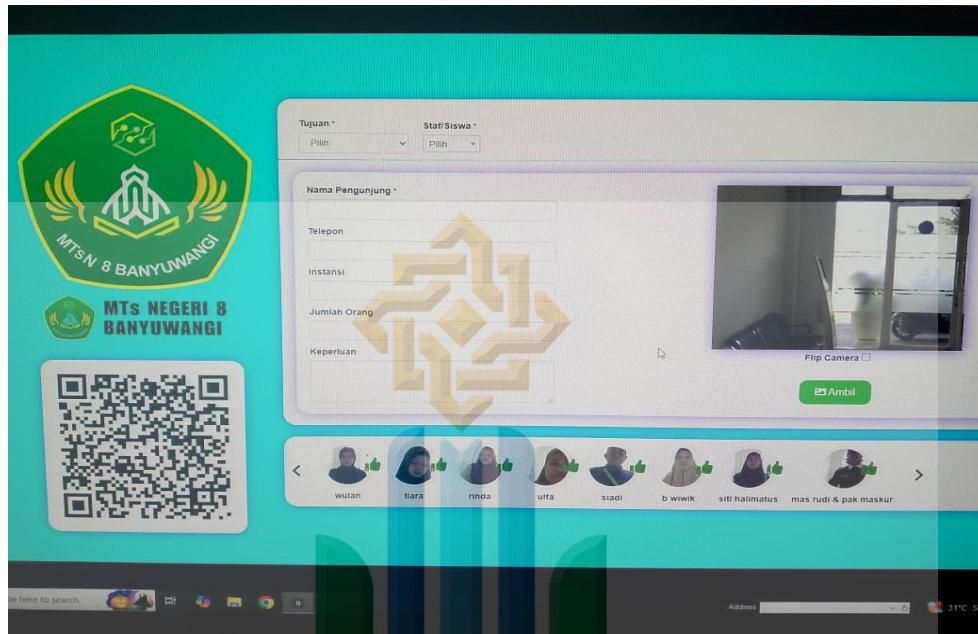
Berdasarkan hasil observasi yang diperkuat oleh wawancara dan dokumentasi, pembagian wewenang di MTsN 8 Banyuwangi terlihat telah berjalan sesuai struktur organisasi dan tugas masing-masing unit. Observasi menunjukkan bahwa Kepala Madrasah menjalankan peran sebagai penentu kebijakan dan pemberi arahan umum, sedangkan pelaksanaan teknis pelayanan administratif berada di bawah koordinasi Kepala TU. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang menyebutkan bahwa Kepala Madrasah memiliki wewenang strategis dalam menetapkan kebijakan, sementara Kepala TU berwenang mengatur teknis pelaksanaan tugas, memberikan arahan kepada staf, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur.

Operator menyampaikan bahwa ia bertanggung jawab mengelola data dan sistem administrasi, sedangkan petugas pelayanan tamu menjalankan tugas front office sesuai instruksi tanpa melampaui batas kewenangannya.

Dokumentasi berupa struktur organisasi, pembagian tugas, dan SOP pelayanan mendukung temuan tersebut, menunjukkan bahwa pembagian wewenang telah ditetapkan secara formal dan dipahami oleh setiap unsur yang terlibat.

⁹⁷ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

3. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi



Gambar 4.10
Aplikasi Buku Tamu⁹⁸

Aplikasi Buku Tamu yang digunakan di MTsN 8 Banyuwangi merupakan salah satu fitur turunan atau *sub-system* dari SIMM (Sistem Informasi Manajemen Madrasah). Meskipun awalnya aplikasi ini merupakan fitur bawaan dari SIMM, namun dalam implementasinya aplikasi ini dapat berfungsi secara mandiri dan memiliki sistem login tersendiri, sehingga penggunaannya dapat dipisahkan dari modul SIMM yang lain.

Hal ini menjadikan Aplikasi Buku Tamu sebagai sebuah aplikasi khusus yang tetap terkoneksi dengan induknya (SIMM), tetapi memiliki karakteristik operasional yang berdiri sendiri. Proses masuk ke aplikasi

⁹⁸ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 29 September 2025.

memerlukan username dan password, sehingga keamanan data dan akses dapat terjaga baik bagi operator maupun petugas pelayanan.

Struktur sistem dan alur pengisian di Aplikasi Buku Tamu ketika tamu datang ke madrasah, mereka akan diarahkan kepelayanan untuk mengisi data diri yang dilayani oleh petugas pelayanan. Pada dashboard tersebut, terdapat beberapa tahapan dan kolom yang harus dilengkapi untuk memastikan seluruh informasi tercatat dengan jelas dan akurat. Beberapa kolom tersebut meliputi:

- a. Tujuan kunjungan, misalnya:
 - 1) Kesiswaan
 - 2) Kurikulum
 - 3) Humas
 - 4) Sarana prasarana
 - 5) Kunjungan
 - 6) Bertamu
 - 7) Sosialisasi
 - 8) Kedinasan
- b. Nama pengunjung: Diisi sesuai identitas benar pengunjung.
- c. Nomor telepon aktif: Digunakan untuk memastikan validitas tamu dan keperluan konfirmasi jika dibutuhkan.
- d. Instansi asal (jika ada): Khusus untuk tamu dari lembaga atau dinas.
- e. Jumlah orang yang datang: Berguna bagi catatan keamanan dan pemetaan arus tamu.

- f. Keperluan kunjungan: Dicantumkan secara jelas agar dapat diteruskan kepada pihak yang benar.
- g. Pilihan pihak/staf yang ingin ditemui: Pada bagian ini, tamu langsung memilih nama.

Pemilihan pihak yang dituju sangat penting, karena akan menentukan jalur notifikasi WhatsApp yang dikirim secara otomatis oleh sistem. Salah satu fitur unggulan dari Aplikasi Buku Tamu adalah adanya sistem foto yang sudah tersedia di sebelah kanan formulir, tersedia kamera otomatis. Ketika tamu mengisi data, aplikasi otomatis meminta untuk mengambil foto langsung menggunakan kamera yang tersedia. Fitur foto ini berfungsi untuk:

- a. memastikan identitas tamu secara visual,
- b. meminimalisir kesalahan data,
- c. memberi gambaran kepada pihak yang dituju mengenai siapa yang ingin bertemu,
- d. memperkuat keamanan dan validitas informasi pengunjung.

Foto tersebut kemudian langsung tersimpan dalam database SIMM dan juga ikut terkirim bersama notifikasi WhatsApp. Setelah tamu selesai mengisi data, aplikasi akan mengirimkan notifikasi otomatis melalui WhatsApp kepada:

- a. Pihak yang dituju,
- b. Kepala Madrasah (Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah),
- c. Operator / Super Admin,

Notifikasi tersebut berisi:

- a. Foto tamu,
- b. Siapa yang ingin ditemui.
- c. Nama tamu,
- d. Instansi,
- e. Waktu kedatangan,
- f. Keperluan,

Dengan adanya foto, pihak yang dituju dapat langsung mengenali tamu sehingga mempermudah proses verifikasi dan mempercepat pelayanan. Sistem ini menggantikan prosedur manual pemanggilan atau pencarian informasi oleh petugas, sehingga membuat proses pelayanan menjadi jauh lebih cepat dan akurat. Hubungan Aplikasi Buku Tamu dengan SIMM walaupun dapat diakses secara terpisah, data dari Aplikasi Buku Tamu tetap tersimpan dalam induk sistem SIMM. Hal ini meliputi, arsip data tamu harian, rekapan bulanan, foto tamu, informasi pihak yang dituju, statistik kunjungan.⁹⁹

Adapun pencatatan data tamu sebagai indikator pertama dalam pelaksanaan pelayanan tamu merupakan tahap awal yang dilakukan sebelum tamu diproses lebih lanjut. Tahap ini menjadi dasar bagi kelancaran alur pelayanan karena seluruh informasi tamu mulai dicatat melalui Aplikasi Buku Tamu secara digital serta tindak lanjut penanganan kunjungan, adapun penjelasannya sebagai berikut:

⁹⁹ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 15 September 2025.



Gambar 4.11

Pelaksanaan Pencatatan Data Tamu¹⁰⁰

Pelaksanaan fungsi dari manajemen pelayanan administrasi pada indikator pencatatan data tamu pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi menunjukkan bahwa proses pencatatan telah dilakukan secara sistematis

melalui aplikasi Buku Tamu. Hal ini sejalan dengan pernyataan petugas pelayanan tamu, Ibu Sri Wahyuni, yang menyampaikan bahwa:

“Setiap tamu yang datang langsung kami arahkan untuk mengisi data kunjungannya secara digital, supaya identitas, keperluan, dan pihak yang dituju bisa tercatat lengkap dan akurat”.¹⁰¹

Pernyataan tersebut diperkuat oleh operator madrasah, Bapak Nanang Prasetyo, yang menjelaskan bahwa:

“Saya bertugas memeriksa kelengkapan data yang sudah diinput oleh petugas, memastikan tidak ada kesalahan dalam pengisian, dan jika ada kekeliruan saya langsung perbaiki. Selain itu, saya juga memastikan keamanan data supaya semua informasi yang masuk bisa digunakan

¹⁰⁰ MTsN 8 Banyuwangi, “Dokumentasi Pencatatan Data Tamu”, 29 September 2025.

¹⁰¹ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

untuk kebutuhan laporan dan arsip madrasah tanpa ada yang terlewat”.¹⁰²

Lebih lanjut, kepala tata usaha Bapak Arif Rusdi, menambahkan bahwa sistem pencatatan berbasis digital membawa perubahan signifikan pada efektivitas administrasi:

“untuk pencatatan data tamu, petugas pelayanan yang berwenang sebagai petugas pelayanan tamu dengan menyesuaikan proses yang sudah diajarkan dan ditentukan. Dengan sistem pencatatan digital ini, proses pencatatan kunjungan menjadi jauh lebih praktis karena setiap data langsung tersimpan secara otomatis. Kami dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah untuk kebutuhan administrasi sehari-hari, sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan tidak memerlukan pencatatan berulang seperti metode manual sebelumnya”.¹⁰³

Senada dengan itu, kepala madrasah, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, menegaskan pentingnya ketertiban pencatatan sebagai bagian dari pelaksanaan manajemen pelayanan:

“Saya sebagai kepala madrasah menegaskan bahwa pencatatan data tamu yang rapi dan akuntabel menjadi bagian penting dalam menjaga keamanan lingkungan madrasah serta memastikan setiap kunjungan terdokumentasi dengan baik. Dengan demikian, indikator pencatatan data tamu telah dilaksanakan sesuai fungsi manajemen, yaitu memastikan adanya proses tertib, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan”.¹⁰⁴

Berdasarkan hasil observasi peneliti, peneliti melihat secara langsung proses pencatatan data tamu melalui aplikasi digital terlaksana dengan baik dan dilaksanakan langsung oleh petugas pelayanan. Peneliti melihat bahwa setiap tamu diarahkan mengikuti alur pencatatan yang sederhana, mulai dari pengisian identitas hingga keperluan kunjungan. Sistem digital tersebut

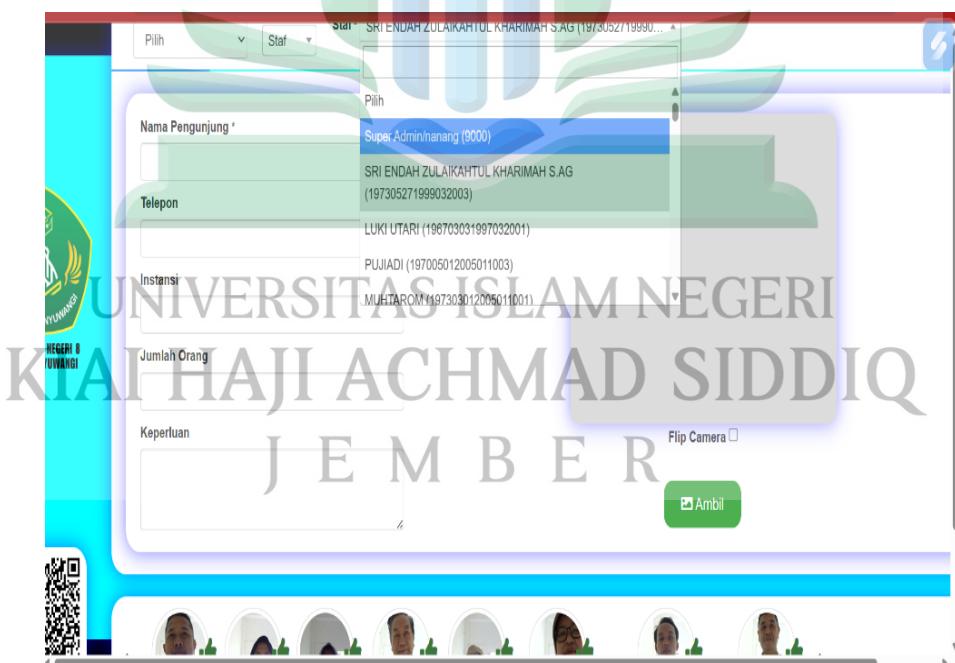
¹⁰² Nanang Prasetiyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

¹⁰³ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

¹⁰⁴ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 Septemebr 2025.

membuat proses lebih cepat, meminimalkan antrean, serta mengurangi risiko kesalahan input yang sebelumnya kerap muncul pada pencatatan manual.¹⁰⁵

Hasil wawancara yang diperoleh dari berbagai narasumber juga menunjukkan keselarasan dengan temuan observasi, di mana penggunaan aplikasi Buku Tamu dinilai mampu mempercepat alur layanan dan menjamin ketepatan data. Sementara itu, berdasarkan dokumentasi yang dihimpun, terlihat bahwa seluruh data kunjungan tersimpan secara otomatis dan terarsip dengan baik di dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa pencatatan data tamu telah dilaksanakan sesuai indikator pelaksanaan, yakni terselenggara secara tertib, terstandar, dan mendukung kelancaran proses administrasi di lingkungan madrasah.



Gambar 4.12
Penyampaian Notifikasi Kepada Pihak Yang Dituju¹⁰⁶

¹⁰⁵ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

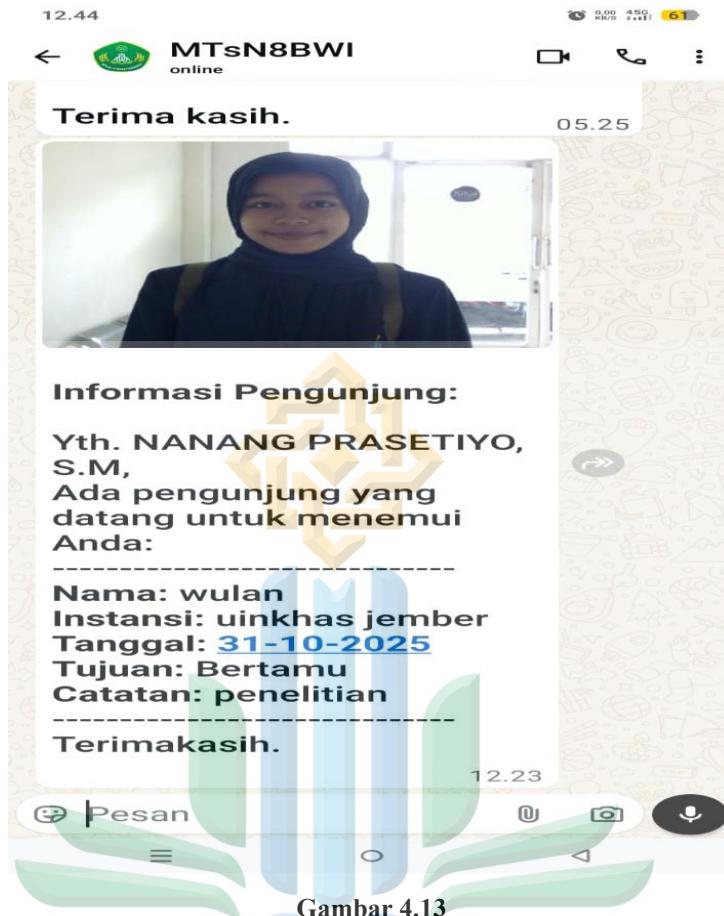
¹⁰⁶ MTsN 8 Banyuwangi, "Dokumentasi Penyampaian Notifikasi Kepada Pihak Yang dituju", 20 Oktober 2025.

Pelaksanaan fungsi manajemen pelayanan administrasi pada indikator penyampaian notifikasi di MTsN 8 Banyuwangi menunjukkan bahwa proses pelayanan tamu dalam penyampaian notifikasi atau pemberitahuan kepada pihak yang dituju telah berjalan secara otomatis melalui aplikasi Buku Tamu yang terintegrasi dengan WhatsApp. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa setelah tamu selesai mengisi data kunjungan, petugas pelayanan hanya perlu memilih pihak yang dituju pada menu aplikasi, misalnya Kepala Madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Karimah, dan sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi ke nomor WhatsApp yang telah terdaftar yaitu, nomor pihak yang dituju, kepala madrasah, dan operator madrasah, jadi notifikasi akan masuk kepada nomor WhatsApp tersebut. Hal ini sejalan dengan pernyataan petugas pelayanan, Ibu Sri Wahyuni, yang menyatakan:

“Setelah tamu mengisi data, kami tinggal memilih nama pihak yang dituju di aplikasinya, lalu notifikasi otomatis terkirim lewat WhatsApp ke nomor mereka”.¹⁰⁷

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

¹⁰⁷ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.



Gambar 4.13

Pesan Notifikasi WhatsApp Pengunjung¹⁰⁸

Operator madrasah, Bapak Nanang Prasetyo, juga memberikan penjelasan terkait perannya dalam memastikan ketepatan informasi yang dikirimkan melalui notifikasi. Beliau menyatakan:

“Saya memastikan bahwa data tamu yang masuk sudah benar dan jelas sebelum notifikasinya terkirim. Kalau ada data yang kurang lengkap, saya cek dulu supaya informasi yang disampaikan ke pihak yang dituju tidak salah, dan notifikasi ini tidak hanya terkirim kepada pihak yang dituju tetapi juga masuk kepada saya dan kepala madrasah, jadi kami selalu tahu setiap ada tamu siapa saja tanpa ada pemberitahuan petugas karena juga masuk ke notifikasi WhatsApp saya, intinya fiturnya aplikasinya sudah terintegrasi dengan utama nomor pihak yang dituju, kedua kepala madrasah dan saya selaaku operator sekolah atau super admin”.¹⁰⁹

¹⁰⁸ MTsN 8 Banyuwangi, “Dokumentasi Pesan Notifikasi WhatsApp”, 31 Oktober 2025.

¹⁰⁹ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

Kepala Madrasah, Bapak Arif Rusdi, turut menyampaikan bahwa integrasi aplikasi dengan WhatsApp sangat membantu mempercepat penyampaian informasi. Beliau menyatakan:

“Penyampaian notifikasi itu penting karena memastikan setiap kunjungan ditindaklanjuti. Dengan sistem yang sudah terintegrasi, informasi bisa tersampaikan lebih teratur dan tidak ada yang terlewat”.¹¹⁰

Sedangkan kepala madrasah, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, menegaskan bahwa sistem notifikasi merupakan bagian penting dalam pelaksanaan pelayanan tamu. Beliau menyebutkan:

“Dengan adanya notifikasi otomatis ini, pihak yang dituju bisa langsung mengetahui jika ada tamu yang ingin bertemu, jadi tidak perlu lagi dipanggil secara manual. Ini membuat pelayanan menjadi lebih efektif”.¹¹¹

Dokumentasi yang diperoleh menunjukkan tampilan menu pemilihan pihak yang dituju pada aplikasi. Peneliti melihat secara langsung dengan di temani petugas pelayanan ketika observasi bahwasanya benar adanya aplikasi terintegrasi dengan notifikasi atau nomor WhatsApp. Observasi dan dokumentasi tersebut membuktikan bahwa penyampaian notifikasi telah dilakukan secara sistematis, cepat, dan terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di ruang pelayanan MTsN 8 Banyuwangi, terlihat bahwa proses penyampaian notifikasi berjalan secara otomatis melalui aplikasi Buku Tamu digital yang telah terintegrasi dengan WhatsApp. Peneliti menyaksikan secara langsung ketika petugas pelayanan memilih nama pihak yang dituju pada menu aplikasi, sistem segera

¹¹⁰ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

¹¹¹ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 Septemebr 2025.

memunculkan tampilan notifikasi yang menunjukkan bahwa pesan telah dikirim ke nomor WhatsApp yang terdaftar. Dokumentasi berupa tangkapan layar notifikasi WhatsApp dan foto tampilan menu pemilihan pihak yang dituju (Gambar 4.12) memperkuat bukti bahwa mekanisme penyampaian informasi berlangsung secara digital, cepat, dan terstruktur.

Observasi juga memperlihatkan bahwa setiap kali terjadi pengisian data oleh tamu, petugas pelayanan tidak perlu melakukan pengiriman manual, karena sistem aplikasi sudah mengeksekusi proses tersebut secara otomatis. Selain itu, peneliti melihat bahwa notifikasi tidak hanya tersampaikan kepada pihak yang dituju, tetapi juga masuk ke WhatsApp operator dan Kepala Madrasah, sesuai dengan pengaturan integrasi aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa proses monitoring kedatangan tamu dilakukan secara real time melalui perangkat masing-masing pengguna.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



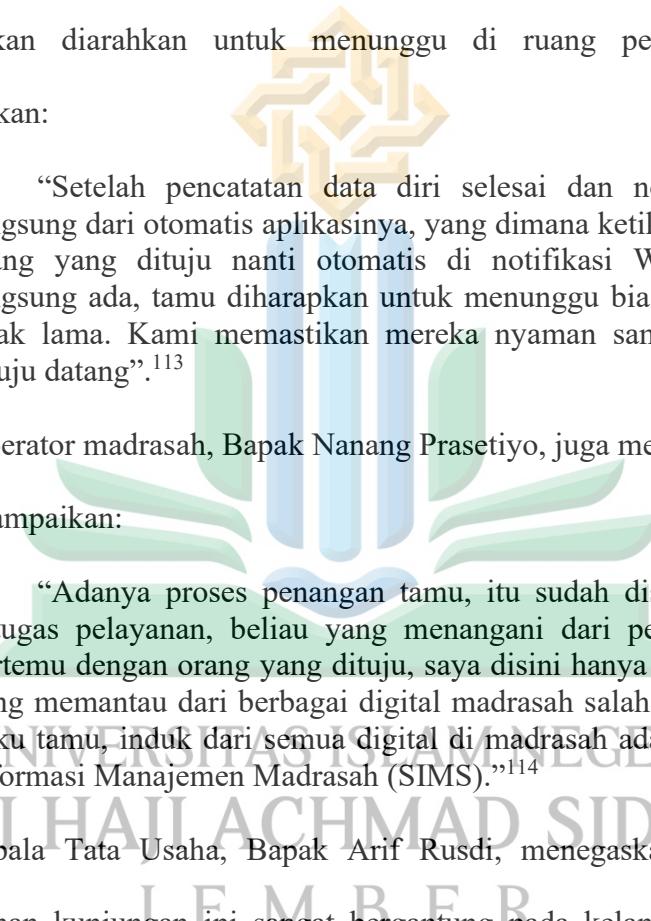
Gambar 4.14
Penanganan Kunjungan (tamu)¹¹²

Gambar diatas adalah dokumentasi saat penanganan atau proses pelayanan tamu. Pada tahap ini, peneliti melanjutkan pembahasan sesuai urutan fungsi manajemen, khususnya pada aspek pelaksanaan. Dalam fungsi pelaksanaan pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi, terdapat tiga indikator yang menjadi perhatian utama, yaitu: (1) pencatatan data tamu, (2) penyampaian notifikasi, dan (3) penanganan kunjungan. Setelah kedua indikator sebelumnya terlaksana, tahap berikutnya yang menjadi bagian penting dari proses pelaksanaan pelayanan adalah penanganan kunjungan, yaitu bagaimana tamu ditindaklanjuti setelah informasinya tercatat dan

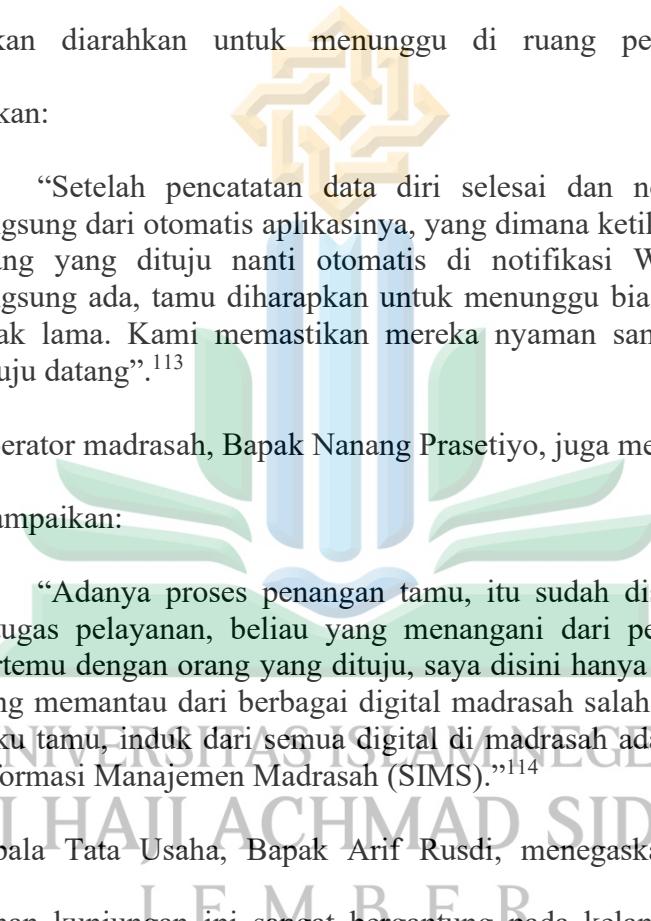
¹¹² MTsN 8 Banyuwangi, “Dokumentasi Penanganan Kunjungan (Tamu)”, 20 Oktober 2025.

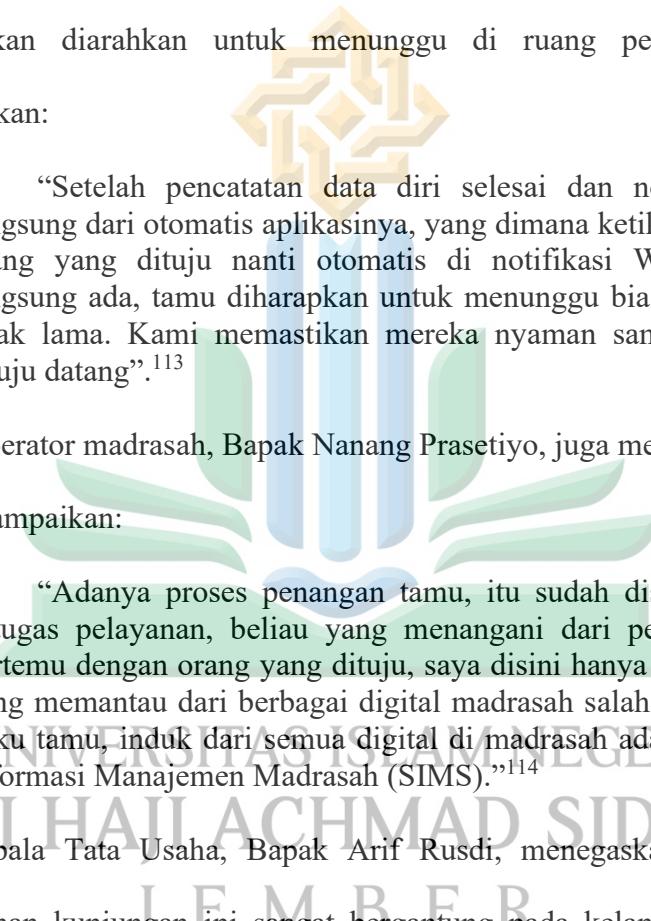
notifikasi diteruskan kepada pihak yang dituju. Dengan demikian, tahap ini merupakan kelanjutan logis dalam rangkaian proses pelayanan tamu secara keseluruhan.

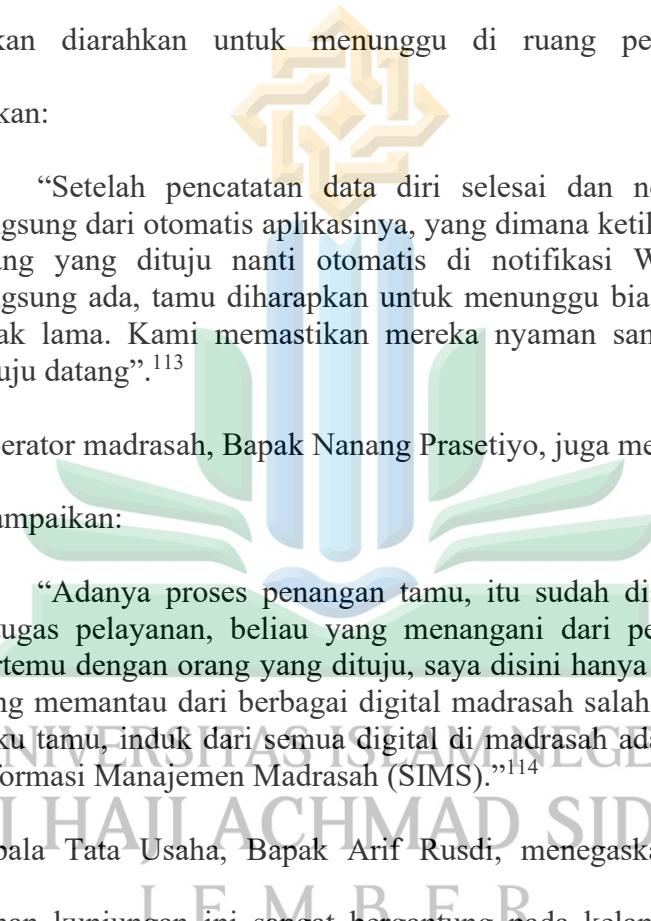
Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Ibu Sri Wahyuni menjelaskan bahwa setelah notifikasi dikirimkan melalui aplikasi, tamu akan diarahkan untuk menunggu di ruang pelayanan. Beliau mengatakan:

“Setelah pencatatan data diri selesai dan notifikasi dikirim langsung dari otomatis aplikasinya, yang dimana ketika memilih nama orang yang dituju nanti otomatis di notifikasi WhatsApp beliau langsung ada, tamu diharapkan untuk menunggu biasanya menunggu tidak lama. Kami memastikan mereka nyaman sampai pihak yang dituju datang”.¹¹³

Operator madrasah, Bapak Nanang Prasetiyo, juga menjelaskan bahwa ia menyampaikan:

“Adanya proses penangan tamu, itu sudah diserahkan kepada petugas pelayanan, beliau yang menangani dari pencatatan hingga bertemu dengan orang yang dituju, saya disini hanya sebagai operator yang memantau dari berbagai digital madrasah salah satunya aplikasi buku tamu, induk dari semua digital di madrasah ada di Web Sistem Informasi Manajemen Madrasah (SIMS).”¹¹⁴

Kepala Tata Usaha, Bapak Arif Rusdi, menegaskan bahwa tahap penanganan kunjungan ini sangat bergantung pada kelancaran dua tahap sebelumnya Beliau menyatakan:

“Saya sebagai kepala tata usaha, hanya memerintahkan penangan tamu dilayani dengan betul sampai tamu bertemu dengan pihak yang dituju, dalam proses pelayanan menggunakan aplikasi memang sudah baik, apalagi aplikasinya sudah terintegrasi dengan nomor WhatsApp warga sekolah, jadi tinggal bilang ingin bertemu siapa nanti

¹¹³ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

¹¹⁴ Nanang Prasetiyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

setelah dipilih otomatis akan masuk notifikasi kepada pihak yang dituju bahwa ada tamu, tetapi walaupun adanya itu, terkadang kalau mengandalkan aplikasi tidak cukup, karena takutnya meski sudah ada notifikasi tetapi pihak yang dituju sedang sibuk atau dan lain sebagainya. Jadi, diharapkan untuk tetap mengarahkan sehingga benar-benar sampai ke pihak yang dituju, agar informasi antara pihak yang dituju dan tamu berjalan dengan keinginan”.¹¹⁵

Sementara itu, Kepala Madrasah, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah,

menyampaikan bahwa penanganan kunjungan merupakan bagian dari citra layanan madrasah. Ia mengatakan:

“Bagaimana tamu ditangani itu mencerminkan bagaimana madrasah memberikan pelayanan. Kalau responsnya cepat dan tertata, berarti pelayanan kita sudah sesuai standar.”¹¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat dianalisis bahwa indikator penanganan kunjungan pada tahap pelaksanaan manajemen pelayanan tamu di MTsN 8 Banyuwangi telah berjalan sesuai prinsip pelaksanaan dalam manajemen administrasi. Penanganan kunjungan merupakan tahap yang tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan kelanjutan logis dari dua indikator sebelumnya, yaitu pencatatan data tamu dan penyampaian notifikasi. Hal ini tampak dari penjelasan para informan yang menyatakan bahwa kelancaran penanganan kunjungan sangat ditentukan oleh ketepatan pencatatan data dan ketepatan penyampaian notifikasi kepada pihak yang dituju.

J E M B E R

Petugas pelayanan memiliki peran sentral karena berada pada lini terdepan dalam menangani tamu sejak pertama kali datang hingga bertemu dengan pihak yang dituju. Pernyataan Ibu Sri Wahyuni menunjukkan bahwa

¹¹⁵ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

¹¹⁶ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 Septemebr 2025.

penanganan kunjungan dilakukan dengan memastikan kenyamanan tamu selama menunggu dan memastikan bahwa pihak yang dituju menerima notifikasi dari aplikasi Buku Tamu. Hal ini menunjukkan adanya keterpaduan antara aspek pelayanan langsung (front office) dan penggunaan teknologi digital dalam mendukung proses pelayanan.¹¹⁷

Operator madrasah, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Nanang Prasetyo, menjalankan fungsi pendukung melalui pemantauan sistem digital, memastikan bahwa alur digital mulai dari pencatatan data, pengiriman notifikasi, hingga monitoring melalui Web Sistem Informasi Manajemen Madrasah (SIMM) berjalan sebagaimana mestinya. Peran ini memperlihatkan bahwa pengelolaan sistem digital tidak hanya berhenti pada input data, tetapi juga mencakup pengawasan teknis untuk memastikan layanan berjalan tanpa hambatan.

Kepala Tata Usaha menekankan pentingnya memastikan tamu benar-benar bertemu dengan pihak yang dituju, bahkan ketika sistem notifikasi telah berjalan otomatis. Penekanannya bahwa aplikasi tidak selalu cukup menunjukkan adanya kesadaran akan potensi keterlambatan atau kendala komunikasi, sehingga langkah manual dalam mengarahkan tamu tetap diperlukan. Hal ini mencerminkan prinsip pelaksanaan yang adaptif dan responsif terhadap kemungkinan kendala di lapangan.

Dari perspektif manajerial, pernyataan Kepala Madrasah menegaskan bahwa keberhasilan penanganan kunjungan merupakan gambaran kualitas

¹¹⁷ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

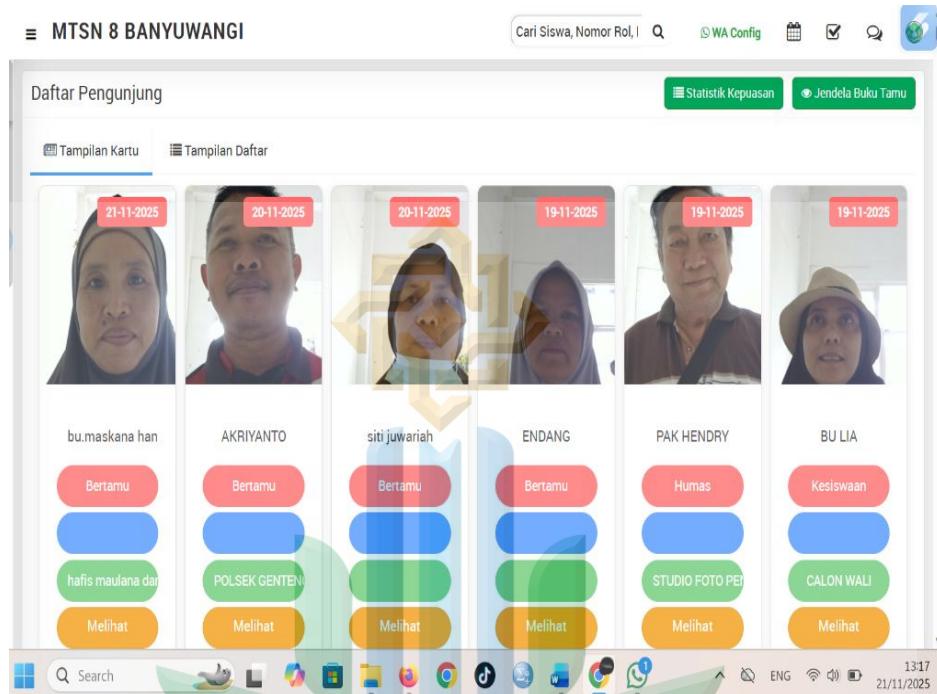
pelayanan madrasah secara keseluruhan. Penanganan yang cepat, tertib, dan terintegrasi menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah sejalan dengan standar pelayanan yang diharapkan lembaga pendidikan.

Hasil observasi peneliti yang melihat langsung bagaimana tamu diarahkan dan dipastikan bertemu dengan pihak yang dituju memperkuat temuan ini. Dokumentasi yang menunjukkan alur penanganan kunjungan juga menandakan bahwa proses ini tidak hanya dilaksanakan tetapi juga terdokumentasi sebagai bagian dari akuntabilitas pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator penanganan kunjungan dalam fungsi pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi telah berjalan secara efektif dan sistematis. Seluruh pihak terkait memahami perannya, dari petugas pelayanan, operator, hingga pimpinan madrasah, sehingga proses pelayanan tamu berlangsung terkoordinasi dan konsisten. Pelaksanaan ini mendukung tercapainya tujuan pelayanan, yaitu memberikan layanan tamu yang cepat, tepat, nyaman, dan akuntabel.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

4. Pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi



Gambar 4.15
Smart Tv Pemantauan Kinerja Pelayanan Tamu¹¹⁸

Pada tahap ini, peneliti memasuki pembahasan mengenai fungsi manajemen “pengawasan” dalam pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi. Indikator yang pertama yaitu pemantauan kinerja petugas. Indikator ini menekankan pada bagaimana pihak madrasah memastikan bahwa setiap petugas menjalankan tugasnya sesuai prosedur, standar pelayanan, dan alur yang sudah ditetapkan melalui aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, proses pemantauan kinerja petugas saat ini telah beralih dari metode konvensional menjadi lebih terintegrasi melalui monitoring digital. MTsN 8 Banyuwangi memanfaatkan Smart TV yang

¹¹⁸ MTsN 8 Banyuwangi, “Smart Tv Pemantauan Kinerja Pelayanan Tamu”, 20 Oktober 2025.

terpasang di ruang Kepala Madrasah sebagai pusat pemantauan kinerja seluruh civitas madrasah.

Smart TV tersebut bukan hanya menampilkan aktivitas dari Aplikasi Buku Tamu, tetapi terhubung langsung dengan SIMM (Sistem Informasi Manajemen Madrasah), yang merupakan sistem induk pengelolaan data dan aktivitas sekolah. Melalui SIMM, berbagai jenis kinerja dan kegiatan dapat dimonitor secara real time, seperti jurnal kegiatan guru, absensi guru dan siswa, aktivitas petugas teknis, data administrasi harian, informasi operasional madrasah lainnya, salah satunya pelaksanaan pelayanan tamu siapa saja yang berkunjung.

Dengan demikian, Aplikasi Buku Tamu menjadi salah satu komponen yang tampil dalam dashboard monitoring tersebut, sehingga kinerja petugas pelayanan tamu dapat diawasi dengan mudah dan cepat.

Petugas pelayanan, Ibu Sri Wahyuni, menjelaskan:

“Data dari aplikasi buku tamu itu langsung masuk ke SIMM, jadi otomatis muncul juga di Smart TV. Kepala Madrasah bisa lihat siapa yang datang, siapa yang melayani, semuanya tampil”.¹¹⁹
 Operator madrasah, Bapak Nanang Prasetyo, menambahkan bahwa integrasi aplikasi buku tamu dengan SIMM membuat pengawasan menjadi lebih transparan. Ia mengatakan:

“Karena semua aplikasi terkait kinerja sudah masuk ke SIMM, tampilan di Smart TV itu lengkap. Bukan hanya buku tamu, tapi jurnal guru, absensi, semuanya kelihatan. Jadi Kepala Madrasah bisa langsung tahu kondisi sekolah tanpa keliling”.¹²⁰

¹¹⁹ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

¹²⁰ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

Kepala Tata Usaha, Bapak Arif Rusdi, menyampaikan bahwa sistem monitoring ini sangat mendukung efisiensi pengawasan. Beliau menyatakan:

“Saya sebagai kepala tata usaha selalu memantau dari kantor karena ruang pelayanan dekat dengan kantor TU, jadi saya bisa melihat secara langsung untuk memantau kinerja petugas pelayanan”.¹²¹

Sementara itu, Kepala Madrasah, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah,

menegaskan bahwa penggunaan SIMM yang ditampilkan melalui Smart TV merupakan bentuk pengawasan modern yang mempermudah analisis kinerja harian. Ia mengatakan:

“Saya tinggal melihat di Smart TV. Semua kinerja pegawai, guru, operator sampai pelayanan tamu sudah tampil. Jadi saya tidak perlu mendatangi satu per satu ruangan untuk memastikan layanan berjalan dengan baik”.¹²²

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa Smart TV tersebut menampilkan dashboard dengan data yang terus bergerak secara dinamis, menandakan aktivitas sekolah yang terus diperbarui. Aktivitas petugas pelayanan tamu melalui aplikasi buku tamu juga tercatat dengan jelas, mulai dari input data tamu, waktu masuk, hingga proses tindak lanjut. Dokumentasi yang diperoleh memperlihatkan tampilan dashboard SIMM yang menunjukkan berbagai menu monitoring kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat dianalisis bahwa indikator pemantauan kinerja petugas di MTsN 8 Banyuwangi telah menerapkan pola pengawasan modern yang memanfaatkan teknologi digital. Pemantauan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah terintegrasi melalui Sistem Informasi Manajemen Madrasah (SIMM),

¹²¹ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi 8 Oktober 2025.

¹²² Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 September 2025.

sebuah platform yang menjadi pusat pengendalian dan pelaporan seluruh aktivitas madrasah. Integrasi SIMM dengan perangkat Smart TV yang dipasang di ruang Kepala Madrasah memungkinkan proses pengawasan dilakukan secara cepat, akurat, dan menyeluruh.¹²³

Penggunaan Smart TV sebagai media monitoring memberikan beberapa implikasi positif. Pertama, pemantauan dapat dilakukan secara real time, sehingga setiap aktivitas petugas langsung terlihat tanpa membutuhkan laporan manual. Kedua, sistem ini meningkatkan transparansi kinerja, karena seluruh tindakan petugas, termasuk layanan tamu melalui Aplikasi Buku Tamu, otomatis direkam dan ditampilkan dalam dashboard SIMM. Ketiga, sistem ini mempermudah pengambilan keputusan, sebab Kepala Madrasah dapat langsung mengidentifikasi bagian yang memerlukan tindak lanjut tanpa harus mengunjungi setiap unit kerja.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kontribusi SIMM dalam pengawasan tidak hanya pada layanan tamu, tetapi mencakup seluruh kegiatan madrasah, seperti jurnal guru, absensi siswa dan guru, hingga aktivitas petugas tata usaha. Hal ini memperkuat bahwa pengawasan telah dilakukan secara holistik. Dengan adanya integrasi tersebut, Aplikasi Buku Tamu tidak berdiri sendiri, tetapi menjadi bagian dari rangkaian data kinerja yang dipantau secara komprehensif.

Observasi peneliti juga memperlihatkan bahwa dashboard pada Smart TV menampilkan data yang terus diperbarui, menandakan adanya sistem

¹²³ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

yang responsif dan aktif digunakan dalam kegiatan harian. Tampilan tersebut menunjukkan alur pelaporan yang jelas, termasuk aktivitas layanan tamu seperti waktu kedatangan, nama petugas yang melayani, serta tindak lanjut kunjungan. Dokumentasi mendukung temuan ini dengan menunjukkan visualisasi sistem monitoring yang konsisten digunakan dalam proses pengawasan.

Dari keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa pemantauan kinerja petugas melalui SIMM telah berjalan efektif, terstruktur, dan sesuai prinsip pengawasan dalam manajemen. Pengawasan tidak lagi bergantung pada kontrol fisik, tetapi memanfaatkan teknologi untuk menciptakan proses pengawasan yang lebih efisien, objektif, dan memudahkan pimpinan dalam mengevaluasi kinerja setiap bagian. Hal ini menunjukkan bahwa MTsN 8 Banyuwangi telah mengadopsi sistem pengawasan yang profesional dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi termasuk layanan tamu melalui Aplikasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Buku Tamu.
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Gambar 4.16
Rapat Evaluasi Layanan¹²⁴

Pada tahap pengawasan manajemen pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi, indikator kedua yang menjadi perhatian adalah evaluasi layanan. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana proses pelayanan tamu berjalan sesuai standar yang ditetapkan, sekaligus mengidentifikasi kekurangan dan perbaikan yang diperlukan. Evaluasi layanan dilakukan sebulan sekali oleh pihak madrasah, terutama oleh Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan petugas pelayanan yang terlibat langsung.

Pada tahap pengawasan manajemen pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi, indikator kedua yang menjadi perhatian adalah evaluasi layanan. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai

¹²⁴ MTsN 8 Banyuwangi, “Dokumentasi Rapat Evaluasi Pelayanan”, 29 September 2025.

sejauh mana proses pelayanan tamu berjalan sesuai standar, sekaligus mengidentifikasi kekurangan dan langkah perbaikan yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara, evaluasi layanan ini dilaksanakan secara rutin setiap satu bulan sekali dan melibatkan Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, serta petugas pelayanan.

Kepala Madrasah, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, Bapak Arif Rusdi, menjelaskan bahwa evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan telah berjalan sebagaimana mestinya. Beliau menyampaikan:

“Kami melakukan evaluasi setiap bulan untuk memastikan apakah pelayanan tamu sudah berjalan sesuai prosedur. Kalau ada kendala, seperti notifikasi terlambat atau petugas kurang cepat merespons, itu langsung dibahas untuk dicari solusinya.”¹²⁵

Kepala Tata Usaha, Bapak Arif Rusdi, menambahkan bahwa evaluasi juga berfungsi untuk melihat konsistensi pencatatan dan pemanfaatan data pada laporan administrasi. Beliau mengatakan:

“Dalam evaluasi bulanan, kami cek apakah pencatatan datanya sudah benar dan apakah aplikasi benar-benar membantu dalam pelaporan. Kalau ada kekurangan, misalnya data yang kurang lengkap atau ada tamu yang belum terinput, itu kami perbaiki bersama.”¹²⁶

Sementara itu, petugas pelayanan, Ibu Sri Wahyuni, menjelaskan bahwa evaluasi membantu mengidentifikasi kendala teknis maupun prosedural yang dialami selama penggunaan aplikasi:

“Biasanya kami sampaikan kendala yang kami alami, misalnya jaringan internet down atau notifikasi tidak masuk ke guru yang dituju. Nanti dari evaluasi itu biasanya ada tindak lanjut, seperti perbaikan jaringan atau koordinasi ulang.”¹²⁷

¹²⁵ Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 September 2025.

¹²⁶ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

¹²⁷ Sri Wahyuni, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

Operator madrasah, Bapak Nanang Prasetyo menyatakan juga bahwasannya:

“Sebagai operator, saya melakukan adanya laporan kendala yang biasanya terjadi yaitu tentang teknis komputer yang tiba-tiba eror, jadi ketika ada kendala lainnya pastikan saya mempercayai petugas pelayanan bisa menangani, dan nantinya dibahas ketika evaluasi”.¹²⁸ Melalui dokumentasi kegiatan, terlihat bahwa evaluasi tidak hanya

berfokus pada aspek teknis aplikasi, tetapi juga mencakup koordinasi antarpetugas, alur pelayanan tamu, dan respon pihak yang dituju. Hasil evaluasi kemudian dijadikan dasar pembenahan, baik dari sisi teknis maupun dari sisi kompetensi petugas.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dianalisis bahwa indikator evaluasi layanan telah dilaksanakan secara sistematis sebagai bagian dari fungsi pengawasan manajemen pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu.

Pertama, evaluasi yang dilakukan secara rutin setiap bulan menunjukkan adanya komitmen madrasah terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi rutin memberikan kesempatan bagi pihak madrasah untuk memastikan bahwa pelayanan tamu sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sekaligus memantau efisiensi pemanfaatan aplikasi.

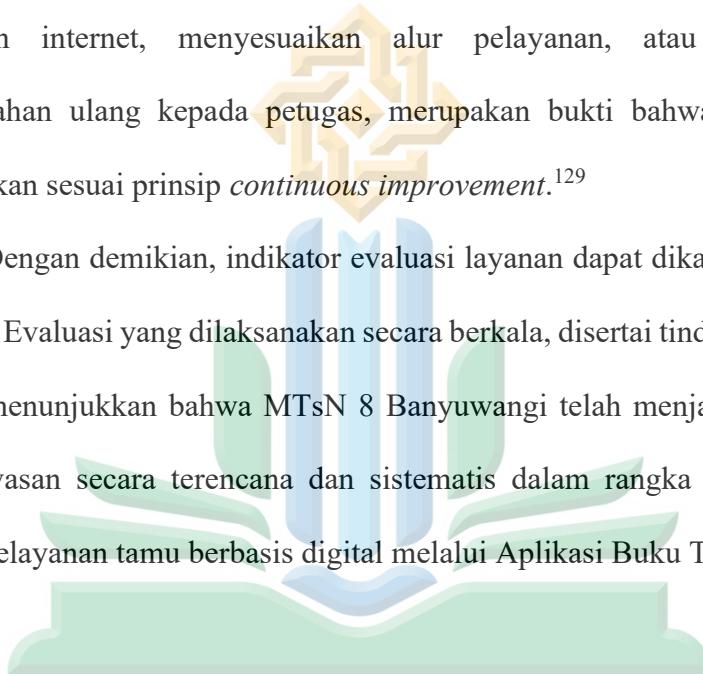
Kedua, evaluasi yang melibatkan berbagai pihak Kepala Madrasah, Kepala TU, dan petugas pelayanan menunjukkan bahwa proses ini dilakukan secara kolaboratif. Keterlibatan banyak pihak memungkinkan identifikasi masalah secara lebih menyeluruh, baik yang bersifat teknis seperti gangguan

¹²⁸ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

jaringan maupun yang bersifat operasional seperti kurangnya kelengkapan data tamu.

Ketiga, adanya tindak lanjut atau pemberahan menunjukkan bahwa evaluasi tidak berhenti pada tahap penilaian, tetapi berlanjut menjadi upaya perbaikan berkelanjutan. Tindak lanjut yang dilakukan, seperti memperbaiki jaringan internet, menyesuaikan alur pelayanan, atau memberikan pengarahan ulang kepada petugas, merupakan bukti bahwa pengawasan dijalankan sesuai prinsip *continuous improvement*.¹²⁹

Dengan demikian, indikator evaluasi layanan dapat dikatakan berjalan efektif. Evaluasi yang dilaksanakan secara berkala, disertai tindak lanjut yang jelas, menunjukkan bahwa MTsN 8 Banyuwangi telah menjalankan fungsi pengawasan secara terencana dan sistematis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan tamu berbasis digital melalui Aplikasi Buku Tamu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

¹²⁹ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

≡ MTSN 8 BANYUWANGI

Nama Pengunjung	Tujuan	Telepon	Instansi	Jumlah Orang	Kepuasan	Tanggal	Pukul	Bertemu dengan	Aksi
bu.maskana handayani	Bertamu		hafis maulana dari mi rogojampi	1	Sangat Puas	21-11-2025	09:40 AM	staff	Melihat
AKRIYANTO	Bertamu		POLSEK GENTENG	1	Sangat Puas	20-11-2025	08:17 AM	staff	Melihat
siti juwariah	Bertamu			1	Sangat Puas	20-11-2025	08:08 AM	staff	Melihat
ENDANG	Bertamu			1	Sangat Puas	19-11-2025	01:30 PM	staff	Melihat
PAK HENDRY	Humas		STUDIO FOTO PENDOWO	1	Sangat Puas	19-11-2025	12:02 PM	staff	Melihat
BU LIA	Kesiswaan		CALON WALI	1	Sangat Puas	19-11-2025	11:53 AM	staff	Melihat
EVI RIANAWATI	Bertamu	08124990516		1	Sangat Puas	19-11-2025	10:37 AM	staff	Melihat
AHMAD USMAN MILADI	Bertamu	085730083647	IMORIKAPAREL	1	Sangat Puas	19-11-2025	09:36 AM	staff	Melihat

Gambar 4.17
Pelaporan Hasil Pengawasan Berupa Digital¹³⁰

Daftar Pengunjung

Nama Pengunjung	Tujuan	Telepon	Instansi	Jumlah Orang	Kepuasan	Tanggal	Pukul	Bertemu dengan
tata	Bertamu	bni	1	Sangat Puas	17-10-2025	11:01 AM	staff	
bapak husairi	Bertamu		kompen genteng	1	Sangat Puas	17-10-2025	09:03 AM	staff
halili	Kurikulum		wali murid	1	Sangat Puas	17-10-2025	08:46 AM	staff
bu.muhibah	Bertamu		wali dari kelas 7	1	Sangat Puas	17-10-2025	08:40 AM	staff
utami	Bertamu		danessa	1	Sangat Puas	16-10-2025	10:42 AM	staff
bapak in'am	Kurikulum		penerbit buku	1	Sangat Puas	16-10-2025	09:09 AM	staff
bapak elamet	Humas		media	1	Sangat Puas	16-10-2025	07:40 AM	staff
nur muhammad	Humas		erbiai	1	Sangat Puas	15-10-2025	08:50 AM	staff
ana	Bertamu		wali murid kelas 8j	1	Sangat Puas	14-10-2025	08:37 AM	staff
bapak dana eksa	Bertamu		wali murid 8 e	1	Sangat Puas	14-10-2025	08:47 AM	staff
bapak tanta	Bertamu		puskesmas	1	Sangat Puas	14-10-2025	08:37 AM	staff
dimas	Bertamu		fit sales	1	Sangat Puas	13-10-2025	09:09 AM	staff
farid	Bertamu		wali kelas 8e	1	Sangat Puas	11-10-2025	12:06 AM	staff
ahmad afandi	Humas		media calzawala	2	Sangat Puas	11-10-2025	10:10 AM	staff
akbar	Bertamu		wali murid kelas 8	1	Sangat Puas	11-10-2025	09:24 AM	staff
tegar	Bertamu		iks pak widodo	2	Sangat Puas	10-10-2025	08:26 AM	staff
ibu alvi	Humas		banyuwangi park	1	Sangat Puas	09-10-2025	08:57 AM	staff
caturwidodo	Kurikulum		smkneu sandi jember	1	Sangat Puas	09-10-2025	11:11 AM	staff
Mbk. DILA	Humas		RASYIDU	2	Sangat Puas	07-10-2025	12:37 AM	staff
ibu sumi	Kurikulum		bank bni	2	Sangat Puas	07-10-2025	12:23 PM	staff
gilang	Kurikulum		guru seni	1	Sangat Puas	07-10-2025	09:34 AM	staff
bapak ari wibowo	Humas		havana	1	Sangat Puas	06-10-2025	10:39 AM	staff
arif	Bertamu		bank bni	1	Sangat Puas	06-10-2025	08:30 AM	staff
tri febriyanto	Bertamu		wali murid kelas 7	1	Sangat Puas	06-10-2025	09:27 AM	staff
mohammad in'am	Kurikulum		penerbit buku grapindo	1	Sangat Puas	04-10-2025	07:54 AM	staff
bapak dedi	Bertamu		wali murid 9	1	Sangat Puas	04-10-2025	07:25 AM	staff

Nama Pengunjung	Tujuan	Telepon	Instansi	Jumlah Orang	Kepuasan	Tanggal	Pukul	Bertemu dengan
bu ika	Bertamu	maron	1	Puas Sangat Puas	04-10-2025	07:24 AM	staff	
bu ika	Bertamu		4	Puas Sangat Puas	04-10-2025	07:24 AM	staff	

Gambar 4.18
Laporan Bulanan Berupa File¹³¹

¹³⁰ MTsN 8 Banyuwangi, "Dokumentasi Pelaporan Hasil Pengawasan Berupa Digital", 8 Oktober 2025.

¹³¹ MTsN 8 Banyuwangi, "Dokumentasi Laporan Bulanan Berupa File", 8 Oktober 2025.

Pada tahap pengawasan manajemen pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi, indikator ketiga yang diteliti adalah pelaporan hasil pengawasan. Pelaporan ini berfungsi sebagai dokumentasi resmi dan bentuk pertanggungjawaban terhadap seluruh aktivitas pelayanan tamu selama satu bulan.

Walaupun seluruh aktivitas pelayanan tamu sebenarnya sudah terpantau secara *real time* melalui Smart TV yang terhubung dengan Sistem Informasi Manajemen Madrasah (SIMM), pelaporan bulanan tetap dilakukan sebagai bagian dari standar administrasi madrasah. Melalui Smart TV tersebut, Kepala Madrasah dapat memantau seluruh aktivitas sekolah seperti jurnal guru, presensi guru dan siswa, kegiatan teknis, serta data kunjungan tamu dari Aplikasi Buku Tamu.

Pelaporan bulanan umumnya disusun oleh operator sekolah dalam bentuk file digital. Dalam beberapa situasi, laporan tersebut dicetak menjadi dokumen fisik untuk keperluan arsip. Hasil laporan kemudian diserahkan kepada Kepala Tata Usaha Bapak Arif Rusdi lalu Kepala Tata Usaha menyerahkan laporan tersebut ke Kepala Madrasah, Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah. Kepala Tata Usaha, Bapak Arif Rusdi, untuk ditinjau sebagai bahan evaluasi bulanan. Hal ini dinyatakan oleh Kepala Madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah:

“Pelaporan tetap harus ada setiap bulan. Walaupun saya sebenarnya sudah bisa memantau semua kegiatan lewat Smart TV, tapi laporan itu penting sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi.

Biasanya operator menyerahkan laporan dalam bentuk file, dan kadang juga dicetak untuk arsip madrasah”.¹³²

Dinyatakan juga oleh Kepala Tata Usaha Bapak Arif Rusdi yaitu:

“Untuk laporan bulanan dari aplikasi, operator yang menyusunnya. Laporan itu nanti direkap, kemudian diserahkan kepada saya dan juga ke Ibu Kepala. Walaupun datanya sudah masuk otomatis, laporan tetap dibutuhkan supaya ada catatan resmi setiap bulannya. Untuk laporan yang diserahkan ke saya, laporan tersebut untuk ditinjau sebagai bahan evaluasi bulanan.”¹³³

Dijelaskan juga oleh Petugas Pelayanan Ibu Sri Wahyuni sebagai

berikut:

“Setiap ada tamu itu kan otomatis masuk datanya ke aplikasi. Kemudian nanti di akhir bulan direkap lagi oleh operator. Kami di pelayanan juga mengecek kalau ada data yang dobel atau salah input, supaya laporannya bersih saat diserahkan ke Kepala Sekolah”.¹³⁴

Operator Sekolah yaitu Bapak Nanang Prasetyo juga menyatakan

bahwasannya:

“Laporan bulanan pasti dibuat, Bu. Kadang datanya double, jadi saya bersihkan dulu sebelum direkap. Laporannya biasanya saya buat dalam bentuk file, dan kalau diperlukan saya cetak. Laporan itu saya serahkan ke Kepala Sekolah dan Kepala TU”.¹³⁵

Berdasarkan keterangan dari seluruh narasumber, dapat disimpulkan bahwa proses pelaporan hasil pengawasan di MTsN 8 Banyuwangi telah berjalan secara sistematis dan sesuai prinsip manajemen pengawasan. Meskipun sistem digital seperti Smart TV dan SIMM telah menyediakan informasi yang dapat dipantau secara real time, pelaporan tetap dilaksanakan sebagai bentuk dokumentasi formal.

¹³² Sri Endah Zulaikahtul Kharimah, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 29 September 2025.

¹³³ Arif Rusdi, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

¹³⁴ Sri Wahyuni, iwanwancara oleh peneliti, Banyuwangi, 20 Oktober 2025.

¹³⁵ Nanang Prasetyo, diwawancara oleh peneliti, Banyuwangi, 14 Oktober 2025.

Pelaporan dilakukan secara berjenjang, dimulai dari operator yang mengolah dan merekap data kunjungan tamu, termasuk melakukan pengecekan terhadap potensi double data untuk menjamin keakuratan laporan. Petugas pelayanan turut berperan dalam memastikan data yang masuk ke aplikasi sesuai dengan fakta di lapangan.

Kepala Tata Usaha memeriksa laporan tersebut sebagai bagian dari tugas administrasi dan dibuat untuk bahan evaluasi setiap bulan, sedangkan Kepala Madrasah menerima laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelayanan yang telah berlangsung selama satu bulan. Dengan demikian, alur pelaporan membentuk rantai pengawasan yang terstruktur, yaitu: Operator, Kepala TU, Kepala Madrasah.¹³⁶

Hal ini menunjukkan bahwa pelaporan hasil pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai dokumen formal, tetapi juga menjadi dasar dalam menilai kinerja pelayanan administrasi dan melakukan evaluasi perbaikan di bulan berikutnya.

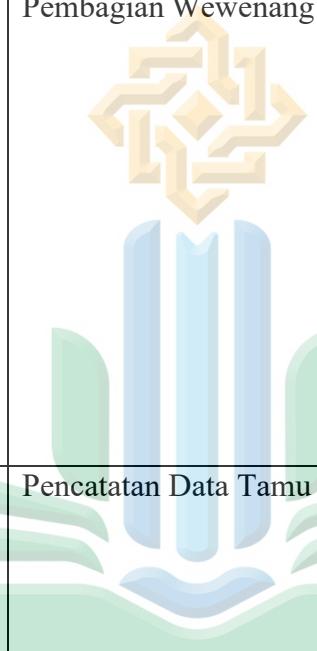
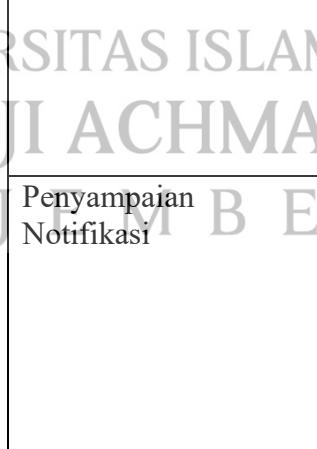
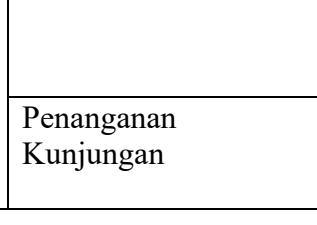
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHIMAD SIDDIQ

Table 4.4

Fokus	Indikator	Temuan
Perencanaan	Pendefinisian Tujuan	Pendefinisian tujuan tercantum dalam SK Kepala Madrasah serta kerja sama resmi dengan PT Digital Solusindo Group (Digital School.id). Tujuan utamanya adalah meningkatkan efektivitas, ketertiban, dan akurasi pelayanan tamu melalui penggunaan Aplikasi Buku

¹³⁶ Observasi di MTsN 8 Banyuwangi, 8 Oktober 2025.

Fokus	Indikator	Temuan
		Tamu berbasis digital yang terintegrasi dengan SIMM.
	Penetapan Strategi	Kepala Madrasah menetapkan strategi digitalisasi dengan menerbitkan SK pembentukan Tim Digitalisasi Madrasah. Strategi ini mencakup penunjukan SDM pengelola digital, penguatan sarana prasarana, serta penetapan arah layanan tamu menuju sistem yang modern, cepat, dan efektif melalui penerapan aplikasi digital.
	Pengembangan Rencana Untuk Mengkoordinasikan Kegiatan	Pengembangan rencana diwujudkan melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Tamu oleh Kepala Tata Usaha yang berfungsi sebagai pedoman alur pelayanan digital. SOP mengatur proses pencatatan, notifikasi, verifikasi data, dan pelayanan tamu secara terstandar sesuai prosedur digital yang diterapkan madrasah.
Pengorganisasian	Pembentukan Struktur	Struktur organisasi pelayanan tamu dibentuk melalui SK Kepala madrasah, yang mengatur posisi Kepala Madrasah sebagai pengarah, Kepala TU sebagai penanggung jawab, operator sebagai super admin digital, serta petugas pelayanan sebagai pelaksana teknis pelayanan tamu melalui aplikasi.
	Penugasan Petugas Pelayanan	Penugasan diberikan secara jelas melalui SK, di mana Ibu Sri Wahyuni ditetapkan

Fokus	Indikator	Temuan
		sebagai petugas pelayanan yang bertugas mendampingi tamu, mengarahkan pengisian data, memastikan penerapan SOP, dan mengoordinasikan tamu sampai bertemu pihak yang dituju.
	Pembagian Wewenang 	Wewenang dibagi sebagai berikut: Kepala Madrasah sebagai pengawas dan penentu kebijakan; Kepala TU sebagai pengendali administrasi dan penyusun SOP; operator (Nanang Prasetyo) sebagai pengelola seluruh sistem digital dan validasi data; petugas pelayanan sebagai pelaksana front office dalam penerapan aplikasi Buku Tamu.
Pelaksanaan 	Pencatatan Data Tamu 	Proses pencatatan dilakukan melalui Aplikasi Buku Tamu yang menampilkan dashboard pengisian data lengkap (nama tamu, instansi, keperluan, jumlah orang, pilihan pihak yang dituju, dan foto tamu). Data otomatis tersimpan di SIMM dan menjadi arsip digital pelayanan tamu.
	Penyampaian Notifikasi 	Setelah data diinput, aplikasi secara otomatis mengirimkan notifikasi WhatsApp yang berisi data tamu dan fotonya kepada pihak yang dituju, Kepala Madrasah, dan operator. Notifikasi memastikan pelayanan cepat tanpa pemanggilan manual.
	Penanganan Kunjungan	Petugas pelayanan mengarahkan tamu menunggu di ruang

Fokus	Indikator	Temuan
		pelayanan hingga pihak yang dituju datang. Operator memantau data dan notifikasi, sedangkan Kepala TU menegaskan bahwa petugas harus memastikan tamu benar-benar bertemu pihak yang dituju. Penanganan kunjungan menjadi cerminan mutu pelayanan.
Pengawasan	Pemantauan Kinerja Petugas	Pemantauan dilakukan melalui Smart TV di ruang Kepala Madrasah yang terhubung ke SIMM. Kepala Madrasah dapat memonitor seluruh aktivitas digital sekolah, termasuk pelayanan tamu, tanpa harus mengecek manual ke tiap unit kerja.
	Evaluasi Layanan	Evaluasi dilakukan sebulan sekali oleh Kepala Madrasah, Kepala TU, operator, dan petugas pelayanan. Evaluasi mencakup ketepatan data, kendala teknis aplikasi, kesalahan input, serta kualitas pelayanan. Hasil evaluasi menjadi dasar perbaikan layanan.
	Pelaporan Hasil Pengawasan	Pelaporan dilakukan berupa file digital atau cetak yang disusun oleh operator setiap bulan dan diserahkan kepada Kepala Madrasah. Meskipun Kepala Madrasah dapat memantau langsung dari Smart TV dan WhatsApp, laporan formal tetap dibuat untuk arsip dan dokumentasi pengawasan.

C. Pembahasan Temuan

Pembahasan temuan ini merupakan gagasan peneliti mengenai data temuan-temuan oleh peneliti ketika di lapangan. Data-data tersebut akan dibahas dan dikaitkan dengan teori yang ada, berikut pembahasannya mengenai Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi:

1. Perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, operator madrasah, dan petugas pelayanan tamu, perencanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi menunjukkan bahwa proses perencanaan dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan kebutuhan lembaga sebagai madrasah digital. Kepala Madrasah menjelaskan bahwa pengembangan aplikasi ini merupakan bagian dari program digitalisasi madrasah, sehingga tahap awal perencanaan diarahkan pada bekerja sama dengan perusahaan digital untuk membangun sistem pelayanan tamu yang efektif. Hal tersebut diperkuat dengan adanya SK kerja sama dan SK Tim Digitalisasi yang ditunjukkan langsung kepada peneliti saat observasi, menunjukkan bahwa perencanaan dilakukan melalui dokumentasi formal dan persiapan yang matang.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa perencanaan dimulai dari penetapan tujuan, yaitu meningkatkan efektivitas pelayanan tamu dan

kertiban administrasi melalui sistem digital. Kepala TU dan petugas pelayanan juga menyampaikan bahwa tujuan utama aplikasi tersebut adalah mempermudah proses kerja, mempercepat pendataan, dan menyediakan data yang lebih akurat. Peneliti sendiri merasakan kemudahan tersebut ketika melakukan observasi langsung sebagai tamu yang dilayani menggunakan aplikasi. Tujuan yang ditetapkan ini sejalan dengan konsep perencanaan menurut George R. Terry yang menekankan bahwa perencanaan harus diawali dengan penetapan tujuan yang jelas dan dapat dicapai.

Selain tujuan, proses perencanaan juga mencakup penetapan strategi. Dalam wawancara, Kepala Madrasah menyampaikan bahwa penunjukan Tim Digitalisasi melalui SK merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa proses digitalisasi berjalan sesuai harapan. Kepala TU, operator, dan petugas pelayanan menguatkan bahwa penetapan struktur dan penunjukan petugas digital merupakan strategi awal untuk memastikan pelayanan tamu dapat berjalan lancar. Langkah tersebut sesuai dengan pandangan James A.F. Stoner yang menyatakan bahwa perencanaan mencakup strategi untuk menentukan sumber daya dan langkah-langkah yang sesuai untuk mencapai tujuan organisasi.

Indikator berikutnya dalam perencanaan adalah penyusunan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan, salah satunya melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kepala TU menyampaikan bahwa ia bertanggung jawab menyusun SOP pelayanan tamu melalui aplikasi, dan peneliti melihat langsung dokumen SOP tersebut di kantor Tata Usaha. SOP

berfungsi untuk mengatur alur pelayanan, mulai dari pencatatan tamu, penyampaian notifikasi, hingga penanganan kunjungan. Penyusunan SOP ini memperlihatkan adanya upaya untuk memastikan setiap kegiatan pelayanan memiliki pedoman yang jelas dan terstandar, sesuai dengan pemikiran Henry Fayol bahwa perencanaan harus memberikan arah berupa pedoman kerja agar kegiatan dapat berjalan secara efektif.

Secara keseluruhan, perencanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi di MTsN 8 Banyuwangi telah memenuhi tiga indikator utama: penetapan tujuan, penetapan strategi, serta penyusunan rencana berupa SOP sebagai pedoman koordinasi kegiatan. Ketiga indikator tersebut selaras dengan teori Terry, Fayol, dan Stoner, yang sama-sama menekankan bahwa perencanaan harus dimulai dari tujuan, dijalankan dengan strategi yang tepat, dan didukung rencana operasional yang jelas. Perbedaannya terletak pada detail tujuan di mana tujuan yang tercantum dalam SK masih bersifat umum dan tidak merinci target jangka pendek maupun jangka panjang sebagaimana disarankan Stoner dan Fayol. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan menunjukkan bahwa tujuan tersebut diterjemahkan secara efektif melalui penerapan aplikasi dan SOP yang sudah berjalan.

2. Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi

Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengorganisasian pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu dilakukan dengan menetapkan struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas di lingkungan

Tata Usaha. Kepala Madrasah menjelaskan bahwa pengelolaan digital sepenuhnya diserahkan kepada operator, sedangkan penentuan petugas pelayanan dilakukan oleh Kepala TU. Observasi peneliti terhadap dokumen struktur organisasi dan pembagian tugas memperkuat informasi tersebut, menunjukkan bahwa setiap pegawai telah diberikan tanggung jawab sesuai dengan perannya.

Proses pembentukan struktur organisasi menjadi dasar dalam pengorganisasian, karena dari struktur tersebut Kepala TU dapat mengatur siapa yang bertugas pada bagian pelayanan, digitalisasi, maupun administrasi lainnya. Kepala TU menjelaskan bahwa pemilihan petugas dilakukan dengan mempertimbangkan kemampuan dan kecocokan pegawai. Petugas pelayanan yang peneliti wawancara juga membenarkan bahwa ia ditugaskan secara langsung berdasarkan keputusan Kepala TU. Temuan ini mencerminkan konsep organisasi menurut Terry dan Stoner bahwa pembentukan struktur organisasi diperlukan agar setiap anggota mengetahui posisi, hubungan kerja, serta tanggung jawab masing-masing.

Selain struktur, pembagian tugas merupakan indikator penting dalam pengorganisasian. Berdasarkan dokumen pembagian tugas yang ditunjukkan Kepala TU, pembagian tugas telah disusun dalam bentuk formal. Operator bertanggung jawab pada aspek sistem digital, petugas pelayanan mengurus layanan tamu secara langsung, dan Kepala TU mengoordinasikan keseluruhan kegiatan administrasi. Observasi peneliti terhadap proses pelayanan harian memperlihatkan bahwa pembagian tugas tersebut

diterapkan secara konsisten, di mana petugas pelayanan menangani tamu langsung dan operator berfokus pada pengelolaan data. Hal ini sesuai dengan teori Fayol yang menekankan pembagian kerja sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan keteraturan pelayanan.

Indikator lainnya adalah pembagian wewenang. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala Madrasah memiliki wewenang menetapkan kebijakan, Kepala TU memiliki wewenang teknis dalam mengatur tugas pelayanan, operator berwenang mengelola digital madrasah, sedangkan petugas pelayanan berwenang melayani tamu yang datang dan mengarahkan prosedur pelayanan. Observasi peneliti juga memperlihatkan alur wewenang yang jelas, di mana petugas pelayanan tidak mengambil keputusan di luar tugasnya dan operator tetap fokus pada urusan digital tanpa mencampuri fungsi pelayanan langsung. Hal ini sejalan dengan teori Stoner yang menyatakan bahwa pengorganisasian harus mencakup pembagian wewenang agar tidak terjadi tumpang tindih tugas.

Secara keseluruhan, pengorganisasian pelayanan administrasi di MTsN 8 Banyuwangi telah berjalan sesuai indikator teori manajemen, yaitu pembentukan struktur, pembagian tugas, dan pembagian wewenang. Ketiganya juga selaras dengan pandangan Terry, Fayol, dan Stoner mengenai pentingnya struktur dan kejelasan tugas untuk memastikan pelayanan berjalan efektif. Perbedaan muncul pada aspek koordinasi, karena meskipun pembagian wewenang sudah jelas, masih terdapat beberapa kendala

komunikasi di lapangan misalnya keterlambatan respons dari pihak yang dituju yang menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi antarunit.

3. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan telah dilakukan dengan memanfaatkan sistem digital untuk mempermudah proses pencatatan, penyampaian informasi, dan penanganan tamu. Pelaksanaan ini melibatkan petugas pelayanan sebagai pelaksana utama, operator sebagai pengelola sistem, Kepala TU sebagai pengarah teknis, serta Kepala Madrasah sebagai penanggung jawab tertinggi. Secara umum, pelaksanaan mencakup tiga indikator utama: pencatatan data tamu, penyampaian notifikasi kepada pihak yang dituju, dan penanganan kunjungan. Ketiganya berjalan cukup baik, namun berdasarkan temuan lapangan masih terdapat beberapa kendala yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Indikator pertama adalah pencatatan data tamu. Berdasarkan penjelasan petugas pelayanan, setiap tamu yang datang langsung diarahkan untuk mengisi data kunjungan melalui aplikasi. Petugas memastikan bahwa identitas, keperluan, dan pihak yang dituju tercatat lengkap. Observasi peneliti memperlihatkan bahwa proses ini berjalan cepat dan responsif, karena aplikasi sudah dirancang untuk langsung menyimpan data ke dalam sistem SIMM. Operator madrasah menjelaskan bahwa ia memantau hasil

input setiap hari untuk memastikan tidak ada kesalahan, kekurangan data, atau input ganda. Proses pencatatan ini sesuai dengan konsep pelaksanaan menurut George R. Terry yang menekankan bahwa pelaksanaan harus dilakukan mengikuti rencana dan prosedur yang telah disusun. Penggunaan aplikasi membuat pencatatan lebih teratur dibandingkan metode manual sebelumnya, menunjukkan bahwa pelaksanaan sudah sesuai dengan pedoman yang direncanakan.

Indikator kedua adalah penyampaian notifikasi kepada pihak yang dituju. Temuan lapangan menunjukkan bahwa setelah petugas pelayanan memilih nama pihak yang dituju dalam aplikasi, sistem langsung mengirimkan notifikasi otomatis melalui WhatsApp ke ponsel pihak terkait, Kepala Madrasah, dan operator. Hal ini dibenarkan oleh operator yang menyampaikan bahwa notifikasi terkirim secara real time setiap kali ada tamu baru. Observasi peneliti memperlihatkan bahwa notifikasi benar-benar muncul di ponsel pihak yang dituju tidak lama setelah pencatatan dilakukan.

Pelaksanaan notifikasi otomatis ini memperlihatkan adanya upaya efisiensi dalam pelayanan sebagaimana dianjurkan oleh Stoner, yang menjelaskan bahwa pelaksanaan harus memanfaatkan teknologi dan strategi agar kegiatan lebih efektif. Pengiriman notifikasi otomatis juga mendukung prinsip Fayol bahwa pelaksanaan harus mengikuti alur yang jelas dan terkoordinasi.

Indikator ketiga adalah penanganan kunjungan. Setelah notifikasi terkirim, petugas pelayanan mengarahkan tamu untuk menunggu hingga pihak yang dituju datang. Petugas pelayanan memastikan bahwa tamu tetap

mendapatkan informasi dan diarahkan dengan sopan selama menunggu. Namun, berdasarkan wawancara dan observasi, ditemukan kendala pada tahap ini. Beberapa tamu mengalami waktu tunggu yang lebih lama karena pihak yang dituju tidak segera merespons notifikasi WhatsApp. Hal ini disebabkan oleh kondisi pegawai yang sering tidak memegang ponsel saat bekerja, sedang mengajar, atau sedang sibuk. Kepala TU mengakui bahwa meskipun aplikasi membantu mempercepat penyampaian notifikasi, pengelolaan tindak lanjut tetap membutuhkan kedisiplinan manusia. Permasalahan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara sistem yang direncanakan dengan praktik di lapangan, di mana teknologi sudah berjalan baik, tetapi respons pegawai belum konsisten.

Jika dikaitkan dengan teori Terry, Fayol, dan Stoner, pelaksanaan di MTsN 8 Banyuwangi sudah sesuai dalam hal alur kerja, efektivitas proses, dan penggunaan teknologi. Ketiganya menekankan bahwa pelaksanaan harus mengikuti rencana yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh orang yang tepat.

Namun, perbedaan muncul pada aspek kontrol respons pegawai. Menurut teori, pelaksanaan harus berlangsung sesuai tujuan tanpa hambatan berarti, tetapi hasil penelitian menunjukkan masih ada keterlambatan respons dari pihak yang dituju, sehingga mengurangi efektivitas pelayanan langsung. Dengan demikian, meskipun sistem pelaksanaan sudah berjalan baik, konsistensi pelaksana masih perlu ditingkatkan melalui penguatan koordinasi dan kedisiplinan komunikasi internal.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan administrasi melalui aplikasi telah menerapkan pencatatan digital yang rapi, penyampaian notifikasi yang cepat. Oleh karena itu, meskipun pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi Buku Tamu sudah berjalan dengan baik dan jauh lebih modern, masih terdapat kendala dalam tindak lanjut kepada tamu. Tamu yang menunggu terlalu lama, kurangnya informasi lanjutan, serta pihak yang dituju tidak *standby* memegang ponsel menjadi catatan penting dalam pelaksanaan pelayanan ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa teknologi memang sangat membantu, tetapi tetap membutuhkan kedisiplinan, kesigapan, dan pengarahan informasi selanjutnya, agar pelaksanaan pelayanan benar-benar maksimal.

4. Pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pengawasan terhadap pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi dilakukan melalui mekanisme pelaporan, pengecekan berkala, serta evaluasi bulanan. Pengawasan ini tidak dilakukan secara langsung setiap hari, tetapi melalui alur pelaporan yang dimulai dari operator, kemudian diteruskan kepada Kepala Tata Usaha, dan pada tahap akhir disampaikan kepada Kepala Madrasah. Meskipun bentuk pengawasan ini tidak dilakukan secara langsung di ruang pelayanan, mekanisme tersebut tetap menjadi upaya madrasah untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi berjalan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Pengawasan pertama dilakukan oleh operator madrasah sebagai pihak yang mengelola Aplikasi Buku Tamu. Dari hasil wawancara, operator menjelaskan bahwa ia secara rutin memeriksa setiap data tamu yang masuk, memastikan tidak ada kesalahan input, serta mencatat temuan atau kendala yang terjadi selama proses pelayanan. Operator juga bertanggung jawab menyusun laporan bulanan yang berisi rekap kunjungan tamu, jumlah kunjungan, dan kendala yang muncul dalam penggunaan aplikasi. Dokumen laporan tersebut kemudian disampaikan kepada Kepala Tata Usaha sebagai bahan evaluasi. Peran operator ini menunjukkan bahwa pengawasan teknis dilakukan dari dalam sistem, dan menjadi sumber utama informasi mengenai pelaksanaan pelayanan. Temuan ini selaras dengan pandangan Terry, Fayol, dan Stoner bahwa pengawasan memerlukan data yang akurat dan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi agar kegiatan dapat diperbaiki apabila ditemukan kendala.

Tahap pengawasan berikutnya dilakukan oleh Kepala Tata Usaha. Berdasarkan hasil wawancara, Kepala TU tidak melakukan pengawasan langsung terhadap penggunaan aplikasi di lapangan, tetapi melakukan pengawasan melalui laporan bulanan yang disusun oleh operator. Setiap laporan yang diterima akan diperiksa, kemudian Kepala TU menanyakan kepada operator maupun petugas pelayanan apakah terdapat keluhan, keterlambatan pelayanan, atau kendala teknis selama periode tersebut. Proses ini menjadi bentuk pengawasan tidak langsung yang berorientasi pada evaluasi hasil. Jika ditemukan permasalahan seperti tamu yang menunggu

terlalu lama atau adanya notifikasi yang tidak segera ditindaklanjuti, maka Kepala TU akan memberikan arahan perbaikan kepada petugas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan konsep pengawasan menurut Terry, Fayol, dan Stoner yang menyatakan bahwa pengawasan bertujuan memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai standar, sekalipun dilakukan melalui laporan atau alat bantu lain.

Pengawasan terakhir berada pada tingkat Kepala Madrasah. Dari wawancara dengan Kepala Madrasah, diketahui bahwa beliau tidak memantau langsung pelayanan secara harian karena pelaksanaan sudah terbantu oleh adanya Smart TV yang menampilkan data tamu secara real-time di ruang pelayanan. Kepala Madrasah menerima laporan dari Kepala TU setiap bulan sebagai bahan penilaian dan memastikan bahwa pelayanan administrasi tetap berjalan sesuai prosedur. Dengan menerima laporan evaluasi tersebut, Kepala Madrasah dapat mengetahui jumlah kunjungan, kecepatan pelayanan, serta kendala yang terjadi, meskipun tidak memantau langsung di lapangan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa pengawasan pada tingkat pimpinan dilakukan melalui monitoring data dan evaluasi laporan, bukan melalui supervisi langsung setiap hari.

Selain pengawasan melalui laporan, petugas pelayanan tamu juga berperan dalam pengawasan operasional harian. Dari hasil observasi, petugas pelayanan secara langsung mengetahui kondisi lapangan, termasuk apabila terjadi keterlambatan tindak lanjut dari pihak yang dituju. Dalam beberapa kasus, petugas pelayanan menyampaikan keluhan langsung kepada operator

atau Kepala TU agar menjadi catatan untuk evaluasi bulanan. Kehadiran petugas pelayanan sebagai pengawas harian sangat penting karena mereka yang melihat dan mengetahui langsung kualitas pelayanan yang dirasakan tamu. Ini memperlihatkan bahwa pengawasan tidak hanya berasal dari pimpinan, tetapi juga dari pegawai yang bertugas di garis depan.

Secara keseluruhan, pengawasan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di MTsN 8 Banyuwangi telah dilaksanakan melalui alur pelaporan dan evaluasi berjenjang. Operator melakukan kontrol teknis dan penyusunan laporan, Kepala TU mengevaluasi laporan tersebut dan menindaklanjuti keluhan, sementara Kepala Madrasah melakukan pengawasan melalui laporan akhir. Meskipun pengawasan sudah berjalan, temuan di lapangan menunjukkan bahwa beberapa kendala tetap terjadi, terutama dalam hal keterlambatan respons pihak yang dituju. Hal ini menjadi catatan penting bahwa pengawasan perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kedisiplinan pegawai dalam menindaklanjuti tamu yang datang. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengawasan tidak hanya ditentukan oleh adanya laporan, tetapi juga oleh konsistensi seluruh pegawai dalam mengikuti prosedur dan memperbaiki kekurangan dalam pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian serta analisi data dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perencanaan, madrasah telah menetapkan tujuan tersebut diwujudkan melalui kerja sama dengan perusahaan Digital School.Id, pembentukan Tim Digitalisasi, dan penyusunan SOP pelayanan tamu. Ketiga langkah ini menunjukkan bahwa perencanaan dilakukan secara sistematis sesuai teori, meskipun tujuan dalam SK masih bersifat umum dan belum merinci target jangka panjang secara spesifik.
2. Pengorganisasian pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi dilakukan melalui pembentukan struktur organisasi oleh Kepala Madrasah dan pengaturan teknis serta pembagian tugas oleh Kepala Tata Usaha. Kejelasan peran dan wewenang ini memastikan pelayanan tamu berjalan terarah dan efektif.
3. Pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi Buku Tamu telah mempercepat pencatatan, menyediakan data yang rapi, serta mempermudah notifikasi dan penanganan kunjungan. Namun, efektivitas layanan belum optimal karena masih terdapat keterlambatan tindak lanjut akibat kurangnya respons pihak yang dituju, sehingga pelayanan tamu bergantung pada kedisiplinan dan responsivitas pegawai.

4. Pengawasan pelayanan administrasi dilakukan secara berjenjang melalui pemantauan Kepala Madrasah, laporan digital operator, dan evaluasi bulanan bersama Kepala TU. Pengawasan ini memastikan pelayanan berjalan sesuai SOP dan data tercatat akurat, namun belum sepenuhnya mengatasi keterlambatan respon, sehingga kedisiplinan dan koordinasi internal masih perlu diperkuat.

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang mungkin bisa berguna dan bermanfaat:

1. Kepala Madrasah

Kepala Madrasah disarankan memperkuat kebijakan mengenai kedisiplinan dalam menindaklanjuti informasi kedatangan tamu yang sudah diterima melalui aplikasi. Meskipun notifikasi telah diterima oleh pihak terkait, temuan penelitian menunjukkan bahwa tindak lanjut sering terhambat karena pegawai tidak segera merespons akibat sedang bekerja atau tidak memantau ponsel. Oleh karena itu, diperlukan arahan rutin kepada seluruh pegawai agar lebih sigap dalam merespons kedatangan tamu dan menjaga alur pelayanan tetap cepat dan tepat.

2. Untuk Kepala Tata Usaha

Kepala Tata Usaha diharapkan meningkatkan koordinasi teknis dengan pegawai yang sering menjadi tujuan tamu. Ketika pihak yang dituju sedang sibuk bekerja dan tidak dapat segera menindaklanjuti notifikasi, perlu dilakukan langkah alternatif, seperti menghubungi langsung pegawai tersebut

atau menugaskan petugas pelayanan untuk memastikan keadaan di lapangan.

Langkah ini penting untuk memastikan bahwa tamu tidak menunggu terlalu lama tanpa kejelasan, meskipun notifikasi sudah diterima secara otomatis.

3. Untuk Operator Madrasah

Operator disarankan tetap menjaga ketelitian dalam pengecekan dan pengelolaan data aplikasi, namun juga dapat membantu Kepala TU dengan memberikan laporan singkat terkait pola keterlambatan respons pegawai. Informasi tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan.

Meskipun operator bukan pihak yang menangani tamu secara langsung, kontribusi operator dalam mengamati pola respons dapat mendukung peningkatan kualitas tindak lanjut pelayanan.

4. Untuk Petugas Pelayanan Tamu

Petugas pelayanan diharapkan lebih proaktif dalam memastikan tindak lanjut ketika tamu menunggu terlalu lama. Apabila pihak yang dituju tidak segera datang meskipun notifikasi telah diterima, petugas perlu mengonfirmasi kembali melalui Kepala TU atau menghubungi pihak terkait secara langsung. Selain itu, memberikan penjelasan yang jelas kepada tamu jika terdapat kendala mengenai alasan keterlambatan sangat penting agar tamu tetap merasa dihargai dan terlayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aknuranda Ismiarta and Sabiilarasyad Firdha, "Pembangunan aplikasi buku tamu berbasis web, studi kasus pada Sekretariat DPRD Sidoarjo." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 7.4, 2023: 1543-1548, <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12535>.
- Annur Saipul, Metode Penelitian Pendidikan, Palembang: Grafika Telindo Press, 2008.
- Azizah Kaviyatun, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Bondowoso*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Bunu Vince, *Latar Blakang George R. Terry*, on Mar 02, 2022, <https://www.scribd.com/document/562052966/LATAR-BLAKANG-George-R-Terry>.
- Candarrini Mujiati, Asmah Nur Siti, Sibarani Sariayu, Utami Puji Tri Wulan, Putra Virdinarti Lisa, "Implementation Of Education Management Functions In Elementary Schools In Indonesia," *7th International Conference on Learning Innovation and Quality Education (ICLIQE 2023)*, Atlantis Press, 2024, 585-593, [10.2991/978-2-38476-301-6_56](https://doi.org/10.2991/978-2-38476-301-6_56).
- Choiri Miftachul Moh., Sidiq Umar, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: Nata karya, 2019
- Dalafranka Leandry Muhammad, Ahmad and Nurudin, "Rancang Bangun Buku Tamu Berbasis Web Pada Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan." *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains*. Vol. 1. No. 1. 2023, 146, <https://prosiding.seminars.id/prosainteks/article/view/56>.
- Dewi Shinta Reni, Prihatin Endang Apriatni, *Buku Ajar: Azas-Azas Manajemen*, Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2021.
- Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020.
- Hariyadi Slamet, Fithriyah Aidah Eviy, *Pengelolaan Administrasi Sekolah Secara Sistematis Sebagai Upaya Keberhasilan Pendidikan*, 6. 1, 2016, 40-45, <https://doi.org/10.55129/jp.v6i1.318>.
- Hutagalung Aini Nur, Josi Ahmat, Naela Ana, Nurhayati, "Rancang bangun aplikasi penjualan dan pembelian barang pada koperasi kartika samara grawira prabumulih." *Jurnal Teknologi Dan Informasi* 7.2, 2017, 13-24, <https://doi.org/10.34010/jati.v7i2.490>.

Ikhsan Muhammad, Aruna Jamilah Nur, Surya Kherina, and Ningsih, "Aplikasi buku tamu menggunakan fitur kamera dan Ajax berbasis website pada Kantor Dispora Kota Medan." *SITEk, Jurnal Sains, Informasi dan Teknologi*, 1.3, 2022, 94-95, <https://jurnal.insanciptamedan.or.id/index.php/sitek/article/view/75>.

Januar Ardhana, Mahardhani, "Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 5.2, 2021: 137-155, <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v5i2.3522>.

Junaris Imam, Chotimah Chusnul, Malik Maulana Wildan, "Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Layanan Administrasi di Sekolah." *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2.3 2024, 173-185, <https://doi.org/10.37348/aksi.v2i3.446>.

Kadek, Syamsiah, dan dkk, *Buku Ajar Pengantar Manajemen*, Jambi:PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

Karim Abdul, Munir Akhmad, Manajemen Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi di Madrasah Aliyah Wahid Hasyim Balung, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7.2, 2022, 64, <https://doi.org/10.35719/leaderia.v3i2.211>.

Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. *Permendikbudristek No. 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan*. Jakarta: Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 677.

Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta: Kemenag RI, 2019.

Kusumastuti, Adhi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Pressindo, 2019.

Masitoh Imas, *Perancangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Microsoft Access di SMK Bina Wisata Lembang*, Skripsi S1, Universitas Pendidikan Indonesia, 2024.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Nazula Firdaus Muhammad, *Aplikasi Buku Tamu, Jadwal Kunjungan Sekolah, dan Event Berbasis Web pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Banjarbaru*, Skripsi, Universitas Islam Kalimantan MAB, 2023.

Oktian Eko Yustus, Rahmawati Titasari, Soedargo Octadianto Saputra David, Basatha Rizky, "Pengembangan aplikasi buku tamu berbasis web pada SD XYZ." *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia* 3.7, 2023, 279-288, <https://doi.org/10.52436/1.jpti.312>.

P. S, Malayu, Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, ed. revisi Jakarta: Bumi Aksara, 2016.

Pegadaian Sahabat, *Wirausaha: Pengertian Administrasi, Tujuan, Ciri-Ciri, dan Contohnya*, 07 Maret, 2025, <https://sahabat.pegadaian.co.id/artikel/wirausaha/administrasi-adalah>.

Purba, A Ramen, Harianja Krismanto Joko, Salamun, Karwanto, Cecep H Avicenna Akbar, Saputro Catur Nugroho Agung, Salim Agus Nur Rosadi Tahrir, Subakti Hani, Widayastuti Ana, Panggabean Suvriadi, Pengantar Manajemen Pendidikan, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022.

Ruky S Achmad, *Organizing For Result: Merancang Struktur Organisasi Sebuah Perusahaan Untuk Hasil yang Efektif dan Efisien*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2022.

Saiful Muhammad, Husnatun, and Jamila, "Sistem Informasi Buku Tamu Kantor Desa Aikmel Timur Berbasis Web." *Jurnal PRINTER: Jurnal Pengembangan Rekayasa Informatika dan Komputer* 2.2, 2024, 119-127, <https://doi.org/10.29408/jprinter.v2i2.28714>.

Saldana dan Huberman Miles, *Qualitative Data Analysis*, America: SAGE Publication, 2014.

Saldana J. & Huberman Michael A., Miles B Matthew, Miles, Qualitative data analysis, London: Sage Published, 2014.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah tentang UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 195.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. *UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.

Spradley Price James, *Participant Observation*, New York: Holt, Rinehart and Winston, 1980.

Subhan Muhamad, Kurniawan Bambang, Silmi Nizamuddin, *Perencanaan Dalam Ilmu Pengantar Manajemen*, 2. 1, 2024, 1, <https://doi.org/10.55606/jsr.v2i1.1899>.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Widayanti Dwi Febi, Wahyu Eny, and Suryanti, "Character Building Management WithThe Concept Of Love." *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16.4, 2018, 630-636, <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.09>.



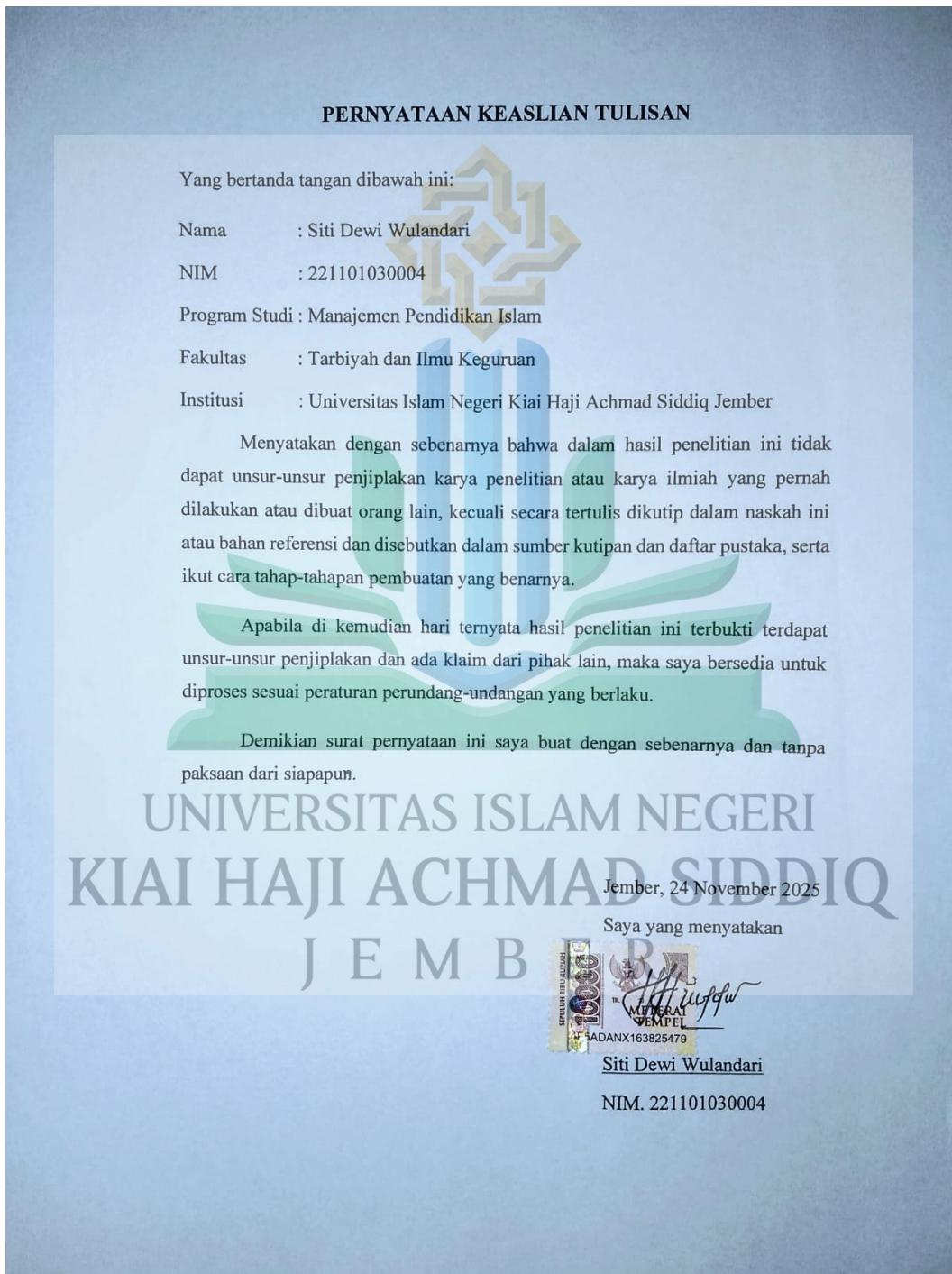
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran. 1 Pernyataan Keaslian Tulisan

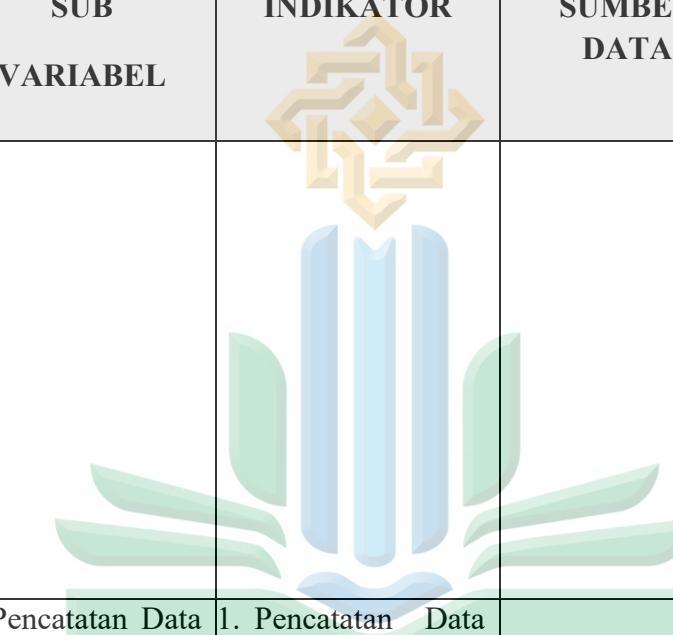


Lampiran. 2 Matriks Penelitian**MATRIKS PENELITIAN**

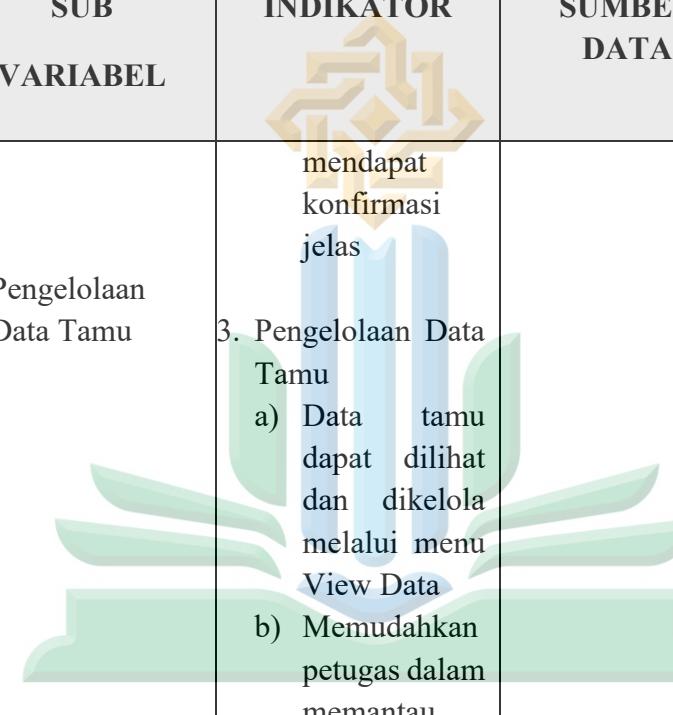
NAMA : SITI DEWI WULANDARI
NIM : 221101030004
PRODI : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanwiyah Negeri 8 Banyuwangi	1. Manajemen Pelayanan Administrasi	1. Perencanaan Rencana untuk Mengkoordinasikan Kegiatan	1. Perencanaan a. pendefinisan tujuan b. penetapan strategi c. Pengembangan Rencana untuk Mengkoordinasikan Kegiatan	1. Informan: a. Kepala Madrasah b. Kepala Tata Usaha c. Operator	1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif Deskriptif. 2. Jenis Penelitian: <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)	1. Bagaimana Perencanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanwiyah Negeri 8 Banyuwangi

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
		3. Pelaksanaan 4. Pengawasan	b) Penugasan Petugas Pelayanan c) Pembagian Wewenang 3. Pelaksanaan a) Pencatatan Data Tamu b) Penyampaian Notifikasi c) Penanganan Kunjungan 4. Pengawasan a) Pemantauan Kinerja Petugas b) Evaluasi Layanan c) Pelaporan Hasil Pengawasan		MTsN 8 Banyuwangi 4. Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara, Dokumentasi 5. Analisi Data: a. Kondensi Data b. Penyajian Data c. Penarikan Simpulan/ Verifikasi 6. Keabsahan Data:	2. Bagaimana Pengorganisasi Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanwiyah Negeri 8 Banyuwangi 3. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
					<ul style="list-style-type: none"> a. Trianggulasi Sumber b. Trianggulasi Teknik 	<p>Buku Tamu di Madrasah Tsanwiyah Negeri 8 Banyuwangi</p> <p>4. Bagaimana Pengawasan Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanwiyah Negeri 8 Banyuwangi</p>
4. Aplikasi Buku Tamu	1. Pencatatan Data Tamu	1. Pencatatan Data Tamu a) Petugas mencatat identitas tamu melalui aplikasi (nama, instansi,				

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
		2. Penyampaian Informasi dan Notifikasi	<p>alamat, tujuan, keperluan)</p> <p>b) Data tamu tersimpan rapi dan mengurangi risiko kehilangan data</p> <p>2. Penyampaian Informasi dan Notifikasi</p> <p>a) Aplikasi pengiriman notifikasi kepada pihak yang dituju</p> <p>b) Petugas dapat memastikan tamu</p>			

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
		3. Pengelolaan Data Tamu 4. Pembuatan dan Pemanfaatan Laporan	 <p>mendapat konfirmasi jelas</p> <p>3. Pengelolaan Data Tamu</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Data tamu dapat dilihat dan dikelola melalui menu View Data b) Memudahkan petugas dalam memantau riwayat kunjungan <p>4. Pembuatan dan Pemanfaatan Laporan</p>			

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
			<p>a) Aplikasi menyediakan fitur generate laporan kunjungan tamu</p> <p>b) Laporan dapat dicetak atau diunduh untuk mendukung evaluasi pelayanan sekolah</p>			

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Lampiran. 3 Instrumen Observasi

INSTRUMEN OBSERVASI

Nama : Siti Dewi Wulandari

Lokasi : Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

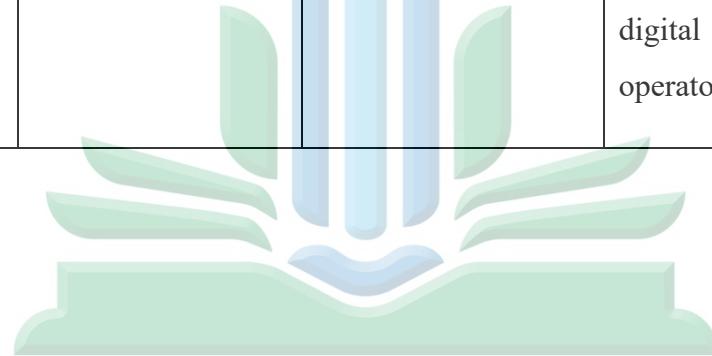
Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek Kegiatan Yang Diamati	Catatan
Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi	Manajemen Pelayanan Administrasi	Perencanaan	Mengamati SK Digitalisasi Madrasah dan wawancara dengan Kepala Madrasah	Mengamati SK Digitalisasi Madrasah dan wawancara dengan Kepala Madrasah	Tujuan aplikasi tercantum dalam SK dan dijelaskan sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan.
		Perencanaan	Mengamati SK Tim Digital dan kerja sama pengembangan aplikasi	Mengamati SK Tim Digital dan kerja sama pengembangan aplikasi	Strategi melalui pembentukan tim

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek Kegiatan Yang Diamati	Catatan
			sama pengembang aplikasi		dan kerja sama digital.
		Perencanaan	Mengamati dokumen SOP pelayanan	Mengamati dokumen SOP pelayanan	SOP digunakan sebagai pedoman alur pelayanan tamu.
		Pengorganisasian	Mengamati SK struktur TU & Tim Digital	Mengamati SK struktur TU & Tim Digital	Struktur organisasi ditetapkan secara formal.
		Pengorganisasian	Wawancara Kepala TU dan petugas pelayanan	Wawancara Kepala TU dan petugas pelayanan	Penugasan berdasarkan kemampuan petugas.
		Pengorganisasian	Observasi alur pelayanan & wawancara pegawai	Observasi alur pelayanan & wawancara pegawai	Wewenang jelas namun ada kendala respons pegawai.

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek Kegiatan Yang Diamati	Catatan
		Pelaksanaan	Observasi kegiatan pelayanan di meja tamu	Observasi kegiatan pelayanan di meja tamu	Petugas membantu tamu mengisi aplikasi.
		Pelaksanaan	Observasi notifikasi WhatsApp dan wawancara operator	Observasi notifikasi WhatsApp dan wawancara operator	Notifikasi masuk dengan baik, kendala pada respons pegawai.
		Pelaksanaan	Mengamati proses penerimaan tamu	Mengamati proses penerimaan tamu	Tamu kadang menunggu lama karena pihak dituju sibuk.
		Pengawasan	Mengamati Smart TV dan wawancara Kepala TU	Mengamati Smart TV dan wawancara Kepala TU	Pemantauan dilakukan namun tidak selalu langsung.

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek Kegiatan Yang Diamati	Catatan
		Pengawasan	Mengamati dokumentasi rapat & wawancara Kepala TU	Mengamati dokumentasi rapat & wawancara Kepala TU	Evaluasi bulanan fokus pada kendala respons pegawai.
		Pengawasan	Mengamati laporan operator dan alur pelaporan	Mengamati laporan operator dan alur pelaporan	Laporan diperiksa Kepala TU sebelum ke Kepala Madrasah.
	Aplikasi Buku Tamu	Pencatatan Data	Input identitas tamu	Observasi pengisian aplikasi oleh tamu dan petugas	Data tersimpan otomatis; beberapa tamu memerlukan bantuan.
		Penyampaian Informasi & Notifikasi	Notifikasi otomatis WhatsApp dan wawancara operator	Observasi WhatsApp dan wawancara operator	Notifikasi selalu masuk, kendala pada tindak lanjut pegawai.

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Objek Kegiatan Yang Diamati	Catatan
		Pengelolaan Data	Pengecekan dan pembaruan data	Mengamati dashboard admin aplikasi	Operator rutin mengecek data agar rapi.
		Pelaporan	Laporan bulanan	Mengamati laporan digital yang dibuat operator	Laporan digunakan sebagai bahan evaluasi internal.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran. 4 Instrumen Wawancara

INSTRUMEN WAWANCARA

1. Kepala Madrasah

a. Fokus 1 (Perencanaan)

- 1) Apa tujuan utama madrasah menerapkan Aplikasi Buku Tamu dalam pelayanan administrasi?
- 2) Strategi apa yang digunakan agar Aplikasi Buku Tamu dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi?
- 3) Bagaimana bentuk koordinasi antara petugas dan pihak terkait dalam pelaksanaan Aplikasi Buku Tamu?

b. Fokus 2 (Pengorganisasian)

- 1) Apakah terdapat struktur organisasi atau tim khusus yang menangani penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
- 2) Siapa saja yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pemeliharaan Aplikasi Buku Tamu?
- 3) Bagaimana pembagian wewenang antara Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan staf dalam penggunaan Aplikasi Buku Tamu?

c. Fokus 3 (Pelaksanaan)

- 1) Bagaimana proses pencatatan data tamu melalui Aplikasi Buku Tamu dilakukan?
- 2) Apakah Aplikasi Buku Tamu dapat secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pihak terkait?

- 3) Bagaimana proses pelayanan terhadap tamu dilakukan melalui Aplikasi Buku Tamu?
- d. Fokus 4 (Pengawasan)

1) Bagaimana cara Kepala Madrasah memantau kinerja petugas dalam menggunakan Aplikasi Buku Tamu?

2) Apakah dilakukan evaluasi terhadap penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
Jika ya, bagaimana hasilnya?

3) Bagaimana bentuk laporan hasil pengawasan terhadap pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu?

2. Kepala Tata Usaha

- a. Fokus 1 (Perencanaan)

1) Apa tujuan utama madrasah menerapkan Aplikasi Buku Tamu dalam pelayanan administrasi?

2) Strategi apa yang digunakan agar Aplikasi Buku Tamu dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi?

3) Bagaimana bentuk koordinasi antara petugas dan pihak terkait dalam pelaksanaan Aplikasi Buku Tamu?

- b. Fokus 2 (Pengorganisasian)

1) Apakah terdapat struktur organisasi atau tim khusus yang menangani penggunaan Aplikasi Buku Tamu?

2) Siapa saja yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pemeliharaan Aplikasi Buku Tamu?

- 3) Bagaimana pembagian wewenang antara Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan staf dalam penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
- c. Fokus 3 (Pelaksanaan)
- 1) Bagaimana proses pencatatan data tamu melalui Aplikasi Buku Tamu dilakukan?
 - 2) Apakah Aplikasi Buku Tamu dapat secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pihak terkait?
 - 3) Bagaimana proses pelayanan terhadap tamu dilakukan menggunakan Aplikasi Buku Tamu?
- d. Fokus 4 (Pengawasan)
- 1) Bagaimana cara Kepala Tata Usaha memantau kinerja petugas dalam menggunakan Aplikasi Buku Tamu?
 - 2) Apakah dilakukan evaluasi terhadap penggunaan Aplikasi Buku Tamu? Jika ya, bagaimana hasilnya?
 - 3) Bagaimana bentuk laporan hasil pengawasan terhadap pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu?
- 3. Operator Madrasah J E M B E R**
- a. Fokus 1 (Perencanaan)
- 1) Apa tujuan utama madrasah menerapkan Aplikasi Buku Tamu dalam pelayanan administrasi?
 - 2) Strategi apa yang digunakan agar Aplikasi Buku Tamu dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi?

- 3) Bagaimana bentuk koordinasi antara petugas dan pihak terkait dalam pelaksanaan Aplikasi Buku Tamu?
- b. Fokus 2 (Pengorganisasian)
- 1) Apakah terdapat struktur organisasi atau tim khusus yang menangani penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
 - 2) Siapa saja yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pemeliharaan Aplikasi Buku Tamu?
 - 3) Bagaimana pembagian wewenang antara Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan staf dalam penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
- c. Fokus 3 (Pelaksanaan)
- 1) Bagaimana proses pencatatan data tamu melalui Aplikasi Buku Tamu dilakukan?
 - 2) Apakah Aplikasi Buku Tamu dapat secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pihak terkait?
 - 3) Bagaimana proses pelayanan terhadap tamu dilakukan menggunakan Aplikasi Buku Tamu?
- d. Fokus 4 (Pengawasan)
- 1) Bagaimana Anda sebagai Operator Madrasah memantau kinerja petugas dalam menggunakan Aplikasi Buku Tamu?
 - 2) Apakah dilakukan evaluasi terhadap penggunaan Aplikasi Buku Tamu? Jika ya, bagaimana hasilnya?
 - 3) Bagaimana bentuk laporan hasil pengawasan terhadap pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu?

4. Petugas Pelayanan Tamu

a. Fokus 1 (Perencanaan)

- 1) Apa tujuan utama madrasah menerapkan Aplikasi Buku Tamu dalam pelayanan administrasi?
- 2) Strategi apa yang digunakan agar Aplikasi Buku Tamu dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi?
- 3) Bagaimana bentuk koordinasi antara petugas dan pihak terkait dalam pelaksanaan Aplikasi Buku Tamu?

b. Fokus 2 (Pengorganisasian)

- 1) Apakah terdapat struktur organisasi atau tim khusus yang menangani penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
- 2) Siapa saja yang bertanggung jawab dalam pengoperasian dan pemeliharaan Aplikasi Buku Tamu?
- 3) Bagaimana pembagian wewenang antara Kepala Madrasah, Kepala Tata Usaha, dan staf dalam penggunaan Aplikasi Buku Tamu?

c. Fokus 3 (Pelaksanaan)

- 1) Bagaimana proses pencatatan data tamu melalui Aplikasi Buku Tamu dilakukan?
- 2) Apakah Aplikasi Buku Tamu dapat secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pihak terkait?
- 3) Bagaimana proses pelayanan terhadap tamu dilakukan menggunakan Aplikasi Buku Tamu?

d. Fokus 4 (Pengawasan)

- 1) Bagaimana Anda mengetahui bentuk pemantauan yang dilakukan Kepala Madrasah terhadap penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
- 2) Apakah dilakukan evaluasi terhadap penggunaan Aplikasi Buku Tamu?
Jika ya, bagaimana hasilnya?
- 3) Bagaimana bentuk laporan hasil pengawasan terhadap pelayanan administrasi melalui Aplikasi Buku Tamu?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

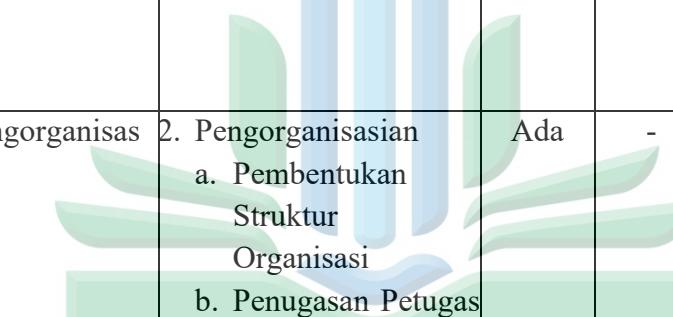
Lampiran. 5 Instrumen Dokumentasi

INSTRUMEN DOKUMENTASI

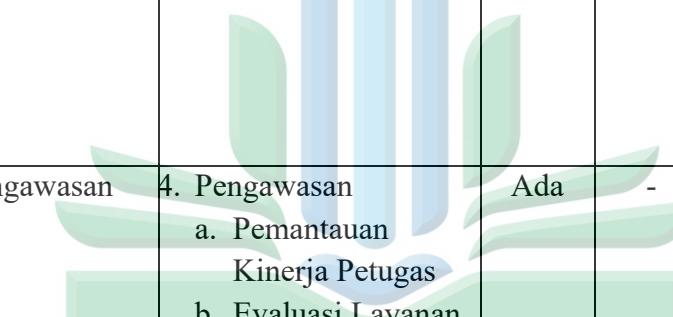
Nama : Siti Dewi Wulandari

Lokasi : Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
Manajemen Pelayanan Administrasi Melui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah	Manajemen Pelayanan Administrasi	Perencanaan	1. Perencanaan a. pendefinisian tujuan b. penetapan strategi c. Pengembangan Rencana untuk Mengkoordinasikan Kegiatan	Ada	-	SK Kerjasama dengan perusahaan Layanan Digital, SK pembuatan Tim Digital, Foto Data Standar Operasional	Foto/Data, SK Print Out

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi		Pengorganisasian	 2. Pengorganisasian a. Pembentukan Struktur Organisasi b. Penugasan Petugas Pelayanan c. Pembagian Wewenang	Ada	-	Prosedur (SOP) Pelayanan Tamu	
						Gambar Stuktur Organisasi Kantor TU, Foto Data Pembagian Tugas Pelayanan Administrasi, Foto kegiatan Petugas Pelayanan, Foto kegiatan Rapat Wewenang	Gambar/Foto dan Foto Berkas Print Out

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
		Pelaksanaan	3. Pelaksanaan a. Pencatatan Data Tamu b. Penyampaian Notifikasi c. Penanganan Kunjungan	Ada	-	Gambar Alikasi Buku Tamu, Foto Kegiatan Pelaksanaan Pencatatan Data Tamu, Gambar Penyampaian Notifikasi kepada pihak yang dituju, Gambar Pesan Notifikasi WhatsApp Kepengunjungan,	Foto/Gambar

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
Pengawasan		4. Pengawasan a. Pemantauan Kinerja Petugas b. Evaluasi Layanan c. Pelaporan Hasil Pengawasan		Ada	-	Gambar kegiatan Penanganan Kunjungan (Tamu)	
						Foto Smart Tv pemantauan kinerja Pelayanan Tamu, Foto kegiatan Rapat Evaluasi Layanan, Gambar Pelaporan Hasil Pengawasan berupa Digital, Foto	Foto/Gambar dan Foto PDF

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
						Laporan Bulanan berupa File	
Aplikasi Buku Tamu	Pencatatan Data Tamju	1. Pencatatan Tamu a. Petugas mencatat identitas tamu melalui aplikasi (nama, instansi, alamat, tujuan, keperluan) b. Data tamu tersimpan rapi dan mengurangi risiko kehilangan data	Data Tamu	Ada	-	Foto kegiatan Pencatatan Data Tamu	Foto/Gambar

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
		Penyampaian Informasi dan Notifikasi	2. Penyampaian Informasi dan Notifikasi a. Aplikasi pengiriman notifikasi kepada pihak yang dituju b. Petugas dapat memastikan tamu mendapat konfirmasi jelas	Ada	-	Gambar penyampaian Notifikasi dan bentuk Nofikasi WhatsApp	Foto/Gambar
		Pengelolaan Data Tamu	3. Pengelolaan Data Tamu a. Data tamu dapat dilihat dan	Ada	-	Gambar hasil Data Tamu di Riwayat	Foto/Gambar

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
			dikelola melalui menu View Data				
			b. Memudahkan petugas dalam memantau riwayat kunjungan				
		Pembuatan dan Pemanfaatan Laporan	4. Pembuatan dan Pemanfaatan Laporan a. Aplikasi menyediakan fitur generate laporan kunjungan tamu b. Laporan dapat dicetak atau	Ada	-	Gambar Laporan Data Pengunjung (Tamu) Digital, Foto Laporan Data Pengunjung (Tamu) berupa File	Foto/Gambar, foto PDF

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator 	Status Dokumen		Nama Dokumen	Bentuk Dokumen (Print-Out/PDF/Scan/Foto/Ms. Word, Excel, dll)
				Ada	Tidak Ada		
			diunduh untuk mendukung evaluasi pelayanan sekolah				



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran. 6 Permohonan Ijin Penelitian


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://ftlik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftlik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-13898/ln.20/3.a/PP.009/10/2025
Sifat : Biasa
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi
Jl. Jember No. 18A Setial Genteng Banyuwangi

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

NIM	:	221101030004
Nama	:	SITI DEWI WULANDARI
Semester	:	Semester tujuh
Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Manajemen Pelayanan Tamu Melalui Aplikasi Buku Tamu di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi" selama 60 (enam puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu SRI ENDAH ZULAIKAHTUL KH, S. Ag., M. Pd.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 8 September 2025
An. Dekan,
Dekan Bidang Akademik,



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Lampiran. 7 Jurnal Penelitian

JURNAL PENELITIAN

**Manajemen Pelayanan Administrasi Melalui Aplikasi Buku Tamu di
Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi**

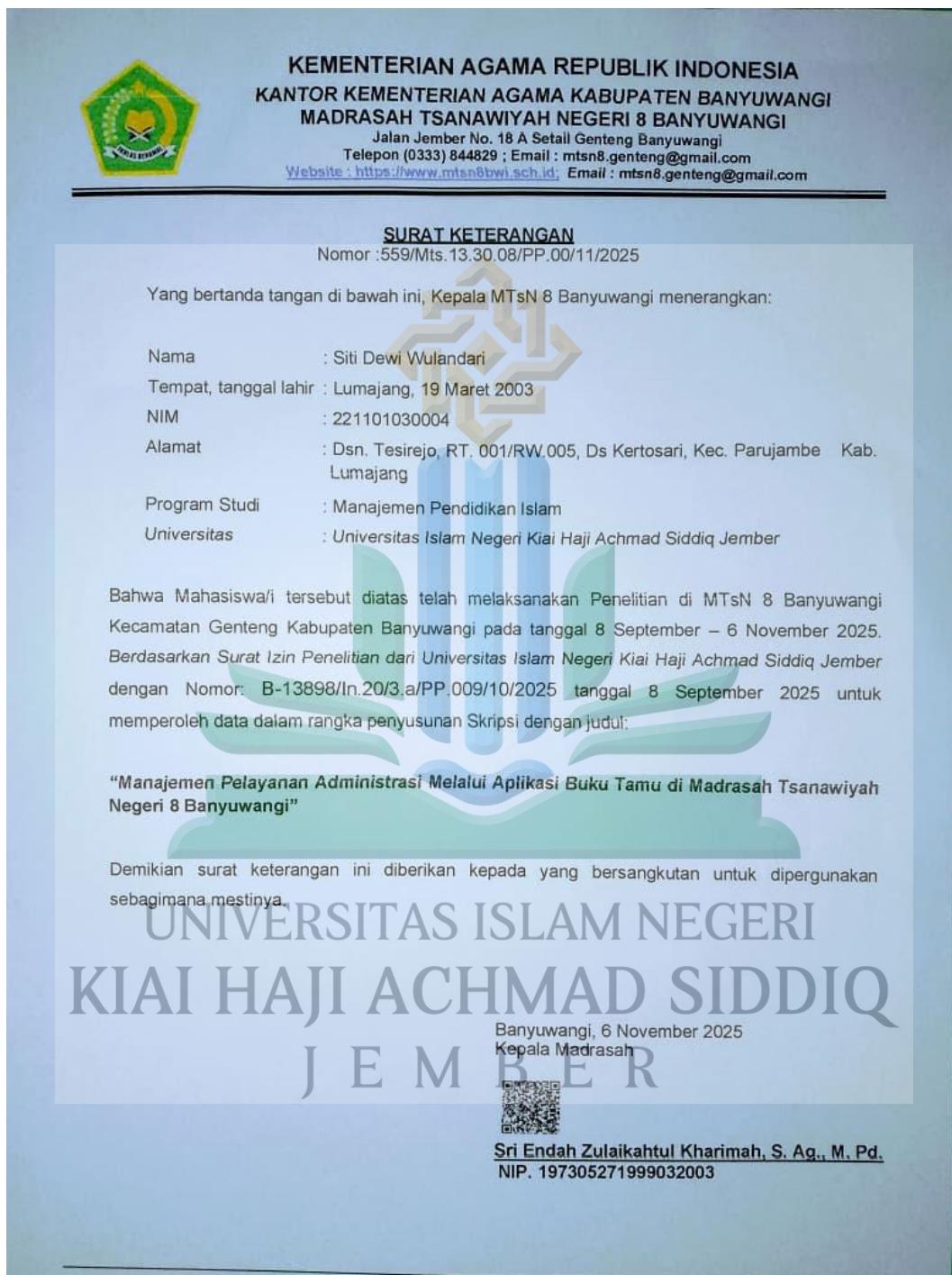
No	Hari, Tanggal	Kegiatan Penelitian	Tanda Tangan
1	Senin, 8 September 2025	Penyerahan surat izin penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi	
2	Senin, 15 September 2025	Observasi kegiatan pelayanan dengan menggunakan aplikasi buku tamu, serta dokumentasi pendukung	
3	Senin, 29 September 2025	Wawancara kepada Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, observasi serta dokumentasi dan data pendukung	
4	Rabu, 8 Oktober 2025w	Wawancara kepada Kepala Tata Usaha Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, observasi serta dokumentasi dan data pendukung	
5	Selasa, 14 Oktober 2025	Wawancara kepada Operator Digital Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, observasi serta dokumentasi dan data pendukung	
6	Senin, 20 Oktober 2025	Wawancara kepada Petugas Pelayanan Tamu Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi, observasi serta dokumentasi dan data pendukung	
7	Kamis, 6 November 2025	Meminta surat keterangan selesai melakukan penelitian	

Banyuwangi, 6 November 2025

Kepala MTSN 8 Banyuwangi


Sri Endan Zulkantul Kharimah, S. Ag., M. Pd
NIP. 197305271999032003

Lampiran. 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian



Lampiran. 9 Surat Keterangan Lulus Cek Plagiasi



Lampiran. 10 Dokumentasi**DOKUMENTASI**

Penyerahan Surat Izin Penelitian yang diwakili
Kepala Tata Usaha Bapak Arif Rusdi



Aplikasi Buku Tamu



Wawancara penelitian bersama

Kepala Madrasah Ibu Sri Endah Zulaikahtul Kharimah



Wawancara bersama Kepala Tata Usaha Bapak Arif Rusdi



Wawancara bersama Operator Madrasah Bapak Nanang Prasetyo



Wawancara bersama Petugas Pelayanan Tamu Ibu Sri Wahyuni



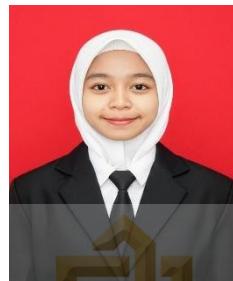
Gedung Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Banyuwangi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran. 11 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



Nama	:	Siti Dewi Wulandari
NIM	:	221101030004
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Tempat, Tanggal Lahir	:	Lumajang, 19 Maret 2003
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Agama	:	Islam
Alamat	:	Tesirejo Ds. Kertosari, Kec. Pasrujambe, Lumajang
No. Hp	:	087857497850
Email	:	<u>sitidewiwulandari@gmail.com</u>



Riwayat Pendidikan:

J E M B E R

1. TK Muslimah No.2 Besuk Tumpeng : Tahun 2007-2010
2. SDN 03 Besuk Tumpeng : Tahun 2010-2017
3. MTs Darul Ulum Pandanwangi : Tahun 2017-2019
4. SMA Darul Ulum Pandanwangi : Tahun 2019-2022