

**MANAJEMEN PELAYANAN PENGURUSAN KEHILANGAN IJAZAH
TINGKAT SMP DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KOTA MALANG**

Oleh : Vitriana Wulandari

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Islam Malang

Email: 22001091125@unisma.ac.id

ABSTRACT

Education is a determining factor for a nation to face the progress of an increasingly developing era. This is the reason why for a country education is one of the most important factors. In the world of education there are definitely administrative activities such as making a diploma as a requirement or proof of someone's graduation in pursuing education at one level. This research aims to find out the procedures for issuing new diplomas at the Junior High School level as well as the process carried out by the Malang City Education and Culture Office in processing the issuance of new diplomas.

This research uses data collection, data processing and data analysis methods. The subject of this research is the Malang City Education and Culture Office as the party that handles the problem of lost diplomas.

Research results 1) The case of issuing a new diploma has several stages and is not only carried out by the Malang City Education and Culture Office, there are several parties such as the police and school alumni students; 2) The serial number is one thing that must be present on a diploma at all levels of education and as the identity of every student; 3) Diploma Replacement Certificate (SKPI) signed by the school principal with the knowledge of the Education and Culture Service; and 4) To overcome the problem of lost diplomas, the Department of Education and Culture requires every school and student to scan and photocopy diplomas as archives.

Keywords: procedures, publishing, diplomas, state government organizations

ABSTRAK

Pendidikan sebagai faktor penentu suatu bangsa untuk menghadapi kemajuan zaman yang semakin berkembang hal ini yang menjadikan alasan mengapa bagi suatu negara pendidikan menjadi salah satu faktor terpenting. Di dunia pendidikan pasti ada kegiatan administrasi seperti pembuatan ijazah sebagai syarat atau bukti kelulusan seseorang dalam mengenyam pendidikan di satu jenjang. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui prosedur dalam pengurusan penerbitan ijazah baru pada tingkat Sekolah Menengah Pertama serta proses yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dalam memproses penerbitan ijazah yang baru.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data. Subjek penelitian ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang selaku pihak yang mengurus masalah kehilangan ijazah.

Hasil penelitian 1) Kasus penerbitan ijazah baru memiliki beberapa tahapan dan tidak hanya dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang saja ada beberapa pihak seperti polsek dan siswa alumni sekolah; 2) Nomor seri merupakan satu hal yang pasti ada dalam sebuah ijazah di semua tingkat pendidikan dan sebagai identitas setiap siswa; 3) Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI) ditandatangani oleh kepala sekolah dengan sepengetahuan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan; dan 4) Untuk mengatasi masalah kehilangan ijazah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mewajibkan setiap sekolah dan siswa untuk melakukan scanner dan fotocopy ijazah sebagai arsip.

Kata Kunci : prosedur, penerbitan, ijazah, organisasi pemerintahan negara

I. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari pasti tidak luput dengan yang namanya Pendidikan. Pendidikan adalah suatu proses emiris untuk menggali pengetahuan baik itu pengetahuan sains maupun sosial, dan ilmu tersebut akan terus berkembang seiring dengan pertumbuhan individu. Pendidikan dapat dicari selama orang tersebut tumbuh. Kualitas Pendidikan harus berubah sesuai dengan perkembangan yang ada, sebab Pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan dan akan melekat dan tumbuh seiring dengan pertumbuhan individu tersebut. Di Indonesia terdapat undang-undang yang mengatur tentang peningkatan mutu Pendidikan di Indonesia yaitu UUD 1945 Nomer 20 Tahun 2003 berisikan bahwa setiap warga negara yang berusia 7 sampai 15 tahun wajib mengikuti Pendidikan dasar. Selain itu, terdapat juga UUD 1945 Pasal 31 yang berbunyi : 1) setiap warga negara berhak mendapatkan Pendidikan; 2) setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya; 3) pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang

meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pemerintah Indonesia secara resmi telah memberlakukan beberapa undang-undang Pendidikan di Indonesia dengan tujuan pemerataan Pendidikan di setiap tingkatan mulai dari Pendidikan di Sekolah Dasar hingga pendidikan di tingkat Sekolah Menengah Atas. Ordinansi ini telah disahkan sebagai landasan kuat yang diperlakukan untuk memajukan dan mencerdaskan kehidupan masyarakat terutama bagi pelajar. Maka dari itu, Pendidikan sebagai sebagai suatu kebutuhan yang amat penting untuk dipenuhi, karena merupakan faktor penting bagi suatu negara untuk menghadapi kemajuan zaman yang semakin berkembang. Peran administrasi dalam dunia pendidikan juga sangat berpengaruh. Administrasi adalah kegiatan yang mencakup pembukuan ringan, memo, komunikasi, dan dokumen yang bersifat manajerial. Dalam dunia pendidikan diperlukan kegiatan-kegiatan administrasi tersebut, seperti pembuatan ijazah sebagai syarat atau bukti dan juga gelar kelulusan dalam menganyam pendidikan pada suatu tingkat pendidikan. Pada bidang

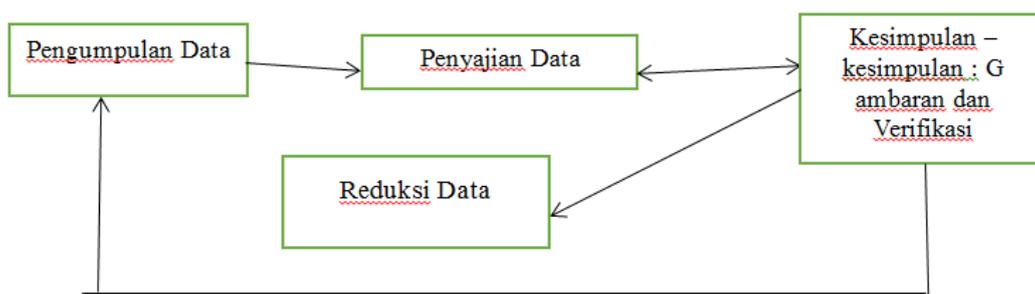
kearsipan, ijazah merupakan salah satu jenis dokumen kearsipan yang keberadaannya merupakan syarat pokok bagi kelangsungan kegiatan operasional pencipta. Ijazah biasanya diterbitkan Ketika seseorang telah memenuhi syarat dan juga menyelesaikan Pendidikan sesuai waktunya, seperti jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang ditempuh selama tiga tahun. Karena ijazah merupakan dokumen yang amat penting dan juga tidak bisa dicetak oleh semua orang. Masalah yang sering muncul terkait ijazah ialah kasus kehilangan ijazah. Selain kasus kehilangan ijazah adapun beberapa masalah seperti kerusakan ijazah akibat dimakan rayap maupun karena faktor bencana alam yang tidak dapat diduga.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data menggunakan

metode pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan pengambilan kesimpulan. Peneliti menggunakan cara menganalisis data kualitatif. Dimana data berupa kalimat, gambar, video, dan audio akan di analisis dan disusun sampai tahap pengambilan kesimpulan dan dapat diperoleh data yang sesuai untuk mengatasi masalah yang diambil peneliti dalam penelitian ilmiah yang dilakukan.

Data yang didapatkan bersumber dari data primer yang didapatkan langsung dari sumbernya yaitu staff Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang bagian Pembinaan Pendidikan Dasar dengan melakukan observasi berupa wawancara narasumber. Data yang kedua yaitu data sekunder atau data yang ditemukan secara tidak langsung dari sumbernya berupa bahan skripsi, dan artikel yang didapatkan dari internet.



Gambar 1. Model analisis data

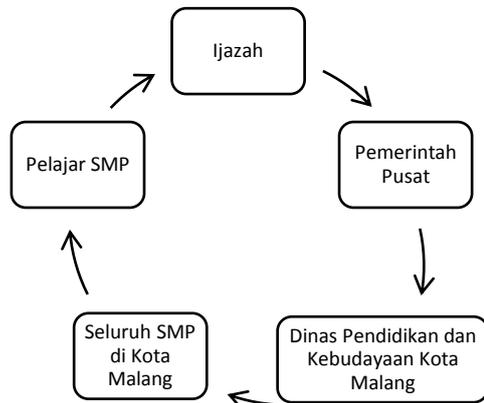
III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerbitan Ijazah

Pada bagian ini menjelaskan secara khusus mengenai proses penerbitan ijazah dan siapa yang memiliki hak untuk menerbitkan ijazah. Jika membahas tentang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pasti selalu berhubungan dengan pendidikan terutama dalam penerbitan ijazah.

Namun dalam hasil wawancara yang kita lakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menjelaskan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan di daerah manapun dan terutama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang ini tidak memiliki wewenang untuk mencetak ijazah. Yang berwenang mencetak ijazah adalah Kantor Pusat. Dari Kantor Pusat tersebut yang mencetak ijazah untuk siswa yang sudah

menempuh pendidikannya. Dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang hanya berwenang untuk



Gambar 2. Proses penerbitan Ijazah

Dalam selembar ijazah pasti terdapat nomor seri di dalamnya. Untuk pemberian nomor seri ijazah ini berbeda disetiap jenjang pendidikan. Dalam pemberian nomor seri inipun sudah ditentukan oleh pusat bukan dari pihak Dinas Pendidikan dan Kebudayaan setempat, kantor Dinas Pendidikan tidak memiliki wewenang tersebut dan hanya Pusat yang memiliki wewenang itu jadi, seluruh siswa di Indonesia tidak

mendistribusikan ijazah yang didapatkan dari pusat kepada sekolah yang terdaftar pada kota Malang. mungkin memiliki nomor seri yang sama dengan yang lainnya. Lalu dalam pembuatan nomor seri ini di dapatkan dari kode kota atau kabupaten dan kode setiap jenjang pendidikan siswa dan siswi tersebut. Jadi di sini tugas Dinas dan Kebudayaan Kota Malang hanya bertugas untuk menuliskan nama dan mendistribusikan kepada sekolah yang sudah terdaftar. Untuk nomor seri ijazah ini sendiri tidak diambil dari NISN siswa karena nomor seri ijazah setiap tahunnya akan berubah sesuai dengan kode kota atau kabupaten dan kota jenjang pendidikan sedangkan NISN setiap siswa hanya diterbitkan satu kali selama siswa masih mengenyam pendidikan. Tujuan dengan diberikannya nomor seri pada setiap ijazah itu adalah sebagai identitas setiap siswa. Hal ini ditujukan agar data setiap siswa tidak tertukar antara satu dengan yang lainnya.

Tabel 1. Jumlah data satuan pendidikan SMP di Kota Malang

	Kecamatan Kedungkandang	Kecamatan Klojen	Kecamatan Sukun	Kecamatan Blimbing	Kecamatan Lowokwaru
SMP Negeri	7	3	9	4	6
SMP Swasta	26	19	23	21	27
Total	33	22	32	25	33

Berikut disajikan data jumlah SMP di kota Malang Menurut analisis dari peneliti, pada tingkat pendidikan SMP yang ada di Kota Malang terhitung ada 145 SMP swasta dan negeri yang tercatat. Dalam setahun Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dapat mengedarkan ribuan ijazah pada tingkat SMP. Dalam setahun terakhir ini tercatat sebanyak ± 20% laporan kehilangan dan kerusakan ijazah pada tingkat Sekolah Menengah

Pertama baik itu dari sekolah negeri maupun swasta. Menurut analisis dari peneliti, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kehilangan ijazah tersebut yakni ; Faktor bencana alam; Keteledoran dalam penyimpanan; dan juga Kurangnya sikap waspada. Faktor yang dapat ditoleransi dari hilangnya suatu ijazah yaitu karena terjadi bencana alam sebab apabila terjadi bencana alam seperti gempa bumi atau tsunami dan sebagainya orang-orang pasti akan lebih memilih untuk

menyelamatkan dirinya dan orang-orang tersayang yang berada disekitarnya terlebih dahulu. Faktor kedua yaitu adanya keteledoran, keteledoran ini berarti kurangnya kesadaran bahwa ijazah merupakan dokumen penting sehingga banyak yang menyimpannya asal-asalan. Hal tersebut dapat menyebabkan ijazah tersebut hancur seperti terkena lembab dan dimakan rayap. Faktor selanjutnya ialah kurangnya sikap waspada yaitu saat melamar kerja tidak membaca kontrak kerjanya terlebih dahulu. Kejadian yang sering terjadi yaitu ijazah yang ditahan oleh pihak perusahaan lalu untuk menebusnya perlu membayar denda. Dalam kasus ini lebih banyak dijumpai untuk lebih memilih kehilangan ijazahnya daripada membayar denda untuk menebus ijazahnya.

B. Prosedur Pengurusan Kehilangan dan Kerusakan Ijazah

Ijazah pastinya akan menjadi surat yang berharga dan sangat dibutuhkan di kemudian hari, ketika seseorang akan meneruskan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi maupun untuk mendaftar pekerjaan. Namun, banyak sekali yang belum paham akan pentingnya dokumen tersebut, yang pada akhirnya merekapun tidak menyimpannya dengan baik dan membuat ijazah hilang atau rusak. Selain itu waktu adanya bencana alam yang tak terduga seperti tsunami, tanah longsor dan banjir pun berkemungkinan besar bisa membuat ijazah tidak utuh lagi atau rusak. Lalu bagaimanakah nasib ijazah yang hilang tersebut? Apakah dapat mencetak ijazah lagi? Dalam wawancara yang kami lakukan terhadap Bidang Pendidikan Dasar di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dijelaskan

bahwa ijazah hanya bisa diterbitkan satu kali seumur hidup.

Sistem pelayanan adalah kegiatan di dalam suatu organisasi untuk memberikan dukungan dan kenyamanan pada seseorang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Pada intinya dalam kegiatan administrasi terdapat beberapa pihak yang saling berkaitan dan terlibat dalam suatu pelayanan yang dijalankan, pihak yang terkait yaitu organisasi selaku penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Suatu organisasi dapat memberikan layanan yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dari itu organisasi dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Ijazah tidak bisa diterbitkan atau dicetak lebih dari satu kali. Oleh karena itu Dinas Pendidikan menyediakan Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI) bagi orang-orang yang kehilangan ijazahnya. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 29 Tahun 2014, SKPI merupakan sebuah surat pernyataan yang bersifat resmi dan sah yang kedudukannya sama dengan ijazah. Berikut tata cara pembuatan surat keterangan pengganti ijazah :

- a. Membuat laporan kehilangan di Polsek Langkah awal yang harus dilakukan ialah melaporkan kepada Polsek. Laporan yang dibuat yakni melaporkan kehilangan barang atau dokumen penting. Melaporkan bahwa kehilangan ijazah dan akan mengurus ijazah yang hilang. Dokumen yang perlu dibawa dalam proses ini berupa identitas diri berupa KTP.
- b. Mengurus administrasi ke sekolah Setelah membuat laporan kehilangan langkah selanjutnya yaitu menuju sekolah yang bersangkutan. Hal yang harus diurus yaitu administrasi

kehilangan ijazah pada bagian administrasi di sekolah atau biasa disebut dengan Tata Usaha (TU). Melaporkan tentang kehilangan atau kerusakan ijazah, selanjutnya yaitu meminta SKPI beserta kop dari sekolah yang bersangkutan. Dalam pengurusan SKPI, pengurus harus menyiapkan dokumen yang diperlukan yaitu: pas foto dengan ukuran 3x4, surat laporan kehilangan yang telah diurus dari polsek, fotocopy ijazah dan materai. Langkah tersebut ditujukan bagi sekolah yang masih ada. Sedangkan untuk sekolah yang telah tutup maka langkah yang diambil adalah menyiapkan minimal dua orang saksi sebagai pengganti dokumen tersebut. SKPI ini akan ditandatangani oleh kepala sekolah dengan sepengetahuan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

- c. Mengurus ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Malang Pada SKPI terdapat kolom yang harus ditandatangani oleh pejabat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Adapun beberapa dokumen yang perlu disiapkan seperti; surat pernyataan berupa tanggung jawab mutlak dengan materai yang ditandatangani, surat pernyataan saksi yang ditandatangani oleh dua orang (bagi sekolah yang tutup), surat laporan kehilangan ijazah dari polsek, fotocopy KTP dan fotocopy ijazah.

Jika sekolah tidak beroperasi lagi maka, bisa langsung memproses SKPI di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dilengkapi kop surat resmi dari Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

C. Kendala dalam Proses Pengurusan Kehilangan Ijazah

Ijazah yang hilang atau rusak sering kali menyulitkan untuk dicarikan solusinya. Selain itu, ijazah merupakan dokumen penting yang membuktikan bahwa seseorang telah menempuh pendidikan pada suatu jenjang pendidikan. Padahal, menyimpan ijazah di tempat yang aman akan mencegahnya hilang atau rusak. Ini karena persyaratan dan metode yang sangat kompleks untuk diterapkan ketika dua kondisi ini terjadi. Banyak yang tidak tahu cara merawat ijazah yang hilang. Padahal, ijazah merupakan bukti gelar, dan ijazah juga merupakan dokumen penting yang seringkali dibutuhkan untuk berbagai keperluan. Salah satunya adalah lamaran kerja. Juga, ijazah sering diperlukan sebagai prasyarat untuk melanjutkan gelar master atau menyiapkan dokumen. Oleh karena itu, wajar jika terjadi kepanikan saat ijazah rusak atau hilang. Mempertahankan gelar sarjana yang hilang itu sulit. Namun bukan berarti Anda tidak bisa merawatnya.

Kendala yang di alami oleh orang atau masyarakat saat mengurus kehilangan ijazah atau kekeliruan dalam ijazah adalah apabila ada orang yang sudah lulus bertahun tahun, lalu ada kecerobohan dalam penyimpanan ijazah tersebut sedangkan sekolah sudah tidak dapat beroperasi lagi atau tidak ada saksi atau softfile fotocopy ijazah yang digandakan, maka dari pihak sekolah akan kesulitan dalam mengurus ijazah yang hilang atau yang telah rusak. Karena masih banyak dari pihak sekolah yang masih belum menggandakan data pribadi ijazah siswa, untuk itu dari orang yang mendapatkan ijazah diharapkan untuk menggandakan softfile ijazahnya sendiri, karena jika tidak ada saksi atau fotocopy ijazah maka tidak dapat

menerbitkan surat keterangan pengganti ijazah.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Nomor seri merupakan satu hal yang pasti ada dalam sebuah ijazah di semua tingkat pendidikan. Untuk pemberian nomor seri ijazah ini berbeda disetiap jenjang pendidikan. Dalam pemberian nomor seri inipun sudah ditentukan oleh pusat bukan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tersebut karena Dinas dan Kebudayaan Kota Malang tidak memiliki wewenang tersebut dan hanya Pusat yang memiliki wewenang itu jadi, seluruh siswa di Indonesia tidak mungkin memiliki nomor seri yang sama dengan yang lainnya. Tujuan dengan diberikannya nomor seri pada setiap ijazah itu adalah sebagai identitas setiap siswa. Hal ini ditujukan agar data setiap siswa tidak tertukar antara satu dengan yang lainnya.
2. Faktor penyebab kehilangan ijazah antara lain kehilangan akibat kelalaian atau lupa taruh, musibah dan hal lainnya, diharapkan penerima ijazah melakukan fotocopy dan scanner ijazah sebagai arsip individu
3. Proses pengurusan ijazah yang hilang ataupun rusak dengan mengurus administrasi berupa surat kehilangan di Polsek, mengurus surat kehilangan di sekolah yang bersangkutan, kemudian dari sekolah yang bersangkutan akan diberikan berupa Surat Keterangan Pengganti Ijazah (SKPI) yang akan ditandatangani oleh kepala sekolah dengan sepengetahuan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

4. Salah satu hal yang menjadi permasalahan dalam pengurusan ijazah yang hilang ataupun rusak yaitu seperti kendala yang dialami masyarakat saat mengurus kehilangan ijazah tetapi sekolah sudah tidak beroperasi dan pihak sekolah tidak mempunyai arsip ijazah setiap siswa. Tetapi, hal ini bisa diatasi dengan cara membawa saksi berupa teman seangkatan dan membuat surat pernyataan bermaterai supaya SKPI bisa diterbitkan walaupun sekolah sudah tidak beroperasi dan tidak mempunyai arsip ijazah yang hilang ataupun rusak.

B. Saran

1. Peneliti menghimbau kepada setiap masyarakat supaya bisa menjaga dan merawat ijazah yang didapatkan dengan cara penggandaan file ijazah. Apabila ijazah hilang atau rusak dapat dengan mudah diurus karena memiliki berkas scan ijazah. Berkas ijazah ini bisa di duplikat berupa softfile maupun hardfile sebagai cadangan.
2. Diharapkan tetap menjalin komunikasi yang baik dengan teman sekolah meskipun telah lulus.

Ucapan Terimakasih

Pertama-tama puji dan syukur dihaturkan atas kehadiran Tuhan YME. Hanya dengan kemurahan, kasih, karunia, tuntunan dan hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan jurnal yang berjudul "Manajemen Pelayanan Pengurusan Kehilangan Ijazah Tingkat SMP di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang". Penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada celah dalam menyusun karya tulis ini dan masih jauh dari kata sempurna. Sehubungan dengan itu, penulis

mengharapkan kritik dan juga saran untuk perbaikan di masa mendatang karena sejatinya tidak ada yang sempurna tanpa umpan balik yang membangun menjadi lebih baik. Dengan rasa hormat penulis aturkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyusunan ini.

Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Malang, Dikutip dari < Kantor Dinas Pendidikan Kota Malang (idalamat.com)

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra Ratmaja, 2020, "Klasifikasi Berkas Hasil Pemindahan Ijazah Berdasarkan Tahun Lulus dan Jenis Sekolah MENGGUNAKAN Klasifikasi Teks dan Image", Jogjakarta, Dikutip dari <td.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/193436
- Chusyairi Ahmad, 2018, "Inovasi Pelayanan Lapor Kehilangan (E-report) Dengan Metode Rapid Application Development", Tasikmalaya, Dilihat pada 6 Juni, Dikutip dari <[Inovasi- Layanan- Lapor-Kehilangan-E-Report- Dengan-Metode-Rapid- Application-Development.pdf \(researchgate.net\)](#)
- Dewi Permatasari, 2021, "Pertanggungjawaban Hukum Angkatan Udara Terhadap Pengangkutan Barang Melalui Kargo", Jakarta, Dilihat pada 28 Mei, Dikutip dari <<http://e-journal.uajy.ac.id/12167/2/HK102761.pdf>
- Febri Nur Ayu Pratiwi, P., 2019, "Keabsahan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Dalam Pencalonan DPRD Kota Balikpapan" (Disertasi Doktor, Universitas Balikpapan)