

OPTIMALISASI PROSES ADMINISTRASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI YAYASAN KARTIKA NASIONAL PLUS SURABAYA

Ananda Cahya Regita¹, Rachmawati Novaria²
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
(anandaregita364@gmail.com, nova@untag-sby.ac.id)

ABSTRAK

Pengabdian ini berfokus pada pengoptimalan proses administrasi di Yayasan Kartika Nasional. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan diwajibkan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, namun hal ini belum sepenuhnya tercermin di yayasan tersebut. Pengabdian ini bertujuan memperbaiki sistem pengarsipan dan memperjelas alur layanan, yayasan berusaha agar walimurid lebih mudah mengakses informasi dan mendapatkan pelayanan. penelitian ini akan dilakukan melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung terhadap proses administrasi di Yayasan Kartika Nasional Plus Surabaya, wawancara mendalam dengan staf administrasi dan pihak manajemen, serta kebijakan pelayanan yang berlaku. Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi hambatan serta potensi perbaikan dalam proses administrasi, dengan tujuan merumuskan strategi optimalisasi yang mampu meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengabdian ini berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan serta sistem pengarsipan dan alur pelayanan yang lebih terperinci. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang efektif harus menjadi prioritas utama dalam mendukung keberhasilan organisasi.

Kata kunci : Pelayanan, Transparan, Kualitas, Administrasi

ABSTRACT

This service focuses on optimizing the administrative process at the Kartika Nasional Foundation. Based on Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, every service provider is required to provide fast, easy, transparent, and accountable services, but this has not been fully reflected in the foundation. This service aims to improve the archiving system and clarify the flow of services, the foundation strives to make it easier for guardians to access information and get services. This research will be carried out through a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of direct observation of the administrative process at the Kartika Nasional Plus Foundation Surabaya, in-depth interviews with administrative staff and management, as well as applicable service policies. The data obtained will be systematically analyzed to identify obstacles and potential improvements in the administrative process, with the aim of formulating optimization strategies that are able to improve work efficiency and service quality to the community. The results of this service have an impact on improving the quality of service as well as a more detailed filing system and service flow. Therefore, effective service quality must be a top priority in supporting the success of the organization.

Keywords : Service, Transparent, Quality, Administration

PENDAHULUAN

Pengabdian ini merupakan sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dalam suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian profesional yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan pengalaman langsung di dunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian profesional dalam sebuah pekerjaan tertentu. Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung dalam dunia kerja.

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, dunia industri menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing tinggi semakin mendesak. Pendidikan tinggi memegang peranan penting dalam mempersiapkan lulusan yang siap terjun ke dunia kerja. Salah satu metode yang efektif untuk menjembatani kesenjangan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dan praktik di lapangan adalah melalui program pengabdian ini.

Kegiatan pengabdian ini di program studi Administrasi Negara dilakukan agar mahasiswa mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul dalam kegiatan Administrasi termasuk membantu mahasiswa beradaptasi dengan sistem teknologi dan informasi. Dengan mengikuti program pengabdian ini mahasiswa dapat menambah wawasan dan ketrampilan yang tidak mereka dapatkan di Universitas serta mengembangkan potensi yang mereka miliki melalui pengalaman nyata tersebut. Yayasan Kartika Nasional Plus Surabaya adalah yayasan pendidikan swasta yang memiliki visi dan misi untuk membangun generasi cerdas dan terdidik. Sebagai yayasan yang bergerak di bidang pendidikan, Pengabdian ini berfokus pada belum optimalnya proses administrasi di Yayasan Kartika Nasional, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakefisienan dalam pengelolaan data, keterlambatan penyampaian informasi, serta kurangnya koordinasi antar bagian menjadi kendala utama yang menghambat pelayanan publik yang responsif dan profesional.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan diwajibkan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel, namun hal ini belum sepenuhnya tercermin di yayasan tersebut. Dalam konteks ini, teori tentang New Public Service menjadi landasan penting, yang menekankan bahwa pemerintah dan organisasi publik harus lebih berorientasi pada pelayanan warga negara, bukan sekadar efisiensi administratif (Denhardt & Denhardt, 2000). Maka, optimalisasi proses administrasi diperlukan agar yayasan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas sebagaimana diamanatkan oleh regulasi yang berlaku.

Yayasan pendidikan sebagai lembaga yang mengelola berbagai kegiatan pendidikan, baik formal maupun non-formal, tentunya membutuhkan sistem administrasi yang efisien dan efektif untuk mendukung operasionalnya. Dalam hal ini, saya berharap dapat memperoleh pengalaman yang mendalam mengenai manajemen sumber daya manusia, pengelolaan anggaran, serta perencanaan dan evaluasi program-program pendidikan yang diselenggarakan oleh yayasan. Selain itu, saya juga ingin belajar bagaimana merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang relevan dengan perkembangan dunia pendidikan yang terus berubah.

Pengabdian ini diharapkan dapat menjadi ajang untuk mengasah keterampilan administrasi saya, serta memperluas wawasan tentang tantangan dan solusi yang dihadapi oleh

lembaga pendidikan dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, pengalaman ini akan menjadi landasan yang kuat bagi saya untuk menghadapi dunia kerja di masa depan, khususnya dalam bidang administrasi publik yang berfokus pada pengelolaan lembaga pendidikan.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian Optimalisasi Proses Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Yayasan Kartika Nasional Plus ini dilakukan untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan serta efiseinsi kerja. Program pengabdian ini dilaksanakan di Yayasan Kartika Nasional Plus yang berlokasi di Jalan Tenggilis Mejoyo No. 167 Blok D-17, Tenggilis Mejoyo, Surabaya. Program Ini dilaksanakan mulai tanggal 23 Januari 2025- 12 Maret 2025.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pengabdian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung terhadap proses administrasi di Yayasan Kartika Nasional Plus Surabaya, wawancara mendalam dengan staf administrasi dan pihak manajemen, serta kebijakan pelayanan yang berlaku. Data yang diperoleh akan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi hambatan serta potensi perbaikan dalam proses administrasi, dengan tujuan merumuskan strategi optimalisasi yang mampu meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 1 Pola Kegiatan Pengabdian

Observasi dan Wawancara

Tahap awal dilakukan dengan mengamati langsung proses administrasi yang berlangsung di Yayasan Kartika Nasional Plus. Kegiatan mencakup wawancara dengan staf administrasi, pengamatan alur kerja, serta pengumpulan dokumen terkait proses pelayanan. Tujuan utama adalah mengidentifikasi kelemahan, kendala, dan potensi perbaikan dalam sistem administrasi yang ada.

Menyusun Strategi Perbaikan

Strategi disusun dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak internal yayasan agar solusi yang diusulkan relevan dan dapat diterima. Strategi mencakup perbaikan dalam aspek SDM, penggunaan teknologi informasi, serta penyederhanaan prosedur layanan.

Implementasi Solusi Administrasi

Tahap ini adalah pelaksanaan dari strategi yang telah disusun, Seperti digitalisasi dokumen dan pelatihan pegawai administrasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pengujian dilakukan secara langsung dan menyeluruh untuk mengukur efektivitas awal.

Evaluasi dan Monitoring

Dilakukan secara berkala untuk menilai keberhasilan implementasi solusi administrasi yang telah diterapkan. Evaluasi mencakup pengumpulan feedback dari pengguna layanan, pengukuran waktu pelayanan sebelum dan sesudah perbaikan, serta analisis kepuasan stakeholders. Monitoring dilakukan untuk memastikan perbaikan yang sudah diterapkan berjalan secara konsisten dan berkelanjutan.

HASIL dan PEMBAHASAN

Selama proses pengabdian di Yayasan Kartika Nasional Plus, ditemukan bahwa sistem administrasi yang berjalan masih banyak dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan data siswa, pengarsipan dokumen, hingga proses komunikasi dengan orang tua. Hal ini menyebabkan

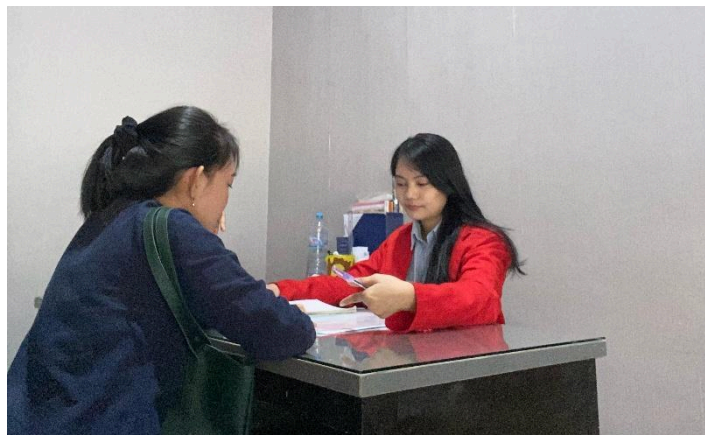
pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Melalui observasi dan wawancara dengan staf administrasi, teridentifikasi beberapa kendala utama seperti keterbatasan sarana digital, kurangnya pelatihan staf dalam penggunaan teknologi, serta alur kerja yang belum terdokumentasi secara sistematis.

Sebagai upaya optimalisasi, dilakukan beberapa langkah seperti digitalisasi dokumen penting menggunakan aplikasi spreadsheet, serta penyusunan alur pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, diberikan pelatihan dasar penggunaan komputer dan manajemen dokumen digital kepada staf administrasi. Hasil dari implementasi ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi kerja, pengurangan waktu dalam pencarian data, dan peningkatan akurasi dalam pelaporan administrasi. Para staf juga menunjukkan respon positif terhadap penggunaan sistem digital sederhana karena dinilai memudahkan pekerjaan mereka.



Gambar 1 Pengarsipan Dengan Sistem Digitalisasi

Peningkatan kualitas pelayanan juga terlihat dari meningkatnya kepuasan orang tua yang kini mendapatkan informasi lebih cepat dan jelas terkait administrasi sekolah. Proses pendaftaran siswa baru pun menjadi lebih tertata dan transparan. Hasil ini membuktikan bahwa optimalisasi proses administrasi, meskipun dimulai dari langkah kecil, dapat berdampak besar terhadap pelayanan publik dalam lingkup pendidikan. Ke depan, yayasan diharapkan terus mengembangkan sistem administrasi berbasis teknologi untuk menjaga konsistensi pelayanan prima.



Gambar 2 Pelayanan kepada wali murid

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian dan pengabdian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi proses administrasi memiliki peran penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan di Yayasan Kartika Nasional Plus. Melalui identifikasi permasalahan administratif, penyederhanaan alur kerja, dan pemanfaatan teknologi sederhana, terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan pemangku kepentingan, khususnya orang tua siswa. Langkah-langkah perbaikan yang dilakukan menunjukkan bahwa kendala administratif bukan hanya soal teknis, tetapi juga terkait kesiapan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan sistem yang lebih modern. Demi menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan, pihak yayasan disarankan untuk terus mengembangkan kapasitas staf melalui pelatihan rutin dan pendampingan penggunaan teknologi administrasi. Selain itu, penting bagi yayasan untuk mulai merancang sistem administrasi berbasis digital yang lebih terintegrasi agar proses pelayanan semakin cepat, akurat, dan transparan. Dukungan dari pimpinan yayasan dan keterlibatan seluruh elemen sekolah menjadi kunci keberhasilan transformasi administrasi yang berdampak langsung pada peningkatan mutu layanan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>