

**MANAJEMEN LAYANAN ADMINISTRASI  
PADA SEKSI PENDIDIKAN DINIYAH DAN PONDOK PESANTREN  
DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN REJANG LEBONG  
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Manajemen Pendidikan Islam



DISUSUN OLEH:

AUDYA FARADISA

NIM: 21561010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

**FAKULTAS TARBIYAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

**2025**

Hal: Pengajuan Sidang Munaqasyah

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Curup

Di-

Curup

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Audya Faradisa** yang berjudul **Manajemen layanan administrasi pada seksi pendidikan Diniyah dan pondok pesantren** sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Curup, Juli 2025

Pembimbing I



**Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd**

NIP. 19641011 199203 1 002

Pembimbing II



**Jenny Fransiska, M.Pd.I**

NIP. 19880630 202012 2 004

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audya Faradisa

NIM : 21561010

Fakultas : Tarbiyah

Judul Skripsi : **"Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong."**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan dan dirujuk dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juli 2025  
Penulis



Audya Faradisa  
NIM. 21561010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Dr. Ak Gani N0. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010  
Homepage: <https://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 523 /In.34/F.T/I/PP.00.9/8 /2025

Nama : **Audya Faradisa**  
NIM : **21561010**  
Fakultas : **Tarbiyah**  
Prodi : **Manajemen Pendidikan Islam**  
Judul : **Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan  
Diniyah Dan Pondok Pesantren Di Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten Rejang Lebong**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,  
pada:

Hari/Tanggal : **Selasa, 19 Agustus 2025**  
Pukul : **11.20-12.50 WIB**  
Tempat : **Ruang 02 Gedung Munaqosah Fakultas Tarbiyah**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Ilmu Tarbiyah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

**Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd**  
NIP. 19641011 199203 1 002

Penguji I,

**Prof. Dr. Murni Yanto, M.Pd**  
NIP. 19651212 198903 1 005

Sekretaris,

**Jenny Fransiska, M.Pd**  
NIP. 19880630 202012 2 004

Penguji II,

**Dr. Arsil, M.Pd**  
NIP. 19670919 199803 1 001

Mengesahkan

**Dekan Fakultas Tarbiyah**



**Dr. Sutarto, S.Ag., M.Pd.**  
NIP. 19740921 2000031003

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kesehatan jasmani dan rohani, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Manajemen Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren**”. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan mendapatkan ridho Allah subhanallahu Ta’ala. Adapun maksud dan tujuan dalam Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Program Strata 1 guna memperoleh gelar Sarjana pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Curup.

Dalam proses Penulisan karya ilmiah ini Penulis banyak sekali mendapatkan bantuan bimbingan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak sehingga Penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih dengan tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I ,selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup;
2. Bapak Dr. Sutarto, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup;
3. Ibu Jenny Fransiska, M.Pd, selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Pendidikan Islam Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
4. Bapak Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi yang luar biasa, dalam

penyelesaian Penulisan skripsi ini dengan banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya.

5. Ibu Jenny Fransiska, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, motivasi yang luar biasa, dalam penyelesaian Penulisan skripsi ini dengan banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya.
6. Bapak Muhammad Amin, S.Ag., M.Pd selaku dosen pembimbing Akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
7. Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, selaku tempat penelitian serta lembaga, staf-staf, yang telah banyak membantu Penulis dalam proses penelitian sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah yang selama beberapa semester telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Terkhusus untuk orang tua tercinta, yang tak henti-hentinya selalu mendoakan dan memotivasi agar Penulis senantiasa bersemangat dan tidak mengenal Lelah. Terimakasih karena telah memberikan kasih sayang, dukungan yang amat sangat banyak baik secara materil maupun moril, serta adik tercinta terimakasih atas dukungannya kepada Penulis sehingga terselesainya skripsi ini.

Akhir kata Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut serta membantu Penulis dalam melakukan skripsi ini dan semoga Penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi Penulis khususnya dan pembaca umumnya. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan ini akan mendapat balasan dari Allah SWT.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Curup, Agustus 2025

**AUDYA FARADISA**

NIM.21561010

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

(Qs.Al-Insyirah: 5-7)

“Bukan akhir cerita, melainkan awal bab baru dalam kehidupan”

~ Audya Faradisa ~

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur yang mendalam, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang Maha Bijaksana. Atas izin, rahmat, dan karunia-Mu, penulis mampu menyelesaikan perjalanan panjang dalam menyusun skripsi ini. Segala puji bagi-Mu, Ya Rabb.
2. Abah dan Mamak tercinta, Abah Masuwan dan Mamak Mumsima, yang senantiasa menjadi pelita dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas cinta yang tak terbatas, doa yang tiada henti, serta dukungan moril dan materil yang begitu besar. Kalian adalah alasan utama penulis bisa berdiri sampai di titik ini.
3. Adikku tersayang, yang selalu hadir sebagai penyemangat dan pemberi dorongan tulus.
4. Seluruh keluarga besar Nurman, keluarga besar menko dan keluarga besar sukiman, yang senantiasa memberi doa yang menguatkan. Setiap dukungan kalian adalah bagian dari keberhasilan ini.
5. Cek Asri, Terima kasih banyak atas segala bantuan selama kuliah, baik dalam bentuk materi, dukungan moril.
6. Terima kasih untuk Alva Dea Agustin yang telah setia menemani selama masa kuliah, skripsian, bimbingan, dan semua prosesnya.
7. Untuk curup's house, Ayuk Jabil, Ayuk Okni dan Ayuk Adel, terima kasih telah menemani selama tinggal di Curup.
8. Terima kasih untuk diri sendiri, yang sudah bertahan sejauh ini, melewati semua proses dengan penuh kesabaran dan usaha.

## ABSTRAK

Audya Faradisa NIM. 21561010 “Manajemen Layanan Administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong.” Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen layanan administratif di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, yang memiliki peranan penting dalam mendukung sistem administrasi lembaga pendidikan keagamaan. Berbagai lembaga seperti pondok pesantren, TPQ, MDTA, dan majelis taklim memerlukan dukungan administratif yang berkualitas agar seluruh kegiatan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada. Namun, dalam prakteknya, masih terdapat berbagai kendala dari aspek internal maupun eksternal yang mempengaruhi kelancaran layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Manajemen layanan administrasi di Seksi PD Pontren, (2) Faktor pendukung dan faktor penghambat Manajemen layanan administrasi di Seksi PD Pontren.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Seksi, staf PD Pontren, dan perwakilan pengguna layanan dari lembaga terkait. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menjelaskan hasil wawancara yang didukung oleh hasil observasi untuk memberikan gambaran yang jelas tentang situasi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Manajemen layanan administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren telah berjalan dengan cukup baik, dengan penerapan fungsi manajemen POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, dan Pengawasan). (2) Faktor pendukung yaitu jumlah pegawai yang memadai, kemampuan staf dalam mengelola sistem administrasi, fasilitas penunjang seperti komputer dan akses internet, serta komunikasi yang efektif antara pihak internal dan eksternal. Kemudian, faktor penghambatnya yaitu masalah teknis pada aplikasi EMIS dan SIMBA, kurangnya pelatihan bagi staf, ketidakmerataan dalam penguasaan teknologi, serta kurangnya pemahaman pengurus lembaga tentang prosedur administrasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perbaikan kualitas layanan administrasi di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Manajemen, Layanan Administrasi, POAC, Pendidikan Diniyah, Pondok Pesantren.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiis</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Pertanyaan Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
A. Kerangka Teori .....	11
1. MANAJEMEN .....	11
a. Pengertian Manajemen.....	11
b. Fungsi-fungsi Manajemen.....	13
2. LAYANAN .....	16
a. Pengertian Layanan .....	16
b. Indikator Pelayanan Publik .....	17
3. ADMINISTRASI.....	18
a. Pengertian Administrasi .....	18
b. Fungsi-fungsi Administrasi .....	20
4. LAYANAN ADMINISTRASI.....	21
a. Pengertian Layanan Administrasi.....	21
b. Jenis-Jenis Layanan Administrasi .....	23
c. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Administrasi .....	28
d. Pelaksanan layanan administrasi .....	34
<b>B. KERANGKA BERPIKIR.....</b>	<b>37</b>
<b>C. PENELITIAN YANG RELEVAN.....</b>	<b>38</b>
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Jenis Penelitian .....	48
B. Subjek Penelitian .....	50
C. Lokasi Penelitian .....	50
D. Sumber Data .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	52
F. Teknik Analisis Data .....	55
G. Teknik Keabsahan Data .....	56
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>

<b>A. Gambaran Umum Penelitian.....</b>	<b>60</b>
1. Sejarah singkat Kementerian Agama Rejang Lebong .....	60
2. Visi Dan Misi Kementerian Agama Islam Rejang Lebong .	62
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Islam Rejang Lebong .....	63
4. Data Kepala Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong .....	64
5. Profil Pegawai Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong	65
6. Jenis dan Bentuk Kegiatan.....	66
7. Data lembaga keagamaan terverifikasi .....	68
 <b>B. HASIL PENELITIAN .....</b>	 <b>69</b>
1. Pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong .....	69
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.....	105
 <b>C. PEMBAHASAN .....</b>	 <b>115</b>
1. Pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong .....	115
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.....	119

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong.....	51
4.2 Data Staf Seksi PD Pontren.....	52
4.3 Data Lembaga Keagamaan Terverifikasi.....	53
4.3 Data Sarana dan Prasarana Seksi PD Pontren.....	88

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	30
4.2 Pengurus Majelis Taklim sedang mengurus perpanjangan izin operasional di kantor seksi PD Pontren.....	66
4.3 Dasbor Aplikasi EMIS Seksi PD Pontren Kemenag Rejang Lebong .....	73
4.4 Kegiatan Verifikasi dan Validasi Data oleh Kasi PD Pontren di Pondok Pesantren .....	80

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Administrasi merupakan upaya bersama untuk memanfaatkan semua sumber daya, baik manusia maupun materi, secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Administrasi dapat didefinisikan secara singkat sebagai pencatatan tertulis dan penyusunan sistematis dari semua informasi yang ada untuk mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari semua kegiatan dan keadaan penting yang terjadi di dalam sebuah organisasi atau kantor. Administrasi sendiri dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Ini termasuk menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan informasi yang diperlukan untuk setiap kolaborasi.<sup>1</sup> Pendidikan dalam perspektif yang luas, pendidikan dasar diperlukan bagi siapa saja, dan di mana saja, karena menjadi dewasa, berwawasan luas, dan dewasa adalah kebebasan dasar secara menyeluruh. Ini berarti bahwa pelatihan pasti terjadi pada setiap jenis, struktur, dan tingkat iklim, dari iklim tunggal yang ramah keluarga, hingga iklim regional yang lebih luas, dan terjadi terus menerus.<sup>2</sup>

Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN)

Di Bawah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong memiliki

---

<sup>1</sup> Rizqi Maulana and Astuti Darmiyanti, "Analisis Administrasi Pendidikan Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 16 (2024): 737–48.

<sup>2</sup> Murni Yanto, "Konsep Manajemen Pendidikan Agama Islam Terdapat Dalam Surat Luqman Ayat 12-19," *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 2 (2022): 816-829E.

peran yang sangat penting dalam mengelola layanan administrasi bagi Lembaga pendidikan keagamaan, seperti Pondok Pesantren, Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT), Taman Pendidikan Alquran (TPQ) dan Majelis Taklim. Layanan yang diberikan mencakup layanan izin operasional, layanan pendataan, layanan rekomendasi dan layanan administrasi lainnya bagi lembaga pendidikan keagamaan.

Namun, perkembangan terus muncul dengan berbagai tantangan yang ada dalam manajemen layanan administrasi terkait dengan beberapa pengelolaan Lembaga administrasi yang ada. Sebagai Lembaga pendidikan dibawah pengawasan Kementerian agama, pendidikan diniyah dan pondok pesantren harus mengikuti aturan administrasi yang telah dirancang oleh pemerintah. Administrasi yang baik adalah salah satu kunci kelancaran sebuah operasional lembaga pendidikan yang baik pula. Para pendidik perlu memberikan berbagai penguatan agar perilaku siswa selalu positif dan dapat mendukung tujuan pendidikan.<sup>3</sup>

Efektivitas manajemen layanan administrasi di seksi ini sangat lah penting, Hal ini mendukung kelancaran operasional dan pengembangan lembaga-lembaga pendidikan Islam di daerah tersebut. Berdasarkan PMA No. 30 Tahun 2020 Tentang Pendirian dan Penyelenggaraan Pesantren Pasal 5 bahwa “Permohonan pendaftaran keberadaan pesantren secara tertulis kepada Kantor Kementerian Agama”, PMA 30 Tahun 2020 mewajibkan seluruh pesantren yang telah didirikan maupun yang akan didirikan untuk memiliki izin terdaftar di Kementerian Agama yang

---

<sup>3</sup> Eka Putra and Murni Yanto, “Classroom Management: Boosting Student Success—a Meta-Analysis Review,” *Cogent Education* 12, no. 1 (2025): 2458630.

diwujudkan dalam bentuk Piagam Statistik Pesantren (PSP) yang memuat Nomor Statistik Pesantren (NSP) sebagai bukti legalitas dan dasar untuk mendapatkan hak atas program-program pemerintah.<sup>4</sup> Keakuratan dan validasi data itu sangatlah penting dikarenakan berkaitan langsung dengan penerbitan piagam Statistik pesantren (PSP) yang memuat nomor Statistik pesantren (NSP). NSP merupakan identitas resmi bagi pesantren yang telah terdaftar dan merupakan syarat mutlak dalam mengakses berbagai program pemerintah, termasuk bantuan operasional dan pembinaan kelembagaan. Proses pengajuan izin operasional dan penerbitan NSP seringkali mengalami kendala saat melakukannya, terutama dalam melakukan proses validasi dan verifikasi data yang belum lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan.

Maka kementerian agama kabupaten Rejang Lebong perlu melakukan administrasi dan pelayanan kepada lembaga pondok pesantren yang tertib sesuai dengan pasal yang telah ditetapkan. Dengan didukung oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat dan sudah menjadi bagian kehidupan sehari-hari di semua aspek, kegiatan pengelolaan pendidikan khususnya pondok pesantren pun sudah berkembang dan berinovasi dengan memanfaatkan sebuah sistem teknologi informasi. Kegiatan administrasi yang dilaksanakan dalam pengelolaan pendidikan bidang Pondok Pesantren meliputi penginputan data pondok pesantren Se Kabupaten Rejang Lebong, input data santri, pengelolaan keuangan, penomoran surat, pendaftaran

---

<sup>4</sup> Ismatul Kholilah, "Laporan Praktik Latihan Profesi Daring (PLP III) Pengelolaan Sitren (Sistem Informasi Keberadaan Pondok Pesantren) Pada Bidang Pondok Pesantren Di Kementerian Agama Kabupaten Karawang" 3, no. 2 (2021): 6.

pesantren baru, informasi mengenai bantuan, serta kegiatan-kegiatan yang mendukung keberlangsungan dan kemajuan pondok pesantren.<sup>5</sup> Indonesia adalah negara multikultural, dan multikulturalismenya bisa positif karena kekayaan nilai budaya dan dapat negatif oleh kebajikan menjadi faktor potensial yang memicu konflik budaya berafiliasi dengan ras, agama, dan kelompok etnis.<sup>6</sup>

Adapun dalam proses pengajuan rekomendasi untuk bantuan atau program pembinaan, diperlukan koordinasi yang baik antara pesantren dengan instansi yang terkait agar pengajuan dapat berjalan dengan lancar. Namun, seringkali ditemukan beberapa pesantren yang kurang memahami prosedur dalam pengajuan, sehingga mengakibatkan pengambilan dokumen atau penundaan dalam proses layanan. Hal ini diperparah dengan adanya keterbatasannya sumber daya manusia di seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren yang harus menangani banyak Lembaga pendidikan keagamaan dengan jumlah staf yang terbatas. Dalam kondisi ini, beban kerja staf administrasi meningkat, yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada kualitas dan kecepatan pelayanan.

Kemudian, kebijakan pemerintah yang terus berkembang dalam sektor pendidikan keagamaan juga menuntut adanya sistem administrasi yang lebih responsif dan fleksibel. Misalnya, perubahan Kebijakan mengenai keabsahan lembaga pendidikan, Standarisasi kurikulum dan

---

<sup>5</sup> Ismatul Kholilah, "Laporan praktik latihan profesi daring (PLP III) Pengelolaan SITREN (Sistem informasi keberadaan pondok pesantren) Pada bidang pondok pesantren di kementerian agama kabupaten karawang" 3, no. 2 (2021): 6.

<sup>6</sup> M Yanto, "Sensitivitas Pendidikan Antarbudaya Mahasiswa Manajemen Sebagai Masa Depan Tokoh Pendidikan Di Indonesia," *RISE–Jurnal Internasional Sosiologi Pendidikan* 11, no. 3 (2022): 263–90.

persyaratan akreditasi yang terus berubah membutuhkan sistem administrasi yang dapat menyesuaikan diri dengan cepat. Jika manajemen administrasi tidak dikelola dengan baik, kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan praktik di lapangan, yang pada akhirnya dapat menyulitkan institusi pendidikan untuk memenuhi persyaratan pemerintah.

Berdasarkan observasi awal pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren di kantor kementerian agama rejang lebong, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang sering muncul diantaranya yaitu proses tata kelola administrasi yang cukup Panjang dan membutuhkan waktu yang tidak singkat dalam pengurusan dokumen administrasi, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian berbagai urusan administratif. Selain itu, masyarakat belum memahami prosedur administrasi dengan baik. Akibatnya, mereka sering datang dengan berkas yang kurang lengkap, sehingga memperlambat proses pelayanan. Kemudian Fasilitas seperti komputer atau sistem administrasi digital mungkin belum optimal. Dikarenakan kurangnya komputer untuk administrasi sehingga memperlambat proses layanan administrasi.

Berdasarkan penelitian sebelumnya telah membahas tentang manajemen layanan administrasi di lembaga pendidikan, namun masih terbatas pada aspek umum atau pada satu jenis lembaga pendidikan tertentu. Penelitian ini mencoba melengkapi kajian tersebut dengan fokus pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama

Kabupaten Rejang Lebong.<sup>7</sup> Penelitian ini mencoba melengkapi kajian tersebut dengan memfokuskan pada pelaksanaan manajemen layanan administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, serta menganalisis jenis-jenis layanan yang diberikan dan faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan tentang sistem **“Manajemen layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong”**, khususnya dalam mendukung pendidikan diniyah dan pondok pesantren. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang konstruktif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi, sehingga dapat berkontribusi dalam pengembangan pendidikan diniyah dan pondok pesantren yang lebih baik di Kabupaten Rejang Lebong.

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

---

<sup>7</sup> Tarisa Lailatul Ikromah, “Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023,” *Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiyai Siddiq Jember*, no. November (2023).

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong?
2. Apa saja faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong?

### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren

### **E. Manfaat Penelitian**

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

1. Secara Teoritis

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

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

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

- b. Bagi Kementerian Agama Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Rejang Lebong.

Penelitian ini diharapkan mampu mengungkapkan faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan di bidang Pendidikan diniyah dan pondok pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.

- c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat meningkatkan efisiensi dan menambah pengetahuan dalam pendidikan tentang Manajemen Layanan Administrasi pada seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. KAJIAN TEORI

Bagian ini berisi uraian tentang teori yang digunakan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori yang lebih komprehensif dan menyeluruh akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mempertimbangkan permasalahan yang perlu diselesaikan sesuai prioritas dan tujuan.<sup>8</sup>

##### 1. MANAJEMEN

###### a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi manajer yang artinya menangani. *Manager* diterjemahkan ke bahasa inggris *to manage* (kata kerja), *management* (kata benda), dan manajer untuk orang yang melakukannya. *Management* diterjemahkan ke bahasa Indonesia menjadi manajemen (pengelolaan).<sup>9</sup> Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* yang berarti tata laksana, tata pimpinan dan tata pengelola. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya upaya koordinasi untuk mencapai tujuan.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Universitas terbuka, "Pedoman penulisan karya ilmiah universitas terbuka," *kdt (katalog dalam terbitan)*, 2022, 87.

<sup>9</sup> Ishak Bagea et al., *Sumber Daya Manusia Dalam Lingkungan Pendidikan* (CV. AZKA PUSTAKA, 2024).

<sup>10</sup> Murni Yanto, "Manajemen Kepala Madrasah Ibtidaiyah Dalam Menumbuhkan Pendidikan Karakter Religius Pada Era Digital," *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 8, no. 3 (2020): 176, <https://doi.org/10.29210/146300>.

Menurut George R. Terry mengatakan manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari POAC (*Planning, organizing, Actuating, and Controlling*) yang memiliki tujuan yang sama atau terbagi jenis kegiatan yang berbeda itulah yang membentuk manajemen sebagai suatu proses yang tidak dipisah-pisahkan dan sangat erat hubungannya.<sup>11</sup>

Menurut Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni dalam mengelola proses pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya dengan cara yang secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>12</sup> Manajemen merupakan rangkaian kegiatan yang telah dirancang sedemikian rupa yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah disepakati bersama. Dimana dalam kegiatan manajemen tersebut memerlukan sumber daya secara efisien dan efektif.<sup>13</sup>

Dari beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan dari organisasi dengan cara memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal dan efisien.

#### b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut George R. Terry, 1958 dalam bukunya *Principles of Management* membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan)

---

<sup>11</sup> Benni AG, Syaiful Bahri, and Irwan Fathurrohman, "Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru SMP Taman Siswa Curup Rejang Lebong" (IAIN Curup, 2021).

<sup>12</sup> Desi Kristanti et al., "Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia," *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*, no. 1 (2023): 391.

<sup>13</sup> Murniyanto Murniyanto, "Manajemen Dan Strategi Dakwah Pengajian Ikatan Sosial Kerukunan Air Sengak Rejang Lebong," *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 6, no. 1 (2021): 135–48.

dan *Controlling* (Pengawasan). Berikut sebagaimana model 4 (empat) fungsi manajemen dalam proses manajemen yang dikenalkan oleh George R.Terry:

1) Perencanaan (*Planning*)

*Planning* ataupun perencanaan adalah tahap pertama yang perlu dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk memikirkan langkah-langkah apa yang harus diambil dan tujuan yang ingin dicapai di masa depan. Sebagai contoh sederhana, merumuskan VISI dan MISI akan membantu organisasi atau bisnis kita memahami arah dan tujuannya. Perencanaan adalah berbagai latihan yang telah ditentukan sebelumnya yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, seorang penyelenggara pembelajaran diharapkan memiliki kapasitas yang besar dan sedikit pengetahuan untuk memiliki pilihan untuk mengembangkan rencana yang dapat digunakan sebagai bantuan dalam pelaksanaan interaksi instruktif berikut.<sup>14</sup>

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses menata atau mengatur. Arti dari hal ini adalah mengelompokkan individu agar dapat beroperasi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan dalam rangka mencapai suatu tujuan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan perencanaan yang matang dalam membangun struktur organisasi, karena hal ini

---

<sup>14</sup> Murni Yanto, "Non-Formal Education Management for The Residents of The Rejang Lebong Development Institution," *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2022): 311–26, <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i1.2118>.

berpengaruh pada efektivitas manajemen. Hal-hal kecil seperti menentukan siapa yang akan menjadi pemimpin, sekretaris, bendahara, serta bidang-bidang lainnya, serta membuat *jobdesk* untuk setiap posisi sangatlah penting. Dengan demikian, setiap rencana yang dibuat dapat diimplementasikan dengan baik, yang akan mempermudah proses manajemen dalam mendapatkan keberhasilan serta mencapai tujuan.<sup>15</sup>

### 3) Pergerakan (*Actuating*)

Dalam suatu proses pengelolaan, meski sudah ada perencanaan yang matang dan baik, serta memiliki organisasi yang terstruktur dengan baik, tanpa adanya tindakan atau aksi dalam pelaksanaan perencanaan tersebut, bagaimana suatu organisasi atau perusahaan dapat meraih keberhasilan dalam mencapai tujuannya.

*Actuating* sendiri merupakan pergerakan. Pergerakan pada dasarnya merupakan tindakan seorang pemimpin yang membimbing serta mengarahkan dan menggerakkan seluruh bagian pada struktur organisasi dalam pelaksanaan proses manajemen sehingga tercapainya sebuah tujuan dan mendapatkan keberhasilan.

### 4) Pengawasan (*Controlling*)

*Controlling* sendiri merupakan pengawasan serta pengendalian. *Controlling* sangat berperan penting dalam melihat apakah proses manajemen berjalan dengan baik mencapai tujuan yang diinginkan ataupun sebaliknya. Maka dengan itu langkah yang harus diambil dalam

---

<sup>15</sup> Safia Riska, "Manajemen Tahfiz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Darussalam Nusantara Desa Bumiharjo Kecamatan Buay Bahuga Kabupaten Way Kanan" (UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2024).

controlling meliputi pengamatan, penilaian, mengevaluasi dan mengoreksi setiap langkah perencanaan agar berjalan sesuai dengan rencana atau sebaliknya.<sup>16</sup>

## 2. LAYANAN

### a. Pengertian Layanan

Menurut Kotler dan Armstrong jasa atau layanan adalah sebuah bentuk dari produk yang berisikan kegiatan, keuntungan, ataupun kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, dimana pada dasarnya tidak memiliki wujud yang nyata dan tidak memberikan kepemilikan apapun.<sup>17</sup>

Menurut Poerwadarminta Pengertian layanan atau pelayanan yaitu menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.<sup>18</sup> Sedangkan menurut Wibowo pengertian layanan adalah cara memberikan manfaat (nilai) bagi pelanggan dengan usaha untuk menyediakan (memfasilitasi) hasil yang diinginkan pelanggan tanpa harus mengemban biaya dan resiko tertentu.<sup>19</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa layanan merupakan suatu kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan. Namun demikian, layanan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan manfaat atau kepuasan kepada pelanggan. Proses penyampaian layanan dilakukan dengan cara memfasilitasi

---

<sup>16</sup> Dwi, Rifaldi Syahputra and Nuri Aslami, "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry," *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)* 1, no. 3 (2023): 51–56.

<sup>17</sup> Safina Ariandita and Sinta Sulistiani, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Menggunakan Analisis SWOT Pada Yana Salon Di Tebet-Jakarta Selatan," *Jurnal Operasional Manajemen [JURAMA]* 2, no. 1 (2024): 59–74.

<sup>18</sup> Najmatun Nihayah, "Strategi Layanan Pada Toko Sumber Makmur Pasar Pahing Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan" (IAIN Kediri, 2023).

<sup>19</sup> Delina Damayanti et al., "Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Warung Makan Nasi Grombyang Pemalang," *Piramida: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2022): 1–8.

pencapaian hasil yang diinginkan oleh pelanggan, tanpa membebani mereka dengan risiko atau biaya tertentu.

b. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, indikator pelayanan publik yang berkualitas dipengaruhi oleh beberapa aspek berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua orang yang memerlukan, serta disediakan dengan memadai dan mudah dipahami;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan kemampuan baik pihak penyedia maupun penerima, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan warga;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi berdasarkan aspek apapun, terutama yang berkaitan dengan suku, ras, agama, kelompok, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara penyedia dan penerima layanan.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Roy Adi Pratama, "Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Di Desa Sidomulyo Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023" (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara, 2025).

### 3. ADMINISTRASI

#### a. Pengertian Administrasi

Asal kata administrasi diambil dari bahasa Latin yang terdiri dari dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrare*”. Kata “*ad*” memiliki makna yang sama dengan kata “*to*” dalam bahasa Inggris yang berarti “ke” atau “kepada”. Sementara itu, “*ministrare*” memiliki kesamaan arti dengan istilah “*to serve*” atau “*to conduct*”, yang diartikan sebagai “membantu, membimbing, dan melayani”. Dalam bahasa Inggris, istilah “*to administer*” berarti “mengelola, mengatur, merawat, dan memimpin”.<sup>21</sup>

Menurut Sugandha, administrasi dapat dipahami sebagai keseluruhan proses dalam menentukan tujuan dan upaya untuk mencapainya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif, bekerja sama dengan orang lain secara terkoordinasi melalui penerapan fungsi-fungsi seperti perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, pengaruh, kepemimpinan, dan evaluasi.<sup>22</sup>

Menurut Sondang P. Siagian menjelaskan bahwa administrasi merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengimplementasikan keputusan yang telah dibuat, dan biasanya kegiatan tersebut melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Sarlota Singerin, *Administrasi Dan Manajemen Sekolah* (Cv. Azka Pustaka, 2022).

<sup>22</sup> Nurfajriah H Lasena, “Strategi pengelolaan kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SDN 54 Manado” Skripsi (Manado: Fak. Tarbiyah IAIN Manado, 2021).

<sup>23</sup> Dinda Siti Nurhayati and Uswatun Hasanah Usnur, “Macam-Macam Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan Yang Meliputi Bidang Tata Usaha, Bidang Personalia Murid Dan Guru, Bidang Supervisi (Pengawasan), Bidang Pelaksanaan, Dan Bidang Pembinaan,” *At-Tarbiyah: Jurnal Penelitian Dan Pendidikan Agama Islam* 1, no. 2 (2024): 24–36.

Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan rangkaian tindakan yang dilaksanakan dalam suatu organisasi yang mendukung kegiatan-kegiatan organisasi, yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sangat jelas, bahwa partisipasi administrasi dapat menghadirkan tantangan tersendiri dalam suatu organisasi.

b. Fungsi-fungsi Administrasi

George R. Terry dalam bukunya "*Principle of Management*" merumuskan fungsi-fungsi administrasi/manajemen sebagai Perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Tindakan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*) yang disingkat menjadi POAC. Dari pengelompokan fungsi-fungsi manajemen yang telah dijelaskan, terlihat bahwa para ahli memiliki pandangan yang sama mengenai fungsi administrasi. Semua ahli sepakat bahwa fungsi awal dari administrasi adalah perencanaan, dilanjutkan dengan proses pengorganisasian. Gullick menambahkan satu fungsi yang tidak dibahas oleh para ahli lainnya, di mana fungsi-fungsi lainnya dapat dilaksanakan dengan baik jika diiringi dengan usaha pendanaan dalam bentuk rencana anggaran serta pengawasannya. Berikut merupakan fungsi-fungsi administrasi yang dijelaskan dalam buku yang ditulis oleh Yusuf Hadijaya.<sup>24</sup>

Menurut penulis, fungsi manajemen adalah merencanakan sesuatu yang mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi dan mengetahui langkah-langkah apa yang akan diambil. Pengorganisasian dilakukan

---

<sup>24</sup> M Pd Sunardi, *Manajemen Pendidikan Islam: Teori Pengantar* (Zahir Publishing, 2024).

menurut suatu rencana dan membantu individu mengelompokkan tugas-tugas yang mereka lakukan sehingga tugas-tugas utama menjadi jelas. Dalam hal ini mencakup proses implementasi yang direncanakan sebelumnya. Berikutnya adalah evaluasi akhir. Evaluasi sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena perencanaan dan pelaksanaan memerlukan evaluasi yang bertujuan untuk memeriksa apakah proses tindakan atau pelaksanaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah direncanakan. Oleh karena itu, dengan adanya evaluasi akan mengetahui kendala dan solusi jika ada hal yang tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Segalanya tidak berjalan sesuai rencana.

#### **4. LAYANAN ADMINISTRASI**

##### **a. Pengertian Layanan Administrasi**

Menurut Dewi, layanan administrasi adalah layanan yang terkait dengan surat-menyurat di perguruan tinggi. Selain itu, surat akademik mencakup semua jenis informasi tertulis (bisa berupa karya tulis) yang bertujuan untuk menyampaikan maksud dan tujuan, serta menjelaskan apa yang dipikirkan dan dirasakan oleh suatu pihak, baik itu lembaga atau individu, kepada pihak lain yang berkaitan dengan akademik atau suatu kemampuan dalam menguasai ilmu pengetahuan yang telah diverifikasi kebenarannya sehingga dapat diukur, baik melalui nilai atau yang umumnya dikenal dengan prestasi akademik.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Elsa Felia, "Pengaruh Layanan Administrasi Dan Layanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stkip-Pi Yaspi Makassar," 2022.

Menurut Arimawati, administrasi mengacu pada serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mewujudkan konsistensi dan efisiensi dalam kegiatan akademis di lingkungan perguruan tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa layanan ini sangat penting karena mengumpulkan seluruh informasi dari institusi pendidikan, baik surat yang diterima maupun surat yang akan keluar.<sup>26</sup>

Berdasarkan menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan dengan tertib dan teratur guna mendukung kelancaran pengelolaan suatu lembaga, terutama di perguruan tinggi. Layanan ini meliputi kegiatan surat menyurat, pencatatan, dokumentasi, hingga proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kegiatan akademis dan nonakademis. Tujuan layanan administrasi adalah untuk menyampaikan informasi, mencatat data penting, serta membuat dokumen resmi seperti surat, sertifikat, izin, atau rekomendasi. Oleh karena itu, layanan administrasi memiliki peran krusial dalam mempertahankan efektivitas, konsistensi, dan tanggung jawab dalam pengelolaan institusi pendidikan.

## b. Jenis-Jenis Layanan Administrasi

### 1) Layanan Rekomendasi

---

<sup>26</sup> Nur Maria Magdalena, Steviana Br Sihombing, and Mellyana Candra, "Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah," *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2024): 279–85.

Layanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar dapat mengatasi masalahnya sendiri.<sup>27</sup>

Menurut Andi rekomendasi merupakan pernyataan formal yang menggambarkan suatu tindakan atau kejadian yang harus dilakukan untuk memulihkan atau memberikan akurasi, efisiensi atau kontrol yang memadai. Rekomendasi harus diberikan agar bermanfaat bagi manajemen.<sup>28</sup>

Rekomendasi merupakan sebuah bentuk komunikasi yang berkaitan dengan produk atau layanan tertentu yang bertujuan untuk memberikan informasi dengan cara yang personal. Salah satu contoh rekomendasi yang paling dikenal menurut Kotler dan Keller adalah komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth communication* (WOM). Rekomendasi dapat diartikan secara sederhana sebagai anjuran, dukungan, atau penguatan terhadap sesuatu atau seseorang. Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan rekomendasi berfungsi untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain yang berkaitan dengan suatu tindakan atau kejadian, serta menyediakan apa yang diperlukan untuk mendapatkan keuntungan.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Resti Oktaviani, "Efektivitas Pelayanan Oleh Perangkat Desa Di Kantor Kepala Desa Raharja Kecamatan Purwaharja Kota Banjar," 2022.

<sup>28</sup> Mar'atun Shalihah et al., *Auditing* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025).

<sup>29</sup> M.Si Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., *MetoApriliani, Rani. "Penerapan Metode Algoritma C4. 5 Untuk Rekomendasi Siswa Berpotensi Mengikuti Lomba Cerdas Cermat Tingkat Sekolah Dasar," Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, Dr. Patta, vol. 44, 2021, <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.

Layanan rekomendasi biasanya diperlukan di pondok pesantren berperan dalam mendukung legitimasi dan kerjasama institusi, terutama saat mengajukan bantuan pendidikan dan kolaborasi eksternal. Tahapan ini meliputi pengiriman surat permohonan dari kepala pesantren, pengecekan dokumen oleh Seksi PD Pontren, hingga penerbitan surat rekomendasi yang resmi. Untuk memperlancar dan mempercepat layanan, aplikasi SIMBA PD Pontren dimanfaatkan sebagai sistem manajemen data dan bantuan secara online.

## 2) Layanan Izin Operasional

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

Sedangkan menurut Sutedi dalam buku yang dikutip oleh Afandi mengatakan bahwa perizinan merupakan sesuatu yang di dalamnya memuat beberapa hal berikut ini:<sup>30</sup>

- a) Instrumen yuridis izin
- b) Peraturan perundang-undangan
- c) Organ pemerintah

---

<sup>30</sup> Putri Ariyanti, "Analisis Pelaksanaan Penerbitan Dan Penegakan Hukum Terhadap Perizinan Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Sleman" (Universitas Islam Indonesia, 2023).

d) Peristiwa konkret

e) Prosedur persyaratan

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan izin operasional merupakan suatu pelayanan yang membantu atau menyiapkan kebutuhan orang lain, harus mempunyai legalitas resmi pemerintah, dan perilakunya harus sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Sebab apabila pelayanan yang berizin tidak memenuhi persyaratan maka akan muncul hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Layanan Izin Operasional ini diperlukan pondok pesantren untuk diakui secara hukum oleh pemerintah, pengurusan izin operasional pondok pesantren yang harus terdaftar di Kementerian Agama umumnya dilakukan melalui proses administrasi yang terstandarisasi dengan SOP (*Standard Operating Procedures*) yang mencakup verifikasi dan validasi data. Izin ini dikeluarkan dalam bentuk Piagam Statistik Pesantren (PSP) yang berisi Nomor Statistik Pesantren (NSP). Jenis layanan administrasi yang digunakan yaitu: Permohonan izin operasional baru atau pembaruan, Persyaratan administrasi, seperti: (SK pendirian yayasan/lembaga, Profil pesantren, Data tenaga pendidik, Data santri, Rencana kurikulum), Survey atau visitasi lapangan oleh petugas Kemenag, dan Penerbitan SK Izin Operasional Pondok Pesantren.

3) Layanan Pendataan

Menurut Zaitun dan Ramli pendataan merupakan suatu tindakan dalam memberikan dan menerima informasi lengkap mengenai data

pribadi dan program yang ingin diikuti. Pada tahap ini penyelenggara pendataan memperoleh informasi secara lengkap dari setiap formasi yang mendaftar.<sup>31</sup>

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

Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan pendataan merupakan suatu upaya untuk membantu individu atau lembaga melakukan sesuatu yang berkaitan dengan proses memberi dan menerima informasi tentang data pribadi seseorang, data lembaga, atau data yang ingin di input. Layanan pendataan ini merupakan layanan penting yang mungkin dibutuhkan di masa yang akan datang.

Layanan ini bertujuan untuk mengelola, menjaga dan mengupdate database pondok pesantren secara nasional/*online* melalui sistem EMIS (*Education Management Information System*) yang merupakan sistem informasi manajemen pendidikan yang digunakan untuk mengelola data pesantren secara menyeluruh, jenis layanan yang digunakan yaitu formulir pendataan pesantren ( melalui EMIS atau manual), Unggah dokumen pendukung seperti (SK pendirian, KTP pimpinan, dan foto kegiatan pesantren), Verifikasi dan validasi data oleh operator EMIS

---

<sup>31</sup> M mpar zaitun and muhammad ramli, *buku ajar dasar-dasar mice* (cv jejak (jejak publisher), 2022).

Kemenag kabupaten/kota, dan Penerbitan NPSN (Nomor Pokok Satuan Pendidikan Nasional).

c. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Administrasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan administrasi terbagi menjadi dua, yaitu:

1) Faktor internal

Kualitas layanan internal berhubungan dengan interaksi antara staf perusahaan dan berbagai fasilitas yang ada. Beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal meliputi:<sup>32</sup>

a) SDM (Sumber Daya Manusia)

Menurut Kasmir, faktor yang paling berpengaruh terhadap pelayanan adalah sumber daya manusia. Ini berarti bahwa peran individu (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama, karena hanya melalui individu inilah pelanggan dapat berinteraksi secara langsung dan transparan.<sup>33</sup>

Menurut Henry Simamora yang dirujuk oleh Lambertus Law, manajemen sumber daya manusia mencakup aspek pemberdayaan, pengembangan, evaluasi, imbalan, serta pengelolaan individu yang merupakan anggota sebuah organisasi atau kelompok pekerja. Sasaran dari SDM adalah memberikan saran kepada manajemen mengenai kebijakan SDM agar organisasi dapat beroperasi dengan performa yang

---

<sup>32</sup> Perwira Sultan, "Pengaruh Promosi, Reputasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada BMT Fajar Kantor Cabang Sidomulyo Lampung Selatan)" (UIN Raden Intan Lampung, 2025).

<sup>33</sup> Risma Haryani Siregar and Khairina Tambunan, "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 6341–50.

tinggi dan termotivasi. Melaksanakan serta mempertahankan semua kebijakan untuk meraih tujuan organisasi membentuk perkembangan arah dan strategi organisasi, menyediakan dukungan, dan menciptakan suasana yang membantu manajer dalam mencapai tujuan, serta menyediakan sarana komunikasi antara karyawan dan manajemen organisasi.<sup>34</sup>

b) Sarana Prasarana

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

1. Peralatan atau perlengkapan kantor yang merupakan bahan atau alat digunakan untuk menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan bisa menyelesaikan dengan baik dan cepat. Peralatan ini bisa berupa barang habis pakai yang penggunaannya hanya sekali pakai atau tidak tahan lama contohnya kertas, tinta, karbon, tekstil, pulpen dan barang tidak habis pakai yang penggunaannya tahan lama contohnya gedung kendaraan dan lain-lain.
2. Mesin kantor meliputi laptop, komputer, lcd dan lain-lain.

---

<sup>34</sup> Zainul Abidin Achmad, "Manajemen Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Darul Falah Batu Putuk Bandar Lampung" (UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2025).

<sup>35</sup> Ali Sadikin and Jodion Siburian, *Model Pembelajaran Biologi Berbasis Kemampuan 4c* (PT Salim Media Indonesia, 2024).

3. Mesin komunikasi kantor, yang digunakan untuk melakukan komunikasi contohnya telpon.
4. Perabot kantor yang digunakan untuk membantu pelaksanaan tugas kantor, contohnya meja, kursi, sofa, dan lain-lain. Sarana prasarana di atas ada dalam kantor sebagai penunjang untuk karyawan melakukan pekerjaan dengan baik. Karena jika sarana prasarana tidak memadai maka dalam memberikan pelayanan tidak akan efektif dan cenderung berantakan.

c) Efisiensi Operasional

Keefisienan dalam menjalankan proses-proses administratif dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Proses yang lancar dan efisien dapat mengurangi waktu tunggu dan kejenuhan pengguna.

d) Ketepatan Waktu

Pelayanan administrasi yang disampaikan secara tepat waktu akan meningkatkan kepuasan penggunanya. Keterlambatan dalam pelayanan dapat menimbulkan rasa kecewa dan mengganggu aktivitas pengguna.

e) Akurasi Informasi

Kualitas layanan administrasi berkaitan dengan penyampaian informasi yang tepat. Kekeliruan atau ketidaktepatan dalam data administrasi dapat mempengaruhi kepercayaan para pengguna secara buruk.

f) Transparansi

Organisasi yang transparan dalam kebijakan dan prosedur administrasinya biasanya menawarkan pengalaman yang lebih positif bagi para pengguna. Informasi yang jelas dan mudah dijangkau dapat memperkuat tingkat kepercayaan.

g) Responsivitas

Kemampuan untuk menjawab kebutuhan dan pertanyaan pengguna dengan cepat dapat meningkatkan kualitas layanan. Tanggapan yang lambat atau tidak responsif bisa menyebabkan rasa ketidakpuasan.

h) Kemudahan Akses

Faktor ini mencakup ketersediaan dan kemudahan akses terhadap layanan administrasi. Jika pengguna menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan, hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

i) Pelatihan dan Kompetensi Karyawan

Kualitas layanan administrasi juga sangat bergantung pada keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi staf yang menyediakan layanan. Pelatihan yang efektif dapat memperbaiki kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang berkualitas.

j) Teknologi dan Sistem Informasi

Pemanfaatan teknologi serta sistem informasi yang canggih dapat meningkatkan efektivitas dan ketepatan dalam layanan

administrasi. Di sisi lain, kelemahan atau kegagalan dalam teknologi bisa memberikan dampak yang merugikan.

#### k) Umpan Balik Pengguna

Mendengarkan umpan balik dari pengguna mengenai pengalaman mereka dengan layanan administrasi dapat membantu organisasi melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan. Standar pelayanan administrasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk efisiensi operasional, ketepatan waktu, akurasi data, transparansi, dan kemampuan untuk merespons kebutuhan pengguna, yang secara keseluruhan membangun dasar untuk layanan administratif yang berkualitas.<sup>36</sup>

### 2) Faktor Eksternal

faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata ada 2 yaitu sebagai berikut:

#### a) Pola Layanan dan tata cara penyediaan Pelayanan

Pola layanan dan metode pelayanan ini memberikan dampak besar pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pengguna layanan administrasi di seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren. Jika pola pelayanan dan cara penyampaian layanan berjalan baik, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

---

<sup>36</sup> Diana Puspita, "Peningkatan Responsivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Muntang Tapus Kota Prabumulih," n.d.

b) Pola layanan distribusi jasa

Pola layanan ini berhubungan dengan hasil yang diperoleh oleh pengguna layanan, yang berpengaruh besar terhadap pelayanan administrasi di bagian pendidikan diniyah dan pondok pesantren. Mengenai pola layanan distribusi, petugas pelayanan telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan hasil layanan yang baik kepada masyarakat agar mereka selalu merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, petugas juga bertanggung jawab atas kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan jika hasil yang diberikan tidak memuaskan.<sup>37</sup>

d. Pelaksanaan Layanan Administrasi

1) Pengertian pelaksanaan layanan administrasi

Pelaksanaan layanan administrasi berkaitan dengan tahap pelaksanaan layanan administratif yang dilakukan oleh pegawai atau aparat pemerintah guna memenuhi keperluan masyarakat secara efektif dan efisien sesuai dengan aturan dan standar yang ada.

Menurut Mazmanian dan Sabatier, “Pelaksanaan adalah penerapan dari keputusan kebijakan utama, yang biasanya dalam bentuk peraturan perundang-undangan, tetapi juga bisa berupa instruksi atau keputusan dari lembaga eksekutif yang signifikan atau putusan pengadilan”.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> Jakaria Jakaria, Risprawati Risprawati, and Mursini Jahiban, “Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kk (Studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur),” *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman* 7, no. 2 (2020).

<sup>38</sup> Angel Sriwanda Siregar, “Pelaksanaan Kebijakan Program Kampung Iklim (Poklim) Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan” (Universitas Lancang Kuning, 2024).

Hersey dan Blanchard mengemukakan bahwa “*actuating* atau memotivasi” merupakan tindakan untuk menumbuhkan kondisi yang bisa secara langsung mengarahkan dorongan-dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan aktivitas guna mencapai tujuan yang ditentukan.<sup>39</sup>

2) Prinsip pelaksanaan yang efektif

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry, Pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip:

- a) Reliabilitas (*reliability*), berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang tepat dan tanpa kesalahan sejak awal, serta menyusun penyampaian jasa sesuai dengan waktu yang telah disetujui.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

---

<sup>39</sup> Nur Khoiria Nasution, “Pelaksanaan Zakat Pertanian Padi Di Desa Sayur Mahincat Kecamatan Barumun Selatan Kabupaten Padang Lawas” (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022).

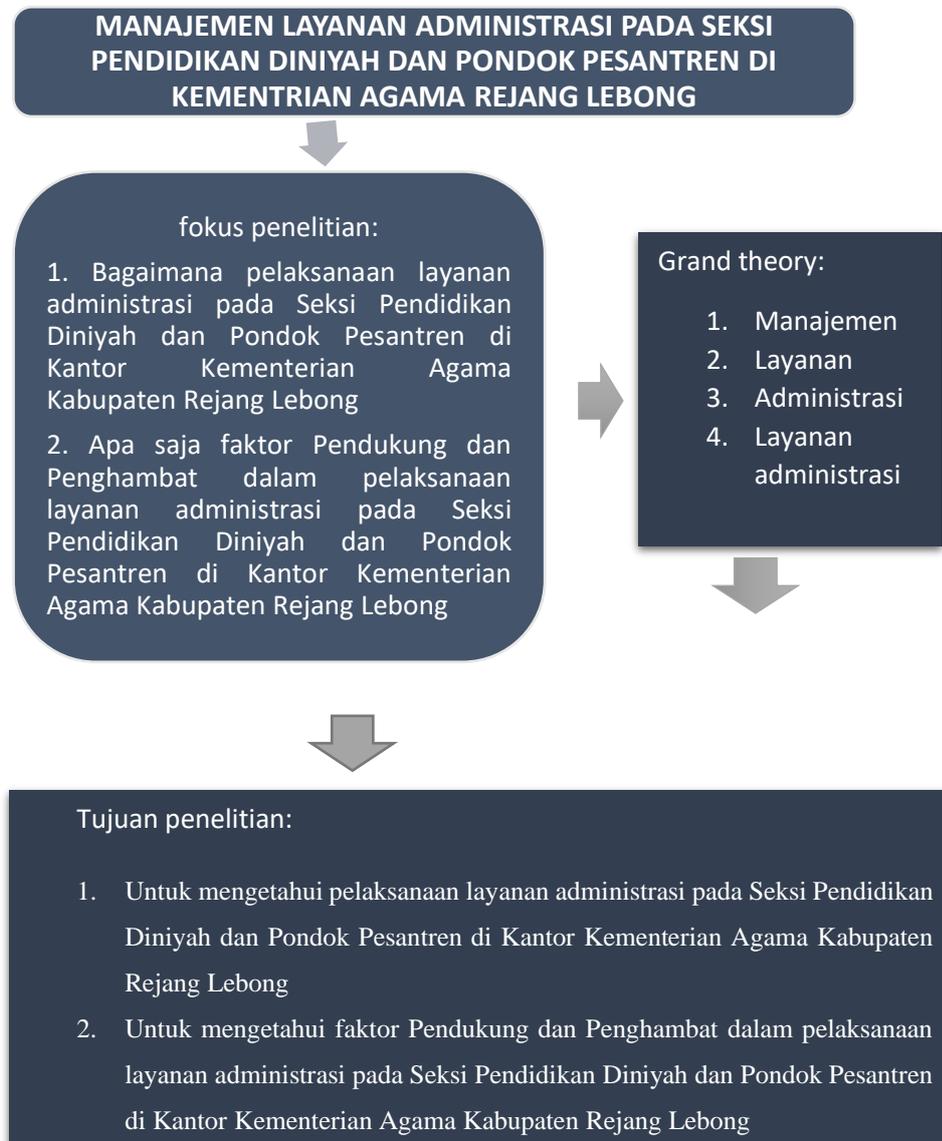
- d) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> Wiwik Sulistiyowati, "Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya," *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Umsida Press. Sidoarjo, 2018), <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>.

## B. KERANGKA BERPIKIR

Peneliti ingin menjelaskan kerangka berpikir penelitian ini tentang "Manajemen Layanan Administrasi pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren di Kementerian agama rejang lebong. Berikut ini adalah gambaran kerangka berpikir penelitian:



Gambar 2.1: Kerangka Berpikir Penelitian

### C. PENELITIAN YANG RELEVAN

Setelah melakukan kajian pustaka berdasarkan pengetahuan peneliti, mengenai karya ilmiah (Skripsi) yang berkaitan dengan judul yang diangkat oleh Penulis, terdapat penelitian sebelumnya yang relevan yaitu:

1. Skripsi yang ditulis oleh Resti Wahyuni, Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah di IAIN Curup, pada tahun (2022) dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2022” Perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana pengelolaan administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan bagi para calon jamaah haji dan Apa saja faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pengelolaan administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam melayani calon jamaah haji, jenis penelitian ini termasuk kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek dari penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh serta staf Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Rejang Lebong. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan mencakup analisis pra-lapangan, analisis data lapangan (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan). Metode untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas yang dilakukan dengan triangulasi. Hasil penelitian Manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di kantor Kementerian Kabupaten Rejang Lebong Manajemen perencanaan,

Manajemen pengorganisasian, Manajemen pelaksanaan, dan Manajemen pengawasan. Faktor-faktor yang mendukung manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji meliputi ketersediaan fasilitas, Sistem Komputerisasi Haji Terpadu, serta komunikasi yang efisien antar staf pelayanan haji dan umrah, Kasi penyelenggara haji dan umrah, serta kepala Kementerian Agama Rejang Lebong. Sedangkan, yang menjadi penghambat dalam manajemen administrasi pelayanan haji bagi calon jamaah adalah banyaknya lansia yang kurang memahami proses bimbingan haji, yang disebabkan oleh usia mereka. Hal ini berpengaruh pada tingkat pengertian tentang materi bimbingan haji yang disampaikan. Selain itu, tingkat keterpelajaran masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang tergolong rendah juga mengharuskan untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci, sederhana, jelas, dan mudah dipahami saat menjelaskan proses pelayanan haji.

Persamaan pada skripsi ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data dan tempat penelitian yaitu Kementerian Agama Rejang Lebong, sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada bagian atau seksinya pada penelitian diatas pada seksi Jamaah haji sedangkan pada penelitian ini pada seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren , objek penelitian serta teori yang digunakan.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Resti Wahyuni, Muhammad Amin, and Abdul Sahib, "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong" (IAIN Curup, 2022).

2. Skripsi yang ditulis oleh Rahmini, Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, pada tahun (2022) dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas”, Perumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah proses pengelolaan layanan administrasi ibadah haji yang diterapkan serta faktor-faktor yang menghambat dan mendukung layanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah berjalan dengan baik, sesuai dengan teori fungsi manajemen serta teori kualitas layanan. Selanjutnya, faktor-faktor yang menghambat adalah: ruang penyelenggara haji dan umrah yang tidak memadai untuk layanan administrasi guna menampung jamaah haji, ketidaksesuaian data jamaah haji, kurangnya berkas syarat dari jamaah haji, perubahan nomor telepon serta pergeseran domisili atau alamat jamaah haji, dan gangguan jaringan internet yang tiba-tiba saat memberikan pelayanan. Sedangkan faktor-faktor pendukung meliputi: Sumber Daya Manusia yang mencukupi, koordinasi yang baik antara atasan dan bawahan, jaringan internet yang cukup stabil, keberadaan software SISKOHAT yang

memperlancar pengolahan data haji, serta letak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas yang sangat mudah dijangkau.<sup>42</sup>

Persamaan pada skripsi ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dan subjek penelitiannya, sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian, objek penelitian serta teori yang digunakan.

3. Skripsi yang ditulis oleh Nina Febriyanti, Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, pada tahun (2023) dengan judul “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Pandemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, Rumusan permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan pengelolaan layanan administrasi haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin selama masa Pandemi serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan layanan administrasi haji dan umrah selama pandemi. Penelitian ini merupakan studi lapangan yang menggunakan pendekatan kualitatif, di mana pengumpulan data dilakukan dengan cara deskriptif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian terfokus pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan subjek penelitian mencakup kepala seksi dan staf seksi PHU serta jamaah haji.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan administrasi haji selama Pandemi di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori manajemen, yaitu

---

<sup>42</sup> Rahmini Rahmini, “Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas,” 2022.

penerapan fungsi manajemen serta teori kualitas layanan yang berlaku sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Dalam hal ini, berbagai kendala yang muncul dalam proses pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada masa pandemi telah mampu diatasi oleh staf PHU. Dengan demikian, target yang telah ditetapkan dan ingin dicapai pun dapat terwujud. Kendala-kendala yang dihadapi meliputi kurangnya tenaga ahli (SISKOHAT), masalah jaringan atau sinyal yang terganggu, kesalahan dalam pengunggahan data persyaratan jamaah haji, perbedaan penulisan nama calon jamaah haji antara KTP, KK, Surat Nikah, dan identitas lainnya, serta perubahan nomor telepon calon jamaah haji. Namun, semua masalah ini telah berhasil diselesaikan sehingga pelayanan administrasi haji dapat berlangsung dengan baik sesuai harapan.<sup>43</sup>

Persamaan pada skripsi ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dan subjek penelitiannya, sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian, objek penelitian serta teori yang digunakan.

4. Penelitian Mutiara Ritonga (2021) berjudul “Strategi Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kab. Labuhanbatu Utara”. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif, Metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, Subjek penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu

---

<sup>43</sup> Nina Febriyanti, “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin,” 2023.

Kasi Pd. Pontren, Staf Pd. Pontren dan salah satu Madrasah yang berada di bawah naungan Pd. Pontren Labuhanbatu Utara, Penelitian dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kab. Labuhanbatu Utara Bag Pd. Pontren Dusun VIII Simpang Siranggong Desa, Jln Lintas Sumatera, Tujuan Penelitian ini adalah untuk: (1) Mengetahui Strategi yang diterapkan Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, (2) Mengetahui manajemen layanan yang diterapkan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dalam meningkatkan kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan yang diterapkan dalam Manajemen Layanan Administrasi untuk meningkatkan kepuasan publik di Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah berjalan dengan baik. Proses penyusunan SOP yang jelas, layanan yang bersahabat, tulus, tidak berbelit-belit, fokus, tepat waktu, serta keterbukaan terhadap masukan dan kritik dari masyarakat telah diterapkan. Manajemen layanan yang dilakukan di Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menyusun rencana layanan yang terencana dengan baik.<sup>44</sup>

Persamaan pada jurnal ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dan subjek penelitiannya, sedangkan

---

<sup>44</sup> Mutiara Ritonga, "Strategi Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kab. Labuhanbatu Utara," *ALACRITY: Journal of Education*, 2021, 87–93.

perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian, tujuan penelitian serta teori yang digunakan.

5. Penelitian Tenti Elizah (2024) berjudul “Strategi pengembangan layanan administrasi kemahasiswaan”. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan desain studi kasus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dua hal, yaitu strategi pengembangan layanan administrasi mahasiswa di IAIN Curup serta elemen-elemen yang berperan dalam pengembangan layanan administrasi mahasiswa di IAIN Curup. Subjek yang menjadi fokus dalam penelitian ini mencakup staf administrasi, mahasiswa, dan pimpinan lembaga yang berkaitan dengan layanan administrasi mahasiswa di IAIN Curup. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian mengenai strategi pengembangan layanan administrasi untuk mahasiswa ini menekankan beberapa indikator utama yang penting untuk meningkatkan layanan administrasi bagi mahasiswa di lembaga ini. Pertama, kecepatan respons dijadikan fokus utama dengan merancang strategi seperti penjadwalan staf yang lebih dinamis, perbaikan sistem informasi, dan pelaksanaan umpan balik serta evaluasi secara rutin. Kedua, akses terhadap informasi ditingkatkan melalui standarisasi dan integrasi data, optimalisasi akses digital, serta pengumpulan umpan balik dari mahasiswa.

Persamaan pada jurnal ini terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif tetapi berbeda desain yang digunakan dan

sama-sama berfokus pada layanan administrasi, sedangkan perbedaan pada penelitian ini yaitu terletak pada tempat penelitian, tujuan penelitian, subjek Penulisan serta teori yang digunakan.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Tenti Elizah, Hamengkubuwono Hamengkubuwono, and Emmi Kholilah Harahap, "Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan," *Tarbiyatuna Kajian Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2024): 184–213.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang dilakukan oleh penulis. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci peristiwa-peristiwa yang terjadi di lokasi penelitian. Hasilnya adalah data yang diperoleh baik dalam bentuk tulisan maupun lisan mengenai perilaku individu yang dapat diamati.<sup>46</sup> Penelitian ini merupakan hal yang dapat dilakukan dalam ilmu-ilmu sosial, dimana penelitian dilaksanakan dengan orisinal.<sup>47</sup>

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti suatu situasi objek yang alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui triangulasi, dan hasilnya lebih fokus pada menekankan makna daripada generalisasi.<sup>48</sup> Oleh karena itu, seorang peneliti perlu memiliki pemahaman dan konsep yang luas agar mampu mengajukan pertanyaan, melakukan analisis, dan membangun objek penelitian menjadi lebih jelas.

Jadi penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif, baik dalam bentuk tulisan maupun ucapan

---

<sup>46</sup> Rusydi A Siroj et al., “Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data,” *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)* 7, no. 3 (2024): 11279–89.

<sup>47</sup> Murni Yanto and Irwan Fathurrochman, “Manajemen Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan,” *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 7, no. 3 (2019): 123–30, <https://doi.org/10.29210/138700>.

<sup>48</sup> Muhasor Muhasor, Ilzamudin Ilzamudin, and Deni Iriyadi, “Telaah Kritis Metode-Metode Dalam Penelitian Ilmiah,” *QOUBA: Jurnal Pendidikan* 1, no. 1 (2024): 22–28.

dari individu yang diobservasi, dan akan disampaikan dalam bentuk narasi. Penelitian ini dilaksanakan secara langsung berdasarkan fakta yang ada di lapangan melalui observasi, wawancara serta penelaahan dokumen.

Pada penelitian ini yang di fokus pengamatannya adalah pada Manajemen Layanan Administrasi di seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong. Dari segi jenis analisis data, penelitian ini termasuk dalam kategori kualitatif yang bersifat deskriptif.

## **B. SUBJEK PENELITIAN**

Menurut Amirin, subjek dalam suatu penelitian adalah individu atau objek yang ingin diketahui lebih dalam, serta orang-orang di latar penelitian yang digunakan untuk memberikan informasi tentang keadaan dan situasi yang sedang diteliti. Selanjutnya, Andi Prastowo menjelaskan bahwa informan adalah individu yang dapat memberikan informasi penting yang diperlukan dalam suatu penelitian atau menjadi fokus penelitian itu sendiri.

Subjek dalam konteks penelitian merujuk pada narasumber atau informan yang dicari untuk mendapatkan informasi atau data. Narasumber atau informan adalah individu yang mampu memberikan informasi penting yang diperlukan dalam penelitian. Istilah lain yang sering digunakan untuk menggambarkan subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberikan data sesuai dengan kebutuhan peneliti.<sup>49</sup> Adapun narasumber pada penelitian ini yaitu: Kepala Seksi PD Pontren, Staf PD Pontren,

---

<sup>49</sup> Nurul Masruroh, "Praktik Simpan Pinjam Pada Dasawisma Melati Di Dusun i Desa Ekang Anculai Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Perspektif Fiqih Muamalah" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024).

pengurus FKDT (Forum Komunikasi Diniyah Takmiliyah) Rejang Lebong, pengurus Pondok Pesantren, TPQ (Taman Pendidikan Al-Qur'an), MDT (Madrasah Diniyah Takmiliyah Awaliyah) dan MT (Majelis Taklim)

### **C. LOKASI PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, dan mudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian observasi. Oleh karena itu, Penulis memilih untuk melakukan penelitian ini di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong. Dalam hal ini, lokasi penelitian adalah di Jl. S. Sukowati No.62, Talang Rimbo Lama, Desa Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu 39119.

### **D. SUMBER DATA**

Sumber data ini akan dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.<sup>50</sup>

#### **a. Sumber Primer**

Data utama dari penelitian ini disebut data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah: Pada Seksi Pd Pontren di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong. Untuk memperoleh data yang tepat, Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Pd Pontren serta staf yang ada di Pd Pontren. Ini dilakukan hingga Penulis mendapatkan jawaban dari problem yang Penulis teliti.

---

<sup>50</sup> Oskar Hutagaluh and U Sulia Sukmawati, "Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Pantai Tanjung Api Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Desa Sebusub Kecamatan Paloh Kabupaten Sambas Perspektif Ekonomi Islam," *Sebi: Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2025): 96–106.

#### b. Sumber Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh secara langsung dari objek penelitian, melainkan melalui pihak ketiga atau sumber tertulis. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder berupa: literatur buku, jurnal ilmiah, artikel-artikel, peraturan, data lembaga yang terverifikasi serta literatur lain yang mendukung pembahasan.

### **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data ini memegang peranan penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh oleh Penulis dapat dipercaya dan nyata. Adapun teknik pengumpulan data tersebut adalah:

#### a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati dan mencatat fenomena-fenomena yang sedang diteliti dengan cara yang teratur. Metode observasi menurut Mardalis adalah tindakan mental yang dilakukan dengan aktif dan penuh konsentrasi untuk menyadari adanya rangsangan tertentu yang diinginkan, atau penelitian yang dilakukan secara terencana dan terstruktur mengenai kondisi atau fenomena sosial serta gejala-gejala psikologis melalui proses pengamatan dan pencatatan.<sup>51</sup> Data yang telah dikumpulkan diproses dan dianalisis dengan pendekatan deskriptif-kualitatif, yang berarti menyajikan informasi secara mendetail dan melakukan penafsiran berdasarkan teori agar dapat diperoleh pemahaman dan kesimpulan yang sesuai.

---

<sup>51</sup> Signal Setyadi Zen, "Pengembangan Aplikasi Sistem Absensi Menggunakan Qr Code Berbasis Web Menggunakan Metode Prototype" (Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, 2023).

#### b. Wawancara

Wawancara adalah proses mengumpulkan informasi untuk keperluan penelitian melalui sesi tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden dengan bantuan alat yang disebut panduan wawancara).<sup>52</sup> Penulis memberikan kesempatan kepada narasumber untuk menjelaskan pendapat mereka dengan lebih rinci, dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara terbuka. Sebelum melakukan wawancara, Penulis telah mempersiapkan serangkaian pertanyaan. Pertanyaan yang diajukan kepada responden dirancang untuk mendorong mereka memberikan jawaban secara luas tanpa batasan, sesuai dengan pandangan narasumber dari berbagai sudut pandang berdasarkan pemikiran dan sikap responden itu sendiri, karena wawancara ini bersifat semi terstruktur.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mengenali atau menentukan hal-hal yang akan dicatat, memperoleh atau menyediakan apa yang akan dicatat, serta menyimpan agar objek-objek tersebut dapat bertahan lama atau terus ada.<sup>53</sup>

Pada metode ini, Penulis mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis atau dokumen yang terdapat pada responden maupun lokasi. Dokumentasi akan berfungsi sebagai pelengkap untuk penggunaan observasi dan wawancara dalam penelitian deskriptif kualitatif ini.

---

<sup>52</sup> Wike Aprianti, "Harmoni Kurikulum: Pendekatan Holistik MTS An-Nakhil Dalam Pengembangan Pendidikan," *Journal Transformation of Mandalika*, e-ISSN: 2745-5882, p-ISSN: 2962-2956 5, no. 5 (2024): 294–98.

<sup>53</sup> Lailiah Hidayatun, "Analisis Kegiatan Ekstrakurikuler Rohis Dalam Meningkatkan Akhlakul Karimah Peserta Didik Di Mtsn 2 Bandar Lampung" (UIN Raden Intan Lampung, 2024).

Dokumen yang akan dikumpulkan meliputi data dari beberapa pengurus lembaga sebagai informan.

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data adalah metode yang diterapkan dalam setiap jenis penelitian, baik kualitatif maupun kuantitatif. Namun, metode analisis ini disesuaikan berdasarkan jenis penelitian yang sedang dilakukan, yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk mencerminkan data yang nyata dan aktual dari responden yang ditemukan penulis di lapangan. Dalam penelitian kualitatif ini, terdapat tiga tahap, yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Verifikasi Data.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*), informasi yang didapat dari lapangan akan disajikan dalam bentuk narasi yang jelas dan mendetail. Laporan yang diperoleh dari lapangan akan diringkas, pula memilih poin-poin utama, dan menentukan tema atau pola. Proses ini akan membantu penulis dalam mengumpulkan informasi.
2. Penyajian Data (*Data Display*), setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Penyajian dapat berupa bagan, ringkasan singkat, atau format lain yang sejenis. Dengan penyajian data, penulis dapat lebih mudah menganalisis gambaran keseluruhan atau segmen tertentu.
3. Verifikasi Data (*data Verification*), setelah data disajikan, penulis dapat membuat kesimpulan awal yang bersifat sementara dan mungkin akan berubah jika ada data yang kurang mendukung.

## G. TEKNIK KEABSAHAN DATA

Penelitian dapat didefinisikan sebagai proses yang terorganisir dan rasional untuk mengumpulkan serta menganalisis informasi guna mencapai sasaran tertentu. Pengumpulan dan analisis tersebut dilakukan dengan menerapkan berbagai metode ilmiah, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif.<sup>54</sup> Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dimana penelitian ini, data yang dikumpulkan khususnya informasi yang dikumpulkan adalah kata-kata yang menggambarkan dan bukan dengan angka.<sup>55</sup> Dalam hal ini Penulis memilih teknik pemeriksaan keakuratan data melalui Triangulasi data. Triangulasi data adalah upaya untuk memastikan kebenaran informasi yang diperoleh Penulis dengan melihatnya dari berbagai sudut pandang yang berbeda dan berusaha meminimalkan kesalahan yang biasa terjadi selama proses pengumpulan data. Menurut Denzin, terdapat empat jenis triangulasi dalam penelitian kualitatif. Namun, dalam konteks ini, hanya akan diterapkan tiga jenis triangulasi dengan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah metode yang diterapkan untuk mengumpulkan informasi serupa dengan memverifikasi data dari beberapa sumber narasumber. Dengan informasi yang dikumpulkan tersebut, peneliti akan lebih mudah dalam menjelaskan, mengelompokkan mana yang serupa,

---

<sup>54</sup> Dina Susiani, "Metodologi Penelitian Hukum," *Penerbit Tahta Media*, 2024.

<sup>55</sup> Murni Yanto, "Peran Orang Tua Dalam Membentuk Karakter Suku Anak Dalam Desa Muara Tiku," *Jurnal Perspektif* 15, no. 1 (2022): 39–59, <https://doi.org/10.53746/perspektif.v15i1.74>.

dan mana yang spesifik.<sup>56</sup> Dengan demikian, analisis yang dilakukan oleh penulis akan lebih simpel. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari Kasi Seksi PD Pontren, staf, dan pengelola lembaga keagamaan seperti TPQ, pondok pesantren, MDTA, dan majelis taklim. Selain itu, peneliti juga memverifikasi hasil wawancara dengan temuan dari observasi dan dokumen yang terkait.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi pada dasarnya adalah pendekatan multi metode yang digunakan oleh peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Prinsip utamanya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami secara menyeluruh dengan mendapatkan kebenaran yang tinggi apabila dilihat dari berbagai perspektif. Mengamati fenomena yang sama dari berbagai sudut pandang akan memungkinkan tercapainya tingkat kebenaran yang lebih akurat. Oleh karena itu, triangulasi merupakan usaha untuk memverifikasi kebenaran data atau informasi yang didapat oleh peneliti dari sudut pandang yang beragam sambil meminimalisir bias yang mungkin terjadi dalam proses pengumpulan dan analisis data.<sup>57</sup> Triangulasi teknik adalah teknik untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan mengecek data kepada informan dengan menggunakan metode yang berbeda.<sup>58</sup> Dalam penelitian ini, triangulasi teknik diterapkan dengan menggunakan tiga

---

<sup>56</sup> Sherly Ayu Lestari, “Praktik Pembagian Harta Waris Masyarakat Desa Padang Jati Kecamatan Luas Kabupaten Kaur Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif” (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2024).

<sup>57</sup> Wiyanda Vera Nurfajriani et al., “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 17 (2024): 826–33.

<sup>58</sup> M Husnullail and M Syahrani Jailani, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah,” *Jurnal Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78.

pendekatan yang berbeda, yakni wawancara dengan narasumber, observasi di lapangan, dan analisis dokumen yang mencakup SOP layanan, data EMIS, serta arsip relevan.

### 3. Triangulasi Waktu

Makna dari Triangulasi Waktu adalah bahwa seringkali waktu berpengaruh terhadap keandalan data. Contohnya, data yang dikumpulkan di pagi hari melalui wawancara, ketika narasumber masih segar dan tidak banyak masalah, akan menghasilkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, untuk menguji keandalan data, dapat dilakukan pemeriksaan melalui wawancara, observasi, atau metode lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil uji menunjukkan data yang tidak konsisten, maka uji tersebut perlu diulang hingga diperoleh kepastian mengenai data tersebut.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Andarusni Alfansyur and Mariyani Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial," *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020): 146–50.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Sejarah singkat Kementerian Agama Rejang Lebong**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan dokumentasi, ditemukan informasi mengenai lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong yang terletak di Jl. Sukowati, Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Kementerian Agama di Kabupaten Rejang Lebong sesuai dengan keputusan Menteri Agama RI Nomor: 1 Tahun 2010, mengalami perubahan nama dari Departemen Agama menjadi Kementerian Agama.

Dokumen yang ada menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong telah berdiri sejak tahun 1950, dengan kepala pertama yang menjabat adalah Bapak Abdul Hamid Pangeran Guru Alam. Beliau menjabat dari tahun 1950 hingga 1961. Awalnya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong berlokasi di Jln. Imam Zam Pasar Baru, Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Curup, yang merupakan tempat tinggal Bapak Abdul Hamid Pangeran Guru Alam.

Pada tahun 1961, lokasi kantor berpindah ke Jln. Merdeka Curup, tepat di depan Masjid Jamik Curup, dan berkantor di rumah Bapak H. Zaini Kemaja (Alm). Pada masa itu, posisi Kepala Kantor dijabat oleh Bapak H. Ahmad Rusly, BA (Alm) dari tahun 1961 hingga 1966, lalu dilanjutkan oleh Bapak Moh. Amli, BA (Alm) yang menjabat dari tahun 1967 hingga 1981.

Pada tahun 1981, alamat Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong berpindah ke Jln. S. Sukowati Curup, dan hingga saat ini tetap di lokasi tersebut. Pada tahun yang sama, dibangun gedung kantor dan rumah dinas yang permanen melalui anggaran tahun 1980/1981, dengan pimpinan pembangunan Bapak Parjono, dan diresmikan langsung oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Bapak Hardani Baki, pada tanggal 21 Maret 1981.

## **2. Visi Dan Misi Kementerian Agama Islam Rejang Lebong**

Dalam upaya mewujudkan misi kepala daerah terpilih, maka visi Kementerian Agama Islam Rejang Lebong dirumuskan yaitu:

### **a. VISI**

"Kementerian Agama yang kompeten dan terpercaya dalam menciptakan komunitas yang religius, moderat, cerdas, dan berkualitas untuk mewujudkan Indonesia yang maju, berdaulat, mandiri, dan memiliki karakter berdasarkan gotong royong".

(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

### **b. MISI**

- 1) meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
- 2) memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- 3) meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
- 4) meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
- 5) meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
- 6) memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

### **3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Islam Rejang Lebong**

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2013 Pasal 237 ayat (3), Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dengan struktur Organisasi sebagai berikut:<sup>60</sup>

- 1) Subbag Tata Usaha;
- 2) Seksi Pendidikan Madrasah;
- 3) Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren;
- 4) Seksi Pendidikan Agama Islam;
- 5) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh;
- 6) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam;
- 7) Seksi Kepegawaian;
- 8) Seksi Pengawas;
- 9) Seksi Keuangan;
- 10) Penyelenggaraan Syariah;
- 11) Penyelenggaraan Perencanaan;
- 12) Penyelenggaraan Penyuluhan;
- 13) Penyelenggaraan Kristen; dan
- 14) Kelompok Jabatan Fungsional.

---

<sup>60</sup> Dokumentasi kantor Kementerian Agama Rejang Lebong, diambil dari arsip kantor Kementerian Agama Rejang Lebong

#### 4. Data Kepala Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

No	Nama	Tahun Menjabat		Alamat Kantor
		Mulai	Berakhir	
1	Abdul Hamid Pangeran	1950	1961	Jln. Imam Zam, Pasar Baru Kel. Pasar baru Curup
2	H, Rusli Ishak, BA	1961	1966	Jnl. Merdeka Curup
3	M. Amlı, BA	1967	1981	Jnl. Merdeka Curup
4	Drs. H. Amir Hamzah	1981	1987	Jln. S. Sukowati Curup
5	Drs. Ahmadi	1988	1989	Jln. S. Sukowati Curup
6	Drs. H. Mukhtaridi Bajjuri	1989	1994	Jln. S. Sukowati Curup
7	Drs. H. M. Thobari Mu'ad	1994	1997	Jln. S. Sukowati Curup
8	Drs. H. sutan Bahari	1997	2001	Jln. S. Sukowati Curup
9	Drs. H. Sukiman, AS	2001	2004	Jln. S. Sukowati Curup
10	Drs. H. Iswandi, D	2004	2010	Jln. S. Sukowati Curup
11	Drs. H.M.Ch. Naseh, M.Ed	2011	2016	Jln. S. Sukowati Curup
12	Drs. H. Tasri. M.A	2017	2018	Jln. S. Sukowati Curup
13	Drs. H. Lampulangi, M.M	2018	2019	Jln. S. Sukowati Curup
14	H. Nopian Gustari, S.Pd M. Pd. I	2020	2022	Jln. S. Sukowati Curup
15	H. Lukman, S.Ag, M.H	2023	Sekarang	Jln. S. Sukowati Curup

##### 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong

## 5. Profil Pegawai Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

Seperti yang kita ketahui, staf memiliki peranan yang penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan di sebuah instansi. Berikut adalah data mengenai staf di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong:

No	Nama	NIP	Jabatan
1	Suharto, S.Ag	19690508200031001	Kasi Pd Pontren
2	Silaturahmi, S.Pd	197209272007101000	Analisis Pengawas
3	Nurhayati. A, S.Pd.I	197312142009012002	Arsiparis Ahli Pertama
4	Lensiana, S.Sos	197406262006042004	Pengadminstrasian

### 4.2 Data Staf Seksi PD Pontren

## 6. Jenis dan Bentuk Kegiatan

Secara umum rangkaian program kerja diatas, dirincikan lagi jenis dan bentuk kegiatannya dibawah ini:

1. Jenis kegiatan Ruangan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
  - a. Mencatat dan merekap data Pondok Pesantren yang ada di Rejang Lebong
  - b. Mencatat dan merekap data MDTA yang ada di Rejang Lebong
  - c. Mencatat dan merekap data MT yang ada di Rejang Lebong
  - d. Mencatat dan merekap data TPQ yang ada di Rejang Lebong
  - e. Membantu menyiapkan berkas izin mendirikan TPQ,MDTA,MT dan Ponpes
  - f. Membantu menyiapkan berkas izin mendirikan TPQ,MDTA,MT 5 Tahun Sekali

- g. Membantu mengarsipkan berkas izin mendirikan TPQ,MDTA,MT dan Pondok Pesantren
  - h. Membantu mengisi SKP pegawai staf PD Pontren
  - i. Membantu mengecek data Ponpes yang ada di Rejang Lebong
  - j. Membantu mengecek data TPQ yang ada di Rejang Lebong
  - k. Membantu mengecek data MDTA yang ada di Rejang Lebong
  - l. Membantu mengecek data MT yang ada di Rejang Lebong
  - m. Menerima surat masuk dan surat keluar
  - n. Membantu mengarsipkan surat
  - o. Membantu membuat surat
  - p. Membantu menaikan surat
  - q. Membantu mencap surat
  - r. Mengikuti kegiatan monitoring TPQ,MDTA,MT dan Ponpes
  - s. Update data LAYANAN TPQ,MDTA,MT dan Ponpes
  - t. Monitoring Evaluasi Update data Operasional TPQ,MDTA,MT dan Pondok Pesantren Tahunan
2. Bentuk kegiatan Ruang Pendidikan Diniyah dan Ponpes
- a. Mengumpulkan semua dokumen TPQ,MDTA,MT dan Pondok Pesantren yang sudah terkumpul
  - b. Berkas tersebut kemudian dikumpulkan jadi 1 kelompok
  - c. Setelah berkas tersebut dikelompokan baru kemudian berkas dibuat satu file kemudian dimasukan kedalam folder
  - d. Lalu periksa jenis, golongan, alamat tempat TPQ,MDTA,MT Ponpes

- e. Lalu bagi yang sudah terdata dan penggolongan akan dimasukkan ke folder masing-masing
- f. Pendataan surat izin mendirikan TPQ,MDTA,MT 5 Tahun sekali Se-Ka Rejang Lebong
- g. Menerima surat lalu tanda tangan untuk sebagai barang bukti bahwa telah diterima hari dan tanggal
- h. Pencatatan surat masuk dan surat keluar :
  - 1. Membuka amplop membaca dan meneliti isi surat ,agar pimpinan dapat cepat menangkap inti maksud dari isi surat.
  - 2. Pemeriksaan lampiran nya
  - 3. Mencatatnya dalam buku penerimaan
- i. Update Data TPQ,MDTA,MT dan Ponpes itu berfungsi sebagai Pendataan keaktifan akun Tenaga kependidikan untuk TPQ,MDTA,MT dan Ponpes Se-Kab. Rejang Lebong guna melihat data murid dan sarana yang masih aktif.
- j. Monitoring Tahunan TPQ,MDTA,MT dan Ponpes tentang data jumlah murid dan sarana di tempat tersebut guna melihat kendala apa yang dihadapi.<sup>61</sup>

## **7. Data lembaga keagamaan terverifikasi**

Berdasarkan dokumen resmi Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, terdapat sejumlah lembaga keagamaan yang telah terdaftar dan diverifikasi secara resmi di Kabupaten Rejang Lebong. Data ini mencakup

---

<sup>61</sup> Dokumentasi seksi Pendidikan diniyah dan pondok pesantren, diambil dari arsip seksi PD Pontren

TPQ, MDTA, Pondok Pesantren, dan Majelis Taklim yang menjadi binaan langsung Seksi PD Pontren.

Rangkuman jumlah lembaga keagamaan terverifikasi dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:<sup>62</sup>

No	Jenis Lembaga	Jumlah
1	TPQ	23
2	MDTA	12
3	Pondok Pesantren	15
4	Majelis Taklim	48

Tabel 4.3 Data Lembaga Keagamaan Terverifikasi

## B. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, peneliti di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong tepatnya di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN). Adapun data yang diperoleh peneliti melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.

Berdasarkan hasil penelitian, Pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.

---

<sup>62</sup> Dokumentasi seksi Pendidikan diniyah dan pondok pesantren, diambil dari arsip seksi PD Pontren

a. Layanan Rekomendasi

1) Perencanaan (*Planning*)

Layanan rekomendasi merupakan salah satu jenis layanan administrasi yang diberikan oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren untuk mendukung lembaga keagamaan dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka. Umumnya, surat rekomendasi ini digunakan untuk mendukung berbagai keperluan, seperti pengajuan bantuan untuk Pondok Pesantren, izin untuk kegiatan TPQ, MDTA, Majelis Taklim, serta kebutuhan legalitas lainnya. Mengenai pelaksanaan perencanaan layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa syarat-syarat layanan tersebut sudah dicantumkan di papan informasi dan diinformasikan langsung kepada lembaga.<sup>63</sup> Hal ini sejalan dengan pernyataan Bapak Suharto, S. Ag, yang menyatakan bahwa:

lembaga yang ingin mengurus surat rekomendasi wajib untuk melengkapi beberapa persyaratan yang telah ditentukan, baik dari pusat maupun di seksi pd pontren. jika dokumennya belum lengkap, pengajuan tidak bisa diproses dan kami sarankan untuk lembaga keagamaan yang ingin mengurus surat rekomendasi pastikan dahulu persyaratannya supaya bisa diproses dengan cepat dan tidak tertunda-tunda.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Observasi tanggal 19 Mei 2025

<sup>64</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Setiap lembaga yang ingin mengajukan izin rekomendasi wajib melengkapi semua persyaratan yang berlaku, sebelum rekomendasi diterbitkan, dokumen akan diverifikasi untuk lembaga MDTA, Majelis taklim dan pesantren juga harus melampirkan dari kepala KUA di tingkat kabupaten, seksi PD PONTREN akan memverifikasi dan memastikan ada rekomendasi dari kepala kantor kemenag.<sup>65</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Di lembaga kami, biasanya yang perlu disiapkan itu surat permohonan resmi dari pondok, data santri, SK pengurus, serta profil lembaga. Semua dokumen ini harus dilampirkan agar Kemenag bisa memproses suratnya.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

untuk mengurus izin rekomendasi dari kemenag, yang penting siapkan data-data kelembagaan seperti surat permohonan, profil lembaga, dan bukti legalitas untuk menunjukkan bahwa lembaga kita memang ada dan aktif.<sup>66</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Untuk Majelis Taklim nggak perlu surat rekomendasi atau izin operasional, cukup daftar aja ke Kemenag lewat KUA. Nanti dapat surat tanda daftar sebagai bukti kalau majelisnya telah resmi.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I , Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>66</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Pukul 16.28 Wib

<sup>67</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ

Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Untuk mengurus izin rekomendasi di kemenag, yang perlu disiapkan biasanya data kelembagaan terdahulu seperti sk pendirian, pengajarnya dan anak muridnya, kemudian sarana dan prasarana juga sudah lengkap. kalau semua sudah siap, insyaallah proses nya juga lancar.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Untuk memperoleh surat rekomendasi dari Kemenag, lembaga harus menyiapkan permohonan, profil, dokumen atau berkas pendukung lainnya. Semua dokumen tersebut akan ditinjau oleh Seksi PD Pontren, termasuk rekomendasi dari Kepala KUA dan Kepala Kantor Kemenag. Meskipun terdapat beberapa pendapat di lapangan, kelengkapan dokumen masih menjadi faktor utama dalam mempermudah prosesnya. Untuk Majelis Taklim, cukup melakukan pendaftaran di KUA agar mendapatkan surat tanda daftar.

## 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dilakukan dengan membagi tugas yang jelas antara staf yang menerima berkas, staf yang melakukan pemeriksaan, dan Kasi PD Pontren yang memiliki kewenangan untuk memverifikasi serta menandatangani surat. Tujuan dari layanan ini adalah agar setiap permohonan bisa diproses sesuai dengan alur dan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi penulis, terlihat bahwa proses

---

<sup>68</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

pengecekan kelengkapan dokumen dilaksanakan di meja layanan, selanjutnya staf akan mencatat berkas-berkas tersebut dan menyiapkan draft surat rekomendasi.<sup>69</sup> Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Suharto, S. Ag, yang menyatakan bahwa:

Dalam pengurusan surat rekomendasi biasanya Lembaga yang akan mengajukan permohonan tertulis, disertai berkas pendukung seperti surat permohonan atau profil Lembaga. setelah itu staf akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen. Apabila semua dokumen telah lengkap, saya selaku kasi akan memverifikasi dan menandatangani, lalu diajukan ke Kepala Kantor untuk disahkan. Kami juga menyesuaikan dengan SIMPATIKA atau aplikasi lain jika diperlukan.<sup>70</sup>

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Lembaga biasanya datang dengan surat permohonan dan berkas lampiran, seperti permintaan bantuan atau proposal kegiatan. Pertama-tama kami memastikan dokumennya lengkap. Jika sudah lengkap, kami menulis draf surat rekomendasinya dan meminta tanda tangan Kasi. Setelah ditandatangani, kami ajukan ke kepala kantor untuk tanda tangan terakhir. Lembaga dapat mengambil surat rekomendasi setelah itu.<sup>71</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Prosesnya cukup sederhana. Kami mengumpulkan semua dokumen yang diminta, lalu membawanya langsung ke bagian PD Pontren di Kemenag. Di sana, petugas akan memeriksa berkas-berkas tersebut. Jika sudah lengkap, biasanya proses akan segera dilanjutkan. Namun, jika ada yang kurang, kami akan diminta untuk melengkapinya terlebih dahulu.

---

<sup>69</sup> Observasi tanggal 19 Mei 2025

<sup>70</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>71</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) menyatakan bahwa:

Kami biasanya mulai dengan membuat surat permohonan pakai kop resmi lembaga dan mengirimkannya ke kantor Kemenag bagian Pontren. Di sana, kami memberikan staf untuk memeriksa kelengkapannya. Jika diperlukan, kami juga dapat memasukkan proposal, fotokopi KTP, atau surat domisili. Kami diminta untuk melengkapi jika ada yang kurang. Menunggu saat sudah selesai. Suratnya biasanya selesai dalam beberapa hari. Asal lengkap, cepat.<sup>72</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Pertama-tama kami membuat surat permohonan dan kemudian menyiapkan laporan seperti laporan kegiatan dan fotocopy SK Pengurusan. Setelah lengkap, kami kirim ke bagian PD Pontren untuk menyerahkan berkas yang diperlukan kepada staf dan kemudian dicek kelengkapannya. Kami hanya perlu menunggu surat rekomendasinya selesai jika sudah lengkap. Jika belum ditandatangani, kadang-kadang diberikan langsung, tetapi kadang-kadang diminta untuk dikembalikan.<sup>73</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Kami biasanya membuat surat permohonan dulu, lalu bawa ke Kemenag. Di sana, kami serahkan sama staf untuk dicek kelengkapannya, dan jika ada yang kurang, kami diminta untuk melengkapinya. Setelah semuanya selesai, kami tinggal menunggu surat rekomendasi.<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Lembaga mengajukan surat permohonan resmi disertai dokumen pendukung (profil, proposal, KTP, SK Pengurus, dan lainnya) kepada staf Kemenag. Setelah

---

<sup>72</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

<sup>73</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>74</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

dilakukan pemeriksaan dan dinyatakan lengkap, staf membuat draft surat yang ditandatangani oleh Kasi PD PONTREN, kemudian disahkan oleh Kepala Kantor. Surat rekomendasi dapat diambil setelah proses selesai, dan akan lebih cepat jika semua berkas sudah lengkap.

### 3) Pergerakan (*Actuating*)

Penggerakan dalam layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dilakukan agar proses pengajuan dapat berlangsung sesuai dengan kebutuhan lembaga dan tidak memakan waktu yang lama. Staf PD Pontren memiliki peran yang sangat penting dalam mendampingi pemohon untuk menentukan jenis surat rekomendasi yang akan diajukan, seperti untuk permohonan bantuan, akreditasi, izin operasional, atau kegiatan keagamaan lainnya. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa staf secara aktif memberikan penjelasan langsung tentang prosedur dan waktu pengurusan, serta membantu memeriksa kelengkapan dokumen agar proses penerbitan surat rekomendasi bisa selesai tepat waktu.<sup>75</sup> Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Suharto, S. Ag, yang menyatakan:

Biasanya untuk mengajukan bantuan, izin operasional baru, akreditasi dan juga untuk mendirikan pondok pesantren atau lembaga keagamaan seperti TPQ, MDTA, dan Majelis Taklim, kemudian untuk penerbitannya sekitar 1 bulan.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Observasi tanggal 20 Mei 2025

<sup>76</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Layanan rekomendasi diperlukan untuk berbagai keperluan seperti izin operasional pesantren yang memerlukan rekomendasi dari kepala kemenag, kemudian untuk waktu yang diperlukan untuk mendapatkan surat rekomendasi tergantung dengan kelengkapan dokumennya dan ketersediaannya kepala kemenag.<sup>77</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Surat rekomendasi dibutuhkan untuk pengajuan bantuan, akreditasi, atau pengurusan dokumen ke instansi lain. Jika semua dokumen sudah lengkap, biasanya prosesnya tidak terlalu lama, sekitar tiga hari sudah selesai.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) menyatakan bahwa:

Biasanya kami butuh surat rekomendasi kalau mau mengurus bantuan, seperti proposal ke Pemda atau kementerian. Kadang juga untuk pengajuan legalitas ke lembaga lain.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Biasanya kami butuh surat rekomendasi untuk mengajukan bantuan ke pemerintah daerah atau Kemenag, kadang juga untuk ikut lomba atau kegiatan keagamaan di luar daerah.<sup>78</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Untuk mengajukan bantuan dari pemerintah daerah dan pusat, kami biasanya membutuhkan surat rekomendasi dari

---

<sup>77</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I , Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>78</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

Kemenag. kadang-kadang juga untuk mendapatkan izin untuk kegiatan yang dilakukan oleh lembaga lain. Proses pembuatan suratnya juga cepat setelah berkas kami selesai. Tapi jika staf lagi sibuk atau kepala kantornya belum tanda tangan, itu bisa menjadi cukup lama.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Surat rekomendasi dari Seksi PD Pontren di Kemenag Rejang Lebong diperlukan untuk berbagai keperluan seperti bantuan, izin operasi, akreditasi, pembentukan lembaga keagamaan, serta kegiatan keagamaan. Proses penerbitannya tergantung pada kelengkapan dokumen, dan biasanya memerlukan waktu hingga satu bulan.

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam layanan rekomendasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dilaksanakan untuk memastikan bahwa proses pengajuan mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Pengawasan ini dilakukan oleh Kasi PD Pontren dan staf PD Pontren dengan memeriksa kelengkapan dan keaslian dokumen, memberikan tanda paraf, serta mencatat perkembangan pengajuan dalam buku agenda. Berdasarkan observasi, penulis menemukan bahwa seringkali muncul kendala dokumen yang belum lengkap atau kurangnya pemahaman pemohon tentang alur pengajuan, sehingga berkas seringkali perlu dilengkapi kembali sebelum mendapatkan persetujuan.<sup>80</sup> Hal ini sejalan dengan Pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

---

<sup>79</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

<sup>80</sup> Observasi tanggal 20 Mei 2025

Sebagian besar masalah muncul dari pihak lembaga sendiri. biasanya, mereka tidak memahami persyaratan atau dokumennya tidak lengkap. Kadang-kadang, meskipun surat memerlukan proses, waktunya tidak mencukupi. Jadi, kami terkesan lambat, meskipun semuanya harus diselesaikan terlebih dahulu.<sup>81</sup>

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu

Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Sebagian besar masalah datang dari lembaga sendiri; dokumen seringkali belum lengkap, sehingga proses harus ditunda. Untuk pendataan lembaga seperti pondok pesantren yang menggunakan aplikasi juga kadang-kadang terhambat, terutama di daerah dengan internet yang jauh.<sup>82</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok

Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Terkadang kami kurang teliti, sehingga ada dokumen yang terlewat. Pernah juga kami bingung dengan alurnya, jadi harus bertanya terlebih dahulu. Namun sekarang, kami sudah mulai terbiasa dengan proses tersebut.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT

(Kesatuan Agama Tuo) menyatakan bahwa:

kami merasa bingung mengenai persyaratannya, kami bertanya kepada teman di lembaga lain. Lalu jika ada dokumen yang tidak lengkap, kami harus kembali ke kantor Kemenag. Terkadang juga kami harus menunggu lama untuk mendapatkan tanda tangan, sehingga prosesnya bisa tertunda.<sup>83</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-

Khairah menyatakan bahwa:

Saat mengajukan surat rekomendasi, kami biasanya menghadapi masalah seperti dokumen yang tidak lengkap,

---

<sup>81</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>82</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>83</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

proses administrasi yang lama, dan kadang-kadang ketidaktahuan tentang persyaratan yang diminta.<sup>84</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ

Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Berdasarkan pengalaman kami, kendala yang sering dihadapi biasanya soal kelengkapan berkas. Karena kami tidak paham dokumen apa saja yang harus disiapkan. terus format surat juga sering bikin bingung, soalnya nggak semua pengurus tahu cara membuatnya dengan benar. Prosesnya juga kadang memakan waktu lama, padahal kami butuhnya cepat.<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kendala utama untuk pengajuan surat rekomendasi meliputi dokumen yang tidak lengkap, kurangnya pengertian mengenai syarat yang diperlukan, keterbatasan akses internet, format surat yang tidak jelas, serta proses administrasi yang memakan waktu.

## b. Layanan Izin Operasional

### 1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dalam layanan izin operasional di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dilaksanakan dengan beberapa syarat dan prosedur administratif yang harus dipenuhi oleh setiap lembaga yang ingin mengajukan permohonan izin operasional. Persyaratan ini mencakup surat pengajuan, profil lembaga, struktur organisasi, jumlah santri yang aktif, informasi pengajar, alamat atau lokasi tetap, akta notaris, serta rekomendasi dari KUA atau camat setempat. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa syarat-

---

<sup>84</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>85</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

syarat tersebut telah dipajang di papan informasi dan dijelaskan secara langsung oleh staf PD Pontren kepada pengurus lembaga yang ada untuk mengurus izin operasional. Upaya ini bertujuan agar lembaga memahami persyaratan yang perlu disiapkan sehingga proses pengajuan dapat berlangsung dengan lancar tanpa kendala.<sup>86</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

Lembaga harus memenuhi beberapa persyaratan administrasi sebelum dapat izin operasinya. Dimulai dengan surat permohonan, struktur kepengurusan, jumlah santri aktif, tempat atau lokasi tetap, dan akta notaris. Saat pengajuan disampaikan kepada kami, semuanya dilampirkan.<sup>87</sup>

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Pertama, lembaga harus mengajukan surat permohonan ke Kantor Kemenag. Selanjutnya, mereka harus melampirkan dokumentasi kegiatan, struktur kepengurusan, data-data santri, data-data pengajarnya, lokasi tetap, dan akta notaris. Semuanya merupakan persyaratan administrasi yang diperlukan untuk proses izin operasional.<sup>88</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Kurang lebih syaratnya mirip dengan surat rekomendasi. Namun untuk izin operasional, biasanya ditambahkan dengan dokumentasi kegiatan pondok, denah lokasi, dan surat pernyataan kesiapan dari lembaga.

---

<sup>86</sup> Observasi tanggal 20 Mei 2025

<sup>87</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>88</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I , Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) menyatakan bahwa:

Untuk mendapatkan izin operasional, lembaga harus membawa surat permohonan, profil lembaga, data pendidikan dan peserta didik, fotokopi KTP pendiri, dan rekomendasi dari KUA setempat. Semua dokumen tersebut harus dilampirkan pada waktu pengajuan ke Kemenag.<sup>89</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Syarat-syaratnya itu ada rekomendasi dari camat ke KUA, kemudian rekomendasi dari KUA Lalu profil Majelis taklimnya. kemudian surat domisili bahwa benar-benar ada di sini, lalu SK pengurus, Kemudian struktur organisasi lalu daftar anggota dokumentasi kegiatan itulah syarat-syaratnya di PD PONTREN yang akan mengajukan izin operasional. jadi kalau untuk pelayanan, Alhamdulillah pelayanannya baik bagus kita dibantu sehingga tidak ada hambatan-hambatan.<sup>90</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Untuk mendapatkan surat izin operasional, lembaga biasanya harus menyediakan profil lembaga, jumlah santri, jumlah ustaz, lokasi, dan rekomendasi dari Kantor Urusan Agama atau KUA setempat. Semua data ini diajukan ke Kemenag untuk diproses.<sup>91</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa untuk memperoleh izin operasional, lembaga diwajibkan untuk mengajukan surat permohonan disertai dengan dokumen-dokumen seperti profil lembaga, susunan pengurus, data-data santri dan pengajar, alamat tetap, akta notaris, serta surat rekomendasi dari KUA atau camat.

---

<sup>89</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

<sup>90</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>91</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

## 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dalam layanan izin operasional dilakukan dengan membagi tugas antara staf penerima berkas, staf memeriksa dokumen, dan Kasi PD Pontren yang bertugas untuk memverifikasi serta menandatangani berkas sebelum disetujui oleh Kepala Kantor. Dokumen yang perlu dipersiapkan mencakup surat permohonan, data santri, data ustadz, akta notaris yang menunjukkan pendirian lembaga, salinan ijazah pengajar, profil lembaga, dan rekomendasi dari KUA. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa staf PD Pontren melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas secara langsung. Apabila dokumen belum lengkap, staf akan meminta pengurus lembaga untuk melengkapinya terlebih dahulu sebelum proses dilanjutkan.<sup>92</sup> Hal ini juga dapat dilihat pada dokumentasi berikut yang menunjukkan pengurus Majelis Taklim sedang mengurus perpanjangan izin operasional di kantor Seksi PD Pontren.



Gambar 4.2 Pengurus Majelis Taklim Sedang Mengurus Perpanjangan Izin Operasional di Kantor Seksi PD Pontren

---

<sup>92</sup> Observasi tanggal 20 Mei 2025

Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto,

S.Ag menyampaikan bahwa:

Dokumen yang disiapkan memang cukup banyak. lembaga harus mengajukan surat permohonan ke kantor Kemenag dulu. Selanjutnya, harus menyediakan data-data santri, ustadz dan ustadzah, akta notaris pendirian lembaga, dan fotokopi ijazah pengajar. Semua hal ini sangat penting untuk proses izin operasional.<sup>93</sup>

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu

Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Dalam pengurusan izin operasional, lembaga biasanya diwajibkan untuk menyiapkan dokumen seperti profil lembaga, fotokopi KTP pimpinan, SK pendirian, surat permohonan, dan rekomendasi dari KUA atau lembaga terkait. Ini adalah yang paling penting.<sup>94</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok

Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Dokumen yang perlu disiapkan untuk izin operasional itu surat permohonan, fotokopi SK, data santri, informasi pengajar, foto kegiatan, serta surat pernyataan tanggung jawab sebagai dokumen yang sering diminta.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT

(Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

Untuk mendapatkan izin operasional, lembaga biasanya harus menyelesaikan beberapa berkas penting, seperti profil lembaga, SK pendirian, data guru dan santri, surat rekomendasi dari KUA atau desa setempat.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>94</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>95</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Data pengurus, profil kegiatan, jumlah jamaah, surat keterangan domisili dari desa, dan rekomendasi dari KUA biasanya diperlukan saat majelis taklim meminta izin operasional.<sup>96</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Saat menangani izin operasional, biasanya kami menyiapkan berkas seperti proposal untuk membuat izin operasional TPQ, fotocopy KTP pengurus, SK pengurus dan rekomendasi untuk data KUA dan Santri.<sup>97</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Lembaga yang bertanggung jawab untuk izin operasional di Kemenag Rejang Lebong biasanya menyiapkan beberapa surat seperti, surat permohonan, profil lembaga, SK pendirian atau pengurus, data santri dan pengajar, fotokopi identitas, surat tempat tinggal, serta surat rekomendasi dari KUA atau pihak yang berwenang.

### 3) Pergerakan (*Actuating*)

Penggerakan dalam layanan izin operasional dilakukan dengan memberikan bimbingan dan informasi kepada lembaga mengenai pentingnya izin operasional, fungsinya, serta waktu yang dibutuhkan dalam proses tersebut. Izin operasional sangat penting untuk mendirikan lembaga-lembaga keagamaan seperti MDTA, TPQ, Pondok Pesantren, dan Majelis Taklim agar mendapatkan pengakuan resmi,

---

<sup>96</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>97</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

terdaftar dalam EMIS, serta dapat mengajukan permohonan bantuan atau akreditasi. Berdasarkan hasil observasi, penulis mencatat bahwa staf dengan aktif memberikan penjelasan mengenai prosedur dan membantu para pemohon untuk memahami dokumen yang perlu disiapkan. waktu yang diperlukan untuk menerbitkan izin operasional berkisar antara dua minggu hingga satu bulan, tergantung pada kelengkapan dokumen dan hasil dari proses verifikasi.<sup>98</sup> Hal ni sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

Izin operasional ini biasanya diperlukan untuk mendirikan lembaga keagamaan seperti MDTA, TPQ, Pondok Pesantren, dan Majelis Taklim. Tujuannya adalah untuk mendapatkan legitimasi lembaga, pencatatan EMIS, pengajuan bantuan dari pemerintah, serta kebutuhan akreditasi. Prosesnya memakan waktu sekitar sebulan, tergantung pada kelengkapan dokumen dan hasil verifikasi di lapangan.<sup>99</sup>

Pernyataan lain disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Untuk lembaga keagamaan seperti MDTA, TPQ, Majelis taklim dan pondok pesantren yang ingin mengajukan izin operasinal lembaganya supaya resmi dibawah naungan Kementerian agama, berarti tidak ilegal gitu dan kami kemenag tidak bertanggung jawab kalau ada masalah lembaga yang belum terdaftar di kemang.<sup>100</sup>

---

<sup>98</sup> Observasi tanggal 20 Mei 2025

<sup>99</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>100</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

Hal serupa juga disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Izin operasional sangat penting, terutama untuk mengurus data di EMIS dan sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan. Jika prosesnya berjalan lancar, biasanya bisa memakan waktu sekitar satu minggu untuk selesai.

Dalam wawancara terpisah dengan pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

Izin operasional ini biasanya diperlukan untuk keperluan pendirian suatu lembaga, mengajukan permohonan bantuan, mendapatkan akreditasi. Jika semua dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap, prosesnya biasanya memakan waktu antara dua minggu hingga satu bulan.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Izin yang kami butuhkan biasanya adalah untuk kegiatan formal, seperti permohonan dana, atau ketika ada program dari pemerintah. Prosesnya kurang lebih memakan waktu sekitar dua minggu, tergantung pada kelengkapan dokumen.<sup>101</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Izin operasional ini biasanya diperlukan untuk keperluan mengajukan bantuan, melakukan pendataan di Kemenag, dan agar TPQ mendapatkan pengakuan resmi.<sup>102</sup>

---

<sup>101</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

<sup>102</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

Sementara itu, Pernyataan yang disampaikan oleh Ketua FKDT menyatakan bahwa:

Proses pengajuan izin operasional untuk madrasah diniyah sudah berjalan dengan baik. Selama semua dokumen seperti akta yayasan, surat notaris, dan permohonan sudah lengkap, izin tersebut bisa dikeluarkan tanpa masalah.<sup>103</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Izin operasional diperlukan agar lembaga keagamaan memiliki legalitas, bantuan, dan akreditasi. Waktu yang dibutuhkan untuk proses ini berkisar antara 2 minggu sampai 1 bulan, tergantung pada seberapa lengkap dokumen yang diserahkan.

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam layanan izin operasional dilakukan oleh Kasi PD Pontren dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua dokumen memenuhi syarat yang telah ditentukan. Proses pengawasan ini meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen, pengecekan data, serta memastikan bahwa setiap langkah telah dilaksanakan sebelum draf izin operasional diajukan kepada Kepala Kantor untuk mendapatkan tanda tangan. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat beberapa kendala utama yang sering terjadi, yaitu dokumen administrasi yang masih kurang lengkap, minimnya pemahaman pengurus lembaga tentang prosedur, serta tantangan dalam memasukkan data ke EMIS akibat keterbatasan jaringan atau kurangnya kemampuan operator. Oleh karena itu, pengawasan dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa proses

---

<sup>103</sup> Pengurus FKDT (Forum Komunikasi Dinyah Takmiliyah), Tanggal 11 Juni 2025, Pukul 15.19 Wib

penerbitan izin operasional berjalan lancar.<sup>104</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

Kendala yang dihadapi, masih terdapat banyak lembaga yang belum memenuhi persyaratan administrasi, seperti struktur pengurus, jumlah santri, atau kelengkapan berkas. Hal ini yang kerap menyebabkan proses perizinan operasional menjadi terhambat.<sup>105</sup>

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Kendala yang sering kami hadapi itu biasanya dari kelengkapan berkas. Banyak institusi yang belum mempersiapkan administrasinya, seperti tidak memiliki struktur pengurus, belum memiliki surat tanah, atau data santri dan gurunya yang masih kurang lengkap. Terkadang, masalah juga muncul karena operator lembaga tersebut kurang mengerti cara memasukkan data ke EMIS, sehingga prosesnya menjadi terhambat.<sup>106</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Kendala yang dihadapi mirip dengan sebelumnya, kadang-kadang dokumen belum lengkap atau ada yang terlupa dibawa. Selain itu, jaringan internet juga sering kali lambat, sehingga saat mengunggah dokumen bisa terlambat.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

Biasanya yang sering menjadi kendala adalah mengenai kelengkapan dokumen serta syarat yang terkadang tidak lengkap atau belum sesuai. Selain itu, sering kali juga ada kendala yang berkaitan dengan pemahaman prosedur yang belum terlalu jelas, sehingga prosesnya bisa menjadi lebih lama.<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> Observasi tanggal 20 Mei 2025

<sup>105</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>106</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>107</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT

Al-Khairah menyatakan bahwa:

Kalau kendala di instansi sih tidak ada, semuanya berjalan dengan baik. Namun, masalahnya lebih kepada diri kita sendiri. Karena kita bekerja sambil mengurus hal ini, jadi perlu mencari waktu untuk mengatasinya. Kita harus bertemu dengan kepala desa dan camat, dan mereka juga memiliki aktivitas masing-masing. Nah, paling di situ repotnya, menyesuaikan waktunya itu yang agak susah.<sup>108</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus

TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Mengenai masalah perizinan untuk menjalankan Taman Pendidikan Al-Quran, kendala yang sering terjadi adalah dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Sering terjadi ketidaklengkapan berkas, perbedaan format yang diminta, atau bahkan kelupaan mengenai berkas yang harus disiapkan. Selain itu, perubahan prosedur yang tidak konsisten juga seringkali membingungkan.<sup>109</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam mengajukan izin operasional adalah dokumen administrasi yang masih belum lengkap, kurangnya pemahaman tentang prosedur, kesulitan dalam menginput data EMIS, serta kesulitan dalam menjadwalkan koordinasi dengan berbagai pihak.

#### c. Layanan Pendataan

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

Perencanaan dalam layanan pendataan dilaksanakan dengan mengidentifikasi langkah-langkah untuk mengumpulkan informasi tentang

---

<sup>108</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>109</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

lembaga keagamaan agar data selalu update dan valid. Data yang dikumpulkan meliputi nama lembaga, alamat, jumlah santri, pengurus, izin operasional, serta kegiatan yang dilakukan. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa pengumpulan data ini bertujuan untuk membantu proses pengambilan keputusan, memberikan bantuan, serta mengeluarkan izin operasional. staf PD Pontren menyiapkan formulir dan aplikasi EMIS sebagai sarana untuk memasukkan data setelah dilakukan verifikasi di lapangan.<sup>110</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

Kegunaan pendataan ini yang utama untuk mengetahui jumlah dan keadaan lembaga keagamaan yang masih beroperasi di masyarakat, seperti Pondok Pesantren, TPQ, MDTA, dan Majelis Taklim. data ini sangat penting sebagai pengambilan keputusan, pemberian bantuan, dan penertiban izin operasional. Oleh karena itu, jika data yang ada tidak lengkap atau tidak update, kita juga susah dalam perencanaan dan pelaporan.<sup>111</sup>

Pernyataan yang sama yang dipertegas oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Pendataan dimulai dengan pengumpulan data organisasi seperti nama, alamat, jumlah santri, pengurus, dan izin operasional. Setelah verifikasi kelengkapan, data dimasukkan ke dalam aplikasi EMIS atau SITREN. Pendataan dianggap selesai jika semua data lengkap dan valid.<sup>112</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Biasanya kami melakukan pendataan dahulu di dalam lembaga, kemudian menyerahkannya kepada staf PD

---

<sup>110</sup> Observasi tanggal 22 Mei 2025

<sup>111</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>112</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

Pontren. Ada juga yang langsung menginput ke EMIS jika sudah siap. Terkadang kami meminta arahan agar tidak salah dalam menginput data.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

Proses pendataan biasanya dimulai dengan mengumpulkan data dari masing-masing KAT, seperti jumlah santri, guru, dan kebutuhan. Setelah itu, kami mengecek dan verifikasi lagi supaya data benar. Setelah itu, kami laporkan ke pihak yang berwenang jika semuanya lengkap dan valid.<sup>113</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Kami biasanya mencatat nama-nama jamaah yang aktif terlibat dalam kegiatan saat melakukan data. Setelah itu, kami mengumpulkan informasi seperti alamat dan nomor kontak agar informasi dapat dikirim dengan cepat.<sup>114</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Kami biasanya mulai dengan mendaftarkan setiap siswa, mencatat nama, umur, dan alamat. Kemudian, kami menambahkan data orang tua dan kelas. Semuanya ditulis dalam buku atau file Excel sehingga mudah dicek kembali.<sup>115</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Pendataan yang dilakukan di Seksi PD Pontren Kemenag Rejang Lebong memiliki tujuan untuk memahami keadaan lembaga-lembaga keagamaan sebagai dasar untuk perencanaan, pemberian bantuan, dan pengeluaran izin operasional. Langkah-langkahnya mencakup pengumpulan informasi,

---

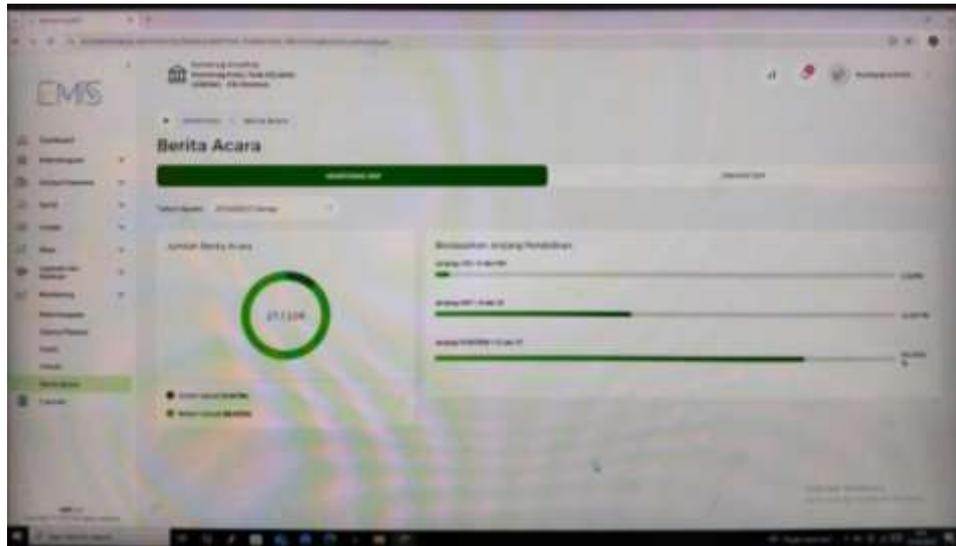
<sup>113</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

<sup>114</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>115</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

pengecekan di lapangan, kemudian memasukkan data ke dalam aplikasi EMIS/SITREN.

Berikut adalah tampilan dasbor aplikasi EMIS yang digunakan dalam proses pendataan pada Seksi PD Pontren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.



Gambar 4.3 Dasbor Aplikasi EMIS Seksi PD Pontren  
Kemenag Rejang Lebong

## 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian layanan pendataan dilakukan dengan membagi tugas antara staf yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan berkas, melakukan pemeriksaan, dan menginput data ke dalam sistem. Lembaga juga diminta untuk menyiapkan berkas seperti profil organisasi, izin beroperasi, data santri dan pengajar, struktur kepengurusan, serta laporan kegiatan. Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa staf PD Pontren membantu dalam memeriksa kelengkapan data dan memastikan bahwa lembaga membawa berkas yang sesuai dengan ketentuan sebelum proses

pendataan dilaksanakan.<sup>116</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

lembaga harus menyiapkan dokumen seperti profil lembaga, izin operasional, jumlah santri atau jamaah, data pengurus, dan laporan kegiatan. Dokumen-dokumen ini harus dimasukkan ke dalam aplikasi.<sup>117</sup>

Pernyataan yang sama yang dipertegas oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Lembaga harus menyiapkan surat keputusan untuk izin operasional, data mengenai santri, data ustadz dan ustadzah, serta struktur kepengurusan. Semua ini sangat penting untuk melengkapi data yang diperlukan.<sup>118</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Iya, ada beberapa data yang harus disiapkan seperti data santri, informasi guru, jadwal kegiatan, struktur organisasi, dan foto kegiatan lembaga. Semua itu harus lengkap sebelum dilakukan pendataan.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

Biasanya menyediakan data seperti profil lembaga, total santri, jumlah pengajar, dan legalitas lembaga. Jadi, dokumen seperti sk pendirian, surat izin operasional, dan data santri itu penting disiapkan.<sup>119</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Biasanya ada beberapa data yang disiapkan, seperti nama lengkap majelis taklim, alamat, jumlah anggota, dan struktur

---

<sup>116</sup> Observasi tanggal 22 Mei 2025

<sup>117</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>118</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>119</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

pengurus. Jika ada surat keterangan dari rt/rw atau kelurahan, itu juga juga lebih bagus.<sup>120</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ

Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Biasanya untuk proses pendataan, beberapa data harus disiapkan, seperti profil lembaga, jumlah santri, data ustadz, dan dokumen legalitas seperti SK pendirian.<sup>121</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Lembaga harus menyusun dokumen seperti profil, izin operasional, data santri, pengurus atau ustadz, serta laporan kegiatan. Selain itu, beberapa lembaga juga menyertakan alamat lengkap beserta surat keterangan dari RT/RW. Informasi ini di-upload ke dalam aplikasi pendataan.

### 3) Pergerakan (*Actuating*)

Penggerakan dalam layanan pendataan dilakukan agar lembaga keagamaan memiliki data yang jelas dan sah sebagai persyaratan utama untuk memperoleh izin operasional dan pengajuan bantuan. staf PD Pontren membantu pengurus lembaga selama proses pengumpulan data sampai tahap input ke dalam aplikasi EMIS atau SITREN. Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa proses pendataan membutuhkan waktu yang berbeda-beda, mulai dari satu minggu hingga enam bulan, tergantung pada seberapa lengkap data yang ada dan kecepatan proses verifikasinya.<sup>122</sup> Hal ni sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Suharto, S.Ag menyatakan bahwa:

---

<sup>120</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>121</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

<sup>122</sup> Observasi tanggal 22 Mei 2025

Jika ditanya tentang seberapa penting pendataan ini bagi lembaga, jelas sangat penting. Dengan data yang lengkap dan valid, lembaga dapat memperoleh izin operasional, bisa ikut program bantuan, dan mudah dibina oleh kemenag. waktu yang dibutuhkan untuk pendataan di Dianggap valid atau selesai 6 bulan atau satu semester.<sup>123</sup>

Pernyataan yang sama yang dipertegas oleh ibu Nurhayati. A,

S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Pendataan ini sangat penting untuk memastikan bahwa lembaga memiliki data yang jelas dan resmi. Kedepannya, itu juga menjadi syarat utama untuk mendapatkan izin operasional. Untuk proses, jika data dimasukkan dengan cepat dan lengkap, biasanya sekitar enam minggu sudah dapat dianggap selesai. Namun, jika data kurang atau belum dilengkapi, proses dapat memakan waktu lebih lama.<sup>124</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok

Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Pendataan sangat penting untuk legalitas lembaga. Jika sudah terdaftar dalam sistem, lembaga kami diakui dan dapat berpartisipasi dalam program dari Kemenag. Lama prosesnya tergantung pada kondisi jaringan, kadang cepat, kadang juga bisa memakan waktu lebih lama.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT

(Kesatuan Agama Tuo) menyatakan bahwa:

Menurut saya, layanan pendataan sangat penting bagi lembaga untuk memiliki data yang resmi dan jelas. Data ini juga merupakan syarat untuk mendapatkan izin operasional dan bantuan dari pemerintah. Jika semua proses berjalan lancar dan data lengkap, biasanya hanya butuh sekitar satu minggu atau lebih sampai pendataan dianggap benar-benar selesai dan valid. Namun, jika ada data yang kurang, mungkin perlu waktu yang lebih lama.<sup>125</sup>

---

<sup>123</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>124</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>125</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT

Al-Khairah menyatakan bahwa:

Sangat bermanfaat bagi majelis taklim untuk memiliki data yang jelas tentang siapa saja yang hadir, kegiatan rutin, dan sebagainya. Jika ada bantuan atau program dari pemerintah, ini juga lebih mudah. Dalam hal waktu, itu tidak terlalu lama, asalkan datanya lengkap, biasanya beberapa minggu sudah bisa dianggap valid.<sup>126</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ

Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Karena TPQ kami memiliki data resmi yang jelas, saya percaya bahwa layanan pendataan ini sangat penting. Dengan data lengkap, urusan izin menjadi lebih mudah. Jika data dimasukkan dengan cepat dan lengkap, proses biasanya selesai dan valid dalam waktu satu minggu atau lebih. Namun, jika datanya kurang, mungkin akan membutuhkan waktu lebih lama.<sup>127</sup>

Selain itu pernyataan yang disampaikan oleh ketua FKDT menyatakan bahwa:

Pengurus MDTA perlu secara teratur memperbarui informasi melalui BAP setiap semester. Namun, terkadang ada yang terlambat dalam melaporkan, sehingga hal ini berdampak pada keakuratan data di Seksi PD Pontren.<sup>128</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Layanan pendataan sangat penting untuk perizinan, bantuan, dan pengembangan. ada beberapa proses, di mulai dari 1 minggu sampai 6 bulan tergantung pada seberapa lengkap data yang disediakan.

---

<sup>126</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>127</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

<sup>128</sup> Pengurus FKDT (Forum Komunikasi Dinyah Takmilyah), Tanggal 11 Juni 2025, Pukul 15.19 Wib

#### 4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan dalam layanan pendataan dilakukan untuk memastikan bahwa data lembaga tersebut lengkap, valid, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengawasan dilakukan baik melalui pengecekan dokumen di kantor maupun verifikasi langsung ke lapangan.



Gambar 4.4 Kegiatan Verifikasi dan Validasi Data oleh Kasi PD Pontren di Pondok Pesantren

kendala yang sering terjadi adalah keterlambatan laporan, ketidaklengkapan dokumen, serta masalah dengan aplikasi atau jaringan. Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa beberapa lembaga masih melakukan pencatatan secara manual dan para operator sering menghadapi kesulitan dalam menggunakan EMIS, sehingga penginputan data seringkali terhambat.<sup>129</sup>

---

<sup>129</sup> Observasi tanggal 22 Mei 2025

Hal ini sejalan dengan penjelasan Bapak Suharto, S. Ag yang menyatakan bahwa:

Keterlambatan dalam BAP (Berita acara pendataan) untuk berbagai jenis laporan, termasuk keterlambatan dalam melaporkan data EMIS, masih sering terjadi.<sup>130</sup>

Pernyataan ini sejalan dengan pandangan yang disampaikan oleh ibu Nurhayati. A, S.Pd.I salah satu staf PD PONTREN menyatakan bahwa:

Kendala tersebut biasanya disebabkan oleh syarat-syarat yang belum lengkap, data yang masuk terlambat, proses administrasi yang memakan waktu, aplikasi yang terkadang lambat, serta koneksi internet yang sering tidak stabil.<sup>131</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus Pondok Pesantren Muhammadiyah menyatakan bahwa:

Kadang kami merasa bingung dengan sistemnya, terutama bagi yang baru pertama kali. Jaringan juga sering mengalami gangguan, sehingga saat mengunggah dokumen sering kali harus mengulang. Selain itu, ada juga yang tidak tahu harus bertanya kepada siapa.

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus KAT (Kesatuan Agam Tuo) menyatakan bahwa:

kami berharap pendataan itu bisa dipermudah. Karena sistem pusat kadang bermasalah, kan sekarang banyak aplikasi dari Kemenag ada EMIS, SIPDAR, dan lain-lainnya. itu kadang sistemnya agak ribet. Jadi, kalau ada kendala, mau konfirmasi juga susah. Kita tanya ke Kemenag sini kadang belum bisa jawab langsung, karena harus nunggu

---

<sup>130</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>131</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

info dari pusat. Jadi menurut kami, manajemen sistem online-nya masih kurang maksimal.<sup>132</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus MT Al-Khairah menyatakan bahwa:

Pendataan di majelis taklim kita masih dilakukan secara manual, belum menggunakan aplikasi. Jadi, tantangannya lebih kepada kesulitan dalam mengumpulkan informasi dari anggota, atau seringkali data yang dikumpulkan itu belum lengkap atau tidak akurat. Selain itu, setelah data terkumpul, kita perlu memasukkan informasi tersebut ke dalam buku atau spreadsheet, yang bisa membutuhkan waktu yang cukup lama. Jadi, kita harus lebih telaten dan bersabar dalam mengolah data.<sup>133</sup>

Pernyataan yang berbeda yang disampaikan oleh pengurus TPQ

Asy- Syifa menyatakan bahwa:

Salah satu kendala yang terjadi kemarin adalah operator lembaga tidak memahami cara menggunakan aplikasinya, sehingga mereka bingung saat menginput data, terutama di EMIS. Akibatnya, proses pengajuan izin operasional terhambat.<sup>134</sup>

Sementara itu pernyataan yang disampaikan oleh Ketua FKDT

menyatakan bahwa:

Menurut saya, staf di PD Pontren sebenarnya sudah paham mengenai cara kerja EMIS, tapi masih sering juga mereka menanyakan jumlah santri ke FKDT. mungkin belum semua betul-betul paham cara melihat atau membaca datanya sendiri. Padahal, data EMIS itu bisa diakses oleh siapa pun yang memang sudah terdaftar, jadi seharusnya bisa dicek langsung tanpa harus bertanya lagi ke FKDT.<sup>135</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kendala pendataan mencakup keterlambatan dalam pelaporan, ketidaklengkapan

---

<sup>132</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

<sup>133</sup> Pengurus MT Al-Khairah, Wawancara, Tanggal 22 Mei 2025, Pukul 09.02 Wib

<sup>134</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

<sup>135</sup> Pengurus FKDT (Forum Komunikasi Dinyah Takmilyah), Tanggal 11 Juni 2025, Pukul 15.19 Wib

persyaratan administratif, jaringan dan aplikasi yang tidak stabil, pendataan secara manual, serta kurangnya pemahaman dari operator tentang sistem yang digunakan.

## 2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dari pihak internal dan eksternal untuk mengetahui lebih banyak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi layanan administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Berdasarkan temuan wawancara, faktor pendukung dan penghambat dievaluasi dan disusun berdasarkan kategori faktor internal dan eksternal. Pihak internal terdiri dari Kasi dan staf PD Pontren, sedangkan pihak eksternal terdiri dari perwakilan/pengurus dari lembaga pengguna layanan, seperti TPQ, pondok pesantren, majelis taklim, dan lembaga MDTA. Bagian berikut berisi uraian lengkap tentang hasil penelitian tersebut.

### a. Faktor Pendukung

#### 1) Faktor Internal

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, serta melalui wawancara dengan kepala seksi dan staf PD Pontren, diketahui bahwa jumlah pegawai yang ada saat ini cukup untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi. Para staf dianggap memiliki kemampuan yang cukup memadai untuk

menjalankan pekerjaan mereka, seperti yang terlihat dari kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem EMIS dan SIMBA yang merupakan alat utama untuk administrasi. Selain itu, terdapat pembagian tugas yang jelas dan terkoordinasi yang kuat antar pegawai, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara teratur.<sup>136</sup>

Dari segi fasilitas, Seksi PD Pontren dilengkapi dengan dua unit komputer yang berfungsi dalam kegiatan pelayanan, serta akses internet yang umumnya cukup stabil meskipun kadang mengalami beberapa gangguan teknis sederhana. Ini sangat mendukung kelancaran pelayanan, terutama dalam penginputan data dan pengunggahan dokumen. Prosedur kerja juga telah disusun dengan baik, mulai dari penerimaan dokumen hingga tahap validasi dan penyampaian hasil. Struktur alur kerja yang jelas membuat pelayanan menjadi lebih efisien dan lebih mudah dilakukan oleh staf.<sup>137</sup> Hal ini diperkuat oleh hasil observasi penulis yang melihat langsung fasilitas komputer dan jaringan internet digunakan staf secara bergantian saat melayani pengurus lembaga.<sup>138</sup>

Berdasarkan dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas, fasilitas yang memadai, serta dukungan dari sistem kerja dan teknologi informasi yang diterapkan, merupakan faktor internal yang secara nyata mendukung keberhasilan layanan administrasi di Seksi PD Pontren.

---

<sup>136</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

<sup>137</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I , Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>138</sup> Observasi tanggal 22 Mei 2025

## 2) Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pengurus Lembaga keagamaan, seperti TPQ, MDTA, pondok pesantren dan majelis taklim. diperoleh bahwa secara umum mereka merasa mulai terbiasa dan memahami alur layanan administrasi yang dijalankan oleh Seksi PD Pontren.

Menurut pengurus TPQ mengungkapkan bahwa meskipun awalnya merasa bingung mengenai prosedur administrasi, khususnya dalam hal pengajuan surat rekomendasi dan pengisian data di EMIS, staf PD Pontren selalu siap membantu dengan memberikan arahan baik secara langsung maupun melalui melalui WhatsApp jika diperlukan. meskipun prosesnya dirasa agak rumit mereka tetap bisa mengikuti alurnya.<sup>139</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pengurus pondok pesantren juga menyatakan bahwa komunikasi antara mereka dan PD Pontren terjalin dengan baik. Mereka merasa bahwa staf di kantor selalu siap jika ada pertanyaan atau masalah teknis, dan tanggapan yang diberikan tergolong cepat. Dalam beberapa situasi, ketika dokumen yang diajukan belum lengkap, PD Pontren tetap sabar memberikan bimbingan agar proses pengajuan dapat diteruskan tanpa harus memulai dari awal.

Sementara itu, pengurus majelis taklim dan MDTA menambahkan bahwa meskipun mereka tidak selalu sering berurusan

---

<sup>139</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

langsung dengan PD Pontren, koordinasi tetap berlangsung dengan baik, terutama saat ada kegiatan atau kebutuhan untuk surat-surat tertentu. Mereka merasa terbantu karena PD Pontren tidak hanya menjalankan prosedur secara kaku, tetapi juga merespons dengan cukup baik.<sup>140</sup>

Selain itu, Ibu Zetti yang merupakan Ketua FKDT Kabupaten Rejang Lebong juga berpendapat bahwa kehadiran FKDT sangat membantu dalam memperlancar layanan administratif, karena berfungsi sebagai penghubung antara pengurus MDTA dan Seksi PD Pontren, khususnya dalam proses pengurusan izin operasional dan pendataan EMIS.<sup>141</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dukungan dari pengguna layanan, dalam hal ini para pengurus lembaga, memiliki peranan yang signifikan dalam memperlancar proses pelayanan administrasi. Kemampuan mereka dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan, keaktifan dalam berkomunikasi, serta sikap terbuka dan kerja sama dengan pihak PD Pontren menjadi faktor eksternal yang mendukung keberhasilan layanan secara keseluruhan.

## b. Faktor Penghambat

### 1) Faktor Internal

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, secara umum, pelaksanaan pelayanan administratif di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang

---

<sup>140</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

<sup>141</sup> Pengurus FKDT (Forum Komunikasi Dinyah Takmiliyah), Tanggal 11 Juni 2025, Pukul 15.19 Wib

Lebong sudah berjalan dengan baik. Namun, wawancara dengan Kasi dan staf PD Pontren mengungkapkan adanya beberapa tantangan yang masih dirasakan dalam proses pelayanan, terutama yang berkaitan dengan faktor internal lembaga tersebut.

Salah satu masalah yang paling sering disebutkan adalah berkaitan dengan sistem aplikasi, seperti EMIS dan SIMBA, yang dipakai dalam proses pengumpulan data dan administrasi lembaga. Walaupun aplikasi ini sangat membantu dalam mengatur dan mengelola informasi, kenyataannya sistem ini tidak selalu berfungsi dengan baik. Kadang-kadang, ketika banyak lembaga melakukan entri data secara bersamaan, sistem mengalami keterlambatan atau bahkan mengalami kesalahan. Situasi ini mengakibatkan pelayanan menjadi terhambat, meskipun staf telah siap untuk melayani.<sup>142</sup>

Selain masalah itu, kendala juga muncul dari segi sumber daya manusia. Kasi dan staf menjelaskan bahwa walaupun jumlah pegawai sudah cukup, tidak semua staf memiliki kemampuan yang setara dalam menggunakan teknologi. Staf yang lebih berpengalaman atau yang baru dikerjakan seringkali mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tertentu, sehingga hal ini membuat proses kerja menjadi tidak merata. Ketika hanya satu atau dua orang yang benar-benar memahami sistem dengan baik, maka pelayanan akan tergantung pada mereka. Jika mereka sedang tidak ada, pelayanan pun menjadi terhambat.

---

<sup>142</sup> Suharto, S.Ag, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.01 Wib

Beberapa staf juga menyatakan bahwa pelatihan yang mereka terima sangat terbatas. Biasanya hanya diadakan sekali pada saat pengenalan sistem, dan setelah itu mereka harus belajar sendiri ketika ada pembaruan. Tidak adanya pelatihan lanjutan membuat banyak pegawai merasa bingung saat sistem berubah atau ketika menghadapi masalah baru yang belum pernah mereka alami sebelumnya.<sup>143</sup>

Selain itu, FKDT juga melihat bahwa di dalam Seksi PD Pontren masih terdapat kelemahan dalam penguasaan teknis EMIS. Ibu Zetti selaku Ketua FKDT Kabupaten Rejang Lebong menjelaskan bahwa beberapa staf masih sering mengandalkan FKDT untuk memverifikasi jumlah santri, padahal sebenarnya data EMIS bisa diakses langsung secara mandiri oleh staf yang sudah terdaftar. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan teknis dan pendampingan internal masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan mandiri.<sup>144</sup>

Dengan demikian, tantangan yang berasal dari dalam lembaga, seperti masalah dalam sistem aplikasi, kurangnya pelatihan teknis, serta ketidakmerataan dalam penguasaan teknologi di antara staf, menjadi faktor internal yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan administratif dapat terus ditingkatkan di masa mendatang.

## 2) Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa pengurus lembaga seperti TPQ, MDTA, pondok pesantren,

---

<sup>143</sup> Nurhayati. A, S.Pd.I, Wawancara, Tanggal 19 Mei 2025, Pukul 10.14 Wib

<sup>144</sup> Pengurus FKDT (Forum Komunikasi Dinyah Takmiliyah), Tanggal 11 Juni 2025, Pukul 15.19 Wib

dan majelis taklim ditemukan bahwa terdapat beberapa kendala dari luar yang mempengaruhi kelancaran layanan administrasi di Seksi PD Pontren. Salah satu pengurus TPQ mengungkapkan bahwa proses pengajuan layanan, seperti permintaan surat rekomendasi dan pengisian data, seringkali membingungkan. Hal ini terutama terjadi ketika harus menggunakan aplikasi seperti EMIS, yang bagi sebagian orang masih asing. Terkadang, pengurus harus bertanya beberapa kali atau menunggu bantuan dari pihak PD Pontren agar proses bisa dilanjutkan.<sup>145</sup>

Pengurus dari lembaga MDTA juga menyatakan bahwa masih banyak orang, terutama dari kalangan non-teknis, yang belum benar-benar mengerti jenis dokumen yang perlu disiapkan untuk pengajuan layanan. Akibatnya, mereka sering kali datang dengan berkas yang tidak lengkap atau salah mengikuti prosedur. Keadaan ini membuat petugas PD Pontren perlu menjelaskan kembali dan memperpanjang waktu pelayanan.<sup>146</sup>

Sementara itu, pengurus pondok pesantren menambahkan bahwa koneksi internet di daerah mereka masih menjadi masalah tersendiri. Dalam beberapa keadaan, mereka menemukan kesulitan ketika mencoba mengakses sistem atau mengunggah dokumen secara online, terutama ketika sinyal di lokasi mereka lemah atau tidak stabil. Kondisi ini menyebabkan proses administrasi tidak dapat segera diselesaikan dan harus menunggu hingga jaringan mendukung.

---

<sup>145</sup> Pengurus TPQ Asy- Syifa, Wawancara, Tanggal 21 Mei 2025, Pukul 15.19 Wib

<sup>146</sup> Pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo) Wawancara, Tanggal 20 Mei 2025, Jam 16.28 Wib

Selain itu, perbedaan pemahaman antara lembaga satu dengan yang lain juga memengaruhi kelancaran. Ada lembaga yang sudah sangat akrab dengan prosedur, namun ada juga yang masih bingung dan cenderung pasif, sehingga pelayanan menjadi tidak merata. Beberapa pengurus mencatat bahwa tidak adanya panduan tertulis atau tutorial praktis dari pihak PD Pontren kadang membuat mereka harus mencari informasi sendiri, yang mungkin tidak selalu tepat.

Namun demikian, menurut Ibu Zetti selaku Ketua FKDT Kabupaten Rejang Lebong juga mengungkapkan bahwa masalah eksternal sering muncul karena pengurus MDTA kadang masih kurang disiplin dalam memperbarui izin atau pembaruan data. Minimnya pemahaman tentang prosedur juga sering membuat proses pelayanan menjadi lebih lambat dari yang seharusnya. Menurut beliau, dukungan berupa panduan atau bimbingan teknis masih sangat diperlukan agar pengurus lembaga bisa lebih tertib dan mandiri dalam menjalankan proses administrasi.<sup>147</sup>

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman tentang prosedur, ketidaksiapan dokumen, serta masalah akses jaringan merupakan faktor eksternal yang cukup signifikan dalam menghambat kelancaran pelayanan administrasi. Dukungan dari luar lembaga sangat diperlukan, tetapi jika tidak disertai dengan kesiapan teknis dan pemahaman yang merata, maka proses pelayanan akan terus menghadapi kesulitan.

---

<sup>147</sup> Pengurus FKDT (Forum Komunikasi Dinyah Takmiliyah), Tanggal 11 Juni 2025, Pukul 15.19 Wib

### C. PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.

Dengan menggunakan fungsi manajemen George R. Terry, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan) dan *Controlling* (Pengawasan), kita dapat menganalisis bagaimana layanan administrasi dilaksanakan di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh data bahwa dalam aspek perencanaan, layanan administrasi yang ditawarkan sudah terdapat prosedur atau SOP layanan yang diikuti oleh para staf. Setiap jenis layanan, seperti surat rekomendasi, izin operasional, dan pendataan, memiliki alur dan persyaratan yang cukup jelas. Hal ini sesuai dengan pengertian perencanaan menurut George R. Terry, yaitu suatu proses menetapkan tujuan dan merancang cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam pengorganisasian manajemen sangat terlihat melalui pembagian tugas antara Kasi dan staf Seksi PD Pontren yang masing-masing melaksanakan peran mereka dalam administrasi. George Terry menyatakan bahwa pengorganisasian adalah proses pengelompokan kegiatan dan penugasan individu sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien. Dalam pelaksanaannya, pembagian tugas yang terperinci ini menjadi dasar bagi kelancaran sejumlah layanan, seperti rekomendasi dan

izin operasional. Struktur kerja yang ada menunjukkan adanya kejelasan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab di antara para staf. Kasi PD Pontren memiliki peranan penting dalam mengatur jalannya proses kerja dan membagi tugas, sedangkan staf lainnya menangani aspek teknis seperti mengurus permohonan surat, memasukkan data ke dalam sistem, dan memverifikasi kelengkapan dokumen lembaga. Narasumber menyatakan bahwa sistem kerja tim PD Pontren cukup baik, karena setiap anggota tim memahami dengan jelas tugas mereka dan apa yang perlu diselesaikan. Ini menjadi salah satu kekuatan utama yang mendukung kelancaran layanan administrasi di lingkungan tersebut. Selain itu, menurut Ketua FKDT Kabupaten Rejang Lebong, proses izin operasional untuk madrasah diniyah sudah berjalan baik karena FKDT membantu memastikan kelengkapan dokumen seperti akta yayasan, surat notaris, dan surat permohonan.

Fungsi penggerakan juga dapat dilihat dari kegiatan pelayanan itu sendiri. Staf mengungkapkan bahwa mereka telah sudah lebih terbiasa menggunakan sistem digital seperti EMIS dan SIMBA. Meskipun terdapat beberapa masalah teknis seperti gangguan pada jaringan internet, proses pelayanan masih dapat berlangsung karena staf sudah terbiasa beradaptasi dengan situasi yang ada. Bahkan, dalam beberapa keadaan, mereka tetap melayani pengurus lembaga keagamaan dengan cara manual saat sistem digital mengalami masalah, yang menunjukkan adanya kemampuan fleksibilitas dan komitmen dalam pelayanan. Sejalan dengan fungsi *actuating* menurut George R. Terry, yang menekankan pentingnya motivasi, komunikasi, dan kepemimpinan dalam mendorong

pelaksanaan.<sup>148</sup> Selain itu, FKDT juga menekankan bahwa pengurus MDTA harus rutin memperbarui data melalui BAP tiap semester. Meski begitu, beberapa staf PD Pontren masih sering menanyakan data santri ke FKDT, padahal informasi tersebut dapat diakses melalui EMIS.

Namun, fungsi pengawasan dalam pelaksanaan layanan administrasi masih belum optimal. Menurut hasil wawancara, pengawasan yang ada saat ini lebih bersifat informal, dilaksanakan oleh Kasi dengan cara memantau langsung aktivitas staf dan memeriksa dokumen yang sedang diproses. Hal ini belum sepenuhnya menggambarkan fungsi pengawasan POAC, yang menurut George R. Terry harusnya mencakup proses evaluasi hasil dan langkah-langkah perbaikan untuk memperbaiki kinerja.<sup>149</sup> Ibu Zetti selaku Ketua FKDT Kabupaten Rejang Lebong juga menambahkan bahwa staf di Seksi PD Pontren sebenarnya sudah terbiasa menggunakan data EMIS, tetapi kadang mereka masih sering bertanya ke FKDT mengenai jumlah santri. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian staf belum sepenuhnya memahami cara membaca dan memanfaatkan data EMIS secara mandiri, padahal data tersebut dapat diakses oleh pihak yang telah terdaftar.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan administratif di Seksi PD Pontren telah menunjukkan dasar-dasar fungsi manajemen POAC. Perencanaan dan pengorganisasian berjalan dengan cukup baik, sementara penggerakan menunjukkan adanya upaya untuk menyesuaikan diri dengan sistem dan kondisi yang ada. Namun

---

<sup>148</sup> AG, Bahri, and Fathurrohman, "Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru SMP Taman Siswa Curup Rejang Lebong."

<sup>149</sup> Riska, "Manajemen Tahfiz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Darussalam Nusantara Desa Bumiharjo Kecamatan Buay Bahuga Kabupaten Way Kanan."

demikian, fungsi pengawasan masih perlu ditingkatkan agar proses evaluasi dan peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara konsisten dan menyeluruh.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaan layanan administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dapat dilihat dari dua sisi utama, yaitu faktor internal dan eksternal. Kedua faktor ini saling mempengaruhi dan memiliki peran penting dalam keberlangsungan proses pelayanan administrasi yang efektif dan efisien.

### a) Faktor Pendukung Internal

Berdasarkan teori kasmir, Faktor yang mendukung dari aspek internal mencakup ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dan memiliki kompetensi dalam melaksanakan tugas mereka. Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf di Seksi PD Pontren terbiasa menggunakan aplikasi layanan seperti EMIS dan SIMBA, serta memiliki pemahaman yang baik tentang alur kerja dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu, koordinasi kerja antar pegawai berjalan dengan baik, yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara efektif meskipun jumlah pekerjaan menjadi lebih banyak.

Fasilitas kerja seperti komputer dan akses internet juga berperan sebagai faktor pendukung yang signifikan. Walaupun tidak semua

perangkat berada dalam kondisi sempurna, keberadaannya sudah cukup untuk mendukung proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Kasmir yang menjelaskan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan SDM dan infrastruktur yang tersedia.<sup>150</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, sarana dan prasarana yang ada di Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong mencakupi fasilitas yang mendukung proses administrasi, seperti meja kerja, komputer, printer, hingga kipas angin. Sarana prasarana sudah cukup baik. Data dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Nama	Jumlah	Kondisi
1	Kantor	1	Baik
2	Meja	5	Baik
3	Kursi	9	Baik
4	Computer	2	Baik
5	Laptop	1	Baik
6	Printer	1	Baik
7	Kipas angin	1	Baik
8	Lemari	2	Baik

4.5 Data Sarana dan Prasarana Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

b) Faktor Pendukung Eksternal

Dari aspek eksternal, dukungan juga diperoleh dari pengelola lembaga keagamaan seperti TPQ, MDTA, pondok pesantren, dan majelis taklim. Beberapa pengurus sudah mulai memahami proses pelayanan atau prosedur yang ada dan mereka sudah mengetahui jenis dokumen yang

---

<sup>150</sup> Achmad, "Manajemen Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Darul Falah Batu Putuk Bandar Lampung."

dibutuhkan, serta tahu kepada siapa harus menghubungi ketika mengalami kesulitan. Selain itu, komunikasi yang baik antara pengurus dan staf PD Pontren sangat penting untuk mempercepat pelayanan. Jika ada kesalahan atau kekurangan dalam dokumen, staf langsung menginformasikannya, dan organisasi dapat memperbaikinya segera. FKDT juga berperan sebagai penghubung antara pengurus MDTA dengan Seksi PD Pontren untuk mempermudah layanan administrasi.

Menurut Atep Adya Barata, faktor eksternal dalam layanan administrasi mencakup bentuk hubungan antara penyedia dan penerima layanan, serta cara penyampaian jasa kepada masyarakat. termasuk kejelasan, kecepatan, dan kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam menerima layanan. Dalam penelitian ini, dukungan dari lembaga seperti TPQ, pondok pesantren, majelis taklim, dan MDTA menggambarkan kesiapan mereka untuk memenuhi kebutuhan administratif serta kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara aktif dengan pihak penyedia layanan, yaitu staf PD Pontren. Situasi ini menunjukkan adanya pola hubungan layanan yang baik, selaras dengan pandangan Atep Adya Barata yang menekankan pentingnya kejelasan prosedur dan efektivitas komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Kerja sama yang solid antara penyedia dan pengguna layanan adalah elemen penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi.<sup>151</sup>

---

<sup>151</sup> Jakaria, Rispawati, and Jahiban, "Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kk (Studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur)."

c) Faktor Penghambat Internal

Meskipun semuanya berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala di dalam organisasi. Salah satunya adalah kurangnya pelatihan teknis yang diberikan kepada seluruh staf. Staf baru menyatakan bahwa mereka belum sepenuhnya menguasai sistem dan kadang-kadang masih membutuhkan bantuan dari staf yang lebih berpengalaman. Karena ketergantungan ini, proses pelayanan dapat terhambat saat pegawai yang menguasai sistem tidak berada di tempat kerja.

Selain itu, tidak adanya sistem pengawasan yang resmi dan berkelanjutan juga menjadi perhatian penting. Belum ada forum evaluasi rutin atau sistem pelaporan yang dapat digunakan untuk mempertimbangkan dan memperbaiki proses pelayanan administrasi. Akibatnya berarti beberapa kendala internal hanya akan ditangani secara individu, bukan sebagai bagian dari proses pembelajaran kolektif.

Sejalan dengan teori Kasmir, kendala yang muncul dari dalam layanan berasal dari kurangnya pelatihan, lemahnya pengawasan, dan ketidaksiapan staf menghadapi teknologi serta sistem informasi. Berdasarkan hasil lapangan menunjukkan bahwa tidak semua staf mendapatkan pelatihan yang setara, yang pada akhirnya menimbulkan ketergantungan pada orang tertentu. Selain itu, tidak adanya sistem evaluasi dan pelaporan yang rutin menjadikan penyelesaian masalah tidak terorganisir. Ini memperkuat pandangan Kasmir bahwa keberhasilan layanan sangat bergantung pada konsistensi dalam pelatihan dan adanya sistem pengawasan internal yang terencana dan berkelanjutan.

d) Faktor Penghambat Eksternal

Faktor eksternal yang menjadi penghambat pelayanan juga selaras dengan pendapat Atep Adya Barata, yang menyebutkan bahwa kendala pada layanan bisa datang dari keterbatasannya pemahaman pengguna layanan terhadap prosedur, serta adanya kendala teknis pada akses jaringan internet dan kelengkapan dokumen. Berdasarkan wawancara, Beberapa pengurus seperti TPQ dan pondok pesantren masih kesulitan dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan. Sering kali, mereka lupa membawa persyaratan yang dibutuhkan atau belum sepenuhnya memahami proses layanan. Hal ini menyebabkan terjadinya penundaan dalam pelayanan karena mereka harus bolak-balik atau melengkapi dokumen di lain waktu. FKDT melihat bahwa keterlambatan pengurus MDTA dalam memperbarui data dan melengkapi izin juga menjadi kendala yang sering muncul di lapangan.

Masalah lainnya muncul dari kondisi jaringan di area mereka. Beberapa pengurus menyampaikan bahwa ketika ingin melakukan pendataan atau mengakses sistem, sering terjadi gangguan akibat sinyal internet yang tidak stabil. Sebagai akibatnya, mereka tidak dapat segera mengunggah dokumen atau menyelesaikan proses input dan harus menunggu hingga jaringan kembali baik. Ini jelas mengganggu efisiensi layanan yang mengandalkan sistem online.

Selain itu, tidak semua lembaga aktif mencari informasi atau bertanya saat merasa bingung, sehingga terjadi kesenjangan dalam pemahaman dan kecepatan pelayanan antara satu lembaga dengan yang lain.

Kurangnya pengetahuan digital di beberapa lembaga juga menjadi faktor eksternal yang tidak bisa diabaikan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren menunjukkan beberapa penerapan dari fungsi manajemen (POAC), yaitu:
  - a. Perencanaan (*Planning*): dilakukan dengan merancang langkah-langkah pelayanan, menetapkan, serta memanfaatkan teknologi digital seperti EMIS dan SIMBA untuk pendataan dan pengajuan izin.
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*): terlihat dari tugas yang terdistribusi dengan jelas di antara staf, meskipun masih ada masalah terkait keterbatasan jumlah tenaga kerja.
  - c. Penggerakan (*Actuating*): layanan dijalankan dengan pendekatan yang langsung dan responsif, walaupun beberapa staf baru masih membutuhkan pelatihan teknis lebih lanjut.
  - d. Pengawasan (*Controlling*): fungsi ini belum berjalan dengan efektif karena masih dilakukan secara informal oleh Kepala Seksi tanpa adanya sistem monitoring dan evaluasi tertulis yang konsisten.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren meliputi:

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan administrasi meliputi: kerja sama yang baik antara lembaga pendidikan dan Kemenag, pedoman atau SOP yang jelas, dan semangat kerja dari staf meskipun jumlahnya terbatas. Layanan dibantu oleh teknologi seperti SIMBA dan EMIS.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi yaitu jumlah sumber daya manusia dan sarana prasarana yang masih terbatas, seperti komputer dan jaringan internet; kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi dan sistem digitalisasi dalam pelayanan yang belum optimal.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka dapat dirumuskan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan bermanfaat bagi pembenahan layanan yang akan datang.

1. Untuk Seksi PD Pontren Kementerian Agama Rejang Lebong, disarankan agar mengoptimalkan fungsi pengawasan dengan membuat sistem evaluasi layanan yang didokumentasikan dan berkala. Selain itu, penting untuk meningkatkan pelayanan yang profesional dan responsif melalui pelatihan teknis bagi karyawan.
2. Untuk Lembaga pendidikan keagamaan seperti TPQ, MDTA, Pondok Pesantren dan Majelis Taklim agar lebih aktif dalam memahami dan

mengikuti prosedur administrasi yang berlaku, termasuk menyiapkan dokumen secara menyeluruh agar proses pelayanan tidak terhambat.

3. Bagi peneliti berikutnya yang berminat pada topik yang sama, penelitian ini dapat diperluas dengan pendekatan berbeda atau cakupan yang lebih luas, contohnya dengan membandingkan bagian-bagian di Kemenag atau mengamati pengaruhnya terhadap kualitas lembaga pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zainul Abidin. "Manajemen Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Darul Falah Batu Putuk Bandar Lampung." UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2025.
- AG, Benni, Syaiful Bahri, and Irwan Fathurrohman. "Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru SMP Taman Siswa Curup Rejang Lebong." IAIN Curup, 2021.
- Alfansyur, Andarusni, and Mariyani Mariyani. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 5, no. 2 (2020): 146–50.
- Aprianti, Wike. "Harmoni Kurikulum: Pendekatan Holistik MTS An-Nakhil Dalam Pengembangan Pendidikan." *Journal Transformation of Mandalika, e-ISSN: 2745-5882, p-ISSN: 2962-2956* 5, no. 5 (2024): 294–98.
- Ariandita, Safina, and Sinta Sulistiani. "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Menggunakan Analisis SWOT Pada Yana Salon Di Tebet-Jakarta Selatan." *Jurnal Operasional Manajemen [JURAMA]* 2, no. 1 (2024): 59–74.
- Ariyanti, Putri. "Analisis Pelaksanaan Penerbitan Dan Penegakan Hukum Terhadap Perizinan Penyelenggaraan Reklame Di Kabupaten Sleman." Universitas Islam Indonesia, 2023.
- Bagea, Ishak, Hasmira Said, Irawan Suprpto Nasir Arfin Bagea Amin, Dewi Muhammad Najir, Astuty Yuni Syam Ade Abriawan Ageng, and Anggraeni Wa Ode Nurdarma. *Sumber Daya Manusia Dalam Lingkungan Pendidikan*. CV. AZKA PUSTAKA, 2024.
- Damayanti, Delina, Shinta Dewi Wulandari, Monica Nour Fauziah, and Hendri Hermawan Adinugraha. "Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Warung

Makan Nasi Grombyang Pematang.” *Piramida: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2022): 1–8.

Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. *MetoApriliani, Rani*. “Penerapan Metode Algoritma C4. 5 Untuk Rekomendasi Siswa Berpotensi Mengikuti Lomba Cerdas Cermat Tingkat Sekolah Dasar.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*. Dr. Patta. Vol. 44, 2021. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>.

Elizah, Tenti, Hamengkubuwono Hamengkubuwono, and Emmi Kholilah Harahap. “Strategi Pengembangan Layanan Administrasi Kemahasiswaan.” *Tarbiyatuna Kajian Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2024): 184–213.

Febriyanti, Nina. “Manajemen Pelayanan Administrasi Haji Pada Masa Endemi Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin,” 2023.

Felia, Elsa. “Pengaruh Layanan Administrasi Dan Layanan Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Stkip-Pi Yaspi Makassar,” 2022.

Hidayatun, Lailiah. “Analisis Kegiatan Ekstrakurikuler Rohis Dalam Meningkatkan Akhlakul Karimah Peserta Didik Di Mtsn 2 Bandar Lampung.” UIN Raden Intan Lampung, 2024.

Husnullail, M, and M Syahrani Jailani. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah.” *Jurnal Genta Mulia* 15, no. 2 (2024): 70–78.

Hutagaluh, Oskar, and U Sulia Sukmawati. “Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Pantai Tanjung Api Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Di Desa Sebus Kecamatan Paloh Kabupaten Sambas Perspektif Ekonomi Islam.” *Sebi: Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2025): 96–106.

Ikromah, Tarisa Lailatul. “Manajemen Layanan Administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember Tahun 2023.” *Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Siddiq Jember*, no. November (2023).

Jakaria, Jakaria, Rispawati Rispawati, and Mursini Jahiban. "Pelayanan Publik Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kk (Studi Deskriptif Desa Jerowaru, Kecamatan Jerowaru, Kabupaten Lombok Timur)." *Jurnal Pendidikan Sosial Keberagaman* 7, no. 2 (2020).

Kholilah, Ismatul. "Laporan Praktik Latihan Profesi Daring (PLP III) Pengelolaan Sitren (Sistem Informasi Keberadaan Pondok Pesantren) Pada Bidang Pondok Pesantren Di Kementerian Agama Kabupaten Karawang" 3, no. 2 (2021): 6.

Kristanti, Desi, Adrie Charviandi, Pniah Juliawati, and Budi Harto. "Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia." *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*, no. 1 (2023): 391. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYIR3&sig=ugm1Twmq-r6Ya9ITLRHYA6ieJi0>.

Lasena, Nurfajriah H. "STRATEGI PENGELOLAAN KEARSIPAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI DI SDN 54 MANADO." IAIN MANADO, 2021.

Lestari, Sherly Ayu. "Praktik Pembagian Harta Waris Masyarakat Desa Padang Jati Kecamatan Luas Kabupaten Kaur Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Hukum Positif." UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2024.

Magdalena, Nur Maria, Steviana Br Sihombing, and Mellyana Candra. "Hambatan Dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah." *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2024): 279–85.

Masruroh, Nurul. "Praktik Simpan Pinjam Pada Dasawisma Melati Di Dusun i Desa Ekang Anculai Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau Perspektif Fiqih Muamalah." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024.

Maulana, Rizqi, and Astuti Darmiyanti. "Analisis Administrasi Pendidikan Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*

10, no. 16 (2024): 737–48.

Muhasor, Muhasor, Ilzamudin Ilzamudin, and Deni Iriyadi. “Telaah Kritis Metode-Metode Dalam Penelitian Ilmiah.” *QOUBA: Jurnal Pendidikan* 1, no. 1 (2024): 22–28.

Murniyanto, Murniyanto. “Manajemen Dan Strategi Dakwah Pengajian Ikatan Sosial Kerukunan Air Sengak Rejang Lebong.” *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 6, no. 1 (2021): 135–48.

Nasution, Nur Khoiria. “Pelaksanaan Zakat Pertanian Padi Di Desa Sayur Mahincat Kecamatan Barumun Selatan Kabupaten Padang Lawas.” UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2022.

Nihayah, Najmatun. “Strategi Layanan Pada Toko Sumber Makmur Pasar Pahing Kota Kediri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.” IAIN Kediri, 2023.

Nurfajriani, Wiyanda Vera, Muhammad Wahyu Ilhami, Arivan Mahendra, Muhammad Win Afgani, and Rusdy Abdullah Sirodj. “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 17 (2024): 826–33.

Nurhayati, Dinda Siti, and Uswatun Hasanah Usnur. “Macam-Macam Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan Yang Meliputi Bidang Tata Usaha, Bidang Personalia Murid Dan Guru, Bidang Supervisi (Pengawasan), Bidang Pelaksanaan, Dan Bidang Pembinaan.” *At-Tarbiyah: Jurnal Penelitian Dan Pendidikan Agama Islam* 1, no. 2 (2024): 24–36.

Oktaviani, Resti. “Efektivitas Pelayanan Oleh Perangkat Desa Di Kantor Kepala Desa Raharja Kecamatan Purwaharja Kota Banjar,” 2022.

Pratama, Roy Adi. “Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Di Desa Sidomulyo Kecamatan Biru-Biru Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023.” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara, 2025.

- Puspita, Diana. "Peningkatan Responsivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Muntang Tapus Kota Prabumulih," n.d.
- Putra, Eka, and Murni Yanto. "Classroom Management: Boosting Student Success—a Meta-Analysis Review." *Cogent Education* 12, no. 1 (2025): 2458630.
- Rahmini, Rahmini. "Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas," 2022.
- Riska, Safia. "Manajemen Tahfiz Al-Qur'an Di Pondok Pesantren Darussalam Nusantara Desa Bumiharjo Kecamatan Buay Bahuga Kabupaten Way Kanan." UIN RADEN INTAN LAMPUNG, 2024.
- Ritonga, Mutiara. "Strategi Manajemen Layanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Kab. Labuhanbatu Utara." *ALACRITY: Journal of Education*, 2021, 87–93.
- Sadikin, Ali, and Jodion Siburian. *Model Pembelajaran Biologi Berbasis Kemampuan 4c*. PT Salim Media Indonesia, 2024.
- Shalihah, Mar'atun, Loso Judijanto, Apriyanto Apriyanto, Ifdlolul Maghfur, Sri Suharti, and Andi Rustam. *Auditing*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- Singerin, Sarlota. *Administrasi Dan Manajemen Sekolah*. Cv. Azka Pustaka, 2022.
- Siregar, Angel Sriwanda. "Pelaksanaan Kebijakan Program Kampung Iklim (Poklim) Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan." Universitas Lancang Kuning, 2024.
- Siregar, Risma Haryani, and Khairina Tambunan. "Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 6341–50.

- Siroj, Rusydi A, Win Afgani, Fatimah Fatimah, Dian Septaria, and Gebriella Zahira Salsabila. "Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data." *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)* 7, no. 3 (2024): 11279–89.
- Sulistiyowati, Wiwik. "Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya." *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. Umsida Press. Sidoarjo, 2018. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>.
- Sultan, Perwira. "Pengaruh Promosi, Reputasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada BMT Fajar Kantor Cabang Sidomulyo Lampung Selatan)." UIN Raden Intan Lampung, 2025.
- Sunardi, M Pd. *Manajemen Pendidikan Islam: Teori Pengantar*. Zahir Publishing, 2024.
- Susiani, Dina. "Metodologi Penelitian Hukum." *Penerbit Tahta Media*, 2024.
- Syahputra, Dwi, Rifaldi, and Nuri Aslami. "Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry." *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)* 1, no. 3 (2023): 51–56.
- Terbuka, Universitas. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Terbuka." *KDT (Katalog Dalam Terbitan)*, 2022, 87.
- Wahyuni, Resti, Muhammad Amin, and Abdul Sahib. "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong." IAIN Curup, 2022.
- Yanto, M. "Sensitivitas Pendidikan Antarbudaya Mahasiswa Manajemen Sebagai Masa Depan Tokoh Pendidikan Di Indonesia." *RISE–Jurnal Internasional Sosiologi Pendidikan* 11, no. 3 (2022): 263–90.
- Yanto, Murni. "Konsep Manajemen Pendidikan Agama Islam Terdapat Dalam Surat Luqman Ayat 12-19." *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 2

(2022): 816-829E.

———. “Manajemen Kepala Madrasah Ibtidaiyah Dalam Menumbuhkan Pendidikan Karakter Religius Pada Era Digital.” *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 8, no. 3 (2020): 176. <https://doi.org/10.29210/146300>.

———. “Non-Formal Education Management for The Residents of The Rejang Lebong Development Institution.” *Nazhruna: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 1 (2022): 311–26. <https://doi.org/10.31538/nzh.v5i1.2118>.

———. “Peran Orang Tua Dalam Membentuk Karakter Suku Anak Dalam Desa Muara Tiku.” *Jurnal Perspektif* 15, no. 1 (2022): 39–59. <https://doi.org/10.53746/perspektif.v15i1.74>.

Yanto, Murni, and Irwan Fathurrochman. “Manajemen Kebijakan Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Jurnal Konseling Dan Pendidikan* 7, no. 3 (2019): 123–30. <https://doi.org/10.29210/138700>.

Zaitun, M Mpar, and Muhammad Ramli. *Buku Ajar Dasar-Dasar MICE*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2022.

Zen, Signal Setyadi. “Pengembangan Aplikasi Sistem Absensi Menggunakan Qr Code Berbasis Web Menggunakan Metode Prototype.” Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap, 2023.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

### INSTRUMEN PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Daftar Pertanyaan
1	Manajemen Layanan Administrasi	Manajemen Layanan Administrasi	1. Bagaimana pelaksanaan manajemen layanan administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren?
2	Pelaksanaan Layanan Administrasi	Layanan rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana biasanya surat rekomendasi dari Kementerian Agama digunakan di lembaga Bapak/Ibu? Keperluan apa saja yang memerlukan surat tersebut?</li> <li>2. Siapa yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan rekomendasi?</li> <li>3. Apa saja langkah-langkah atau alur yang diikuti oleh lembaga dalam mengurus surat rekomendasi ini?</li> <li>4. Apa saja syarat yang harus dipenuhi oleh lembaga untuk bisa mendapatkan surat rekomendasi?</li> <li>5. Apa saja kendala yang biasanya dihadapi oleh lembaga saat mengajukan surat rekomendasi?</li> <li>6. Berapa lama waktu yang biasanya dibutuhkan untuk proses pengajuan dan penerbitan surat rekomendasi?</li> </ol>
		Layanan izin operasional	1. Bagaimana izin operasional ini penting bagi jalannya kegiatan lembaga? Untuk keperluan apa saja biasanya izin ini diperlukan?

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bagaimana prosedur pengurusan izin operasional? Apa saja syarat yang harus dipenuhi oleh lembaga?</li> <li>3. Apa saja berkas atau dokumen yang wajib disiapkan oleh lembaga saat mengurus izin operasional?</li> <li>4. Apa kendala yang sering dihadapi saat mengurus izin operasional, baik dari luar maupun dari lembaga itu sendiri?</li> <li>5. Biasanya proses izin ini selesai dalam waktu berapa lama, Pak/Bu?</li> <li>6. Siapa yang bertanggung jawab dalam penyusunan standar operasional prosedur (SOP) untuk layanan izin operasional?</li> </ol>
		Layanan pendataan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana kegunaan layanan pendataan ini bagi Lembaga?</li> <li>2. Bagaimana proses atau langkah-langkah pendataan dilakukan? Apakah ada sistem atau aplikasi khusus?</li> <li>3. Apakah ada data atau dokumen khusus yang harus disiapkan lembaga dalam proses pendataan?</li> <li>4. Bagaimana kendala yang sering dihadapi saat pendataan, baik dari dalam lembaga maupun karena masalah seperti jaringan atau akses?</li> <li>5. Berapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan sampai pendataan dianggap selesai atau valid?</li> </ol>

3	Faktor yang Mempengaruhi Layanan Administrasi	Faktor Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor internal mendukung keberhasilan layanan administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong?</li> <li>2. Bagaimana pengaruh sumber daya manusia (SDM) dalam penyelenggaraan layanan administrasi di lembaga ini?</li> <li>3. Apakah jumlah staf yang menangani administrasi sudah cukup untuk mengelola semua kebutuhan administrasi?</li> <li>4. Bagaimana kondisi fasilitas yang digunakan dalam pelayanan administrasi, seperti komputer, ruang kerja, dan akses internet?</li> <li>5. Bagaimana prosedur pelaksanaan layanan administrasi?</li> <li>6. Bagaimana peran perencanaan dalam mendukung layanan administrasi di Seksi PD pontren?</li> </ol>
Faktor Eksternal		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana faktor Eksternal mendukung keberhasilan layanan administrasi Pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong?</li> <li>2. Apakah ada pengaruh dari pihak luar (misalnya, masyarakat, lembaga lain) terhadap kualitas layanan administrasi di sini?</li> <li>3. Apakah sistem atau prosedur administrasi yang ada saat ini mudah dipahami oleh masyarakat?</li> </ol>	

			<ol style="list-style-type: none"><li>4. Apakah ada dukungan atau kerjasama dengan lembaga lain yang membantu kelancaran administrasi di sini?</li><li>5. Bagaimana tantangan atau hambatan yang datang dari luar lembaga mempengaruhi kualitas layanan administrasi?</li><li>6. Bagaimana dukungan anggaran atau sumber daya yang diterima dari luar lembaga mempengaruhi kelancaran layanan administrasi?</li></ol>
--	--	--	---

No	Pondok Pesantren	Alamat
1	Asshoghi	Jalan Pintas Batu Panco Talang Benih Kec. Curup Utara
2	Ulumul Quran Hidayatullah	Desa Kampung Baru Kec. Selupu Rejang
3	Miftahul Jannah	Jl. Lingkar Pesantren RT 03, RW 04 Simpang Bukit Kaba
4	Tahfidz Al-Qur'an Imam Asy-Syafi'i	Bandung Marga RT 3, RW 4 Kec. Bermani Ulu Raya
5	Ar Rahmah	Jl. Pramuka Air Meles Atas Kec. Selupu Rejang
6	Darul Ma'arif Nahdlatul Ulama	JL. Irigasi Dusun I, Desa TjBeringin Kec. Curup Utara
7	Muhammadiyah	Jl Syahrial Kampung Delima Kec. Curup Timur
8	Tahfidz Hidayatullah	Jalan Kampung Delima Kec. Curup Timur
9	Al Kautsar	Air Putih lama - Curup Selatan
10	Hidayatul Falah	Desa Sumber Bening Kec. Selupu Rejang
11	Nasihatul Khoir	Kampung Delima Kec. Curup Timur
12	Al Maqbul	Sumber Bening Kec. Selupu Rejang
13	Al Fathu	Sukaraja Kec. Curup Timur
14	Al Fatah	Tabarenah Kec. Curup Utara
15	Ma'had Tahfidz Qur'an Ibnu Abbas	Bandung Marga Bermani Ulu Raya Kab. Rejang Lebong

#### Data Pondok Pesantren yang telah terverifikasi

No	MDTA	No Statistik	Alamat
1	KAT (Kesatuan Agama Tuo)	311217020001	Jalan Imam Bonjol NO. 58A Air Sengak , RT 009, RW 003
2	BAHRUL ULUM IKLB	311217020013	JL. A. Marzuki NO. 41 Tanag Rimbo Baru - Curup Tengah
3	AR RAHMAH	311217020005	Perumahan BTN Idaman Permai Blok J
4	MIFTAHUL JANNAH	311217020010	JL. Lintar Desa Karang Jaya - Selupu Rejang
5	P K W I	311217020002	JL. M. Hasan N NO. 04 Kelurahan Pasar Tengah Curup
6	BAITUL MAKMUR	311217020003	Jl S. Sukowati Komplek Masjid Agung
7	AL UKHUWAH	311217020004	JL. Taslim NO. 09 RT. 005 RW. 02 Kelurahan Banyu Mas 39125
8	AL MUSTAQIM	311217020011	Jl. Pramuka Dusun V Selupu Rejang
9	AL MUHAJIRIN	311217020009	Jl. Melati No. 03 Perumnas Kelurahan Batu Galing
10	AL MUHSIN	311217020021	Air Meles Bawah-Curup Tengah
11.	Darul Ilmi	311217020018	Jl. Syahrial Karang Anyar Kec. Curup Timur
12.	Wustha Al Maarif	311217020019	Jl. Irigasi 1. Tj Beringin Kec. Curup Utara

#### Data MDTA yang telah terverifikasi

No	TPQ	No Statistik	Alamat
1	TPQ ASY - SYIFA	411217020317	Jl.Ahmad Marzuki - Curup Tenga
2	TPQ MIFTAHUSSIBYAN	411217020320	Jl. Lintas Curup Lebong Dusun III Air Bening-Bermani Ulu Raya
3	TPQ ZIYADATUL KHOIR	411217020319	Dusun III - Bermani Ulu Raya
4	TPQ AL IKHLAS	411217020324	Desa Pal VIII - Bermani Ulu Raya
5	TPQ AL BARAQAH	411217020321	Dusun I Desa Bangun Jaya - Bermani Ulu Raya
6	TPQ NURJANNAH	411217020323	Desa Dataran Tapus - Bermani Ulu Raya
7	TPQ AL IKHLAS TRANS	411217020322	Jl. Lintas Curup Lebong Trans Tapak 50- Bermani Ulu Raya
8	TPQ AL BARAQAH	411217020318	BTN. Persadah - Curup Selatan
9	NUR ISLAM	411217020325	Dusun II Air Bening - Bermani Ulu
10	AL AMIN	411217020326	Dusun II - Bermani Ulu Raya
11	TPQ SALSABILLA	411217020327	Jl. Raya Curup-Lubuk Linggau - Bindu Riang
12	MIFTAHUL JANNAH (Proses penacbutan ljob	411217020315	JL. Curup Lubuk Linggau - Selupu Rejang
13	AT TAQWA	411217020011	JL. Desa Samberejo - Selupu Rejang
14	ASHOLIHIN	411217020071	Tempel Rejo - Curup Selatan
15	AL HIDAYAH	411217020083	Jl. Turi Kel Sidorejo - Curup Tengah
16	TPQ AL AMAN DARUSSALAM	411217020269	Talang Rimbo Baru - Curup Tengah
17	TPQ AR-RAHMAH	411217020052	BTN Air Bank
18	AL HIKMAH	411217020031	Desa Pal VIII - Bermani Ulu Raya
19	BAITURRAHMAN	411217020328	Suka Marga Curup Selatan
20	TPQ AL MUHAJIRIN	411217020096	Jln Melati Batu Galing - Curup Tengah
21	TPQ FATHONAH	411217020329	JL. Raya Desa Lubuk Belimbing 1 - Sindang Beliti Ilir
22	TPQ AL HIDAYAH	411217020331	JL. Jendral Sudirman Air Putih Baru
23	TPQ Hidayatussyibian	411217020332	Jl. H. Agus Salim Desa Rimbo Recap

#### Data TPQ yang telah terverifikasi

No	Majelis Taklim	No Statistik	Alamat
1	Al Hidayah	431.2.17.02.0184	Jl Lintas Curup - Lebong Desa Bangun Jaya
2	Al Ikhlas	431.2.17.02.0185	Trans Tapak 50 Desa Bandung Marga
3	Al Hidayah	431.2.17.02.0183	Dusun III Desa Air Bening
4	Al Hidayah	431.2.17.02.0181	Desa Air Bening Dusun II
5	Ar Rahman	431.2.17.02.0182	Desa Air Bening Dusun I
6	As Salam	431.2.17.02.0186	Desa Dataran Tapus
7	Darusholihin	431.2.17.02.0180	Jl PAL 8 Kec. Bermani Ulu Raya
8	Al Fatah	431.2.17.02.0187	Dusun Cempaka Desa Babakan Baru
9	Nahdatul Qur'aniyah	431.2.17.02.0188	Jl Raya Curup-Lubuk Linggau
10	Khairun Nisa	431.2.17.02.0189	DusunMawar Kel Desa Babakan Baru Kec. BUR
11	Kiaqus Arifin	431.2.17.02.0190	Gang Langkas Jalan Baru
12	Al Iqro'	431.2.17.02.0191	Jl Pramuka Air Meles Selupu Rejang
13	Al Hidayah	431.2.17.02.0192	Desa Kampung Delima Curup Timur
14	Nurul Ikhwan	431.2.17.02.0193	Jl. Marzuki Gang Medang Timbul Rejo
15	Baitul Makmur Masjid Agung	431.2.17.02.0194	Jl. S. Sukowati Kel Air Putih Lama
16	Az Zahra	431.2.17.02.0195	Jl. Basuki Rahmat - Dwi Tunggal
17	Wathoniah	431.2.17.02.0196	Jl Nusa Indah RT. 03 RW. 05 Air Rambai
18	Al Ikhlas	431.2.17.02.0197	Jl Raya Air Meles Bawah Desa Dusun 5 Curup Timur
19	MT BKMT	431.2.17.02.0198	Jl. Sukowati
20	BKMM DMI	431.2.17.02.0199	Jl. Sukowati
21	An Nur	431.2.17.02.0200	Kampung Delima - Curup Timur
22	Syahidul Ikhlas	431.2.17.02.0201	Jl. Sido Mulyo - Tempel Rejo - Curup Selatan
23	MT Khirun Nisa	431.2.17.02.0036	Jl. Air Meles Bawah Dusun IV Curup Timur
24	MT Baitunnur	431.2.17.02.0202	Dusun 1 (Desa Tanjung Beringin ) Curup Utara
25	MT Thoriqul Jannah	431.2.17.02.0203	Dusun 1 (Desa Tanjung Beringin ) Curup Utara
26	MT Alhidayah	431.2.17.02.0204	Desa Kampung Delima Curup Timur
27	MT Nurul Taqwa	431.2.17.02.0205	Desa Kampung Delima Curup Timur
28	MT Al Ikhlas	431.2.17.02.0206	Desa Tanjung Beringin Kecamatan Curup Utara
29	MT Nurul Taqwa	431.2.17.02.0208	Desa Tanjung Beringin Kecamatan Curup Utara
30	MT Masjid Darul Ilni	431.2.17.02.0207	Jl Darul Ilni Kel Air Bang Kec Curup Tengah
31	MT Al Fatah	431.2.17.02.0209	Jl Desa Teladan Curup Selatan
32	MT Darul Tauhid	431.2.17.02.0210	Jl Desa Teladan Curup Selatan
33	MT Roudatul Sholihin	431.2.17.02.02011	Jl Jendral Sudirman Kel Air Putih Lama Kec Curup
34	MT Riyaddahussolihin	431.2.17.02.0212	Jl H.Azhari RT 05 RW 02 Kel Sukaraja Kec Curup Timur
35	MT Nurul Jannah	431.2.17.02.0213	Jl. S. Sukowati RT 04/RW/01 Air Putih Lama
36	MT Al-Muklisin	431.2.17.02.0214	Jl Bakti Osis I Air Bang
37	MT Istighosah Rebo	431.2.17.02.0215	Desa IV Suku Menanti Kecamatan Sindang Dataran
38	MT IPPQ	431.2.17.02.0218	Desa Suban Ayam Kecamatan Selupu Rejang
39	MT Istiqomah	431.2.17.02.0219	Dsa Cawang Baru Kecamatan Selupu Rejang
40	MT Nurul Jannah	431.2.17.02.0220	Jl Lintas Curup Lubuk Liggau KM 09
41	MT AL Muttaqin	431.2.17.02.0221	Jl. H Agus Salim Desa Lubuk Ubar Curup Selatan
42	MT Al Khairah	431.2.17.02.0222	Jl Lintas Curup Lubuk Linggau Km 12 Sambirejo
43	MT Darussalam	431.2.17.02.0223	Jl Lintas Curup Lubuk Linggau Km.09 Simpang Nangka
44	MT Al Ikhlas	431.2.17.02.0224	Jl Lintas Curup Lubuk Linggau Km.09 Selupu rejang
45	MT Al Ikhlas	431.2.17.02.0225	Jl Pramuka RT.13 RW 06 Air Bang
46	MT Istiqomah	431.2.17.02.0226	Jl. Infantari /Perum.PU TI Rimbo Curup Tengah
47	MT Akhlakul Karimah	431.2.17.02.0227	Jl. S. Sukowati No.62 Curup
48	MT Ikatan Kesejahteraan Keluarga Lebong	431.2.17.02.0228	Jl Setia Negara Kel. Pasar Baru Curup

Data Majelis Taklim yang telah terveifikasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS TARBIIYAH

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010  
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id).

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIIYAH

Nomor : 748 Tahun 2025

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ;  
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II ;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;  
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup;  
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;  
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi;  
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026.  
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup  
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Memperhatikan** : 1. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Rabu, 20 Juli 2024

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan**  
**Pertama** : 1. **Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd** NIP. 19641011 199203 1 002  
2. **Jenny Fransiska, M.Pd** NIP. 19880630 202012 2 004

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N A M A : Audya Faradisa

N I M : 21561010

JUDUL SKRIPSI : Manajemen Layanan Administrasi Ada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 12 kali pembimbing I dan 12 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga** : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;
- Keempat** : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;
- Ketujuh** : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,  
Pada tanggal 31 Januari 2024



- Tembusan :
- Rektor
  - Bendahara IAIN Curup,
  - Kahag Akademik kemahasiswaan dan kerja sama;
  - Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN REJANG LEBONG  
Jalan S. Sukowati No. 62 Curup, Telp/Fax (0732) 21041 Faksimili (0732) 21041 Pos 39114  
Website : kemenagrejanglebong.com, Email : kemenagrejanglebong@gmail.com

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor: 405 /Kk.07.03.2/TI.00/05/2025

Berdasarkan surat Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Tarbiyah Nomor: 487/In.34/FT/PP.00.9/05/2025 tanggal 8 Mei 2025 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Audya Faradisa  
NIM : 21561010  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah/ Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Judul Skripsi : Manajemen Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Rejang Lebong  
Waktu Penelitian : 8 Mei s.d 8 Juli 2025  
Tempat Penelitian : Kementerian Agama Rejang Lebong

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Kepala Madrasah yang bersangkutan
2. Selama pelaksanaan penelitian tidak mengganggu kegiatan proses belajar mengajar yang dilaksanakan pada Madrasah yang bersangkutan
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian, agar menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong Cq. Seksi Pendidikan Madrasah

Asli: Surat izin penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rejang Lebong, 15 Mei 2025

Ptj Kepala



Tembusan:  
Rektor IAIN Curup



SURAT KETERANGAN  
Nomor: 740/Kk.07.03.3/TL.00/7/2025

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren:

Nama : Suharto, S.Ag  
NIP : 196905082000031001  
Pangkat/Golongan : Penata Tk.I .III/d  
Jabatan : Kasi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren  
Unit Kerja : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Audya Faradisa  
Nim : 21561010  
Program Studi : Tarbiyah/ Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Telah menyelesaikan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dengan judul Skripsi "*Manajemen Layanan Administrasi pada Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren di Kementerian Agama Rejang Lebong*" pada Tanggal 8 Mei s.d 8 Juli 2025

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya,terimakasih

Rejang Lebong, 14 Juli 2025

Kasi PD Pontren



Suharto, S.Ag



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21750 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: [admin@iaicurup.ac.id](mailto:admin@iaicurup.ac.id) Kode Pos 39119

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	Audya Faridha
NIM	21561010
PROGRAM STUDI	Manajemen pendidikan Islam (MPI)
FAKULTAS	Tarbiyah
PEMBIMBING I	Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd
PEMBIMBING II	Jenny Fransiska, M.Pd
JUDUL SKRIPSI	Manajemen administrasi pada seni pendidikan duniyah dan pondok pesantren di kementerian agama rezano lebono
MULAI BIMBINGAN	14-02-2025
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING II
1.	14 Feb 2025	Perbaikan latar belakang dan footnote dan lain-lain	[Signature]
2.	25 Feb 2025	perbaikan latar belakang dan penamblahan teori di	[Signature]
3.	22 April 2025	pedoman wawancara dan instrumen penelitian	[Signature]
4.	30 April 2025	Perbaikan instrumen penelitian	[Signature]
5.	5 Mei 2025	ACC Instrumen wawancara	[Signature]
6.	21 Mei 2025	perbaikan figur dan penamblahan bab IV	[Signature]
7.	2 Juli 2025	Penamblahan observasi bab IV	[Signature]
8.	8 Juli 2025	ACC sidang sampul	[Signature]
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI  
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN  
CURUP

CURUP, 08-07-.....2025

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

[Signature]  
Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd  
NIP. 196410111992031002

[Signature]  
Jenny Fransiska, M.Pd  
NIP. 19880630 202012 2 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21750 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

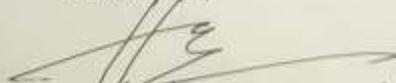
**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA	Audya Faradisa
NIM	21561010
PROGRAM STUDI	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
FAKULTAS	Tarbiyah
DOSEN PEMBIMBING I	Dr. H. Saiful Bahri, M.Pd
DOSEN PEMBIMBING II	Jenny Prasuka, M.Pd
JUDUL SKRIPSI	Manajemen Administrasi pada seni pendidikan di rumah dan pondok pesantren di kecamatan agama rezang lebang
MULAI BIMBINGAN	07-05-2025
AKHIR BIMBINGAN	12-07-2025

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	07/05/2025	Perbaiki dulu arahan pembimbing I Kata kunci, definisi, rumus, dan lain-lain	/
2.	08/05/2025	ace part 1 & 2 Tambahan penelusur, rumus, grafik	/
3.	06/06/2025	ace part II Kunjungan Part III	/
4.	07/07/2025	Tambahan, entri, dan penelusur ace - Part II	/
5.	09/07/2025	Part II & III ke-1, ke-2, ke-3, ke-4 Simpulan dan penelusur	/
6.	11/07/2025	Aktifitas Substansi 3 orang Kata kunci, rumus, dan lain-lain	/
7.	12/07/2025	Aktifitas ace Materi ace	/
8.	11/07/2025	Diskusikan hasil penelusur, rumus, dan lain-lain Kata kunci, rumus, dan lain-lain	/
9.	11/07/2025	ace dan lain-lain Rumus, rumus, dan lain-lain	/
10.			
11.			
12.			

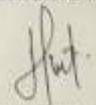
KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH  
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

  
Dr. H. Saiful Bahri, M.Pd  
NIP. 196410111992031002

CURUP, 12-07-2025

PEMBIMBING II,

  
NIP. 19880630201022004

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II

## DOKUMENTASI



Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong



Wawancara bapak kasi PD Pontren



Wawancara staff PD Pontren



Wawancara dengan pengurus TPQ Asy-Syifa



Wawancara dengan pengurus KAT (Kesatuan Agama Tuo)



Wawancara dengan pengurus Majelis Taklim Al-Khairah





Wawancara dengan pengurus FKDT (Forum Komunikasi Diniyah Takmiliyah)  
Rejang Lebong



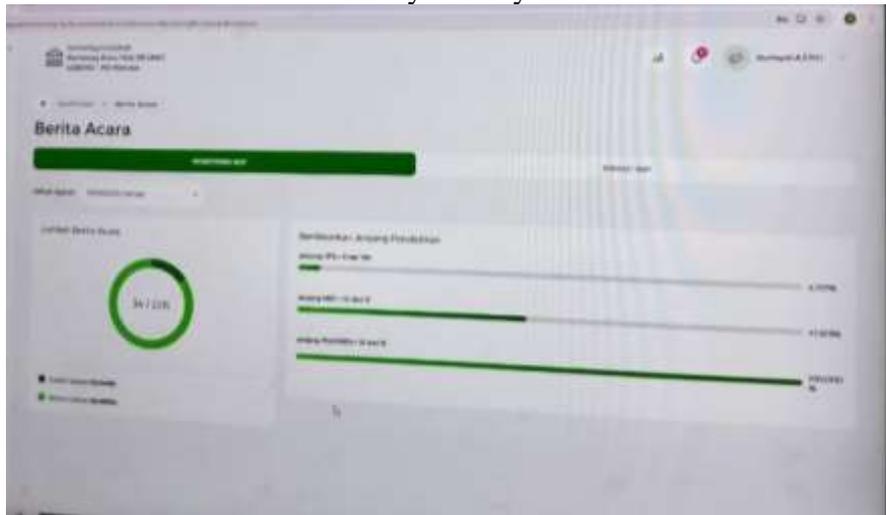
Izin Operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah Wustha kepada Pondok  
Pesantren Darul Ma'arif



Kegiatan Verifikasi Bersama Pengurus dan Santri



PD Pontren Kemenag Rejang Lebong Lakukan Verifikasi pada TPQ Hidayatussibyan



Monitoring BAP di EMIS Kemenag Kabupaten Rejang Lebong Tahun Ajaran 2024/2025

No	SMP	Nama Lembaga	Jenis Lembaga	Kecamatan	Kabupaten	Jumlah Anak	Jumlah Guru	Status BAP
1	0000000001	FRANSA - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIK (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	78	17	Selesai BAP
2	0000000002	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	58	11	Selesai BAP
3	0000000003	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	25	5	Selesai BAP
4	0000000004	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	12	3	Selesai BAP
5	0000000005	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	15	4	Selesai BAP
6	0000000006	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	15	10	Selesai BAP
7	0000000007	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	10	10	Selesai BAP
8	0000000008	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	10	10	Selesai BAP
9	0000000009	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	10	10	Selesai BAP
10	0000000010	AL-HIKMAH - PUSAT PENYIARAN RADIO ISLAMIS (PUSAT PENYIARAN ISLAMIS) LUBUK LUBUK	PAISIRIBARA	Kecamatan: BAKA	Kabupaten: REJANG LEBONG	10	10	Selesai BAP

Status Laporan BAP Semester Genap

## **BIODATA PENULIS**



Audya faradisa, lahir dan besar di desa sako kec.rambutan kab. Banyuasin pada tanggal 11 desember 2003. Merupakan putri pertama dari bapak masuwan dan ibu mumsima, yang terdiri dari 2 saudara. Saudara kandung yakni adik perempuan yang Bernama maruwah syamilah.

Menempuh pendidikan pertama di sekolah dasar (SD) Negeri 8 Rambutan dan dinyatakan lulus pada tahun 2015, dilanjutkan menempuh pendidikan di sekolah menengah pertama (SMP) Negeri 01 Rambutan dan selesai ditahun 2018, dan melanjutkan pendidikan di sekolah menengah awal (SMA) Negeri 01 Rambutan dan dinyatakan lulus pada tahun 2021, melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, mengambil Fakultas Tarbiyah dan memilih Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2025 dengan judul skripsi “Manajemen Layanan Administrasi Pendidikan Diniyah Dan Pondok Pesantren Di Kantor Kementerian Agama Rejang Lebong”.