

Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

**Brian P. Polla
Gustaaf B. Tamp
Very. Y. Londa.**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara kepada kepala sekolah, guru, tata usaha dan siswa. Data juga diperoleh melalui observasi dan pengumpulan data sekunder. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Temuan penelitian ini bahwa pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan berbentuk pelayanan pengajaran, pelayanan administrasi ketatausahaan, pelayanan fasilitas sekolah dan pelayanan ekstrakurikuler. Perbaikan pelayanan perlu dikaukan melalui penataan kembali proses pembelajaran secara online khususnya dalam sistem pembelajaran dan penugasan., pelayanan administrasi ketatausahaan perlu dilakukan secara online, pengusulan penambahan fasilitas sekolah serta pelayanan ekstrakurikuler diarahkan pada kegiatan penunjang akademik seperti pendalaman mata pelajaran.

Kata Kunci : Pelayanan, Pendidikan, Sekolah Menengah Atas.

PENDAHULUAN

Pelayanan akan pendidikan merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah kepada masyarakat. Sehingga untuk dapat memberikan pelayanan pendidikan yang baik dan berkualitas maka pemerintah telah menetapkan Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003. Melalui kebijakan ini maka setiap warga negara berhak mendapatkan kesempatan meningkatkan pendidikan. Pendidikan ini menjadi sangat penting, karen dengan bekal pendidikan yang ada maka masyarakat yang adalah warga negara memiliki kemampuan ilmu pengetahuan untuk digunakan dalam keberlangsungan hidupnya, membentuk karakter, memperluas wawasan, membentuk seseorang semakin beretika dan lain sebagainya. Sehingga untuk dapat memenuhi kebutuhan akan pendidikan maka pemerintah memiliki kewajiban melayani masyarakat tersebut.

Penyelenggaraan pendidikan menengah atas berada di tingkat Provinsi termasuk yang ada di Provinsi Sulawesi Utara. Hal ini dapat dijelaskan bahwa untuk dapat memenuhi kebutuhan akan pelayanan pendidikan menengah atas maka pemerintah

provinsi berkewajiban untuk menyediakan dan melayani. Mencermati permasalahan yang ada pada pelayanan pendidikan menengah atas saat ini dapat dikemukakan berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan menengah atas diperhadapkan pada penerapan kebijakan zonasi sekolah, keterbatasan guru mata pelajaran tertentu, menumpuknya guru di sekolah tertentu ternama dan kurang di sekolah pelosok daerah maupun permasalahan yang berkaitan ketersediaan fasilitas seperti ruang belajar, laboratorium, peralatan kegiatan belajar mengajar sampai dengan permasalahan pengelolaan dana operasional serta perilaku guru.

Berbagai permasalahan diatas nyata dan terlihat dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan di daerah. Akan tetapi juga selain permasalahan yang bersifat kurang mendukung pelayanan pendidikan juga terdapat hal yang menunjang keberlangsungan pelayanan pendidikan seperti kualitas belajar sisiwa yang baik, prestasi sisiwa yang baik sekalipun tidak didukung oleh sarana dan prasarana. Kesemuanya ini menjadi warna yang unik

akan tetapi menarik untuk dipahami dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan.

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang yang berada di Kabupaten Minahasa merupakan salah satu sekolah yang dianggap favorit bagi peserta didik. Hal ini selain disebabkan oleh karena letak sekolah yang berada di Pusat Kota Kabupaten Minahasa Selatan, juga sekolah ini telah terkenal dengan kualitas lulusan yang baik. Akan tetapi sekalipun Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang ini telah banyak menghasilkan siswa yang berprestasi akan tetapi harus diakui bahwa Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang ini pun tidak luput dari permasalahan pelayanan yang ada. Dengan kondisi sekolah yang adalah sekolah lama (sudah lama berdiri) juga diperhadapkan dengan lingkungan sekolah yang tidak mendukung lagi (berada di samping jalan trans sulawesi) dimana saat kegiatan belajar mengajar bising oleh lalu lalang angkutan umum, berada di pesisir pantai yang telah dikembangkan menjadi salah satu pusat kuliner dan tempat wisata masyarakat. Kesemuanya ini diakui menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari permasalahan yang dihadapi oleh sekolah.

Sehingga untuk dapat menjalankan fungsi pelayanan yang baik dan berkualitas diperlukan langkah tidak mudah baik oleh pimpinan sekolah maupun seluruh guru, siswa serta dukungan orang tua. Demikian pula halnya dalam situasi saat ini dimana terdampaknya Covid 19 yang mengharuskan dilakukannya kegiatan belajar dari rumah dinilai menjadi masalah akan tetapi juga tantangan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang dalam menjalankan fungsi pelayanan pendidikan. Oleh karenanya untuk dapat memahami tentang pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang diperlukannya suatu kajian secara ilmiah. Berdasarkan latar belakang masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah

Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

KAJIAN PUSTAKA

Londa. (2016) menjelaskan bahwa kebutuhan akan layanan pendidikan merupakan aspek yang sangat penting untuk diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Salah satu masalah yang penting untuk dipahami dari layanan pendidikan yaitu kurangnya guru, lemahnya kualitas tenaga pengajar baik dalam mengajar, membuat bahan ajar dan penyusunan materi, sarana fisik baik berupa gedung, alat peraga bidang studi, peralatan laboratorium, buku-buku pelajaran dan peralatan belajar mengajar yang tidak memadai. Sementara itu Kurama, dkk (2020) mengemukakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan unsur yang utama dan sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan demikian, kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang menimbulkan rasa puas pada diri penerima jasa pelayanan. Salah satu pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan pendidikan, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki persaingan di dunia internasional. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia baik di kalangan nasional maupun internasional.

Secara umum makna dari pelayanan itu sendiri seperti yang dikemukakan oleh Warella (2004:91) bahwa pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 dijelaskan bahwa pelayanan publik tersebut dapat

dikelompokkan menjadi kelompok pelayanan administratif, kelompok pelayanan barang dan kelompok pelayanan jasa. Dalam aturan tersebut pelayanan pendidikan termasuk dalam pelayanan jasa.

Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang biasa terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Memahami konsep pelayanan publik yang dikemukakan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa pelayanan pendidikan akan berkaitan dengan pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Disebutkan sebagai bagian dari pelayanan jasa karena secara sederhana pelayanan pendidikan berbentuk jasa yang dilakukan atau diberikan oleh tenaga pendidik (guru) kepada peserta didik (siswa) dalam hal pengetahuan dan keterampilan. Sebab pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Hal ini dimaksudkan bahwa guru yang menjalankan tanggungjawab mengajar membagikan ilmu dan pengetahuan yang diketahuinya kepada para siswa sehingga siswa menjadi mengerti, mendapat ilmu dan pengetahuan sementara dalam hal tersebut juga guru tidak berkurang ilmu dan pengetahuannya.

Buchari Alma & Ratih Hurriyati (2009) mengemukakan bahwa produk dari sekolah adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa ekstrakurikuler, jasa pengembangan kehidupan bermasyarakat, jasa administrasi/ketatausahaan dan jasa layanan khusus. Oteng Sutisno (1985 : 65) mengemukakan bahwa bentuk layanan yang

ada dalam lembaga pendidikan ada dua yaitu : layanan pokok yang terdiri dari personil pelayanan pengajaran, personil pelayanan admistrasi, personil pelayanan fasilitas sekolah dan personil pelayanan murid atau siswa. Serta layanan bantu yang berbentuk pelayanan perpustakaan, pelayanan gedung dan halaman sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci. Pada dasarnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Oleh karena itu penelitian ini disebut penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014). Penelitian ini didesain untuk melihat, mencatat, menggambarkan, menganalisis, dan menginterpretasikan pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang masalah dan berpedoman pada konsep pelayanan pendidikan yang dikemukakan oleh Buchari Alma & Ratih Hurriyati (2009) dan Oteng Sutisno (1985) yaitu :

1. Pelayanan pengajar berkaitan dengan ketersediaan guru, pembagian mata mengajar, jadwal mengajar, kurikulum, silabus umum, rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan evaluasi
2. Pelayanan administrasi/ketatausahaan berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar
3. Pelayanan fasilitas sekolah berupa ketersediaan ruang belajar, ruang guru, laboratorium, lapangan olahraga, perpustakaan, jaringan internet dan fasilitas penunjang sekolah lainnya.
4. Pelayanan ekstrakurikuler dan layanan khusus berupa kegiatan pelayanan kegiatan kesenian, olah raga, prakarya dan

layanan khusus, layanan khusus bimbingan dan konseling.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu diperoleh dengan cara wawancara dan observasi. Data Sekunder, yaitu data yang sudah ada yang diperoleh dari sumber atau pihak lain seperti lembaga atau instansi yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan yang disimpan (data dokumenter) ataupun statistik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan. Informan yang telah diwawancarai berjumlah 8 orang yang terdiri dari kepala sekolah, tata usaha, guru dan siswa.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif, seperti yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman (Sugiyono, 2014) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis kualitatif secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas. Aktivitas atau langkah-langkah dalam analisis data yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing, and verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang berlokasi di Jalan Trans Sulawesi Kelurahan Bitung Kecamatan Amurang. Sekolah ini didirikan pada tanggal 7 September Tahun 1985 dengan Nomor Surat Keputusan : 185a/116.II/85. Adapun status kepemilikan sekolah merupakan milik Pemerintah Daerah dengan Nomor Izin Operasional 800/1118/DPPO-MS/VI-2014 tertanggal 11 Juni Tahun 2014. Adapun alamat email sekolah yaitu sman1amrg@yahoo.co.id, alamat website <http://www.sman1amurang.sch.id>

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang dalam pelayanan pendidikannya berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara. Sekolah

Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Amurang adalah jenjang pendidikan menengah pada pendidikan formal di Indonesia yang dilaksanakan setelah lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau sederajat. Jenjang pendidikan ini dimulai dari Kelas 10 sampai Kelas 12 dengan siswa yang umumnya berusia 15-18 tahun.

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang dalam pelayanan pendidikan telah mampu melaksanakan Pendaftaran Peserta Didik Baru (PPDB) secara online atau daring serta telah mampu melakukan kegiatan pembelajaran secara online di masa pandemic Covid 19. Dalam perjalanan operasional pendidikan, Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang telah banyak menghasilkan peserta didik yang saat ini telah alumni dalam berbagai sektor pekerjaan. Sehingga sampai dengan saat ini Menengah Atas Negeri 1 Amurang merupakan salah satu sekolah favorit di Kabupaten Minahasa Selatan.

Untuk dapat mencerdaskan bangsa maka diperlukan pelayanan pendidikan yang baik. Dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang tertata dengan baik maka pemerintah Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 mengatur sistem penyelenggaraan pendidikan. Gambaran umum tentang konsep pelayanan pendidikan indonesia dapat kita temui pada pasal 3 Undang - Undang nomor 20 tahun 2003 yang menyatakan bahwa “Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis dan mejadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.

Pelayanan pendidikan dalam sistem pendidikan nasional diselenggarakan

secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural dan kemajemukan bangsa. Serta diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan. Guna mewujukannya maka pemerintah mencanangkan program wajib belajar yang ditanggung oleh pemerintah agar seluruh rakyat Indonesia dapat mengakses pendidikan dasar bebas biaya yang diatur dalam Pasal 34 Peraturan pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar yang berbunyi —Pemerintah dan pemerintah daerah menjamin terselenggaranya program wajib belajar minimal pada jenjang pendidikan dasar tanpa memungut biaya. Serta pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan kewajiban dan hak masyarakat yang menjamin peran aktif masyarakat dalam pendidikan, serta dicantumkan pula larangan-larangan dalam pendidikan yang meliputi larangan adanya pungutan kepada peserta didik dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

Dalam kaitannya dengan pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang nyata terlihat bahwa pelayanan pendidikan berkaitan erat dengan pelayanan pengajaran, pelayanan administrasi atau ketatausahaan, pelayanan fasilitas sekolah dan pelayanan ekstrakurikuler. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan pendidikan yang dikemukakan oleh Buchari Alma & Ratih Hurriyati (2009) dan Oteng Sutisno (1985).

1. Pelayanan Pengajar

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang merupakan sekolah milik pemerintah yang menjalankan fungsi pelayanan pendidikan kepada peserta didik dilengkapi dengan guru sebagai tenaga pengajar. Guru – guru yang ada di Sekolah

Menengah Atas Negeri 1 Amurang merupakan guru – guru yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana. Dilihat dari jumlah yang ada ditemukan dalam penelitian bahwa guru saat ini 54 orang guru yang terdiri dari guru Pegawai Negeri Sipil 35 orang, guru dengan status Tenaga Harian Lepas 10 orang dan guru dengan status honor 9 orang. Keberadaa jumlah guru secara keseluruhan sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala Sekolah masih sesuai dengan beban mengajar yang ada. Apalagi guru – guru yang ada didukung oleh latar belakang pendidikan yang sesuai dengan mata pelajaran yang diajarkan. Sehingga sampai dengan saat ini pelayanan pendidikan dalam hal ketersediaan guru dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik.

Untuk dapat menjalankan tugas guru dalam mengajar di kelas maka diperlukannya pembagian jadwal mengajar. Pembagian jadwal mengajar ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan dalam masuk kelas seperti tabrakan jam mengajar atau ada kelas yang tidak ada guru. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang dalam pembagian mata mengajar dilakukan melalui rapat guru dengan memperhatikan latar belakang pendidikan serta surat keputusan penempatan. Jadwal mengajar dibahas secara bersama sebelum kegiatan belajar mengajar dilakukan. Melalui kegiatan rapat guru maka sampai dengan saat ini di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang tidak terjadi masalah dalam mengajar.

Kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang disesuaikan dengan kurikulum yang berlaku. Kurikulum merupakan perangkat mata pelajaran yang terdiri dari program studi yang diberikan oleh suatu lembaga penyelenggara pendidikan, dimana di dalamnya terdapat rancangan pelajaran yang akan didapatkan oleh peserta didik dalam satu periode jenjang pendidikan. Kurikulum juga dipandang sebagai suatu sistem rencana dan pengaturan isi dan bahan pembelajaran yang digunakan sebagai

pedoman dalam kegiatan belajar-mengajar. Dengan kata lain, kurikulum merupakan perangkat mata pelajaran yang terdapat pada suatu lembaga pendidikan untuk mengarahkan proses belajar-mengajar agar berjalan dengan baik dan teratur. Dan untuk saat ini Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan menggunakan kurikulum tahun 2013 atau yang dikenal dengan sebutan K13.

Guna menjalankan proses belajar mengajar kepada siswa maka setiap guru diwajibkan dalam setiap mata pelajaran dilengkapi dengan silabus rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan metode evaluasi. Hal ini dilakukan guna terarahnya pelayanan pembelajaran yang diberikan kepada siswa. Selain itu pula Setiap guru mata pelajaran tergabung dalam kelompok guru mata pelajaran yang dikoordinasi oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara. Dengan adanya forum guru maka dapat dipastikan bahwa setiap permasalahan yang berhubungan dengan metode pembelajaran, penguasaan dan penyesuaian materi serta evaluasi dapat dilakukan dengan baik.

Hal yang dianggap menjadi perhatian khusus dari temuan penelitian ini sehubungan dengan pelayanan pembelajaran bahwa diakui oleh siswa terdapat perbedaan pola pembelajaran secara langsung di dalam kelas dan secara online (pada situasi pandemic). Siswa lebih senang dan merasa memahami materi pelajaran jika proses belajar mengajar dilakukan secara langsung di dalam kelas. Keadaan ini yang memerlukan perhatian bagi pihak Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan dalam menjalankan fungsi pelayanan pendidikan bagi siswa. Pelayanan yang diberikan yang memberikan dampak pada ketidakpuasan menunjukkan adanya permasalahan yang diberikan dalam pelayanan. Siswa yang belum merasa puas atau kurang dalam kegiatan belajar secara online perlu dicarikan solusi cara penyelesaian agar pelayanan

pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan tetap baik dan berkualitas.

Kurang puasnya siswa dalam menerima pelajaran secara online ditemukan dari hasil wawancara karena pihak sekolah belum memiliki kemampuan yang baik dalam mempersiapkan kegiatan belajar mengajar secara online. Hal ini perlu untuk secepatnya dicarikan solusi. Langkah awal yang harus dilakukan adalah dengan berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara sebagai instansi yang berwenang dalam menetapkan kebijakan pelayanan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas. Kendala dalam hal jaringan, kualitas internet dan model pembelajaran jarak jauh yang terjadi saat ini dapat diselesaikan dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara.

2. Pelayanan administrasi/ketatausahaan

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan sebagai unit kerja yang menjalankan fungsi pelayanan pendidikan di bawah Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara dilengkapi dengan staf administrasi atau yang disebut dengan istilah tata usaha. Ketersediaan staf tata usaha di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang dapat dikatakan mencukupi. Hal ini terlihat dari jumlah staf tata usaha 18 orang pegawai.

Staf tata usaha ini telah dibagi berdasarkan urusan dan tanggungjawab yang ada. Maupai dari kegiatan akademik, kemahasiswaan, surat menyurat, keuangan, petugas perpustakaan, petugas keamanan. Dalam operasional kerja, staf tata usaha dipimpin oleh seorang kepala tata usaha. Dalam pelayanan administrasi pendidikan dari data lapangan ditemukan masih dilakukan secara langsung (offline) di kantor dengan memberlakukan piket.

Pola kerjanya dimana staf tata usaha yang melakukan semuanya pada setiap jam kerja. Penataan tenaga kerja seperti ini

dianggap baik dalam melayani siswa akan tetapi jika melihat situasi pandemic saat ini maka diperlukannya langka perbaikan dengan melakukan juga pelayanan secara online. Hal ini perlu dilakukan oleh Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan melalui penyediaan sistem dan data serta sumber daya yang memiliki kemampuan dalam operasional teknologi informasi. Hal ini menjadi penting dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik pada layanan administrasi siswa mulai dari pendaftaran, raport, ijazah, surat menyurat dilakukan oleh staf tata usaha. berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar. Tata usaha juga melakukan pelayanan administrasi seperti legalisir ijazah, pembuatan surat keterangan sampai dengan kebutuhan administrasi siswa lainnya.

Berbagai kegiatan administrasi ketatausahaan yang dilakukan di sekolah yaitu administrasi kependidikan seperti surat menyurat, pembuatan kurikulum pembelajaran, jadwal belajar dan mengajar, pembuatan administrasi siswa berdasarkan angkatan, kelas, jurusan dan lain sebagainya juga dapat dilakukan secara online. Hal ini menjadi penting sehingga guru, siswa dan orang tua maupun pihak masyarakat umum pun dapat mengetahui tentang proses layanan administrasi pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan.

Kegiatan pelayanan administrasi ketatausahaan juga menjalankan fungsi pada proses perencanaan, penggunaan dan pelaporan kegiatan serta anggaran juga dilakukan oleh tata usaha sekolah berdasarkan petunjuk dari kepala sekolah. kegiatan lainnya yang dilakukan adalah Kegiatan ketatausahaan juga dilakukan dalam mendukung guru – guru membuat rencana pembelajaran sampai dengan kegiatan guru di luar sekolah seperti pelatihan maupun kegiatan ekstrakurikuler. Kegiatan yang dilakukan ini sangat baik agar para guru tidak

banyak disibukkan dengan hal – hal yang bersifat administrasi akan tetapi leboh kepada kegiatan pengajaran saja.

3. Pelayanan fasilitas sekolah

Pelayanan pendidikan dalam hal pengajaran dan administrasi ketatausahaan tidak akan berjalan ketika tidak didukung oleh ketersediaan fasilitas sekolah. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan memiliki fasilitas sekolah yang dianggap memadai dalam menjalankan fungsi pelayanan pendidikan. Ketersediaan fasilitas sekolah berupa ruang belajar, laboratorium, perpustakaan, ruang guru, ruang tata usaha, ruang bimbingan konseling, lapangan olahraga, tempat paker sampai dengan WC. Semua fasilitas yang tersedia ini digunakan untuk memperlancar proses pelayanan pendidikan.

Akan tetapi dari data lapangan berkaitan dengan fasilitas ditemukan bahwa terdapat gedung yang sudah tua akan tetapi masih layak pakai. Semikian pula halnya dengan adanya kebutuhan saat ini yaitu menyangkut kursi dan meja belajar siswa memerlukan perbaikan karena sudah tua dan memerlukan pergantian. Fasilitas komputer yang masih berlu penambahan mengingat saat ini banyak kegiatan belajar dilakukan secara online. Guru – guru seharusnya dapat menggunakan fasilitas komputer sekolah. Akan tetapi belum semuanya terpenuhi karena kualitas komputer yang dimiliki masih perlu perbaikan. Termasuk jaringan internet yang perlu di perbaiki.

Permasalahan yang berkaitan dengan gedung sekolah yang sudah tua, adanya meja dan kursi siswa yang memerlukan pergantian serta perlunya penambahan komputer serta jaringan internet dalam menunjang kegiatan belajar mengajar secara online perlu dilakukan secepatnya oleh pimpinan sekolah. hal ini akan dapat dilakukan melalui pengusulan rencana pengadaan barang oleh Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang

Kabupaten Minahasa Selatan kepada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Utara.

Hal tersebut diatas dapat dilakukan sebagaimana yang ditemukan dalam penelitian bahwa proses penggunaan fasilitas sekolah selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah. Semua fasilitas yang ada di sekolah baik ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, lapangan, komputer maupun fasilitas pendukung lainnya digunakan oleh semua (guru, siswa dan staf) secara baik dan benar. Penataan sebagaimana yang juga dilakukan oleh staf tata usaha dalam menjalankan fungsi administrasi sekiranya juga dilakukan dalam pelayanan ketersediaan fasilitas sekolah.

Dalam kegiatan belajar mengajar, guru dan siswa memerlukan dukungan sarana operasional. Penggunaan sarana untuk menunjang kegiatan belajar mengajar termasuk ketersediaan kertas, spidol, kapur, mistar dan peralatan laboratorium, komputer semuanya disediakan oleh sekolah dan tercatat dengan baik dalam inventaris sekolah. temuan penelitian ini dianggap baik dalam pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan. Olehnya dianggap perlu untuk tetap dipertahankan.

Keberadaan fasilitas sekolah juga berkaitan dengan penataan lingkungan sekolah dalam hal keamanan, parkir, kebersihan. Temuan penelitian bahwa Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang memiliki 2 orang satpam yang bertugas untuk menjaga keamanan sekolah disamping ada guru piket yang telah dibagi setiap hari. Sementara itu untuk menjaga kebersihan lingkungan sekolah Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang juga memiliki staf yang bertugas untuk membersihkan sekolah. Disamping itu juga ada kegiatan kebersihan lingkungan sekolah yang telah terjadwal. Kegiatan bersih – bersih sekolah ini melibatkan guru, staf tata usaha dan siswa.

4. Pelayanan ekstrakurikuler dan layanan khusus

Aspek keempat yang dikaji dalam penelitian ini sehubungan dengan pelayanan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan yaitu pelayanan ekstrakurikuler dan layanan khusus bagi siswa. Pihak Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan memberikan keleluasaan kepada semua siswa untuk terlibat dalam kegiatan ekstrakurikuler. Adapun kegiatan ekstrakurikuler yang ada di sekolah seperti Pramuka, Palang Merah Indonesia, Olah raga, kegiatan kerohanian berdasarkan keyakinan. Dan dalam pelaksanaannya setiap kegiatan ekstrakurikuler didampingi oleh guru pembina.

Kegiatan ekstrakurikuler merupakan suatu kegiatan penambahan pembelajaran yang mendorong atau mendidik siswa dan siswi untuk mendalami pelajaran yang dianggap kurang dan yang mereka senangi atau ajang mengembangkan bakat dan potensi seorang siswa dan siswi yang pastinya dimiliki setiap orang. Serta kegiatan ekstrakurikuler juga bisa mendidik dan menumbuhkan karakter siswa yang mandiri, bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan kepada siswa, diantara dibidang akademik dan non akademik dan juga seni budaya, keterampilan dan adat. Kegiatan ekstrakurikuler ditujukan agar siswa dapat mengembangkan kepribadian, bakat dan kemampuannya di berbagai bidang diluar akademik. Manfaat kegiatan ini untuk wadah penyaluran hobi, minat, dan bakat para siswa secara positif yang dapat mengasah kemampuan, daya kreativitas, jiwa sportivitas, dan meningkatkan rasa percaya diri. Akan lebih baik bila mampu memberikan prestasi gemilang di luar sekolah sehingga dapat mengharumkan nama sekolah.

tidak ada pelajaran wajib dalam kelas lagi dan kegiatan ini dimulai dari sepulang sekolah. Guna dari kegiatan ekstrakurikuler bisa dikaitkan dengan menambah nilai yang kurang dalam mata pelajaran yang diambil,

pengembangan bakat siswa dan siswi, dan juga sebagai sarana permainan yang diminati seorang siswa dan siswi atau sarana bermain sambil belajar. Oleh karenanya maka pihak Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan telah menyiapkan guru Pembina yang adalah juga pendamping siswa dalam berbagai kegiatan ekstrakurikuler.

Selain kegiatan ekstrakurikuler, Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan juga menyediakan layanan bimbingan dan konseling. Layanan bimbingan dan konseling dikhususkan bagi siswa yang diperhadapkan dengan masalah atau dalam penilaian guru siswa tersebut sedang memiliki masalah yang mengganggu proses akademik siswa tersebut. Dalam kelangsungan perkembangan dan pertumbuhan anak didik, berbagai pelayanan di selenggarakan. Masing-masing pelayanan itu memiliki peran yang sangat berguna dan bermanfaat untuk memperlancar dan memberikan beak positive dalam proses perkembangan anak didik, khususnya dalam bidang tertentu yang menjadi fokus pelayanan yang dimaksud. Sebagai contoh peran guru dalam pelayanan pendidikan adalah mengajar, mendidik dan membimbing para siswa untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat dan dapat menggapai cita-cita yang di inginkan. Seperti halnya pada pelayanan bimbingan konseling, konselor dalam hal ini guru BK berperan dalam upaya pemberian bantuan terhadap siswa agar bisa berkembang secara mandiri dan dapat menyelesaikan permasalahannya yang sedang dihadapi. Dengan adanya pelayanan bimbingan konseling, siswa dapat memperoleh keuntungan. Kegunaan, manfaat, keuntungan, atau jasa yang diperoleh dari adanya suatu pelayanan merupakan hasil dari terlaksananya fungsi pelayanan tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan pendidikan yang ada di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan telah didasarkan dalam bentuk pelayanan pengajaran, pelayanan administasi ketatausahaan, pelayanan fasilitas sekolah dan pelayanan ekstrakurikuler. Pelayanan pengajar berjalan dengan baik oleh karena jumlah guru tersedia mampu menjalankan kegiatan pengajaran, pembagian mata mengajar dan jadwal mengajar dilakukan melalui rapat guru dengan memperhatikan latar belakang pendidikan serta surat keputusan penempatan, perpedoman pada kurikulum Tahun 2013, setiap mata pelajaran dilengkapi dengan silabus rancangan bahan pembelajaran, penyajian bahan pembelajaran, dan metode evaluasi. Para guru juga tergabung dalam kelompok guru mata pelajaran yang merupakan media diskusi dan koordinasi dalam pemecahan masalah sehubungan dengan proses belajar mengajar. Akan tetapi dalam pelayanan pengajaran ditemukan perbedaan pola pembelajaran secara langsung di dalam kelas dan secara online (pada situasi pandemic). Karena pihak sekolah belum memiliki kemampuan yang baik dalam mempersiapkan kegiatan belajar mengajara secara online. Pelayanan administrasi/ketatausahaan dapat berjalan dengan baik karena dilengkapi dengan staf tata usaha yang telah dibagi berdasarkan urusan kegiatan akademik, kemahasiswaan, surat menyurat, keuangan, petugas perpustakaan, petugas keamanan. Akan tetapi proses pelayanan administrasi ketatausahaan masih dilakukan secara langusng (offline) di kantor dengan memberlakukan piket. Pelayanan fasilitas sekolah yang tertata dengan baik melalui koordinasi guru dan staf tata usaha dalam penggunaannya. Pelayanan fasilitas sekolah yang masih kurang pada kursi dan meja belajar siswa, fasilitas komputer dan

jaringan internet Pelayanan ekstrakurikuler berjalan dengan baik dalam hal kegiatan non akademik seperti olahraga, palang merah, pramuka dan kerohanian melalui pendampingan dari guru sebagai Pembina kegiatan ekstrakurikuler. Akan tetapi kurang dalam kegiatan penunjang akademik seperti pendalaman mata pelajaran. Sementara itu juga terdapat layanan khusus berupa bimbingan dan konseling yang ditangani secara khusus oleh guru bimbingan konseling.

Mencermati simpulan yang dikemukakan diatas, maka dapat disarankan untuk perlunya penataan kembali proses pembelajaran secara online khususnya dalam sistem pembelajaran dan penugasan, perlunya menjalankan fungsi pelayanan administrasi ketatausahaan secara online, perlu pengusulan penambahan fasilitas sekolah yaitu kursi dan meja belajar siswa, fasilitas komputer dan jaringan internet. pelayanan ekstrakurikuler perlu diarahkan lagi pada kegiatan penunjang akademik seperti pendalaman mata pelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari A. & Hurriyati.R. 2009. Manajemen Corporate & Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Bandung : Alfabeta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurama. D, Lengkong. F dan Kolondam.H.2020. Kualitas Pelayanan Pada Sekolah Dasar Negeri Inpres 6/75 Madidir Kota Bitung. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 5 Nomor 85.
- Laksana. F. , 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Londa. V. Y. 2016. Implementasi Kebijakan Pendidikan Dasar Daerah Kepulauan (Studi di Kabupaten Kepulauan Talud Provinsi Sulawesi Utara). Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016 : 265 - 273.
- Peraturan pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar
- Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- Sutisno, O. Administrasi Pendidikan. 1985. Bandung : Angkas.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. 2005. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Undang – Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Warella, 2004. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal AKPO Semarang. Program PPs Undip