

Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan

Bureaucratic Performance of Curriculum Administration Services at the Technical Implementation Unit (UPT) of SMP Negeri 6 Medan

Imelda Fransisca Aruan, Nina Siti Salmaniah Siregar* & Budi Hartono

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik
Program Pasca Sarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 17 Desember 2022; Direview: 27 Desember 2022; Disetujui: 05 Februari 2023

*Corresponding Email: ninasiti@staff.uma.ac.id

Abstrak

Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara yang peneliti lakukan di UPT SMP Negeri 6 Medan, masalah yang perlu diatasi adalah para guru yang merasakan kurang terlayani oleh tenaga administrasi kurikulum. Di antaranya masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan administrasi kurikulum yang diperlukan oleh guru yaitu keterlambatan dalam penerbitan SK pembagian tugas mengajar, keterlambatan dalam penerbitan surat tugas tambahan mengajar dan juga keterlambatan dalam pemberian kelengkapan dokumen-dokumen penunjang perangkat pembelajaran keperluan kegiatan belajar mengajar. Penulis menggunakan metode bersifat deksriptif yang mengarah pada penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dokumentasi dan wawancara, sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah baik tapi masih perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi kedepan hari, terlebih dalam era sekarang ini. Peraturan pemerintah tentang pelayanan administrasi kurikulum tertuang dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah.

Kata Kunci: Kinerja Birokrasi; Pelayanan; Kurikulum

Abstract

Based on the results of discussions and interviews conducted by researchers at UPT SMP Negeri 6 Medan, the problem that needs to be addressed is the teachers who feel underserved by the curriculum administration staff. Among them there are still delays in curriculum administration services needed by teachers, namely delays in issuing decrees for the distribution of teaching tasks, delays in issuing additional teaching assignments and also delays in providing complete documents supporting learning tools for teaching and learning activities. The author uses a descriptive method that leads to qualitative research that aims to examine the quality problems of the performance of the curriculum administration service bureaucracy at UPT SMP Negeri 6 Medan. Data collection techniques used in this research are documentation and interview techniques. The data analysis used by the researcher in this research is qualitative analysis. From the results of research conducted by researchers that the performance of the curriculum administration service bureaucracy at UPT SMP Negeri 6 Medan is good but still needs to be addressed and improved to be even better in the future, especially in the current era. Government regulations regarding curriculum administration services are contained in the Regulation of the Minister of National Education of the Republic of Indonesia Number 24 of 2008 concerning Standards for School/Madrasah Administrative Personnel.

Keywords: Bureaucratic Performance; Service; Curriculum

How to Cite: Aruan, I.F. Siregar, N.S.S. & Hartono, B. (2023). Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 2211-2223.



PENDAHULUAN

Pada masa sekarang ini kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi. Masih banyak masyarakat yang memandang dan memberikan tanggapan bila kinerja dari birokrasi public, pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi seperti yang diinginkan masyarakat, menyebabkan penyelenggaraan kinerja pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Penyebab hal tersebut dikarenakan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah. Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif. Karena itu diperlukan evaluasi kinerja yang merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Hal tersebut membutuhkan personil yang bersungguh-sungguh fokus pada visi, misi dan melaksanakannya dengan baik.

Urusan birokrasi tak terlepas dari kehidupan manusia baik sejak lahir hingga meninggal. Ketika seorang anak telah lahir maka orang tuanya harus mengurus administrasi kelahirannya sehingga sang anak memiliki Akta kelahiran, begitu juga ketika seorang anggota keluarga kita meninggal, pihak keluarga pun harus mengurus administrasi kematiannya sehingga terbitlah akta kematian. Kenyataan ini membenarkan pernyataan Etziomi Amitai dan Gerald Caiden bahwa hidup ini selalu membutuhkan birokrasi dan birokrasi tidak bisa dihindarkan dari kehidupan manusia.

Di Indonesia bila terdapat bahasan tentang birokrasi maka persepsi yang timbul bagi sebagian orang adalah birokrasi pemerintah. Bila kenyataannya birokrasi adalah bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia, mengapa banyak yang membenci dan mencemooh birokrasi? Apa yang salah dengan birokrasi? Apa sebenarnya birokrasi itu? Seperti apakah wajah birokrasi terutama di administrasi pada sebuah sekolah?

Kondisi masyarakat pada saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, dimana tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat sendiri semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan keinginan, tuntutan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Birokrasi yang terjadi dalam suatu organisasi (pemerintah) terdiri dari individu-individu yang bekerja. Individu-individu yang bekerja itulah yang memainkan peran dalam birokrasi. Untuk memahami motivasi karir individu dalam organisasi. Seorang individu yang bekerja dalam organisasi ada yang memiliki motivasi untuk meniti karir tertinggi, tapi ada juga yang ingin tetap pada satu posisi yang saat ini diduduki. Permasalahan sering muncul ketika seorang individu yang menduduki posisi tertentu tidak lagi mampu melaksanakan tugas dan fungsi seperti yang diinginkan. Dalam kondisi semacam ini seringkali individu menerapkan strategi "tidak melakukan apa-apa" (Benveniste, 1991:137-163).

Kata birokrasi awalnya diperkenalkan oleh filosof Perancis bernama Baron de Grim dan Vincent de Gournay berasal dari kata "*bureau*" yang berarti meja tulis, dimana para pejabat saat itu bekerja dibelakangnya. Secara etimologi istilah birokrasi berasal dari kata bahasa Perancis yaitu *bureau* yang berarti "meja tulis" dan karatos dari bahasa Yunani yang berarti "pemerintahan". Dapat dipahami bahwa birokrasi adalah orang-orang yang bekerja di balik meja tulis di kantor-kantor. Pengertian tersebut kemudian makin berkembang. Dalam konteks politik, birokrasi diartikan sebagai wujud dari aparat pemerintahan negara dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian tahapan atau biro-biro yang masing-masing diberi mandat atau dalam menentukan suatu tahap kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang dihadapi.

Kecenderungan berkuasa yang berlebihan pada manusia yang sedang berkuasa dikombinasikan dengan struktur pemerintahan (yang birokratis dan penguasa memiliki

kekuasaan yang besar) merupakan salah satu penyebab suburnya korupsi. Hal itu senada dengan yang dinyatakan bahwa kekuasaan memang korup dan kekuasaan yang absolut niscaya korup secara absolut pula (Alatas, 1986: 68-69).

Meskipun ada anggapan muncul yang menyatakan bahwa birokrasi identik dengan inefisiensi, kemalasan dan pemborosan, faktanya sistem birokrasi masih sangat diperlukan agar proses operasional dapat berjalan sesuai dengan aturan. Didalam pelaksanaannya Birokrasi memiliki prosedur atau aturan yang bersifat tetap, dan rantai komando yang berupa hirarki kewenangan yang sifatnya mengalir dari atas ke bawah.

Salah satu organisasi birokrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah unit pendidikan berupa sekolah. Sekolah merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga- tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis tingkat keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu siswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Organisasi sekolah mengalami banyak masalah administratif sebagai sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat yang penuh dinamika. Masalah yang dihadapi sehari-hari juga lebih banyak bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksnya masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan pelayanan administrasi adalah banyaknya jumlah guru dan siswa yang dilayani dengan tingkat heterogenitas masalah. Berdasarkan hasil diskusi dan wawancara yang peneliti lakukan di UPT SMP Negeri 6 Medan, masalah yang perlu diatasi adalah para guru yang merasakan kurang terlayani oleh tenaga administrasi kurikulum. Diantaranya masih terjadi keterlambatan dalam pelayanan administrasi kurikulum yang diperlukan oleh guru yaitu:

1. Keterlambatan dalam penerbitan SK pembagian tugas mengajar
2. Keterlambatan dalam penerbitan surat tugas tambahan mengajar
3. Keterlambatan dalam pemberian kelengkapan dokumen-dokumen penunjang perangkat pembelajaran keperluan kegiatan belajar mengajar

Adapun penyebab permasalahan-permasalahan yang penulis temukan adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan jadwal tidak tepat waktu dan sering diubah yang disebabkan faktor permintaan guru yang beragam dari segi tidak mau berganti jenjang kelas mengajar, meminta hari libur pada hari tertentu, alasan rumah jauh, jadi tidak bersedia mengajar di awal atau diakhir jam mata pelajaran.
2. Adanya penggabungan kelas tertentu menjadi satu guru pengajar misalnya mata pelajaran agama di kelas 7a dan 7b di gabung menjadi satu kelas yang berimbas pada jumlah beban mata pelajaran berkurang dalam pemenuhan target jam pelajaran sertifikasi bagi guru mata pelajaran yang sudah terdaftar sebagai guru bersertifikat pendidik.
3. Kekurangan tenaga guru ASN yang aktif dikarenakan kondisi terakhir banyak guru yang sudah pensiun dalam beberapa tahun terakhir, sementara guru ASN penggantinya tidak ada yang datang menggantikan baik yang mutasi atau penempatan CPNS ke UPT SMP Negeri 6 Medan. Akibatnya adalah terjadi double tingkat mengajar untuk mengisi kekosongan, misal masuk di kelas 9 dan juga masuk di kelas 8. Walaupun diambil kebijakan sementara dengan menambah tenaga guru honorer, tetapi hal itu tidak efektif dikarenakan guru honorernya hanya mau bertahan beberapa lama saja dengan alasan gaji kecil.
4. Terjadi perubahan mendadak dari kepala sekolah terhadap koreksi dokumen penunjukan salah satu guru perihal menjabat tugas tambahan.
5. Terdapat guru yang tidak tepat waktu dalam membuat perangkat pembelajaran.
6. Penempatan guru yang tidak tepat, terdapat guru yang mengajar mata pelajaran di luar bidang yang sesuai dengan Ijazah pendidikannya



Permasalahan - permasalahan di lapangan yang ditemukan seperti yang dikemukakan di atas perlu dikaji secara sungguh-sungguh agar dapat dicari berbagai alternatif pemecahan masalah untuk kemudian dipilih alternatif yang paling sesuai dan dievaluasi hasilnya. Adapun penyebab permasalahan yang terjadi lebih banyak disebabkan oleh lemahnya kepala sekolah sebagai pimpinan dan guru sebagai pelaksana kurikulum. Sebagai seorang pimpinan, kepala sekolah belum menjadikan kurikulum sebagai pedoman kerjanya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, timbulnya masalah-masalah tersebut penyebabnya sebagian adalah banyak pekerjaan yang dipegang oleh orang-orang yang tidak tepat dan jumlah guru yang di butuhkan tidak seimbang dengan jumlah kelas yang ada. Untuk mengatasi masalah tersebut sebaiknya kepala sekolah harus bersikap profesional, mengetahui dan melaksanakan fungsinya sebagai pemimpin dan juga manajer dengan baik. Dalam hal ini, kepala sekolah sebagai supervisor pelaksanaan pembinaan kurikulum di sekolah sebaiknya mengambil tindakan:

1. Memberikan sanksi bagi guru yang kurang disiplin.
2. Memberikan teladan yang baik bagi guru dan staf dalam hal kedisiplinan.
3. Memberikan pembinaan bagi para guru baik secara formal maupun informal.
4. Memberikan apresiasi/reward bagi guru yang disiplin.
5. Menempatkan guru dan staf sesuai dengan kemampuannya prinsip "the right man in the right place".

Begitu pentingnya penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator- indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu. Menurut Agus Dwiyanto (2006) menjelaskan bahwa ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja khususnya dalam birokrasi publik, diantaranya yaitu:

1. Produktivitas, dengan mengukur kinerja berdasarkan tingkat efisien dan efektifitas kinerja pelayanan publik.
2. Kualitas Layanan, dengan melihat kualitas pelayan publik sehingga kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator kinerja birokrasi public
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengetahui dan menangkap kebutuhan yang dirasakan oleh publik. Dengan menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan menyusun program sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kinerja birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar terhadap kebijakan birokrasi.
5. Akuntabilitas, yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kinerja birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kinerja birokrasi publik konsisten dengan kehendak publik.

Dengan adanya indikator diatas maka kinerja organisasi khususnya dalam memberikan pelayanan publik dapat diukur. Disamping itu, pengukuran kinerja digunakan pada dasarnya untuk mengukur atau menentukan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi suatu organisasi. Penulis memilih menggunakan teori tentang pengukuran kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat dan lebih mampu mengukur kinerja birokrasi UPT SMP Negeri 6 Medan dalam pelayanan administrasi kurikulum.

Kelancaran pelaksanaan tugas organisasi birokrasi sangat tergantung pada kinerja pegawai, baik pegawai negeri sipil maupun pegawai honorer yang berada di dalamnya yang mampu bekerja secara efektif dan efisien guna meningkatkan kelancaran. Dalam hal ini UPT SMP Negeri 6 Medan sebagai institusi pemerintah mempunyai tugas dibidang umum pemerintahan, kualitas pelayanan administrasi sangat penting guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu kinerja pegawai akan dikatakan baik bila kualitas pelayanan yang diberikannya pun baik. Maka setiap pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, berdasarkan asumsi tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan yaitu

kinerja kerja yang dapat mendukung terlaksananya dan terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik belumlah sesuai dengan yang diharapkan.

Penelitian Marthan (2017), bahwa kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Kutai Barat terjadinya penurunan jumlah sekolah swasta, jumlah murid, dan jumlah guru, para orang tua termotivasi menyekolahkan anaknya, dan terdapat naiknya angka partisipasi, angka kelulusan dan melanjutkan pendidikan. Billah (2008), bahwa, kinerja Birokrasi belum efektif dan efisien, baru sebatas tujuan substantif dengan pemenuhan target yang telah ditentukan oleh atasannya. Penyebabnya antara lain adalah kebijakan self assessment atau memberi kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung sendiri pajaknya justru telah memberi beban kepada masyarakat (publik) yang seharusnya mendapatkan pelayanan oleh Kantor Pelayanan Pajak Jakarta. *Mohammad Muspawi & Hafizahtul Robi'ah (2020)*, bahwa upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP Negeri 8 Kota Jambi dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu pengelola tenaga administrasi sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Upaya ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek kebutuhan sekolah. Dan penelitian Rizka Zayyana (2016), bahwa kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan memudahkan sistem pembayaran SPP dengan online, terdapat hambatan yaitu gudang arsip belum optimal dan RAPBS masih terdapat kesulitan terkait SPP yang tidak dinaikkan kemudian keluhan-keluhan mengenai fasilitas sekolah.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini bertujuan untuk: menganalisa kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum dan faktor - faktor pendukung serta dan penghambat yang mempengaruhinya pada UPT SMP Negeri 6 Medan.

METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan kualitas kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2012).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan fakta, keadaan, variabel, dan fenomena yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyajikannya apa adanya. Data-data yang didapat dari pendekatan tersebut membantu menjabarkan dari hasil observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumen (Subana & Sudrajat, 2009).

Untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, yaitu tentang kinerja birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan, maka peneliti menggunakan pendekatan penelitian ini untuk memperoleh data-data yang aktual.

Menurut Ridwan (2004) teknik pengumpulan data adalah pengumpulan data dengan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data, alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah (Ridwan, 2004).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi. Yaitu observasi nonpartisipan, dimana peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu: (1) Observasi, (2) Wawancara, dan (3) Dokumentasi (Sugiyono, 2009).

Observasi terbuka, dilakukan pengamatan langsung berkaitan dengan Pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan. Hal Pertama yang akan peneliti lakukan adalah akan menemui para pemangku kepentingan dan memberitahu maksud peneliti untuk

melakukan penelitian dengan tahap pertama yaitu observasi. Peneliti melakukan observasi terlebih dahulu untuk melihat kondisi/keadaan lokasi penelitian, kemudian merekam kegiatan pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan sembari membuat catatan lapangan. Wawancara ini ditunjukkan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan, kepada para Informan, yaitu dengan Kepala Sekolah yang mengarahkan urusan informasi terkait administrasi kurikulum kepada Wakil kepala sekolah urusan bidang kurikulum yang berhubungan dengan data yang terkait. Peneliti juga melakukan wawancara dan meminta data dokumen yang diperlukan dengan Kepala urusan tata usaha berhubungan dengan jumlah data dan kondisi guru serta peserta didik. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan tenaga pengajar / guru sebanyak 3 orang untuk menjawab permasalahan penelitian ini. Dokumentasi yang menjadi bagian penelitian ini adalah dokumen jadwal pembagian tugas mengajar atau disebut juga roster, dokumen Pembagian tugas tambahan dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan.

Teknik analisis data yang akan digunakan adalah teknik analisa deskriptif, dimana data-data dalam bentuk kualitatif khususnya dari wawancara. Secara induktif peneliti akan mencoba mengolah data yang bersifat kualitatif untuk menarik kesimpulan tentang bagaimana Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan (Singarimbun & Effendi, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) SMP Negeri 6 Medan

Untuk mengetahui kinerja organisasi tersebut, peneliti menggunakan teori yang kemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006), dimana dalam hal ini terbagi menjadi 5 indikator yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2012).

1. Produktivitas

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi input dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Dari hasil wawancara, dapat dijelaskan bagaimana efisiensi produktivitas dalam kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kurikulum, pihak sekolah juga sudah melakukan tugasnya sesuai dengan visi misi yang sudah ditetapkan sebelumnya (Suharsimi, 2007). Walaupun di pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala yang terjadi di dalam pelaksanaannya.

Efektivitas Pelayanan, merupakan ukuran yang menunjukkan tercapainya tujuan yg telah ditetapkan, baik dalam bentuk, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Efektivitas hanya diartikan sebatas tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi dan tidak membahas bagaimana cara pencapaian tujuan tersebut.

Efektivitas pelayanan produktivitas dalam kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan adalah

Dalam membuat usulan kegiatan kurikulum tahun ajaran baru, dokumen - dokumen tahun lalu dilihat kembali untuk melanjutkan kembali program yang telah dilakukan di tahun lalu apakah berkelanjutan di tahun berikutnya. Dan mengevaluasi kembali program yang tidak berjalan baik.

Kebijakan yang diambil pimpinan tidak bertentangan dengan tugas dan pekerjaan masing – masing unsur di UPT SMP Negeri 6 Medan. Kebijakan diambil dengan tujuan memperlancar tugas

dan pekerjaan dan memberikan pembelajaran dan pengalaman kepada masing – masing unsur di UPT SMP Negeri 6 Medan.

Tugas yang dilaksanakan tepat pada waktunya akan berhasil secara optimal dibandingkan dengan tugas dan pekerjaan yang karena terlambat. Pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya berpengaruh pada hasil yang dicapai.

2. Kualitas layanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas suatu pelayanan faktor utama ditentukan oleh penilaian masyarakat. Masyarakat dapat menilai apakah pelayanan tersebut telah memenuhi harapan atau belum. Jika telah memenuhi harapan maka masyarakat akan merasa puas yang secara tidak langsung akan menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT SMP Negeri 6 Medan. Akan tetapi jika penilaian tersebut tidak bagus maka kualitasnya dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan. Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT SMP Negeri 6 Medan.

Dari keikutsertaan UPT SMP Negeri 6 Medan yang aktif mengikuti dan mengirimkan siswa siswinya dalam kegiatan kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas terkait juga penggunaan sarana dan prasarana yang ada pada UPT SMP Negeri 6 Medan, seperti komputer di ruang laboratorium komputer yang dapat dipakai oleh guru dan akses internet komputer yang dipergunakan guru. Dan juga ketika adanya keluhan dari guru maupun orang tua / wali siswa, langkah yang dilakukan adalah ditanggapi dengan baik, diselesaikan secara kepala dingin, diberi pengarahan sehingga guru, orang tua/wali siswa merasa puas dan mendapat pelayanan yang baik. Wali murid dengan cara kita saling bekerja sama dan ada wadah perkumpulan orangtua yang diberi nama FORKOT untuk menampung keluhan dari orang tua ataupun wali siswa (Ridwan Abdullah, 2013).

3. Responsivitas

Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat berdasarkan responsivitas dalam kinerja birokrasi pelayanan administrasi kurikulum pada UPT SMP Negeri 6 Medan adalah sebagai berikut: bahwa responsivitas terhadap kebutuhan yang diberikan oleh para guru dan pegawai UPT SMP Negeri 6 Medan sudah baik. Sudah ada kesesuaian antara tanggapan yang diberikan terhadap harapan dalam memenuhi kebutuhan layanan.

Menyusun agenda. Pemahaman tugas dan pekerjaan yang akan dilaksanakan tertuang dalam bentuk rencana kerja dengan harapan pekerjaan yang sudah direncanakan akan terselesaikan tepat waktu. Pemahaman terhadap tugas dan pekerjaan merupakan salah satu aspek yang dilihat dalam mengukur responsivitas. Di dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya yang telah terprogram dan dalam pelaksanaannya juga sesuai prosedur yang telah ditetapkan atau sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil pemahaman tugas dan pekerjaan terlihat dalam laporan – laporan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang di tentukan dalam rencana kerja. Hasil pekerjaan yang telah di dokumenkan dapat menjadi acuan untuk tugas dan pekerjaan yang akan datang. Pekerjaan yang sifatnya insidental / mendadak dan terfokus pada suatu bidang menjadi pekerjaan satu organisasi bukan lagi perseorangan (Anwar, 2011).

Dalam menyusun agenda responsivitas dalam kinerja pelaksanaan perencanaan kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan dilaksanakan dalam rapat tahunan yang dilaksanakan secara rutin pada awal tahun ajaran baru. Dalam rapat tersebut dibahas tentang perencanaan kurikulum dengan mempersiapkan administrasi pembelajaran untuk persiapan selama enam bulan sampai satu tahun kedepan. Perencanaan kurikulum dilaksanakan bertujuan agar proses pembelajaran di kelas dapat terlaksana secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan pendidikan. Hasil wawancara di atas juga menggambarkan bahwa perencanaan kurikulum menjadi dasar dalam pelaksanaan seluruh proses pembelajaran di dalam kelas dan juga menjadi dasar dalam melaksanakan evaluasi dalam pelaksanaan kurikulum pembelajaran.

Prioritas pelayanan. Responsivitas diukur dari pemahaman terhadap tugas dan fungsi, tingkat kepekaan terhadap tugas pekerjaan menyebabkan masing – masing bagian mengerti dan memahami tugas masing – masing sehingga pekerjaan dapat berjalan secara optimal guna mencapai visi dan misi dari organisasi.

Penguasaan materi pelajaran oleh guru-guru sudah baik. Dimana, indikator penguasaan materi pelajaran adalah kesesuaian pendidikan sarjana yang disandang oleh guru dengan mata pelajaran yang diampunya. Guru-guru di sekolah tersebut sebagian besar sudah relevan ijazah dengan mata pelajaran yang diampuh. Penggunaan perangkat pembelajaran di dalam pembelajaran sudah dipersiapkan dengan baik oleh guru. Guru diwajibkan membuat media pembelajaran yang sesuai dengan materi yang diajarkannya di dalam di kelas. Media pembelajaran yang digunakan guru harus tertulis di dalam Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP). Dan pencapaian standar kompetensi lulusan untuk mata pelajaran di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari ketuntasan belajar siswa dimana sangat sedikit sekali jumlah siswa yang memiliki nilai di bawah nilai kriteria ketuntasan minimal (Azhar Arsyad, 2006).

Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Bagaimana kemampuan organisasi dan para petugas layanan yang memiliki kemampuan dan berusaha sebaik mungkin untuk memahami berbagai kehendak, kebutuhan, maupun keinginan masyarakat yang beragam; dan menyesuikannya dengan tingkat program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat terutama dalam mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4. Responsibilitas

Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip -prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Sebagai salah satu indikator kinerja karena responsibilitas menjelaskan tentang pelaksanaan kegiatan birokrasi dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan ketentuan- ketentuan yang telah ditetapkan.

Pengorganisasian secara struktural, serta pembagian tugas dan wewenang dalam pengorganisasian kurikulum adalah mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Di dalam pengorganisasian kurikulum secara struktural, masing-masing para pelaksana kurikulum seperti kepala sekolah, wakil kepala sekolah serta guru mempunyai peran dan fungsinya masing-masing. Bahwa guru mempunyai tugas melaksanakan pembelajaran sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan dirumuskan dalam rapat tahunan. Artinya, peran guru di sini adalah sebagai pelaksana di lapangan secara langsung dalam hal pembelajaran yang terkait pelaksanaan kurikulum yang telah direncanakan.

5. Akuntabilitas

Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Akuntabilitas tidaklah hanya menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Namun dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Yang mana kinerja birokrasi tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah, seperti halnya pencapaian target. Kinerja seharusnya dilihat dari ukuran eksternal, seperti halnya nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di masyarakat (Sudijarto, 2008).

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pihak sekolah baik tenaga pendidik dan staff administrasi sudah memiliki tanggung jawab yang besar, dimana dalam memberikan pelayanannya sudah sesuai dengan nilai dan aturan yang berlaku dan sudah sesuai dengan visi misi UPT SMP Negeri 6 Medan. Akuntabilitas pelaksanaan kebijakan program dan kegiatan Pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik selama ini dilakukan dengan baik ini menunjukkan wujud pertanggungjawaban kepada masyarakat. Para guru dan pegawai di UPT SMP



Negeri 6 Medan sudah memiliki akuntabilitas yang tinggi, sudah sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berlaku dan mereka juga telah memahami tugasnya masing-masing sehingga tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai dan memperoleh hasil yang maksimal (Sumiharsono, 2017).

Faktor - Faktor Pendukung Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan

1. Produktivitas

Efisiensi: Adanya ketersediaan buku referensi dalam kegiatan pembelajaran dan alat peraga yang mendukung proses belajar mengajar; Peraturan yang dilaksanakan oleh lembaga sudah mengikuti peraturan pendidikan yang berlaku dari dinas; Ketersediaan alat bantu yang bisa mempermudah proses pelayanan administrasi kurikulum seperti adanya komputer, print. Dengan adanya alat bantu itu maka akan mempercepat pelayanan administrasi kurikulum.

Efektivitas: Adanya kerjasama antara pihak UPT SMP Negeri 6 Medan dengan pihak – pihak lain seperti Puskesmas terdekat sehubungan dengan pelayanan kesehatan bagi siswa dan juga tenaga pendidik dan tenaga administrasi; Strategi dan gaya kepemimpinan dari Kepala UPT SMP Negeri 6 Medan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengelolaan administrasi di lembaga tersebut. Dengan diberikannya kepercayaan dan wewenang secara penuh terhadap staf tenaga administrasi dalam proses pengelolaannya; Pengelolaan administrasi yang ada di UPT SMP Negeri 6 Medan dilakukan secara bersama-sama terutama dalam hal pelayanan maka pekerjaan dapat diselesaikan dengan penuh tanggung jawab; Adanya pengarahan dan saran yang diberikan oleh kepala UPT SMP Negeri 6 Medan kepada tenaga pendidik dan tenaga administrasi akan membuat para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan; Ketersediaan sarana jaringan internet yang memadai sangat menunjang dalam menyelesaikan setiap pekerjaan; Upaya memberikan dorongan dan motivasi kerja serta menanamkan tujuan dari pelaksanaan kurikulum dalam proses kegiatan Belajar Mengajar (KBM) kepada seluruh tenaga pendidik agar tujuan dan proses pendidikan di UPT SMP Negeri 6 Medan sesuai dengan harapan (Wahidin, 2020).

2. Kualitas layanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan: Kelengkapan sarana prasarana di sekolah merupakan salah satu faktor pendukung kepuasan kualitas layanan dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kurikulum terhadap guru; Antusias atau semangat guru itu sendiri yang ingin selalu meningkatkan kualitas dirinya sendiri dalam mengajar sebagai seorang pendidik; Pelaksanaan pelayanan administrasi kurikulum yaitu penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani dari semangat yang telah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan segala keahlian yang mereka punya; Diadakannya rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan mengenai bagaimana pelayanan yang sudah dilakukan; Tersedianya fasilitas internet yang mendukung dalam proses pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar. Adanya penambahan jaringan internet di UPT SMP Negeri 6 Medan, guna memperlancar ASN dalam menginput laporan kinerja.

3. Responsivitas

Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat: Fasilitas-fasilitas yang ada di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah tercukupi untuk mendukung kinerja pegawai dan apabila ada kerusakan segera mungkin diperbaiki agar pekerjaan administrasi terutama administrasi kurikulum bias bekerja dengan maksimal; Orang tua siswa bisa melapor langsung permasalahan anak menggunakan via telepon atau group Whatsapp orang tua siswa anak sesuai kelas; Para petugas cukup handal dan memahami dalam menangani setiap kebutuhan masyarakat yang datang ke sekolah dengan baik; Tersedia ruangan khusus untuk ruang piket dengan fasilitas meja dan kursi yang sudah cukup baik dan layak yang mempengaruhi suasana saat proses bekerja piket harian (Rahayu, 2018).

Menyusun agenda: Kepala sekolah melaksanakan agenda kerja yaitu melaksanakan supervisi sebagai cara untuk membantu guru dalam memaksimalkan pemahamannya terkait

dengan perencanaan kurikulum; Diskusi antar guru untuk saling bertukar informasi yang bermanfaat dalam menunjang proses pembelajaran agar lebih baik lagi; Manajemen kurikulum yang bertujuan untuk mengatur atau mengelola kurikulum agar tersampaikan kepada peserta didik secara maksimal. Manajemen kurikulum yang baik akan menghasilkan sebuah peningkatan kualitas.

Prioritas pelayanan: Guru diberikan kesempatan untuk mengikuti pertemuan melalui undangan kegiatan pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak eksternal. Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk menambah kompetensi serta wawasan dari para guru. Dalam mengikuti pelatihan, pihak sekolah menyesuaikan materi pelatihan atau bentuk pelatihan dengan kebutuhan guru dan juga mata pelajaran yang diampu oleh guru yang akan mengikuti pelatihan; Untuk peningkatan mutu guru, terdapat kegiatan yang diadakan secara rutin berupa pertemuan dalam bentuk pelatihan yang diberikan kepada guru-guru; Guru kreatif, inovatif dan variatif dalam menyampaikan materi pembelajaran kepada siswa (Ibrahim, 2008).

Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat: Faktor pendukung dari pihak sekolah sendiri dan masyarakat yaitu orang tua atau wali siswa sangatlah dibutuhkan dalam proses mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Karena dalam pengelolaan program - program pasti ada suatu hambatan; Transparansi dan adanya sosialisasi karena masyarakat sudah bisa mengontrol dan mengetahui informasi melalui sumber sumber informasi yang terbuka luas.

4. **Responsibilitas**

Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi: Koordinasi yang baik antar bidang dan saling memberikan support. Proses administrasi kurikulum yang dijalankan oleh wakil kurikulum yang juga didukung oleh elemen-elemen lain yang berada di UPT SMP Negeri 6 Medan; Selain faktor koordinasi, faktor lain yang secara langsung mensupport kegiatan peningkatan pelayanan ini adalah profesionalitas dan kedisiplinan wakil kepala urusan kurikulum dalam menjalankan program-program yang dirancang sebelumnya. Kompetensi dan tanggung jawab serta harapannya pada kegiatan administrasi kurikulum yang dijalankan oleh wakil kepala urusan kurikulum.

5. **Akuntabilitas**

Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak: Lingkungan sekolah sangat mempengaruhi kelancaran keberhasilan dalam suatu kegiatan proses pembelajaran di sekolah. Situasi dan kondisi lingkungan sekolah cukup aman dan kondusif partisipasi masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan sekolah memberikan kenyamanan dalam kegiatan proses pembelajaran. Faktor keamanan dan ketertiban dalam suatu sekolah sangat mendukung kelancaran terlaksananya program pembelajaran di madrasah, sehingga pelaksanaan program belajar mengajar di UPT SMP Negeri 6 Medan dapat berjalan dengan baik; Situasi dan kondisi lingkungan sekolah yang aman dan tertib, karena adanya partisipasi warga masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan sangat mendukung (Wijayanto et al., 2021).

Faktor - faktor penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Birokrasi Pelayanan Administrasi Kurikulum Pada UPT SMP Negeri 6 Medan

1. **Produktivitas**

Efisiensi: Kurikulum yang berbeda pada siswa kelas VII yang mempergunakan Kurikulum Merdeka Belajar sedangkan siswa kelas VIII dan IX dengan Kurikulum 2013 atau K13; Masih dijumpai guru yang terlambat datang mengajar dengan alasan macet di jalan ataupun kondisi rumah yang jauh dari tempat bekerja; Masih ada tenaga pengajar yang kurang memahami tugas dan fungsinya (tupoksi), dan masih adanya guru yang sering menunda-nunda pekerjaan dan juga kurang memahami tugas dan fungsinya dengan terlambat masuk ke dalam kelas; Kurangnya pegawai yang membantu wakasek kurikulum dalam menangani urusan kurikulum; Masih adanya rekan kerja yang mempunyai permintaan khusus dalam jam mengajar sehingga jadwal jam mengajar jadi terganggu.

Efektivitas: Keterbatasan dana karena dana berasal dari dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS); Tata kelola ruang kerja di UPT SMP Negeri 6 Medan bisa dikatakan masih kurang dari kata memadai, disamping meja kerja yang penuh dengan arsip yang menumpuk di meja kerja, juga banyaknya arsip-arsip yang disimpan di lemari; Minimnya jumlah tenaga administrasi yang ada di UPT SMP Negeri 6 Medan yang benar-benar kompeten dibidangnya membuat pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kurikulum menjadi terhambat dan bahkan sampai tidak selesai sampai batas waktu yang ditentukan karena banyaknya pekerjaan; Dalam proses pengolahan data administrasi kurikulum masih adanya keterlambatan guru dalam proses pengumpulan dokumen yang harus diserahkan ke bagian administrasi; Tidak adanya ruang kerja untuk pelayanan administrasi kurikulum yang tetap, sehingga ketika kita merasa kurang nyaman ketika ingin berbicara terkait urusan kurikulum; Perlunya evaluasi yang disebabkan oleh kesibukan yang dialami oleh Waka kurikulum adalah faktor yang secara langsung berakibat pada melamahnya upaya peningkatan pelayanan pembelajaran yang ada (Mawar, 2012).

2. Kualitas layanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan: Pembinaan yang dilakukan kepala UPT SMP Negeri 6 Medan dalam meningkatkan kualitas layanan kinerja administrasi kurikulum terhadap guru tidak selalu berjalan lurus, namun ada kalanya mendapatkan suatu hambatan. Sama halnya dengan kepala sekolah yang juga mengalami suatu hambatan dalam membina guru, terutama dalam meningkatkan kinerja guru yaitu ketika guru kurang termotivasi dalam mengajar; Kurangnya kesadaran dan dukungan dari masyarakat yaitu orangtua siswa dalam membantu guru dalam mewujudkan kinerja yang professional; Jika jaringan internet ataupun sistem mengalami gangguan maka, laporan kerja ASN menjadi tertunda; Masih ada siswa yang tidak melakukan daftar ulang pada pihak sekolah pada awal tahun ajaran baru tepat waktu. Sehingga menyebabkan keterlambatan pihak sekolah untuk mengirim laporan jumlah siswa pada awal tahun ajaran baru; Pengadaan blangko buku daftar hadir siswa ataupun blangko buku daftar nilai itu kosong sehingga dalam proses belajar tertunda (Ubaya, 2018).

4. Responsivitas

Kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat: Faktor pengambatnya adanya kebanyakan dari masyarakat yang tidak melakukan persiapan ketika hendak berurusan dengan asumsi belum mengetahui apa saja syarat kelengkapannya serta tidak memahami bila kantor mempunyai jam kantor. Dan yang sering terjadi adanya masyarakat yang main langsung melapor kepada kepala sekolah mengenai kondisi siswa sementara sudah di bentuk forum komunikasi orangtua siswa sebagai wadah menyampaikan aspirasi orang tua; Kekurangan personil di bagian administrasi kurikulum; Kotak saran yang sudah tidak ada lagi ditemukan; Masih ditemukan sarana prasana yang rusak yang tidak langsung diperbaiki sementara kebutuhan guru akan sarana itu sangat mendesak.

Menyusun agenda: Masih ada guru yang belum memahami dengan benar tentang perencanaan kurikulum; Guru kurang memahami tentang konsep perencanaan kurikulum itu sendiri. Guru memahami perencanaan kurikulum hanya sebatas pada kelengkapan perangkat pembelajaran saja; Dan hambatan selanjutnya adalah perubahan kebijakan kurikulum yang dikeluarkan oleh pemerintah dimana guru-guru harus belajar kembali untuk menyesuaikan pembelajaran dengan perubahan kurikulum yang menjadi kebijakan pemerintah.

Prioritas pelayanan: Kurangnya pemahaman orang tua terhadap tujuan dari kebijakan-kebijakan sekolah. Namun, sekolah dalam hal ini mengambil kebijakan bahwa seluruh kebijakan yang diterapkan oleh sekolah merupakan satu keseluruhan yang menuju pada satu tujuan. Artinya, sekolah tetap menjalankan kebijakan tersebut sembari memberikan penjelasan dan pemahaman kepada para orang tua yang kurang sepaham dengan kebijakan sekolah; Kurangnya perhatian orang tua terhadap anaknya. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya kesiapan anak dalam mengikuti proses pembelajaran tersebut; Kemampuan daya pikir dan daya tangkap siswa secara keseluruhan berbeda-beda. Sehingga, di sini dituntut kepada guru untuk memiliki kemampuan lebih dalam melaksanakan proses pembelajaran.



Mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat: Faktor penghambat yaitu kurangnya kesadaran masyarakat itu sendiri sementara dari pihak sekolah sudah mensosialisasikan; Faktor lain yang menghambat terjadinya pengelolaan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat adalah dengan realisasi anggaran berbeda dengan yang sudah direncanakan artinya dalam suatu banyaknya dana yang turun tidak sesuai dengan jumlah siswa yang diusulkan.

5. **Responsibilitas**

Kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi: Kesibukan yang padat yang dijalankan oleh wakil kepala urusan kurikulum tidak hanya menyebabkan hilangnya komunikasi dengan guru – guru, juga berkurangnya daya control yang seharusnya secara intensif dilakukan oleh wakil kepala urusan kurikulum. Melemahnya sistem evaluasi yang disebabkan oleh kesibukan yang dialami oleh wakil kepala urusan kurikulum adalah faktor yang secara langsung berakibat pada melamahnya upaya peningkatan pelayanan kurikulum dalam pembelajaran yang ada; Sebagian dari orang tua siswa lebih mementingkan kepentingan pribadinya seperti halnya mengerjakan pekerjaannya sendiri daripada ikut berpartisipasi dalam program dan kegiatan yang dilakukan pihak sekolah. Partisipasi orang tua siswa masih kurang, maka dari itu pihak sekolah harus memberikan pemahaman terkait dengan seberapa pentingnya berpartisipasi di dalam kegiatan organisasi publik sehingga orang tua siswa akan tertarik untuk terlibat dalam pembangunan maupun dalam pengembangan kegiatan organisasi publik.”

6. **Akuntabilitas**

Kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak: Sosialisasi kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak intensitasnya masih kurang, temporer, dan dilakukan tidak secara menyeluruh atau total sehingga belum dipahami konsep dan tujuan kegiatan tersebut secara baik warga sekolah dan pihak yang berkepentingan; Belum memadainya fasilitas pendukung pembelajaran, masih rendahnya budaya disiplin dan penegakan tata tertib sekolah; Masih rendahnya budaya disiplin dan penegakan tata tertib dimana sikap peserta didik yang masih labil.

SIMPULAN

Kinerja pelayanan terutama pelayanan administrasi kurikulum di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah baik tapi masih perlu dibenahi dan ditingkatkan untuk menjadi lebih baik lagi. Dimana para guru dan juga staff pegawai administrasi yang ada di UPT SMP Negeri 6 Medan sudah menjalankan dan melakukan tugasnya sesuai dengan peraturan yang ada. Apabila dilihat dari kemampuan dari para guru dan staff para pegawai administrasi dalam memberikan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, sehingga kinerja para personal dapat memberikan kepuasan terhadap administrasi kurikulum. Jika dilihat dari segi sarana dan prasarana UPT SMP Negeri 6 Medan sudah cukup memadai. Sikap guru dan pegawai dalam memberikan pelayanan cukup antusias dan bersahabat dalam menanggapi dan mencari jalan keluar bersama terhadap permasalahan yang dikemukakan masyarakat. Sedangkan respon guru dan pegawai terhadap kebutuhan pelayanan sejauh ini sudah cukup bagus. Responsibilitas aparatur terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait keluhan yang diajukan sudah sangat bertanggung jawab dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang ada. Tidak ada penyelewengan yang dilakukan dan tanggung jawab tersebut tercermin dengan adanya Forum Komunikasi Orang Tua dengan tujuan sebagai wadah silaturahmi antara orang tua dan wali kelas, sehingga terselenggaranya perkembangan pendidikan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. (2011). Modul Pengembangan dan Pengemasan Media Pembelajaran. Zanafa Publishing.
Azhar Arsyad. (2006). Media Pembelajaran. Raja Grafindo Persada.
Dwiyanto, A. (2012). Reformasi Birokrasi Publik Indonesia. Gadjah Mada University Press.
Ibrahim, A. (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandar Maju.



- Mawar, R. (2012). Efektivitas Penggunaan Media Pembelajaran e-learning Berbasis WEB Pada Pelajaran Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X SMA Negeri 1 Kalasan.
- Rahayu, R. S. (2018). IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL KEPALA SEKOLAH DASAR NEGERI. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 2(3), 192–201. <https://doi.org/10.17977/um025v2i32018p192>
- Ridwan. (2004). *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*. Alfabeta.
- Ridwan Abdullah. (2013). *Inovasi Pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2014). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Subana, M., & Sudrajat. (2009). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Pustaka Setia.
- Sudijarto. (2008). *Belajar dan Pembelajaran*. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2007). *Penelitian Tindakan Kelas*. Bumi Aksara.
- Sumiharsono, M. R. (2017). *Media Pembelajaran*. Pustaka Abadi.
- Ubaya, W. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penerima Layanan SP2D pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Metro. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 4(3).
- Wahidin, W. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru SMK Negeri Jakarta Utara. *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 4(1). <https://doi.org/10.29240/jsmp.v4i1.1274>
- Wijayanto, S., Abdullah, G., & Wuryandini, E. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru sekolah dasar. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 9(1), 54–63. <https://doi.org/10.21831/jamp.v9i1.35741>