

Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar

Nur Anggaini Sinaga*

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. H.R Soebrantas No.155 Km.15 Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Riau
nuranggaini123@gmail.com

Afriza

UIN Sultan Syarif Kasim

Jl. H.R Soebrantas No.155 Km.15 Simpang Baru Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Riau
afriza@uin_suska.ac.id

Article History:

Received:

08/12/2025

Revised:

11/12/2025

Accepted:

11/01/2026

Published:

19/01/2026

https://doi.org/10.46781/baitul_hikmah.v3i2.1925

Corresponding Author: nuranggaini123@gmail.com

Abstract

This study aims to reveal the role of school administrative staff in improving the quality of administrative services at Senior high school Datuk Batu Hampar. The research informants consisted of the principal, the head of administration, the vice principal for curriculum affairs, teachers, and students. The study employed a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that: (1) the role of administrative staff in enhancing the quality of administrative services has not yet functioned optimally; (2) several challenges encountered include delays in the submission of documents by students and parents, late delivery of SKHUN from the students' previous schools, as well as incomplete teacher files, which hinder proper archiving. In addition, service users expressed dissatisfaction with the available facilities. This situation is influenced by the limited number of administrative staff at the school.

Keywords: Role, Staff, Administration, Service Quality

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengungkap bagaimana peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMA Datuk Batu Hampar. Informan penelitian terdiri dari kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala sekolah bidang kurikulum, guru, dan siswa. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan pemilihan data, penyusunan penyajian data, dan perumusan hasil akhir. Dari penelitian diperoleh bahwa (1) peran tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi masih belum berjalan optimal; (2) beberapa kendala yang dihadapi meliputi

keterlambatan pengumpulan berkas dari siswa maupun orang tua, lambatnya penyampaian SKHUN dari sekolah asal, serta masih adanya berkas guru yang belum lengkap sehingga pengarsipan belum tertata dengan baik. Selain itu, pengguna layanan mengaku kurang puas terhadap fasilitas yang tersedia. Situasi ini dipengaruhi oleh terbatasnya jumlah tenaga administrasi di sekolah.

Kata Kunci: *Peran, Tenaga, Administrasi, Mutu Layanan*

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan proses terencana yang bertujuan membentuk pengetahuan, keterampilan, nilai, serta sikap pada individu atau kelompok. Proses pendidikan berlangsung melalui berbagai metode serta strategi pembelajaran. Pendidikan dapat dipahami sebagai kegiatan belajar mengajar yang dirancang secara teratur untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan peserta didik. Selain itu, pendidikan tidak hanya berfokus pada ranah akademik, tetapi juga mencakup aspek moral, sosial, dan kehidupan sehari-hari. Secara keseluruhan, pendidikan bertujuan membantu masyarakat mencapai perkembangan diri yang maksimal dalam berbagai aspek kehidupan.

Dalam Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan No.20 tahun 2003, mengatakan bahwa Pendidikan merupakan “usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan sepiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat”¹

Pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan mimpi dan harapan dari seorang manusia. Melalui pendidikan ini manusia dapat menjadi memiliki keterampilan, cerdas, sikap yang baik, sopan, santun, dan mampu berinteraksi dengan orang lain. Menurut Desi Pristiwi dalam jurnalnya mengatakan bahwa, Penidikan merupakan suatu usaha membantu para peserta didik agar mereka. dapat dalam mengerjakan tugasnya dengan mandiri dan melaksanakan tanggung jawabnya. Dengan demikian Pendidikan adalah segala sesuatu yang mempengaruhi pertumbuhan, perubahan dan kondisi setiap manusia. Perubahan yang terjadi adalah pengembangan potensi anak didik, baik pengetahuan, ketrampilan, maupun sikap dalam kehidupannya.²

Proses pendidikan berlangsung melalui antara pendidik, baik guru maupun instruktur dengan peserta didik untuk mencapai tujuan pembelajaran. Selain itu, keberhasilan proses proses belajar sangat di pengaruhi oleh lingkungan belajar, kurikulum, serta metode yang digunakan. Bagi sebuah institusi pendidikan, penerapan manajemen mutu menjadi faktor utama untuk mewujudkan pendidikan yang efektif dan efisien.

Salah satu tolak ukur keberhasilan sekolah dapat di lihat dari mutu pendidikannya, serta kualitas layanan yang diselenggarakan. Administrasi pendidikan memegang peranan yang sangat penting, karena pengelolaan administrasi yang baik akan berdampak langsung pada kualitas layanan di sekolah. Dengan demikian, tenaga administrasi memegang peran strategis dalam menjamin kelancaran dan keberhasilan seluruh kegiatan administrasi sekolah.

Layanan administrasi sekolah, terutama yang berkaitan dengan pencapaian visi dan misi sekolah, hingga saat ini belum mendapatkan perhatian optimal. Keberhasilan unit tata

¹ Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (n.d.).

² Desi Prostiwi, “Pengertian Pendidikan,” *Pendidikan dan Konseling* 04 No. 06 (2022): 2.

usaha sangat dipengaruhi oleh kompetensi kepala tenaga administrasi Sekolah, yang biasanya disebut kepala tata usaha sekolah. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) bertanggung jawab mengoordinasikan staf administrasi yang memberikan pelayanan kepada pelanggan internal seperti kepala sekolah, guru, dan tenaga kependidikan lain serta pelanggan eksternal yaitu pihak luar sekolah yang memiliki kepentingan terhadap lembaga.³ Dengan demikian, administrasi sekolah tidak dapat dipandang sebelah mata karena berkaitan langsung dengan mutu layanan pendidikan. Tanpa dukungan administrasi yang tertata, sekolah akan sulit mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Fungsi administrasi bukan hanya membantu aktivitas rutin, tetapi juga mendukung pengembangan sekolah ke depan. Namun, pelaksanaan administrasi pada bidang pendidikan dan pengajaran masih sering menghadapi kendala, terutama dalam penyimpanan data peserta didik secara lengkap karena sebagian siswa atau orang tua tidak menyerahkan dokumen yang diperlukan. Selain itu, jumlah lemari arsip diruang administrasi bidang pendidikan dan pengajaran masih terbatas, sehingga proses pengarsipan belum dapat dilakukan optimal.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan seorang wakil kurikulum yang juga menjabat sebagai staf tata usaha, beliau mengatakan bahwa SMA Datuk Batu Hampar ini memiliki tenaga administrasi yang kurang lengkap, tidak seimbangnya fungsi layanan administrasi, kurangnya personel pegawai tenaga administrasi untuk menangani bagian umum, dan belum optimal dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

Menurut Joko Sulistiyono, beliau mengatakan bahwa ada 7 fungsi tenaga administrasi sekolah (TAS) yaitu:

- 1) Kepala Tata Usaha/kepala subbagian tata usaha bertujuan membantu kepala sekolah dalam kegiatan administrasi, seperti urusan surat menyurat, ketatausahaan sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran.
- 2) Pelaksana urusan kepegawaian, bertugas membantu kepala tata usaha/kepala subbagian tata usaha dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah
- 3) Pelaksana urusan keuangan, bertugas membantu kepala tata usaha/ subbagian tata usaha dalam mengelola keuangan
- 4) Pelaksana urusan perlengkapan/logistic, bertugas membantu kepala tata usaha/kepala subbagian dalam mengelola perlengkapan/logistic sekolah.
- 5) Pelaksana secretariat dan kesiswaan, bertugas membantu kepala tata usaha/kepala subbagian tata usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.
- 6) Pengemudi, bertugas sebagai supir
- 7) Penjaga sekolah, bertugas memelihara dan perbaikan fasilitas sekolah berupa bangunan, kelistrikan, dan peralatan praktik.⁴

Tenaga administrasi sekolah merupakan bagian dari unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab menjalankan sistem administrasi serta sistem informasi pendidikan di

³ Muhyadi, “Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Tenaga Kependidikan* Vol 43 No. (2013): 40.

⁴ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelaanjutan* (Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022).

sekolah. Data dan informasi yang dikelola oleh bagian tata usaha menjadi dasar penting dalam pemberian layanan serta proses pengambilan keputusan oleh pihak sekolah. Semakin lengkap dan detail informasi yang dihimpun, semakin mudah pelayanan diberikan dan semakin akurat keputusan yang diambil.

Dalam penyelenggaraan pendidikan, tenaga administrasi memiliki posisi yang sangat strategis. Untuk mencapai tujuan pendidikan, diperlukan dukungan tenaga administrasi yang bekerja secara efektif. Kinerja administrasi yang baik akan berdampak positif pada perkembangan sekolah. Adapun peran tenaga administrasi dalam menunjang tugasnya antara lain:

a. Tenaga administrasi melaksanakan tugas

Tenaga administrasi dituntut untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai ketetapan yang diberikan pimpinan. Mutu layanan administrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, hingga sikap sopan. Pelaksanaan tugas pokok yang optimal akan berdampak pada kelancaran proses administrasi dan hasil kerja tenaga administrasi.

b. Menetapkan sistem keluar masuk surat

Selain kewajiban utamanya, tenaga administrasi juga berkewajiban mengatur mekanisme surat-menyurat. Mereka menentukan prosedur surat masuk dan keluar, mulai dari proses pencatatan, pemberian nomor, hingga pengarsipannya.

c. Mengelola data peserta didik

Tenaga administrasi dituntut untuk dapat mengelola data siswa secara efektif karena data tersebut berfungsi untuk dapat mendukung kelancaran proses administrasi sekolah. Saat ini, sekolah telah menggunakan aplikasi khusus seperti Dapodik untuk mengolah data siswa dan guru, yang terhubung langsung dengan pusat melalui dinas pendidikan.

Tenaga administrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila telah memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai seorang tenaga administrasi. Selain itu untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan tenaga administrasi dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain:

- 1) Kepercayaan atau kehandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan
- 2) Daya tanggap, yakni kesiapan dalam membantu serta memberikan pelayanan secara cepat
- 3) Jaminan meliputi pengetahuan, sikap sopan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna layanan
- 4) Empati, yaitu perhatian dan kepedulian secara personal terhadap pihak yang menerima layanan
- 5) Aspek berwujud, meliputi kondisi dan penampilan sarana fisik, peralatan serta media komunikasi. Yang digunakan⁵

Untuk meningkatkan mutu layanan di sekolah, faktor-faktor tersebut memiliki peran penting agar tercapainya tujuan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

⁵ Zeithami dan Valarei A, *Service Marketing Integration Costumer Focus Across The Firm* (New York: Graw Hill, 2004).

Sallis menekankan pada penerapan manajemen mutu total di sektor pendidikan. Beberapa standar mutu layanan administrasi yang diidentifikasi meliputi:

1. *Customer Focus*: Fokus pada kebutuhan dan harapan siswa, orang tua, dan masyarakat.
2. *Continuous Improvement*: Peningkatan berkelanjutan dalam semua aspek layanan sekolah.
3. *Employee Involvement*: Keterlibatan seluruh staf sekolah dalam proses peningkatan mutu.
4. *Process Management*: Pengelolaan proses secara efektif untuk mencapai hasil yang diinginkan.
5. *Fact-Based Decision Making*: Pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta yang akurat.⁶

Menurut David C. Thompson dalam bukunya, beliau mengatakan ada beberapa kendala tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi antara lain sebagai berikut:

- 1) Keterbatasan anggaran dan sumber daya
- 2) Keterbatasan pelatihan dan pengembangan profesional
- 3) Beban kerja tinggi
- 4) Kurangnya akses teknologi dan informasi
- 5) Komunikasi dan kolaborasi tidak efektif
- 6) Hambatan birokrasi.⁷

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan menggambarkan kondisi subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta nyata yang ditemukan di lapangan. Data yang diperoleh kemudian disusun dalam bentuk uraian atau penjelasan verbal hingga menghasilkan suatu kesimpulan. Penelitian dilaksanakan di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tempat tersebut mudah dijangkau dan permasalahan yang menjadi fokus penelitian memang terdapat di sekolah tersebut.

C. Pembahasan

Pembahasan ini menghubungkan hasil penelitian dengan mengacu pada berbagai teori pendukung yang digunakan sebagai landasan oleh peneliti. Proses analisis temuan dilakukan dengan berpijak pada teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya. Penelitian yang berjudul "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar" ini dianalisis berdasarkan uraian pada subbab sebelumnya

⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (London: The Taylor & Francis e-Library, 2005).

⁷ David C. Thompson, *School Business Administration: A Planning Approach* (Boston: Pearson, 2013).

1. Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar

Tenaga administrasi sekolah adalah salah satu unsur tenaga kependidikan yang berfungsi mendukung kelancaran pelayanan administrasi guna mendukung proses pendidikan si sekolah sehingga dapat berjalan dengan baik. Mereka termasuk staf non-guru atau dikenal sebagai bagian Tata Usaha (TU). Di SMA Datuk Batu Hampar, tenaga administrasi mencakup beberapa bidang tertentu, antara lain, administrasi yang menangani pendidikan atau kurikulum, administrasi yang mengurus kepegawaian dan kesiswaan, serta administrasi yang bertanggung jawab pada urusan.

Tenaga administrasi memegang peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Untuk mencapai tujuan pendidikan, diperlukan dukungan tenaga administrasi yang mampu bekerja secara optimal. Tenaga administrasi yang baik akan memberikan dampak positif bagi perkembangan sekolah. Adapun peran tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya antara lain:

- a. Melaksanakan berbagai tugas administrasi
- b. Mengatur sistem penerima dan pengiriman surat
- c. Mengelola data siswa dengan tertib dan akurat.⁸

Tenaga administrasi dapat berkontribusi dalam meningkatkan mutu layanan apabila mereka memahami secara menyeluruh tugas pokok serta fungsinya. Dari sudut pandang fungsi, kegiatan ketatausahaan berperan sebagai pendukung pelaksanaan tugas inti sekolah. Meskipun sifatnya sebagai bagian penunjang, peran ini tetap sangat penting karena berkontribusi besar terhadap tercapainya tujuan lembaga. Tanpa layanan administrasi yang rapi dan terkelola dengan baik, sekolah tidak akan dapat mewujudkan visi dan misi yang telah direncanakan. Di SMA Datuk Batu Hampar, tenaga administrasi pada dasarnya sudah melaksanakan tugasnya dengan cukup baik. Namun masih terdapat beberapa pekerjaan yang belum optimal akibat terbatasnya jumlah staf. Meski demikian, tenaga administrasi yang ada berupaya saling membantu untuk menutupi kekurangan tersebut, meskipun hasilnya belum maksimal. Dalam upaya menilai mutu layanan administrasi, sekolah menerapkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Act*). Proses ini dimulai dari tahap perencanaan, misalnya dalam merencanakan rekrutmen tenaga administrasi yang dipertimbangkan langsung oleh kepala sekolah. Setelah tahap perencanaan dilaksanakan, dilakukan evaluasi untuk melihat apakah pelaksanaan telah berjalan sesuai harapan atau masih terdapat hambatan. Berdasarkan hasil pengecekan tersebut, sekolah kemudian menentukan langkah perbaikan. Siklus PDCA ini juga digunakan dalam layanan administrasi kesiswaan, terutama terkait perencanaan pembelajaran yang dianalisis melalui siklus mutu guna memastikan kelayakannya.

2. Kendala Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah

Dalam usaha meningkatkan mutu layanan administrasi, SMA Datuk Batu Hampar yang berstatus akreditasi B masih mengalami berbagai kendala. Tenaga administrasi pada bagian pendidikan dan pengajaran, misalnya, sering menghadapi masalah seperti keterlambatan penyerahan berkas dari siswa maupun orang tua. Dokumen SKHUN dari sekolah asal siswa juga kerap terlambat diterima, dan beberapa berkas guru belum tersusun lengkap, sehingga

⁸ Zeithami dan Valarei A, *Service Marketing Costumer Focus Across The Firm*.

ruang penyimpanan arsip belum dapat diisi secara optimal maupun ditata dengan rapi. Selain itu, pengguna layanan juga merasa kurang puas dengan fasilitas yang tersedia, seperti papan tulis yang kurang layak, ketiadaan kipas angin, serta infokus yang tidak memadai. Kondisi ini berkaitan dengan keterbatasan anggaran dari yayasan untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana sekolah.

Berdasarkan pemaparan di atas, baik tenaga administrasi maupun pengguna layanan menyampaikan bahwa hambatan yang mereka hadapi tidak selalu sama. Beberapa kendala yang muncul antara lain keterlambatan pengumpulan berkas dari pihak orang tua atau siswa, sistem database kepegawaian yang belum diterapkan secara menyeluruh, serta proses layanan yang masih belum berjalan dengan cepat.

Dari uraian diatas, dapat dilihat dengan jelas bagaimana peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar.

D. Simpulan

Merujuk pada hasil studi yang dilakukan peneliti dengan judul Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar. Dengan ini Menyimpulkan Bahwa:

1. Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar.

SMA Datuk Batu Hampar memiliki tenaga administrasi yang melaksanakan tugasnya dengan cukup baik, namun masih ada sejumlah tugas yang belum dapat dijalankan secara optimal dikarenakan jumlah yang kurang mencukupi, namun beberapa tenaga administrasi yang lain berusaha untuk melengkapi walaupun belum terlihat optimal. Dalam melihat mutu layanan administrasi sekolah ini, pihak sekolah menjalankan siklus PDCA (*Plan, do, check, act*), atau dengan kata lain memuui dari perencanaan seperti perencanaan perekrutan tenaga administrasi yang dinilai oleh kepala sekolah, kemudian setelah melakukan perencanaan, kemudian melakukan perencanaan tersebut atau menjalankannya, setelah di jalankan di lakukan pengecekan apakah sudah berjalan dengan baik atau masih ada kendala. Ketika sudah melakukan pengecekan maka pihak sekolah mengambil tindakan untuk menyelesaikan hasil. SMA Datuk Batu Hampar ini juga melakukan siklus PDCA terhadap kegiatan administrasi keiswaaan, yaitu perencanaan pembeajaran yang di gunakan melalui siklus mutu untuk mengetahui kelayakan perencanaan pembelajaran tersebut.

2. Kendala Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi, sebagai Sekolah Menengah Atas yang termasuk dalam akreditasi B, masih terdapat sejumlah kendala yang dirasakan oleh bagian pendidikan dan pengajaran khususnya tenaga administrasi. Beberapa diantaranya adalah keterlambatan kelengkapan berkas dari siswa maupun orang tua, serta dokumen SKHUN dari SMP yang sering diterima tidak tepat waktu, serta berkas beberapa guru juga belum lengkap, sehingga gudang arsip belum bisa terlengkapi dan belum tertata rapi, Para pengguna jasa juga merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada seperti kurang bagusnya papan tulis, tidak adanya kipas angin, serta infokus yang kurang memadai, semua ini

dikarenakan kurangnya dana dari yayasan untuk menangani sarana dan prasarana yang ada disekolah. Hambatan dalam pelayanan administrasi masih terlihat dari proses yang belum berjalan cukup cepat, contohnya: pendataan nomor urut serta print out data pendidik dan tenaga kependidikan, peralatan sekolah yang sudah tidak layak pakai belum dapat segera digantikan karena keterbatasan anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Desi Prostiwiati. "Pengertian Pendidikan." *Pendidikan dan Konseling* 04 No. 06 (2022): 2.
- Edward Sallis. *Total Quality Management in Education*. London: The Taylor & Francis e-Library, 2005.
- Joko Sulistiyo. *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan*. Lombok Tengah: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022.
- Muhyadi. "Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Daerah Istimewa Yogyakarta." *Tenaga Kependidikan* Vol 43 No. (2013): 40.
- Thompson, David C. *School Business Administration: A Planning Approach*. Boston: Pearson, 2013.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (n.d.).
- Zeithami dan Valarei A. *Service Marketing Integration Customer Focus Across The Firm*. New York: Graw Hill, 2004.