

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN DI MTS NEGERI BANTAENG

Serli Ulpiana^a, Andi Mappincara^b, Syamsurijal Basri^c

^aAdministrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Maassar

Jalan. AP Pettarani Kota Makassar

alamat e-mail: serliulfiana@gmail.com
andi.mappincara@unm.ac.id
rijal@unm.ac.id

Abstrak: Penelitian ini mengkaji tentang implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran dari implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan dan faktor pendukung serta faktor penghambat dari implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu kepala sekolah, kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dan guru. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik trigulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan terdapat ruang lingkup yang mencakup pelayanan diantaranya yaitu pelayanan administrasi kepegawaian, pelayanan administrasi keuangan, pelayanan administrasi kesiswaan serta pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan. Faktor pendukung implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng diantaranya adanya dukungan kepala sekolah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi ketatausahaan, sumber daya manusia serta fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng yaitu perlunya peningkatan kompetensi tenaga administrasi dan akses terkait layanan data.

Kata kunci: Pelayanan, Administrasi, Ketatausahaan

Abstract: This study examines the implementation of administrative administration services at MTs Negeri Bantaeng. The aim of this research is to find out the description of the implementation of administrative administration services and the supporting factors and inhibiting factors in the implementation of administrative administration services at MTs Negeri Bantaeng. This research approach is qualitative with descriptive research type. The data sources in this research are school principals, heads of school/madrasah administrative staff and teachers. Data collection techniques include observation, interviews and documentation. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. Checking the validity of the data uses triangulation techniques. The results of the research show that the implementation of administrative administration services has a scope that includes services including personnel administration services, financial administration services, student administration services as well as correspondence and archiving administration services. Supporting factors for the implementation of administrative administration services at MTs Negeri Bantaeng include the support of the school principal in implementing administrative administration services, human resources and adequate facilities and infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factor in implementing administrative administration services at MTs Negeri Bantaeng is the need to increase the competency of administrative staff and access to related data services.

Keywords: Service, Administration, Administration

1. PENDAHULUAN

Salah satu ujung tombak pelayanan dalam bidang pendidikan ialah tata usaha sebagai unit administrasi yang bersentuhan langsung dengan pelayanan baik internal sekolah maupun unit administrasi (hermawan & rohman, 2021). Mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan, mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Defenisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem karena pendidikan menjadi salah satu kebutuhan manusia dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mencapai tingkat kehidupan maju dan sejahterah. Tujuan pendidikan merupakan salah satu kegiatan mengembangkan potensi dan mencerdaskan serta meningkatkan kualitas setiap manusia dalam kehidupan. Dalam UU No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang sistem pendidikan Nasional di sebutkan bahwa :

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar anak didik aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang dimiliki dirinya, masyarakat bangsa dan negara. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan juga termasuk salah satu cara untuk mencapai cita-cita bangsa indonesia sesuai dengan pembukaan UUD 1945, yang berbunyi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan ini bangsa dapat melahirkan generasi yang cerdas. Pendidikan nasional juga harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi tantangan perubahan kehidupan zaman.

Salah satu hal yang cukup penting dan perlu diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan sekolah, sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sri Minarti dalam buku karangan, salah satu indikator yang terlibat dalam sebuah lembaga atau instansi adalah kemampuan pelayanan (*serviceability*) yang merupakan

karakteristik sebuah lembaga yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 , tentang Standar Administrasi Sekolah/Madrasah, menyebutkan standar administrasi sekolah/madrasah mencakup tenaga kepala administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah.

Pelayanan tenaga administrasi sekolah dalam urusan administrasi meliputi beberapa kegiatan penting dalam pengembangan kualitas sekolah seperti pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis. Pelayanan tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang baik (SARI, 2018).

Berdasarkan hal diatas dapat disimpulkan bahwa di era modernisasi disertai dengan kemajuan teknologi yang cepat berkembang pada saat itu, maka tegak runtuhnya suatu satuan pendidikan, maju mundurnya peradaban manusia, akan bergantung pada baik buruknya administrasi ataupun layanan administrasi yang dimiliki satuan pendidikan itu. Setiap orang pasti menginginkan sebuah pelayanan yang berkualitas atau sering disebut dengan pelayanan prima. Dengan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan citra dan nama baik bagi sebuah lembaga organisasi. Dimana dengan memberikan pelayanan prima ialah juga salah satu upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa percaya terhadap para pelanggan. Maka dari itu pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah lembaga organisasi, pelaksanaan pelayanan yang prima juga berkaitan dengan pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal.

Kualitas mutu pendidikan tidak lepas dari peran layanan administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan adalah subsistem dalam sistem pendidikan sekolah. Tujuan administrasi berusaha untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan sekolah tersebut. Dengan demikian administrasi pendidikan ialah tindakan mengkoordinasi perilaku manusia dalam pendidikan, agar sumber daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin, hingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara produktif.

Untuk membentuk kelancaran proses pembelajaran di sekolah dibutuhkan sebuah bagian yang dapat mendukung dimana salah satu bagian tersebut adalah tata usaha. Tata usaha merupakan bagian dari sekolah yang berguna untuk mendukung kegiatan belajar mengajar agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan dan untuk mencapai tujuan pendidikan yang sudah ditetapkan.

Tata usaha merupakan subsistem dari sebuah organisasi, termasuk organisasi dalam sebuah sekolah. Dimana pekerjaan utamanya adalah untuk mengurus semua kegiatan administrasi, dimulai dari surat menyurat hingga pada pelaporan data disekolah. Tata usaha dianggap berperan penting karena bisa membantu dan mempermudah subsistem lainnya. Para tenaga usaha bertugas dalam berbagai bidang yang terdapat didalamnya dimana meliputi: membangun kegiatan administrasi guru, urusan kesiswaan, dan kepegawaian yang ada dilembaga sekolah tersebut.

Pentingnya implementasi pelayanan administrasi sekolah berperan untuk mengembangkan kualitas sekolah dimana meliputi beberapa pekerjaan seperti untuk pengembangan kualitas layanan sekolah pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis. Para tenaga administrasi memiliki tugas sebagai pemberi pendukung proses kegiatan belajar-mengajar dengan melalui kegiatan memberikan layanan administratif untuk terlaksananya proses pendidikan yang efektif dan efisien disekolah tersebut. Ketatausahaan ini juga bekerja untuk melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi seperti, kantor, sekolah organisasi dan lain-lainnya yang berfungsi sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin (Arisyandi, 2022).

Pelayanan adalah segala kegiatan memberikan keuntungan dalam segala perkumpulan dan menawarkan kepuasan dimana hasilnya tidak terkait pada sebuah produk secara fisik. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang terjadi dalam sebuah interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau konsumennya (Rohman, 2013).

Dengan adanya tenaga tata usaha yang baik maka akan membantu dalam menunjang kesuksesan proses pembelajaran disekolah

tersebut. Karena tata usaha memiliki peranan penting yaitu untuk melayani kegiatan-kegiatan pekerjaan operatif guna mencapai tujuan dari lembaga organisasi, menyediakan keterangan-keterangan untuk pimpinan lembaga organisasi dimana untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan berguna juga untuk membantu kelancaran perkembangan lembaga tersebut.

Sekolah harus mempunyai tenaga atau pegawai administrasi yang handal dan mampu dalam mengerjakan tugasnya dengan baik sebagai administrasi sekolah. Dengan memiliki tenaga administrasi sekolah yang kompeten dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya maka lembaga tersebut akan memiliki mutu pendidikan yang baik dan berkualitas (Sari et al., 2021).

Sekolah yang baik dan bermutu merupakan sekolah yang diunggulkan dan banyak diinginkan. karena pada dasarnya, sekolah yang bermutu ialah dambaan bagi semua orang. Masyarakat menginginkan dapat mengenyam pendidikan di sekolah bermutu. Atas dasar hal tersebut, maka sekolah harus benar-benar dapat bersaing dalam hal mutu dengan sekolah lain. Beberapa sekolah telah banyak melakukan berbagai cara dan strategi mulai dari perbaikan kurikulum, peningkatan sumber daya manusia (guru) dan peningkatan sub-sub manajemen lainnya. Selanjutnya, yang tidak kalah pentingnya ialah layanan administrasi yang ada pada sekolah. Hal tersebut sangat berpengaruh dan berkesinambungan karena dengan sebuah layanan administrasi yang baik akan berdampak juga pada peningkatan kualitas mutu pendidikan.

Dengan demikian, keberadaan staf tata usaha sangat penting yang dimana berfungsi untuk mencapai tujuan pendidikan di sebuah lembaga pendidikan. Sekolah yang memiliki staf tata usaha yang kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan yang disyaratkan akan membantu dalam proses peningkatan mutu pendidikan. Maka dari itu sekolah diwajibkan memiliki staf tata usaha yang memenuhi standar kualifikasi dan standar kompetensi tenaga administrasi sekolah yang sudah ditetapkan sesuai dengan Permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah.

2. KAJIAN TEORI

2.1. Konsep dan Teori Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah kegiatan atau serangkaian aktivitas yang memiliki sifat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjadi karena akibat adanya komunikasi antara pelanggan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang mana bertujuan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Atik, 2012). Menurut Kotler pelayanan merupakan pekerjaan dan manfaat yang ditawarkan oleh sebuah pihak terhadap pihak lain yang pada intinya tidak mengasikan kepemilikan.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah proses membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan dalam kutipan Ratminto, Gronroos mengatakan dalam jurnal manajemen pendidikan bahwa pelayanan ialah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Hamalik, 2008).

Monir menyebutkan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan terhadap konsumen atau pelanggan yang dilayani, dimana bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- 1) Pelayanan bersifat tidak diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- 3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat yang bersamaan (Suarez, 2015).

Menurut (E. Mulyasa, 2013), dalam lembaga pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu terlaksananya penyelenggaraan layanan :

- a) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang diinginkan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan
- b) Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- c) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan
- d) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan
- e) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi.

2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Ada 5 (lima) faktor yang berpengaruh dalam pelayanan yang dikemukakan oleh (Kosasih, 2009) yaitu :

- 1) Faktor kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan dalam jiwa yang bersangkutan”. Proses tumbuh kesadaran berada pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas. Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang baik.

- 2) Faktor aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi

dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Lebih lanjut dikatakan bahwa pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal penting antara lain: kewenangan ialah pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang diambil, seperti pembuat aturan yang akan dilakukan, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan secara lengkap kehendak pikiran. Pemahaman pelaksana, ialah petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih dulu maksud dari aturan. Disiplin dalam pelaksanaan adalah suatu bentuk ketaatan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis.

3) Faktor organisai

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks. Oleh karena itu organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4) Faktor keterampilan dan kemampuan

Bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal. Keterampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat

pekerjaan.

5) Faktor sarana pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus di dukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhirnya bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan.

2.1.3. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Ada tiga (3) bentuk pelayanan umum menurut Moenir (2001) yaitu sebagai berikut :

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh para petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi da bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pihak pemberi layanan ialah: (1) memahami masalah-masalah yang termasuk kedalam bidang tugasnya. (2) mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar dan singkat yang cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan kerjasama mengenai sesuatu. (3) bertingkah laku sopan dan ramah.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan ialah bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua yakni: (1) pelayanan berupa petunjuk, informasi ditujukan kepada orang-orang agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institut atau lembaga. (2) pelayanan yang berupa reaksi tulisan atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Layanan dengan perbuatan

Pelayanan berbentuk perbuatan hanya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dan kesanggupan secara lisan. Disertai dengan kualitas yang memadai (Di & Wonogiri, 2021).

2.1.4. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Adapun ruang lingkup dalam administrasi ketatausahaan menurut Hadari Nawawi 2018 yang pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan administrasi kepegawaian

Melaksanakan administrasi kepegawaian, bertanggung jawab kepada tenaga administrasi sekolah/ madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: 1) mengisi buku induk pegawai; 2) melengkapi file pegawai; 3) menyusun daftar urut kepangkatan; 4) mengurus kenaikan pangkat/gaji berkala; 5) menyelesaikan administrasi mutasi pegawai; 6) menyelesaikan administrasi pensiun; 7) mengerjakan pekerjaan yang lain yang berhubungan erat dengan urusan administrasi kepegawaian (Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008).

b. Pelayanan administrasi keuangan

Melaksanakan seluruh administrasi keuangan sekolah, meliputi keuangan rutin/UYHD/BOPS, Dana BOS, dana komite sekolah dan dana dari sumber lainnya, bertanggung jawab langsung kepada kepala tenaga administrasi sekolah/ madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: 1) mencatat dan membukukan setiap penerimaan dan pengeluaran uang sesuai dengan peraturan yang berlaku; 2) mengarsipkan seluruh bukti pengeluaran (misal: kuitansi dan SPJ) dan menyusunnya secara teratur; 3) menghitung ulang jumlah pemasukan dan pengeluaran secara teliti; 4) melaporkan keadaan keuangan sekolah kepada kepala sekolah dan komite sekolah, dan kepala dinas pendidikan setempat secara periodik; 5) mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan administrasi keuangan sekolah (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008).

c. Pelayanan administrasi kesiswaan

Melaksanakan administrasi kesiswaan, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: 1) pengisian buku induk peserta didik, 2) pengisian buku Klaper, 3) pengisian buku mutasi peserta didik, 4) pembuatan kohort, 5) pembuatan daftar hadir peserta didik perkelas, 6) pembuatan nomor induk peserta didik, 7) penyusunan daftar peserta Ujian Nasional (UN), 8) pencatatan ketidakhadiran siswa, 9)

mengerjakan pekerja-pekerjaan lain yang berhubungan dengan administrasi urusan kesiswaan (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008).

d. Pelayanan administrasi persuratan dan kearsipan (Maryance Maryance, 2022).

Melaksanakan administrasi persuratan, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: 1) mengagendakan surat-surat masuk; 2) mengagendakan surat-surat keluar; 3) mengisi kartu disposisi surat masuk dan menyampaikan kepada kepala sekolah untuk ditindak lanjuti; 4) mengarsipkan surat-surat masuk dan keluar pada file yang berbeda; 5) mengarsipkan segala bentuk administrasi sekolah baik dalam bentuk hard copy maupun dalam bentuk soft copy; 6) mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan administrasi persuratan dan pengarsipan (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008).

2.2 Teori Administrasi Ketatausahaan

2.2.1. Pengertian Administrasi Ketatausahaan

Administrasi ketatausahaan adalah subsistem dari organisasi sekolah. Dimana memiliki kegiatan utama mengurus semua hal dalam bentuk administrasi sekolah, berawal dari surat menyurat sehingga dengan inventarisasi barang. Dipandang dari pengertiannya, pekerjaan tata usaha bukan hanya berhubungan dengan keterangan dan informasi yang berbentuk warkat saja. Namun, administrasi ketatausahaan ialah sebuah aktivitas dari administrasi sekolah atau pendidikan dalam proses pencatatan, pengumpulan, dan pendokumentasian data ataupun dokumentasi yang dipakai kepala pimpinan (kepala sekolah) dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan keputusan serta laporan program pendidikan sekolah (Nur Aedi, 2016).

Tata usaha secara sistematis adalah bagian dari manajemen, ialah ilmu dan seni untuk mengatur proses kegiatan pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Kats dalam Veithzal Rivai, administrasi yang berhasil didasarkan pada tiga kemampuan utama, yaitu teknikal, kemanusiaan dan konsep (Veithzal Rivai dan Sylviana Murni, 2009). Dimensi teknikal,

menekankan penanganan yang efektif pada benda dan sumber daya institusi. Segi kemanusiaan menekankan pada pentingnya hubungan manusia atau bekerja sama dengan orang lain dalam suatu organisasi. Kemampuan konsep penting dalam memberdayakan administrator dalam menangani masalah-masalah dalam organisasi.

Hadari Nawai, mengatakan administrasi ialah sebuah kegiatan atau proses yang terutama berhubungan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang sudah ditentukan. Administrasi ialah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia dimana untuk mencapai tujuan tertentu.

Namun, pada hakikatnya administrasi tata usaha ialah kegiatan melakukan pencatatan untuk segala sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi dan digunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan dalam sebuah lembaga organisasi (Daryanto, 2010).

2.2.2. Tugas dan Fungsi Tata Usaha

Beberapa tugas tata usaha yang tertib dan terarah, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan dan pencatatan peserta didik, data yang diperlukan dari peserta didik dan orang tua yaitu sebagai berikut : nama peserta didik, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, ijazah terakhir atau asal sekolah, nama orangtua/wali, pekerjaan orangtua/wali, alamat orangtua/wali, agama orangtua/wali, keterangan jumlah saudara/keluarga, hobi, kesehatan dan lain-lain. Disamping data peserta didik tersebut, lembaga pendidikan yang bersangkutan diperlukan memuat catatan terutama dalam buku induk tentang : Nomor pendaftaran dan nomor induk, tahun ajaran yang diikuti menurut tingkat atau semester, tanggal masuk dan tanggal meninggalkan sekolah.
2. Daftar hadir atau absen, dipergunakan untuk mengetahui hadir dan ketidakhadiran pimpinan sekolah, staf, guru, para murid, dan karyawan tata usaha, baik sepanjang hari atau pada jam-jam tertentu selama kegiatan di lembaga pendidikan berlangsung, maka diperlukannya daftar hadir yang dapat

dibedakan menjadi beberapa bagian, antara lain : daftar hadir pendidik dan pegawai, daftar hadir murid-murid.

3. Dokumentasi kelas, data yang terdapat dalam dokumentasi menjadi laporan akan sangat penting, artinya bagi kontinuitas pembinaan dan pengembangan lembaga pendidikan
4. Pengaturan proses belajar mengajar
5. Agenda arsip dan ekspedis, agenda ialah pencatatan surat keluar dan surat masuk memerlukan beberapa kolom.
 - a) Agenda surat masuk memerlukan kolom untuk mencatat nomor surat (termasuk kode lainnya), tanggal surat dan tanggal penerimaan, nomor urut penerimaan surat, tanggal penerimaan dituliskan juga pada surat yang diterima serta catatan kemana surat tersebut itu didistribusikan/diteruskan. Sedangkan dalam agenda surat keluar disediakan kolom untuk mencatat nomor surat, tanggal surat, alamat yang dikirim, perihal surat atau isi surat secara singkat.
 - b) Arsip adalah penyimpanan surat, pengumuman dan catatan lain yang telah selesai dipergunakan, dengan demikian surat masuk dan surat keluar disimpan sebagai dokumen baik yang bersifat sementara maupun yang tetap.
 - c) Buku ekspedisi merupakan buku yang dipergunakan untuk mencatat pengiriman surat keluar sebagai tanda bukti bahwa surat tersebut telah diterima oleh orang yang berhak menerimanya menurut alamat surat.

Berdasarkan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa salah satu tugas dalam ketatausahaan ialah kegiatan kearsipan yang berbentuk melaksanakan korespondensi dan mengelola arsip. Oleh karena itu untuk menciptakan sistem ketatausahaan yang baik maka harus menjalankan pengelolaan kearsipan yang baik pula, karena kegiatan ketatausahaan tidak bisa terlepas dari kegiatan kearsipan.

Fungsi tata usaha ialah menggandakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi didalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan.

Menurut Ary Gunawan, ada tiga fungsi tata usaha/administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut :

1. Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis

2. Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara-cara yang terarah demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, yang disertai pembinaan demi peningkatan pendidikan.
3. Memfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara efektif dan efisien dalam kegiatan proses pembelajaran (Ari Gunawan, 2011).

2.2.3. Implementasi Layanan Administrasi Ketatausahaan

Konsep implementasi kegiatan tata usaha pada intinya adalah tugas pelayanan yang berwujud 6 (enam) pola perbuatan yaitu :

1. Menghimpun yaitu kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bila diperlukan. Dalam penelitian ini, menghimpun yang dimaksud adalah menghimpun seluruh perangkat guru, siswa dan pegawai sekolah guna untuk kelangsungan proses pembelajaran di sekolah. Berdasarkan peraturan menteri pendidikan nasional Nomor 24 tahun 2008, tentang standar tenaga administrasi/tata usaha sekolah dapat diketahui bahwa tugas dari tenaga tata usaha sekolah adalah membantu kepala sekolah dalam melaksanakan kegiatan administrasi sekolah, meliputi :
 - a) Memahami pokok-pokok kepegawaian berdasarkan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - c) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
 - d) Mengelola buku induk, administrasi daftar urut kepangkatan (DUK)
 - e) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - f) Menyiapkan format-format kepegawaian
 - g) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi kepegawaian
 - h) Menyusun laporan kepegawaian dan menyajikan data/statistik kepegawaian
 - i) Mengabsen guru secara otomatis (finger print atau face print)
2. Mencatat yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis

- keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan. Dalam penelitian ini, mencatat yang dimaksud ialah mencatat semua yang dihimpun dari perangkat sekolah yang meliputi data guru, siswa dan kepegawaian
3. Mengelola yaitu bermacam-macam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya, dalam bentuk yang lebih berguna mulai dari data guru, siswa dan kepegawaian.
 4. Menggandakan yaitu memperbanyak data dan alat dengan berbagai cara sesuai dengan jumlah yang diperlukan, mulai data guru, siswa dan kepegawaian sehingga memudahkan dalam penyimpanan nantinya
 5. Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dari satu pihak ke pihak lain, yang artinya menyampaikan data yang belum dimengerti, menyampaikan kembali apabila ada pembaharuan terkait data tersebut
 6. Menyimpan yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara ditempat tertentu dan aman.

2.2.4. Tujuan Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

Kegiatan ketatausahaan sekolah dilaksanakan oleh pegawai tata usaha sekolah yang sudah diberikan tugas pada bidang pekerjaannya masing-masing supaya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan pendidikan yang membutuhkan informasi atau membutuhkan bantuan untuk mempermudah permasalahan yang dihadapinya. Adanya pelaksanaan pelayanan administrasi ketatausahaan di suatu sekolah memiliki tujuan-tujuan tertentu yang dikehendaki oleh penyelenggara pendidikan pada masing-masing sekolah tersebut.

Tetapi prakteknya pemberian pelayanan bukan merupakan hal yang mudah, mengingat banyaknya hal yang harus dihadapi baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga. Pelayanan yang sungguh-sungguh harus diberikan, sehingga dengan itu akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan kata lain kepuasan merupakan tujuan utama dari pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan ialah untuk memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani. Apabila dikaitkan dengan pelayanan

administratif yang diberikan oleh pegawai tata usaha tujuannya ialah dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa terhadap pelayanan yang berkualitas.

2.2.5. Standar Pelayanan Administrasi Ketatausahaan

Adapun standar pelayanan publik (pelayanan administrasi) berdasarkan kepmen PAN No. 63 tahun 2003, yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan
2. Waktu dan penyelesaian, waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan, bila syarat lengkap sampai dengan penyelesaian pelayanan
3. Biaya pelayanan, memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa yang bersangkutan, rincian biayanya harus jelas.
4. Produk pelayanan, hasil layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan
5. Saran dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana kerja
6. Kompetensi petugas pelayanan, kompotensinya ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan (Sadra, 2017).

3. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian mengenai implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng baik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi maka dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa:

1. Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng cukup bagus seluruh aktifitas kegiatan ketatausahaan berjalan dengan baik yaitu dengan mengimplementasikan ruang lingkup pelayanan administrasi ketatausahaan yang meliputi:
 - a. Pelayanan administrasi kepegawaian, ialah berhubungan dengan pengelolaan sistem informasi data guru dan pegawai seperti mendata kenaikan gaji dan kenaikan pangkat serta pembinaan karier guru dan pegawai, buku mutasi, buku induk, kartu pegawai dan uraian tugas, menyiapkan daftar hadir guru dan pegawai serta membuat dan menyiapkan DUK setiap tahun, pelayanan administrasi kepegawaian harus diberikan dan dikelola dengan baik.
 - b. Pelayanan administrasi keuangan, adanya bendahara sebagai pengelola keuangan di sekolah/madrasah merancang semua pengelolaan dana dan selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah/madrasah, serta pihak lain yang memiliki keterkaitan dengan keuangan madrasah, langkah akhir pembuatan laporan pengelolaan dana yang dijadikan sebagai laporan pertanggungjawaban.
 - c. Pelayanan administrasi kesiswaan, diselenggarakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan siswa yang berhubungan dengan administrasi siswa seperti data siswa yang dicatat pada buku induk sekolah, pengisian buku mutasi siswa, penyusunan daftar peserta ujian nasional dan informasi lain yang sekiranya siswa butuhkan nantinya.
 - d. Pelayanan administrasi persuratan dan pengarsipan, berhubungan dengan surat menyurat, pencatatan surat masuk dan surat keluar, pembuatan SK serta pengarsipan, yang dimana kegiatan tersebut dilakukan oleh pegawai tenaga administrasi sekolah/madrasah dengan berpedoman pada kebijakan yang ada.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng memiliki beberapa faktor pendukung diantaranya adanya dukungan kepala sekolah dalam pelaksanaan pelayanan administrasi ketatausahaan, sumber daya manusia serta fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat implementasi pelayanan administrasi ketatausahaan di MTs Negeri Bantaeng yaitu perlunya peningkatan kompetensi tenaga administrasi dan akses terkait layanan data.

4. REFERENSI

Bagian referensi di bagian akhir makalah harus diedit berdasarkan hal berikut:

- Ari Gunawan. (2011). *Administrasi Sekolah : Administrasi pendidikan Mikro*. Rineka Cipta.
- Arisyandi, N. (2022). *Implementasi Pelayanan Administrasi Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bandar Pretalangan Kabupaten Pelalawan*.
- Atik, R. & S. W. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Di, K., & Wonogiri, M. A. N. (2021). *Manajemen mutu layanan ketatausahaan di man wonogiri*.
- E. Mulyasa. (2013). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bumi Aksara.
- Janna, N. M., Aryanti, Dwikurnia, A., & Arsyam, M. (2021). *Administrasi Keuangan dalam Pendidikan*. *Osfpreprints, Ddi*, 1–9.
- Kosasih, A. (2009). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan. *Ilmu Perpustakaan*, 1–10. https://scholar.google.co.id/scholar?q=related:FbVNqqhgn6YJ:scholar.google.com/&hl=id&as_sdt=0,5
- Maryance Maryance. (2022). *Pelayanan Administrasi Tata Usaha Di Mts Al-Ikhlis Palembang*. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(3), 119. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i3.512>
- Nur Aedi. (2016). *Manajemen Pendidik dan Tenaga Pendidik*. Goesyen Publishing.
- Nuril Ahmad. (2014). Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan

- siswa MTS. Al-Fattah sugihan solokuro Lamongan. *Ejournal.Iai-Tabah.Ac.Id*, 1, hlm. 16-26.
- Rohman, D. F. (2013). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 962–971. <https://www.neliti.com/publications/75289/implementasi-kebijakan-pelayanan-administrasi-kependudukan-terpadu>
- Sadrak. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada. *FISIP (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)*, 5, 6515–6526. [https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/Jurnal Mei \(08-22-17-01-50-27\).pdf](https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/08/Jurnal_Mei_(08-22-17-01-50-27).pdf)
- SARI, L. I. A. (2018). *Implementasi Tugas Kepala Bagian Tata Usaha Di Mts Ismaria Al-Quraniyah Raja Basa Bandar Lampung Tahun 2017/2018*. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/3773>
- Sari, S. N., Wahyudi, D., & Tartiyoso, S. (2021). Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah Sma Negeri 1 Padang Tualang Kab. Langkat. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, 9(2), 56–62. <https://doi.org/10.37755/jsap.v9i2.326>
- Suarez, L. Y. T. (2015). *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa*. 1, 24.
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>
- Tiara, H., Ananiah, & Darwis. (2018). Implementasi Manajemen Tata Usaha di Madrasah Aliyah Negeri 1 Samarinda. *Tarbiyah Wa Ta'lim : Jurnal Penelitian Pendidikan & Pembelajaran*, 5(2), 81–94.
- Veithzal Rivai dan Sylviana Murni. (2009). *Education Manajemen*. Rajawali Pers.
- Yuliana, S. A. (2008). *Manajemen Pendidikan*. Aditya Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar
- Administrasi Sekolah/Madrasah