

Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 11 Wajo

Miftahul Jannah¹ Syamsurijal Basri² Irmawati³

E-mail: miftamibull@gmail.com

^{1,2} Jurusan Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

³ Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 11 Wajo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan administrasi Sekolah dalam melaksanakan tugasnya, faktor pendukung dan pengambat serta upaya yang dilakukan oleh tenaga administrasi dan kepala Sekolah dalam mengoptimalkan pelayanan tenaga administrasi. Pendekatan penelitian ialah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 11 Wajo, sumber data dalam penelitian ini ialah kepala Sekolah, kepala tenaga administrasi dan staf tenaga administrasi. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman. Pengecekan dan pengabsahan menggunakan triangulasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kualitas layanan administrasi a) Program Kerja Tenaga Administrasi Sekolah yaitu, tenaga administrasi Sekolah menyusun dan menetapkan program kerja untuk kebutuhan Sekolah. b) Proses pelaksanaan tenaga administrasi sekolah mampu melaksanakan pelaksanaan program kerja yang telah mereka tetapkan sebelumnya. c) Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi tenaga administrasi di SMA Negeri 11 Wajo sudah mampu dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). 2) Faktor pendukung tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya ialah adanya dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan sarana dan prasarana yang mendukung, kerjasama dari semua pihak pegawai Sekolah. 3) Faktor penghambatnya ialah terjadinya mis komunikasi sesama pegawai, jaringan wifi yang tidak lancar, kurangnya sosialisasi dari pihak Dinas Pendidikan, kepada Sekolah, melakukan pengawasan dan evaluasi kepada tenaga administrasi SMA Negeri 11 Wajo

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, tenaga administrasi, administrasi Sekolah*

1. PENDAHULUAN

Dalam hal tersebut sekolah membutuhkan tenaga ahli salah satunya tenaga administrasi dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat dan konsumen pendidikan. Tenaga administrasi sekolah yang berkompeten yang memberikan layanan prima dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari sekolah tersebut. Menurut Anwar prabu yang dikutip oleh Wandi Zulkarnaen & Asep Suwarna, (2016:7) kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai Sumber Daya Manusia (SDM) persatuan periode dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Menurut Moehariono (2012) “kinerja adalah hasil kerja yang didapat atau dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugasnya masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”.

Dari pengertian kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kemampuan kerja atau prestasi kerja yang diperlihatkan oleh seorang pegawai dengan hasil kerja yang optimal yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu yang tepat. secara teoritik pengertian administrasi adalah melayani secara intensif sedangkan secara etimologis “administrasi” dalam bahasa inggris “administration”, berasal dari kata latin yaitu: “ad + ministrate” berarti melayani, membantu,, memenuhi. sedangkan administration berarti bantuan, pelaksanaan, pimpinan dan perintah. Administrasi merujuk pada kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai satu tujuan.

Kinerja yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah yaitu dengan tugas pokok dan

fungsinya sebagai tenaga administrasi sekolah yang sudah diatur pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia NO.24 Tahun 2008 Tentang Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah / Sekolah. Tenaga administrasi sekolah yang berkompeten juga terkait dengan mutu layanan atau pelayanan prima sehingga dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari sekolah tersebut. Dilihat dari standar tenaga administrasi sekolah, untuk jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) yaitu kepala tenaga administrasi berkualifikasi atau berpendidikan S1 dengan program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah minimal 4 tahun atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja minimal 8 tahun. memiliki sertifikat tenaga administrasi sekolah/Sekolah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah. Pelaksana urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi hubungan masyarakat dan sekolah, administrasi kesiswaan, administrasi persuratan, administrasi kurikulum dan administrasi umum dengan berkualifikasi minimal SMA/ sederajat. lambatnya proses administrasi di sekolah seringkali masih dikeluhkan oleh pihak dinas pendidikan dikarenakan kurang tanggapnya pihak sekolah dalam menangani administrasi sekolah yang diperlukan dinas yang disebabkan oleh mutu dan kinerja tenaga administrasi sekolah masih rendah. Proses administrasi sekolah adalah tanggung jawab tenaga administrasi sekolah, keterlambatan dalam proses pengumpulan berkas yang dibutuhkan dinas.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 19 Desember 2022, dengan Kepala Sekolah SMA Negeri 11 Wajo yaitu Bapak Syafrianto, S.Pd.,M.Pd menyebutkan bahwa jumlah pegawai yang ada berjumlah 4 orang , 1 laki-laki dan 3 orang perempuan, memiliki tupoksinya sebagai tenaga administrasi sekolah bidang data kesiswaan (Operator DAPODIK), 3 orang lainnya berstatus

dibidang kepegawaian tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, administrasi persuratan, dan administrasi sarpras. semua personil masih berstatus sebagai pegawai tidak tetap (PTT) dengan kualifikasi pendidikan S1. Masalah yang muncul di SMA Negeri 11 Wajo yaitu belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dikarenakan masih ada pegawai yang belum menguasai komputer dan jaringan internet yang kurang stabil. Belum adanya struktur organisasi pegawai tata usaha sekolah hanya sebatas pembagian tanggung jawab kerja, dan kinerja administrasi tersebut belum maksimal. Sarana yang dimiliki Sekolah yaitu komputer, Laptop dan kipas angin sudah cukup memadai, tapi dalam pemanfaatan komputer masih belum dimanfaatkan secara maksimal serta menumpuknya pekerjaan yang harus dikerjakan oleh administrasi sekolah serta kendala ketidaksesuaian data siswa pada Aplikasi Dapodik dan data yang ada pada Dukcapil sehingga sinkron dapodik terlambat. Informasi lain yang di peroleh dari hasil observasi yaitu, Kurangnya program pelatihan (diklat) dari instansi yang terkait dalam rangka pengembangan kinerja tenaga administrasi sekolah supriadi (2013:38) tenaga administrasi sekolah bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Dalam penelitian ini, Beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan konteks penelitian yang peneliti kaji, antara lain penelitian yang dilakukan oleh (Fildzah, Nurufadliatur, 2019) Dengan judul “ Strategi Kepala Tata Usaha dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Sekolah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perencanaan strategi kepala tata usaha dalam peningkatan kinerja tenaga kependidikan di Sekolah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar.

2. METODE

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian tunggal terpancang, dimana peneliti hanya mengkaji satu masalah saja yaitu tentang strategi kinerja tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 11 Wajo, dengan laporan penelitian berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dan dokumen resmi dari sekolah seperti hasil kerja tenaga administrasi sekolah.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif sehingga kehadiran peneliti dalam lokasi penelitian secara langsung sangat diperlukan dengan upaya mengumpulkan data-data di lapangan, agar mendapatkan data yang akurat. Ukuran keberhasilan kasus yang diteliti adalah kehadiran peneliti ketika data dikumpulkan langsung di lapangan. Pedoman wawancara ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat dilaksanakan secara sistematis dan terarah. Peneliti yang bertindak sebagai instrumen utama dalam dilengkapi dengan Lokasi penelitian di SMA Negeri 11 Wajo merupakan salah satu sekolah di Kabupaten wajo yang terletak di Jl. A. Maddaremmeng, Kecamatan Takkalalla, Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan. Penentuan lokasi penelitian ini dimaksudkan untuk memperjelas objek yang akan menjadi sasaran penelitian, agar tidak terjadi permasalahan yang terlalu luas. SMA Negeri 11 Wajo menjadi sasaran lokasi penelitian karena melihat data yang diperoleh saat observasi awal, sekolah tersebut sudah memiliki semua unsur sumber data yang dibutuhkan kedepannya.

Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa tindakan dan kata-kata, selebihnya dapat berupa data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian, dimana data yang diperoleh

dalam penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Tenaga Administrasi Di Sekolah SMA Negeri 11 Wajo.

Penelitian ini dilakukan untuk menggali informasi tentang kinerja tenaga administrasi sekolah terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan di SMA Negeri 11 Wajo. Untuk keperluan tersebut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan data yang bermacam-macam dan dilakukan terus menerus sampai datanya jenuh. Menurut Sugiyono, (2012:89) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Untuk menyajikan data agar lebih bermakna dan mudah dipahami maka langkah analisis data yang dibakukan dalam penelitian ini adalah *Analisis interactive model* dari Miles & Huberman. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*.

Menurut Sugiyono, (2008) Uji keabsahan penelitian kualitatif, dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi pada objek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data. Teknik triangulasi sumber diperoleh melalui beberapa sumber data yang berbeda, yaitu tentang kinerja tenaga administrasi sekolah data diperoleh dari kepala sekolah, kepala tenaga administrasi sekolah, dan tenaga administrasi sekolah. Triangulasi teknik dilakukan

dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu dari wawancara, pengamatan dan dokumen.

3. HASIL

Tahun pelajaran 2022-2023, SMA Negeri 11 Wajo memiliki jumlah kelas sebanyak 18 rombongan belajar yang terdiri dari kelas 10 sebanyak 6 rombongan belajar, kelas 11 IPA terdiri dari 4 rombongan belajar serta kelas 11 IPS terdiri 2 rombongan belajar, kelas 12 IPA terdiri dari 4 rombongan belajar serta kelas 12 IPS terdiri dari 2 rombongan belajar. Hal ini sebagaimana yang tercantum pada table di bawah ini.

No	Kelas	Jenis Kelamin		Jumlah	Rombongan Belajar
		Laki-Laki	Perempuan		
1	Kelas 10	59	102	161	6
2	Kelas 11 IPA	61	71	132	4
3	Kelas 11 IPS	32	31	63	2
4	Kelas 12 IPA	41	69	110	4
5	Kelas 12 IPS	32	18	50	2
Jumlah		225	291	516	18

Dalam penelitian kualitatif, analisis data merupakan Langkah yang sangat berguna untuk meninjau data yang di peroleh dari banyak informan yang di pilih selama penelitian berlangsung, Selain itu juga bermanfaat mengklarifikasi dan memastikan keakuratan hasil penelitian. Analisis data ini di buat dari awal dan dengan proses pendataan di lapangan.

Deskripsi hasil penelitian tentang kualitas layanan administrasi dalam pelaksanaan administrasi Sekolah di SMA Negeri 11 Wajo merupakan bagian yang akan menjelaskan tentang bagaimana kualitas layanan administrasi Sekolah dalam melaksanakan tugasnya. Kegiatan penelitian ini dimulai pada tanggal 13- 17 JULI 2023. Pengumpulan data penelitian dilaksanakan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam wawancara terdiri atas kepala Sekolah, kepala tenaga administrasi dan staf tenaga administrasi SMA Negeri 11 Wajo.

Berdasarkan analisis wawancara, observasi, dan pengamatan langsung di Sekolah Menengah Atas Negeri 11 (SMA Negeri) Wajo. Dapat dijelaskan beberapa hasil dari temuan-temuan yang didapatkan mengenai Kualitas Layanan Administrasi Di Sekolah SMA Negeri 11 Wajo yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 11 Wajo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak AM selaku kepala Sekolah SMA Negeri 11 Wajo tentang kualitas layanan tenaga administrasi yang menyatakan bahwa:

“Kalau pelayanan tenaga administrasi disini pertama itu ketepatan waktu Bagaimana tenaga administrasi menangani tugas-tugas mereka selalu dengan tepat waktu, termasuk pengarsipan, penjadwalan, dan penyediaan dokumen, secara tepat. Yang kedua tenaga administrasi berinteraksi dengan siswa, orangtua, dan staf sekolah lainnya memberikan pelayanan yang ramah dan membantu. Yang ketiga Ketepatan dan Akurasi Sejauh mana data dan informasi yang dikelola oleh tenaga administrasi akurat lengkap dan baik. Yang keempat efisiensi dan Produktivitas dalam mengelola tugas-tugas secara efisien dan produktif. Eee lalu Kepatuhan terhadap Kebijakan tenaga administrasi mengikuti semua kebijakan dan peraturan yang berlaku di sekolah ini dengan sangat baik. Eee juga respon terhadap Masalah tenaga administrasi menangani masalah atau keluhan yang muncul dalam tugas-tugas mereka. Lalu disini juga di dukung Teknologi Sejauh mana tenaga administrasi memiliki akses dan kemampuan untuk menggunakan teknologi yang mendukung tugas-tugas

mereka termasuk pengarsipan,”
(17/07/2023_AM).

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa kepala sekolah di SMA Negeri 11 Wajo dalam kualitas layanan tenaga administrasi menurut pimpinan Sekolah tenaga administrasi Sekolah dalam menangani tugas-tugas mereka selalu dengan tepat waktu, termasuk pengarsipan, penjadwalan, dan penyediaan dokumen, secara tepat, serta memberikan pelayanan dengan ramah dan membantu, serta efisiensi dan Produktivitas dalam mengelola tugas-tugas secara efisien dan produktif, dan juga patuh terhadap kebijakan tenaga administrasi mengikuti semua kebijakan dan peraturan yang berlaku di sekolah dengan baik.

2. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak MI selaku kepala tenaga administrasi SMA Negeri 11 Wajo tentang kualitas layanan tenaga administrasi yang menyatakan bahwa:

“Pertama-tama saya identifikasi dengan jelas apa yang diperlukan dalam tenaga administrasi. Selanjutnya menentukan tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh staf administrasi, serta dalam mengoptimalkan staf tenaga administrasi saya membuat perencanaan, dan memastikan bahwa mereka dapat bekerja dengan efisien dan efektif dalam menjalankan tugas-tugas administrasi dengan baik, lalu untuk mengelola konflik saya biasanya mengajak pihak yang terlibat untuk berbicara secara terbuka tentang konflik yang sedang terjadi. Lalu mendengarkan dengan seksama apa yang mereka katakan dan berikan kesempatan untuk mengungkapkan perasaan dan pandangan mereka. dan memberikan dukungan dan lingkungan yang aman bagi

mereka agar merasa nyaman berbicara”
Bapak MI (14-07-2023).

Berasarkan hasil wawancara diatas bahwa kepala tenaga administrasi di SMA Negeri 11 Wajo dalam mengoptimalkan staf tenaga administrasi yaitu mengidentifikasi dengan jelas apa saja yang diperlukan dalam tenaga administrasi serta mengoptimalkan staf tenaga administrasi melalui perencanaan, inventasi, lalu memastikan dalam bekerja dengan baik, lalu untuk mengelola konflik dengan cara mengajak semua pihak yang terlibat dengan berbicara secara terbuka dan menjadi pendengar yang baik dan memberikan kesempatan untuk mengungkapkan perasaan dan pandangan mereka serta memberikan dukungan.

3. Pelaksanaan Urusan Administrasi persuratan Dan Kearsipan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang persuratan dan kearsipan tentang program kerja yaitu Bapak MD menyatakan bahwa:

“Kalau saya di persuratan itu dek kalau di program kerja saya itu ndak terlalu berat dek karena ee palingan kalau ada sih intruksi dari kepala sekolah atau guru yang lain untuk mengadakan kegiatan yang butuh surat yaa saya buat, Mengirim surat keluar dan menjawab surat masuk dan kalau misal juga ada surat masuk atau surat yang keluar saya catat baik baik lalu saya bukukan dan saya simpan rapi di lemari arsip surat, eee sama satu lagi dek yaitu memberikan informasi tentang surat kepada pihak yang membutuhkan.” Bapak MD (14-07-2023)

Selanjutnya hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang persuratan dan kearsipan tentang pelaksanaan kualitas layanan yaitu Bapak MD menyatakan bahwan:

“Kalau pelaksanaanya itu seperti proses pengagendan surat-surat masuk dan keluar ini eee memainkan peran penting dalam menjaga integritas dan ketertiban administrasi sebuah sekolah. Dengan melaksanakan proses ini dengan baik, sekolah dapat lebih mudah mengakses informasi yang diperlukan, merespon surat-surat dengan tepat waktu, dan mematuhi aturan dan regulasi yang berlaku. Eee kalau Proses mengisi kartu disposisi ini memastikan bahwa kepala sekolah atau guru yang bertanggung jawab mendapat informasi yang diperlukan dan dapat mengambil tindakan yang sesuai terkait dengan surat-surat masuk. Selain itu juga memungkinkan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen surat-surat masuk di lingkungan sekolah. eee kalau pengarsipan data dokumen dan data sekolah dalam langkah-langkahnya itu mengumpulkan semua surat yang ada lalu mengelompokkan semua surat sesuai jenis-jenisnya dan diberi tanda agar memudahkan untuk mencari surat ketika ada yang membutuhkan.” Bapak MD (14-07-2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan kerja pihak tenaga administrasi khususnya dari bidang persuratan dan kearsipan dilakukan seperti Proses pengagendan surat-surat masuk dan keluar, Pengelompokan Dokumen, penyusunan Periode Penyimpanan, Keamanan Fisik,

4. Pelaksanaan Urusan Tenaga Administrasi Kesiswaan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang kesiswaan (dapodik) tentang program kerja yaitu Ibu SY menyatakan bahwa:

“Kalau saya di kesiswaan itu dek kalau di program kerja saya itu seperti pengisian buku induk peserta didik, identifikasi dan Kelola data pribadi dan akademik peserta didik dalam buku induk persiapan data aplikasi sekolah dan penyiapan data peserta didik kelas 10 dan Pengisian Buku Mutasi Peserta Didik, Pembuatan daftar peserta didik per kelas, Pembuatan nomor induk peserta didik dan instalasi aplikasi dapodik terbaru”Ibu SY (14-07-2023)

Selanjutnya hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang kesiswaan tentang pelaksanaan kualitas layanan yaitu Ibu SY menyatakan bahwan:

“Pengisian Buku Induk Peserta Didik, Identifikasi dan kelola data pribadi dan akademik peserta didik dalam buku induk yang sesuai. Pastikan semua informasi yang terkait dengan siswa diperbarui secara berkala. Pengisian buku lapor, catatan perkembangan akademik, kehadiran, dan prestasi siswa dalam buku lapor. Laporan ini biasanya digunakan untuk memberi tahu orang tua atau wali tentang kemajuan siswa. Pengisian Buku Mutasi Peserta Didik Dokumen buku mutasi penting untuk mencatat perpindahan siswa ke sekolah lain, kelulusan, atau status lainnya. Pastikan mutasi dicatat dengan akurat sesuai dengan regulasi yang berlaku. Pembuatan daftar peserta didik per kelas susun daftar peserta didik berdasarkan kelas atau program studi. Pastikan daftar ini selalu diperbarui setiap semester atau tahun ajaran. Pembuatan nomor induk peserta didik setiap siswa harus diberi nomor induk yang unik untuk memudahkan pelacakan dan identifikasi. Nomor ini bisa berisi informasi tentang tahun masuk, kelas, dan urutan masuk siswa. kalau

pekerjaan-pekerjaan Lain yang Berhubungan dengan administrasi kesiswaan ini eee seperti proses pendaftaran siswa baru, perubahan data pribadi, pengelolaan absensi, pelaporan kehadiran, dan sebagainya. Lalu memastikan bahwa semua proses ini dilakukan sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku. Selain itu, untuk semua proses ini, penting juga untuk memiliki sistem atau perangkat lunak yang dapat membantu dalam mengelola data siswa dengan efisien. Ini akan membantu mengurangi potensi kesalahan dan memastikan bahwa data siswa selalu terkini. Selain itu, saya juga selalu memperhatikan kebijakan privasi dan perlindungan data siswa untuk memastikan keamanan informasi pribadi mereka”.ibu SY (14-07-2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan kerja pihak tenaga administrasi khususnya dari tenaga administrasi bidang sarana dan prasarana seperti Pengisian Buku Induk Peserta Didik Identifikasi dan kelola data pribadi, Pengisian buku lapor, catatan perkembangan akademik, kehadiran, Pembuatan nomor induk peserta didik dan prestasi siswa dalam buku lapor ruangan serta selalu memperhatikan kebijakan privasi dan perlindungan data siswa.

5. Pelaksanaan Urusan Tenaga Administrasi Kepegawaian

Berdasarkan pendapat dari ibu YR selaku tenaga administrasi bidang kepegawaian tentang program kerja menyatakan bahwa:

“di bagian kepegawaian itu dek ada beberapa program kerja yang kami laksanakan yaitu eee menyiapkan data guru dan pegawai serta mendata kondisi guru seperti kenaikan gaji, kenaikan

pangkat dan pembinaan karier eee dan juga membuat buku sertifikat pegawai dalam rangka mengikuti pelatihan atau seminar guru, eee rencana pengembangan pegawai juga serta apayaa kita juga menganalisis apa saja yang dibutuhkan oleh guru”ibu YR (14-07-2023)

Selanjutnya hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang kepegawaian tentang pelaksanaan kualitas layanan yaitu Ibu YR menyatakan bahwan:

“pelaksanaanya itu seperti mengisi buku induk pegawai dan mencatat data pribadi, pengalaman kerja, dan informasi penting lainnya dari setiap pegawai dalam buku induk pegawai. Serta memastikan bahwa data dalam buku induk selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan karier pegawai. Juga melengkapi File Pegawai, fotokopi identitas, ijazah, sertifikat pelatihan, dan dokumen yang lain, juga memastikan dokumen-dokumen ini tersimpan dengan aman dan mudah diakses. Eee serta menyusun daftar urutan kepangkatan menyusun daftar urutan kepangkatan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh sekolah. Proses ini harus adil dan transparan, dengan mempertimbangkan pengalaman, kualifikasi, dan masa kerja pegawai. Juga mengurus kenaikan pangkat atau gaji berkala, Proses kenaikan pangkat atau gaji berkala pegawai yang memenuhi syarat sesuai dengan aturan yang berlaku. memastikan bahwa proses ini disusun dengan baik untuk keadilan dan transparansi. Eee Menyelesaikan Administrasi Mutasi Pegawai Proses mutasi pegawai jika ada perpindahan staf antara unit atau lokasi kerja. Lalu mengurus administrasi yang diperlukan

seperti perubahan alamat, data kontak, dan data lainnya yang relevan. Pekerjaan-pekerjaan Lain yang Berhubungan dengan Administrasi Kepegawaian Ini dapat mencakup proses rekrutmen pegawai baru, pelatihan dan pengembangan pegawai, manajemen absensi, penanganan keluhan pegawai, dan lain-lain. Pastikan bahwa semua proses ini sesuai dengan peraturan dan kebijakan sekolah” Ibu YR (14-07-2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan kerja pihak tenaga administrasi khususnya dari tenaga administrasi bidang kepegawaian dilakukan seperti Mengisi Buku Induk Pegawai Catat data pribadi, Melengkapi File Pegawai, fotokopi identitas, ijazah, sertifikat pelatihan, dan dokumen lain yang relevan sereta proses rekrutmen pegawai baru, pelatihan dan pengembangan pegawai, manajemen absensi, penanganan keluhan pegawai.juga meastikan bahwa semua proses sesuai dengan peraturan dan kebijakan sekolah.

6. Pelaksanaan Urusan Tenaga Administrasi Sarana Dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang sarana dan prasarana tentang program kerja yaitu Bapak AG menyatakan bahwa:

“Kalau program kerja kami di sarana prasarana itu dek ee yang pertama itu mendata semua sarana sekolah setelah itu kita cek masih layak pakai atau tidak, Kalau sudah tidak layak kita laporkan ke kepala sekolah untuk dimasukkan nanti di perencanaan belanja barang tahun depan, tapi jika masih layak kita mengadakan perawatan sarana, dan untukmemudahkan itu semua bisa berjalan dengan baik dan maksimal kami juga

bentuk tim khusus penanggung jawab setiap ruangan itu sedikit gambaran umumnya dek.”Bapak AG (14-07-2023)

Selanjutnya hasil wawancara terhadap pihak tenaga administrasi di bidang sarana dan prasarana tentang pelaksanaan kualitas layanan yaitu Bapak AG menyatakan bahwan:

“Pelaksanaanya itu dek eee membuat data dan inventaris sarana dan prasarana mengidentifikasi dan mencatat semua aset dan fasilitas sekolah, seperti gedung, peralatan, perabotan, kendaraan, dan lain-lain. Eee membuat daftar inventaris yang mencakup informasi penting seperti nama, nomor inventaris, kondisi, nilai, dan tanggal akuisisi. Mengerjakan atau membuat penghapusan barang dilakukan proses penghapusan barang yang sudah tidak digunakan atau rusak secara efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pastikan bahwa penghapusan ini tunduk pada proses audit dan persetujuan yang sesuai, eee juga menerima dan Mencatat Pembelian ATK (Alat Tulis Kantor) Mencatat semua pembelian alat tulis kantor, peralatan, dan perabotan yang diperlukan untuk kegiatan sekolah. Memastikan bahwa catatan pembelian mencakup informasi seperti tanggal, sumber pendanaan, dan jumlah yang dibelanjakan serra memelihara sarana dan prasarana sekolah yang dilakukan seperti pemeliharaan rutin terhadap fasilitas sekolah, perbaikan gedung, sistem listrik dan kebersihan. Menjadwalkan inspeksi berkala untuk mengidentifikasi masalah potensial sebelum menjadi masalah besar. Eee pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan Sarana dan Prasarana Ini dapat mencakup penanganan permintaan perbaikan atau

keluhan terkait dengan fasilitas, pengaturan ruangan untuk acara sekolah, perawatan taman sekolah, dan lain-lain. Serta memastikan semua pekerjaan ini dikoordinasikan dan dilakukan dengan baik. Dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi sarana dan prasarana, penting untuk mempertimbangkan efisiensi pengelolaan aset fisik, keamanan, serta keberlanjutan dan pemeliharaan berkelanjutan. Eee saya juga menggunakan teknologi dan perangkat lunak administrasi yang sesuai untuk membantu dalam pelacakan inventaris, pemeliharaan, dan pelaporan. Selain itu, saya selalu memastikan untuk menjaga dokumentasi yang akurat dan transparan mengenai semua tindakan yang dilakukan dalam urusan sarana dan prasarana sekolah.” AG (14-07-2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelaksanaan kerja pihak tenaga administrasi khususnya dari tenaga administrasi bidang sarana dan prasarana program kerja harian yang dilakukan di bidang sarana dan prasarana ialah melakukan pendataan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Sekolah seperti mengecek apakah sarana dan prasarana masih layak atau tidak untuk digunakan dimana dalam pendataan yang dilakukan dengan membentuk tim khusus dan penanggung jawab setiap ruangan.

7. Faktor Pendukung.

Adapun pernyataan dari Bapak MD selaku tenaga administrasi di bidang persuratan menyatakan bahwa:

“Kalau faktor pendukung pelaksanaan kerja persuratan tentunya adanya teknologi yang serba memudahkan, juga penggunaan perangkat lunak, dan kemampuan komunikasi tertulis yang juga sangat membantu tenaga administrasi

sekolah, serta kebijakan dan prosedur yang jelas terkait dengan persuratan sekolah dapat membantu kami dalam menjalankan tugas dengan lebih baik.”Bapak MD (14/07/2023)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasanna faktor pendukung pelaksanaan kerja urusan persuratan ialah adanya dukungan teknologi dan informasi yang sangat membantu penggunaan perangkat lunak, serta adanya kebijakan yang jelas terkait dengan bidang persuratan

8. Faktor Penghambat.

Adapun pernyataan dari Bapak MD selaku tenaga administrasi di bidang persuratan dan kearsipan menyatakan bahwa:

“kalau kendala persuratan itu biasanya sih adanya pihak guru, siswa atau kepala sekolah yang langsung mendadak mau dibuatkan surat dengan deadline yang singkat menjadi penghambat akan fokusnya kita dalam membuat surat eee selanjutnya biasanya juga kalau kami tidak terburu buru hingga kami lupa cantumkan nomor surat yang sesuai dengan di arsip sehingga mengganggu nantinya untuk pelaporanta”Bapak MD (14/07/2023).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya faktor penghambat bagi tenaga administrasi khususnya di bidang persuratan dan kearsipan ialah adanya penyampaian yang secara mendadak untuk pembuatan surat dengan waktu pembuatan yang sangatlah singkat, selain itu faktor keterburu- buruan juga mempengaruhi proses penggantian nomor surat sehingga berdampak pada proses pembuatan laporan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan beberapa point sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Tenaga Administrasi Sekolah dalam melaksanakan tugasnya.
 - a. Administrasi persuratan, Proses pelaksanaan tenaga administrasi dibidang persuratan sudah dilakukan dengan baik dengan beberapa tahap yakni melakukan pembuatan surat masuk dan keluar menggunakan informasi dan komunikasi (TIK), Pengelompokan Dokumen, penyusunan Periode Penyimpanan, Keamanan Fisik, serta melakukan pengarsipan.
 - b. Administrasi kesiswaan, Proses pelaksanaan tenaga administrasi di bidang kesiswaan sudah dilakukan dengan baik seperti Pengisian Buku Induk Peserta Didik Identifikasi dan kelola data pribadi, Pengisian bukulapor, catatan perkembangan akademik, kehadiran, Pembuatan nomor induk peserta didik dan prestasi siswa dalam buku lapor ruangan serta selalu memperhatikan kebijakan privasi dan perlindungan data siswa.
 - c. Administrasi Kepegawaian, Proses pelaksanaan tenaga administrasi dibidang kepegawaian sudah dilakukan dengan baik dengan beberapa tahap yakni menguraikan tugas guru dan pegawai mengisi buku induk pegawai catat data pribadi, melengkapi file pegawai, fotokopi identitas, ijazah, sertifikat pelatihan, dan dokumen lain yang relevan sereta proses rekrutmen pegawai baru, pelatihan dan pengembangan pegawai, manajemen absensi, penanganan keluhan pegawai. juga memastikan bahwa semua proses sesuai dengan peraturan dan kebijakan

sekolah.

- d. Administrasi Sarana dan prasarana, Proses pelaksanaan tenaga administrasi dibidang sarana dan prasarana sudah dilakukan dengan baik dengan beberapa tahap yakni membuat data dan inventaris sarana dan prasarana, mencatat semua aset dan fasilitas sekolah, mengerjakan dan membuat daftar penghapusan barang serta penghapusan barang yang sudah tidak digunakan atau rusak secara efisien sesuai dengan peraturan, serta pengelolaan aset fisik, keamanan, serta keberlanjutan dan pemeliharaan berkelanjutan.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya ialah didukung oleh adanya a) adanya dukungan teknologi dan informasi yang sangat membantu dan Pelatihan terkait persuratan, penggunaan perangkat lunak, serta adanya kebijakan yang jelas terkait dengan bidang persuratan. b) adanya sarana dan prasarana yang mendukung kinerja seperti komputer dan juga adanya aplikasi yang membantu proses pengelolaan data, kemampuan komunikasi yang baik serta kebijakan yang jelas dari sekolah terkait dengan masalah kesiswaan. c) adanya sarana yang menunjang pada saat mengakses online data pegawai, dan kerja sama antara tenaga tata usaha dalam menjalankan tugasnya serta dukungan dari pimpinan sekolah dan juga adanya program pelatihan dari sekolah. d) adanya pihak guru dan tenaga kependidikan yang bisa diajak Kerjasama, selain itu juga adanya aplikasi yang sangat memudahkan dalam proses pendataan sarana dan prasarana serta penjadwalan untuk pemeliharaan fasilitas sekolah untuk menghindari kerusakan besar. Adapun faktor penghambatnya ialah a) adanya penyampaian yang secara mendadak untuk pembuatan surat

dengan waktu pembuatan yang sangatlah singkat, faktor keterburu- buruan seperti proses penggantian nomor surat sehingga berdampak pada proses pembuatan laporan.

b) kurangnya sosialisasi terhadap penggunaan aplikasi baru oleh dinas pendidikan terhadap pihak sekolah c) guru yang terlambat mengumpulkan berkas kepegawainnya dan jaringan yang kurang lancar d) kurangnya kesadaran dalam pemeliharaan sarana dan prasarana serta pelaksana kurang menindak tegas terhadap pengguna yang tidak tertib.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian. *Jogjakarta, Ar-Ruzz Median*, 203.
- Arikunto Suharsimi. (2012). Dasar-dasar evaluasi pendidikan. *Edisi 2. Jakarta Bumi Aksara*, 199.
- Atep Adya Barata. (2003). *AtepAdyaBarata. Dasar-dasarPelayanan Prima Jakarta, PT Elex Media Komputindo,2003*. PT Elex Media Komputindo.
- Azwardi, A. (2020). *Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Manajemen Kesiswaan Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Tambang [UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU]*. <http://repository.uin-suska.ac.id/26361/>
- Burhan Bungin. (2008). Burhan Bungin, Metode Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer. *Jakarta, Raja Grafindo Persada.*, 155.
- Daryanto, H. . (2011). Administrasi Pendidikan. *Jakarta, Rineka Cipta*, 12.
- Edy Sutrisno. (2011). Manajemen Sumber Daya

- Manusia. Jakarta, *Kecana Prenada Media Group.*, 116.
- Engkoswara & Aan Komariah. (2010). Engkoswara dan Aan Komariah. *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.2010. *Bandung, Alfabeta.*, 218.
- Fandy, T. (2002). *Strategi pemasaran*.
- Fildzah, Nurufadliatur, R. (2019). *Strategi Kepala Tata Usah dalam Peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar* [UIN Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/16928/>
- Fuad, M. (2006). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP DISIPLIN KERJA KARYAWAN PT. POS METRO MANDAU. *ArhipenYapentra*, 2614-123X., 97.
- Gouzali Saydam. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Human Resources Management) :Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya Jawab). Cetakanketiga. Jakarta Djambatan.*, 328.
- Hadari Nawawi. (2006). Hadari, Nawawi 2006. *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta. *Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.*, 167.
- Haryono, A. (2002). *Analisis Masalah Kinerja dan Kebutuhan Pendidikan dan Latihan*. Jakarta, *Pustek Dekdiknas*, 18.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta :Grasindo., 97.
- Herabudin. (2009). *Administrasi & Supervisi Pendidikan*. Bandung, *CV Pustaka Setia.*, 132.
- Hessel Nogi, S. (n.d.). Hessel Nogi S. Tangkilisan, Endarti Budi Setyawati, Responsivitas Publik (Yogyakarta: Wonderful Publishing, 2007). *Yogyakarta, Wonderfu.*
- Ike Janita Dewi. (2006). *Maximum Motivation*. Yogyakarta, *Santusta*, 27.
- Ingrid, T. (2010). *From Zero to The Best*. Gunung Mulia.
- Irham Fahmi. (2011). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung. *Bandung: CV. Alfabeta.*
- Kamil, M. (2010). *Pendidikan Nonformal*. Bandung: Alfabeta. *Bandung, Alfabeta.*, 106.
- Kuncoro. (2002). *Pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan administrasi akademik*. *Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi, vol.19 No.*, 63.
- Lamatenggo, H. B. U. dan N. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: *BumiAksara*.
- Lexy J. Moleong. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, *PT. Remaja Rosdakarya.*, 6.
- Linda. (2017). *Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone*. In *Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*. UIN ALAUDDIN MAKASSAR.
- M. Djunaidi Ghony, F. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. *Ar-Ruzz Media.*, 199.

- Made Pidarta. (2004). *Manajemen Pendidikan Indonesia*. Jakarta, PT. Rineka Cipta., 4.
- Mahmud, H. (2015). *ADMINISTRASI PENDIDIKAN (Menuju Sekolah Efektif)* (M. H. DR. RUSTAN S. (Ed.)). Aksara Timur.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta.
- Muniarti AR & Nasir Isman. (2009). Implementasi Manajemen Strategik dalam Memberdayakan Sekolah. *Muniarti AR & Nasir Isman, Implementasi Manajemen Strategik Dalam Memberdayakan Sekolah*. Bandung: Cipta Pustaka, 2009., 129.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi*.
- PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA*. (n.d.).
- Peraturan Pemerintah RI. (2003). *UU 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Purwanto, N. (n.d.). *Administrasi dan supervisi pendidikan*, Bandung: Remajarosdakarya.
- Ratminto Atik Septi Winarsih. (2008). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta, *Pustaka Belajar*., 183.
- Rohmat. (2010). *Kepemimpinan pendidikan konsep pendidikan*. STAIN Press.
- Safitri, R. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Tata Usaha Di Smp Negeri 2 Wedung Demak [UIN WALISONGO SEMARANG]*.
https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/15521/1/SKRIPSI_1603036013_RUVIYANA_N
- AVIYA_SAFITRI.pdf
- Shoimatul Ula. (2013). *Buku Pintar Teori-Teori Manajemen Pendidikan Efektif*. Cet Pertama, Berlian 2014.
- Siagian, S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- sudarwan danim, Y. danim. (2010). *Administrasi Sekolah dan Manajemen Kelas*. Bandung: *Pustaka Setia*., 55.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung, Alfabeta., 365.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta., 89.
- Sukoco, B. M. (2011). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga, Surabaya.
- Supardi. (2013). *Kinerja Guru*. Depok PT Rajagrafindo Persada, 38.
- Surfarman, M. (2004). *Administrasi dalam lingkungan pendidikan adalah mendayagunakan*. 190.
- Suryosubroto, B. (2004). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta, PT.RinekaCipta., 30.
- Syaiful sagala. (2009). *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung Alfabeta., 46.
- Tjiptono, C. (2012). *Pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat*.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta :Rajawali Pers. Jakarta: PT Raja Grafindo Persadaakarta :Rajawali Pers.

Yayat Hayati Djatmiko. (2005). Perilaku organisasi, *Bandung, ALFABETA*, 71.