

# LAYANAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMA NEGERI 2 BULUKUMBA

**Dwi Sulsilawati<sup>a</sup>, Syamsurijal Basri<sup>b</sup>, Hasan<sup>c</sup>**

<sup>a</sup>Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Maassar

Jalan. AP Pettarani Kota Makassar

alamat e-mail: [dwisulsilawati19@gmail.com](mailto:dwisulsilawati19@gmail.com)  
[rijal@unm.ac.id](mailto:rijal@unm.ac.id)  
[hasan@unm.ac.id](mailto:hasan@unm.ac.id)

**Abstrak:** Penelitian ini mengkaji tentang layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan tenaga administrasi sekolah serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan tenaga administrasi sekolah. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 2 Bulukumba. Sumber data penelitian ini kepala tata usaha, tenaga administrasi sarana dan prasarana, tenaga administrasi persuratan dan kearsipan, tenaga administrasi keuangan dan tenaga administrasi humas. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, kecukupan referensial dan pengecekan keanggotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam layanan tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 2 Bulukumba telah menjalankan Tupoksinya, dengan berpedoman pada standar layanan administrasi dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 24 Tahun 2008. Rincian tugas tenaga administrasi yang telah dilaksanakan diantaranya : Layanan tenaga administrasi bagian sarana dan prasarana yaitu perencanaan sarana dan prasarana, pengadaan sarana dan prasarana, pemakaian dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penginventarisasian sarana dan prasarana sampai penghapusan sarana dan prasarana., Layanan tenaga administrasi bagian persuratan dan kearsipan yaitu pembuatan surat pindah masuk dan surat pindah keluar, mengisi kartu disposisi surat masuk, mengarsipkan sesuai kelompok surat, serta melayani pengesahan ijazah, dan Layanan tenaga administrasi bagian humas yaitu melaksanakan tugas-tugas administrasi humas, menyusun program kegiatan bidang humas, membuat laporan mingguan, bulanan dan semester serta membuat dan mengedarkan surat kerja sama bidang humas. Adapun yang belum dilaksanakan dari salah satu rincian tugas tenaga administrasi yaitu layanan tenaga administrasi keuangan karena pelaksanaannya belum optimal sebab sekolah yang kekurangan dalam penyediaan tenaga PNS yang ahli dalam masalah keuangan sekolah yang mengakibatkan guru harus ikut serta dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi keuangan sekolah. Faktor pendukung dan penghambat layanan tenaga administrasi sekolah adalah faktor pendukung yang meliputi tersedia fasilitas sekolah seperti sarana dan prasarana yang cukup lengkap serta akses internet yang juga disediakan sekolah dalam mendukung proses pemberian layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya dan kurangnya kedisiplinan pegawai.

**Abstract:** This research examines school administration staff services at SMA Negeri 2 Bulukumba. The aim of this research is to find out the services of school administrative staff and to find out the supporting and inhibiting factors for school administrative staff services. This research approach is qualitative and descriptive research type. This research was carried out at SMA Negeri 2 Bulukumba. The data sources for this research are heads of administration, facilities and infrastructure administration staff, correspondence and archives administration staff, financial administration staff and public relations administration staff. Data collection techniques include interviews, observation and documentation. Data analysis techniques use data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data uses triangulation techniques, referential adequacy and membership checking. The results of the research show that the administrative staff services at SMA Negeri 2 Bulukumba have carried out their main duties and functions, guided by the administrative service standards in the Minister of Education Regulation Number 24 of 2008. Details of administrative staff tasks that have been carried out include: Administrative staff services for the facilities and infrastructure section, namely planning facilities and infrastructure, procurement of facilities and infrastructure, use and maintenance of facilities and infrastructure, inventory of facilities and infrastructure to deletion of facilities and infrastructure., Administrative staff services for the correspondence and archives section, namely making transfer-in and transfer-out letters, filling out incoming letter disposition cards, archiving according to letter groups, as well as serving certificate validation, and public relations administrative staff services, namely carrying out public relations administration tasks, preparing activity programs in the public relations sector, making weekly, monthly and semester reports as well as creating and circulating cooperation letters in the public relations sector. What has not been implemented is one of the details of administrative staff duties, namely financial administration staff services because the implementation is not yet optimal because schools lack the provision of civil servant staff who are experts in school financial matters, which results in teachers having to participate in completing school financial administration tasks. Supporting and inhibiting factors for school administrative staff services are supporting factors which include the availability of school facilities such as fairly complete facilities and infrastructure as well as internet access which is also provided by the school to support the service delivery process. Meanwhile, the inhibiting factors are employee competence that is not in accordance with their field and lack of employee discipline.

Keywords: Services, Main Duties and Functions Of Administrative Staff

## 1. PENDAHULUAN

Pendidikan menjadi salah satu kebutuhan manusia dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mencapai tingkat kehidupan yang maju dan sejahtera. Tujuan pendidikan merupakan salah satu kegiatan mengembangkan potensi dan mencerdaskan serta meningkatkan kualitas setiap manusia dalam kehidupan. Di dalam UU No. 20 tahun 2003 pasal 1 ayat 1 tentang Sistem Pendidikan Nasional di jelaskan bahwa :

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang dimiliki dirinya, masyarakat dan negara. Pendidikan juga merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan, menciptakan dan menghasilkan anak bangsa yang bermutu.

Salah satu hal yang cukup penting yang perlu untuk diperhatikan dalam mengelola lembaga pendidikan ialah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan sekolah, hal ini senada dengan apa yang di sampaikan oleh Sri Minarti dalam buku karangan (Hakim & Mukhtar, 2018), yang mengatakan bahwa salah satu indikator yang terlibat dalam sebuah lembaga atau instansi ialah Kemampuan pelayanan (*serviceability*) merupakan karakteristik sebuah lembaga yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

Sekolah merupakan instansi pendidikan yang berintegritas antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, di sekolah adalah Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Peran dari tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi sekolah terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Layanan yang di berikan tenaga administrasi sekolah membutuhkan sumber daya manusia dengan keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi.

Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah menyatakan bahwa Tenaga Administrasi

Sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah. Tenaga administrasi memberikan pelayanan dengan melakukan pekerjaan secara operatif untuk menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan untuk memudahkan tercapainya tujuan yang di inginkan. Selain sebagai pusat informasi tenaga administrasi juga sebagai suatu organisasi yang fungsional, dan berperan sebagai pusat ingatan dan sebagai sumber dokumen.

Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24

Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah itu dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*), yang satu di antara prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (*effectiveness*), dan kualitas pelayanan.

Pelayanan tenaga kependidikan dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga administrasi sekolah yang telah diatur pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (PERMENDIKNAS) Nomor 24 tahun 2008 tentang Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah meliputi: (1) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, (2) Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi: a) Pelaksanaan Urusan Administrasi Kepegawaian, b) Pelaksanaan Urusan Administrasi Keuangan, c) Pelaksanaan Urusan Administrasi Sarana Prasarana, d) Pelaksanaan Urusan Administrasi Hubungan Masyarakat, e) Pelaksanaan Urusan Administrasi Persuratan dan Kearsipan, f) Pelaksanaan Urusan Administrasi Kesiswaan, g) Pelaksanaan Urusan Administrasi kurikulum, h) Pelaksanaan Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB. Dan (3) Petugas Layanan Khusus, meliputi: a) Penjaga Sekolah, b) Tukang Kebun, c) Pengemudi, dan e) Pesuruh.

Seluruh lembaga pendidikan di Indonesia pasti membutuhkan tenaga administrasi untuk membantu kelancaran proses pembelajaran di sekolah. Oleh karena itu peneliti memilih SMA Negeri 2 Bulukumba sebagai tempat penelitian karena sekolah tersebut merupakan salah satu instansi sekolah yang menggunakan tenaga

administrasi sekolah. Pelaksanaan layanan tenaga administrasi yang diselenggarakan di sekolah tersebut dapat ditingkatkan kualitas dan mutu yang ingin dicapai.

Peneliti memilih SMA Negeri 2 Bulukumba sebagai tempat penelitian karena sekolah tersebut merupakan salah satu sekolah terbaik di kota Bulukumba dan sudah terakreditasi A atau termasuk sekolah unggulan. Maka peneliti berfikir untuk mengetahui tata kelola administrasi SMA Negeri 2 Bulukumba, agar bisa menjadi contoh dan teladan bagi sekolah lain untuk meningkatkan pelayanan sekolah. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu untuk mengetahui layanan tenaga administrasi sekolah sebagai tenaga kependidikan. Di SMA Negeri 2 Bulukumba, peneliti menemukan bahwa tenaga administrasi di sekolah tersebut memiliki kepala tenaga administrasi/ tata usaha, dan 6 (enam) staf tenaga administrasi yang memiliki tugas atau pekerjaan dimasing- masing bidangnya.

Tanjung (2019) menyatakan bahwa penekanan kepada pemberian kepuasan kepada stakeholder merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap lembaga pendidikan agar mampu bersaing. Sehingga sebuah lembaga pendidikan harus kompetitif guna menghasilkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Berdasarkan pengamatan awal dan wawancara penulis dengan beberapa peserta didik di SMA Negeri 2 Bulukumba, pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi di SMA Negeri 2 Bulukumba sudah termasuk kategori baik karena pegawai memberikan sikap sepenuh hati dan loyalitas dalam melakukan pelayanan. Namun, adanya keluhan dari peserta didik mengenai pelayanan tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 2 Bulukumba yang cenderung masih lamban dan tidak tepat waktu, Fenomena senada juga dikemukakan dalam penelitian (Rodiyah, 2014) yang mengatakan bahwa ketika pengguna jasa membutuhkan pelayanan dengan cepat dari petugas namun petugas justru kurang tanggap dan birokrasi yang rumit dan tidak semuanya dimengerti oleh semua pengguna jasa.

Fenomena lain yang terlihat di lapangan adalah kedisiplinan tenaga administrasi sekolah masih rendah, dimana masih dijumpai staf Tenaga Administrasi yang terkadang datang terlambat, serta tanggung jawab tenaga administrasi sekolah masih kurang. Hal tersebut terlihat dari tidak adanya data terbaru mengenai data peserta didik, jumlah peserta didik, dan jumlah sarana dan prasarana yang terpajang di

ruangan tata usaha sekolah. Hal tersebut jauh dari gambaran konsep pelayanan yang baik berdasarkan Permendiknas No. 24 Tahun 2008.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Ayu Lestari (2021) dengan judul “Pelaksanaan Tupoksi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Makassar”. Dari hasil penelitian ini sistem pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Makassar yaitu Tupoksi pegawai administrasi bagian kurikulum telah memberikan pelayanan dengan baik. Pegawai administrasi bagian kurikulum melakukan tugas dan fungsinya dalam pembuatan jadwal pembelajaran, pembagian tugas guru, pembuatan RPP dan silabus, penginputan nilai dan mengerjakan semua yang berhubungan dengan kelengkapan administrasi kurikulum. Selanjutnya tupoksi pegawai administrasi bagian kesiswaan juga telah memerikan pelayanan dengan baik. Pegawai administrasi kesiswaan melakukan tugas dan fungsinya dalam kegiatan pengelolaan siswa mulai dari penerimaan siswa baru sampai dengan kelulusan dari sekolah.

Penelitian yang dilakukan oleh Arnita Aulia Rosali (2020) dengan judul “Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 3 Makassar”. Dari hasil penelitiannya yaitu Manajemen Pelayanan Prima di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah cukup baik, pihak sekolah memulai strategi dengan membangun budaya pelayanan prima di sekolah dalam rangka mengutamakan memberikan pelayanan yang baik, pelayanan tersebut diberikan baik kepada guru dan siswa juga orang tua murid maupun tamu yang punya kepentingan dengan sekolah. Pihak sekolah melakukan kegiatan perbaikan terus menerus dengan mengadakan rapat laporan evaluasi tentang pelayanan prima berguna untuk mengambil keputusan serta menciptakan hal baru dalam pelayanan prima kedepannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yolanda Mario Putri (2023) dengan judul “Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo”. Dari hasil pengolahan data menunjukkan pelayanan di bidang kepegawaian skor rata-ratanya ialah 4,23 (84,59%). Untuk pelayanan di bidang kurikulum skor rata-ratanya ialah 4,21 (84,04%). Untuk pelayanan di bidang sarana dan prasarana skor rata-ratanya ialah 4,35 (86,95%). Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri

Kecamatan Nanggalo sudah baik dengan skor rata-rata 4,26 (85,19%).

Hasil penelitian terdahulu membahas mengenai pelaksanaan dan penerapan tupoksi layanan. Walaupun memiliki acuan yang sama dengan penelitian terdahulu akan tetapi peneliti memiliki perbedaan fokus penelitian yaitu sistem pelayanan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat sistem pelayanan tenaga administrasi sekolah. Penelitian terdahulu jelas bahwasanya terdapat perbedaan yaitu: (1) Tentunya tempat penelitiannya yang dimana peneliti akan meneliti di SMA Negeri 2 Bulukumba (2) Pada penelitian terdahulu bagian pertama, kedua dan ketiga memiliki judul yang berbeda akan tetapi fokus penelitiannya hampir sama mengenai pelaksanaan dan penerapan layanan tenaga administrasi sekolah. Peneliti ingin melengkapi penelitian yang pernah dilakukan dalam rangka menggali lebih dalam bagaimana layanan tenaga administrasi di sekolah.

Berdasarkan pengamatan diatas, peneliti merasa perlu untuk mengkaji dan melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang "Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba" yang berfokus pada empat indikator layanan administrasi yaitu layanan administrasi persuratan dan kearsipan, layanan administrasi keuangan, layanan administrasi sarana dan prasarana, dan layanan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat karena pada proses pemberian layanan keempat urusan layanan tersebut yang paling menonjol dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah dalam melakukan layanan. Walaupun pada prinsipnya ada beberapa layanan administrasi di SMA Negeri 2 Bulukumba namun peneliti hanya memfokuskan pada empat layanan tenaga administrasi sekolah.

## 2. KAJIAN TEORI

### 2.1 Konsep dan Teori Layanan

#### 2.1.1 Pengertian Layanan

Istilah "layanan" dapat di pahami sebagai memberikan pertolongan atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk aktivitas melayani. Secara istilah menurut Simanjuntak dikutip dari jurnal karangan (Yaqien, 2017) menyatakan layanan adalah suatu kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.

Pengertian layanan secara umum, menurut (Purwadarminto, 1996) adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2004) definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan organisasi kepada anggota yang telah membeli produknya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Kotler, 1996) bahwa pengertian layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sedangkan menurut (Kasmir, 2005) layanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian layanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli di atas penulis

menyimpulkan layanan merupakan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau organisasi. Kualitas layanan yang baik dapat menimbulkan rasa puas kepada orang yang dilayani, sebaliknya jika kualitas layanan yang buruk maka akan berdampak pada kualitas organisasi tersebut.

Keberhasilan program layanan tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Sehingga dengan layanan tersebut maka kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi dengan optimal. Layanan pada dasarnya ditujukan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dimana hubungan tersebut akan menciptakan keterikatan.

#### 2.1.2 Tujuan layanan

Tujuan layanan dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Tujuan layanan yaitu untuk tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Dan juga tujuan layanan merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang di tawarkan.

Hakikat layanan adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan oleh organisasi. Goetsch dan Davis menyatakan dalam karangan (Priansa, 2017) kualitas pelayanan sebagai sesuatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tujuan pelayanan mesti dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan pada

umumnya adalah memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun sehingga terciptanya rasa loyalitas terhadap lembaga atau organisasi yang memberikan pelayanan.

### 2.1.3 Standar Layanan Tenaga Administrasi

Standar pelayanan merupakan tolak ukur dari sebuah pelayanan yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka seluruh Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU Nomor 25 Tahun 2009.

Standar Pelayanan Minimal Pendidikan yang selanjutnya disingkat SPM Pendidikan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap Peserta Didik secara minimal. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Peserta Didik. Jenis Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh Peserta Didik secara minimal.

Standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdiri dari 6 standar pelayanan, meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, sebagai berikut:

#### Pasal 1

Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah.

a. Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/administrasi yang berlaku secara nasional

b. Standar tenaga administrasi sekolah atau madrasah sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum pada lampiran peraturan menteri.

Pasal 2 Penyelenggaraan sekolah/madrasah dapat menetapkan perangkaan jabatan tenaga administrasi pada sekolah/madrasah yang diselenggarakan.

#### Pasal 3

Penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam peraturan menteri ini, selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan.

Permendiknas ini telah melegitimasi kebijakan untuk menjadikan setiap lulusan dari sekolah maupun perguruan tinggi bisa menjadi tenaga administrasi. Artinya lulusan dengan latar belakang disiplin ilmu apapun dapat menjadi tenaga administrasi. Peraturan ini telah membuka peluang kepada siapa saja untuk dapat menjadi tenaga administrasi. Setelah peraturan tersebut diberlakukan di Indonesia, pemerintah pusat dan daerah memang tidak menghadapi kesulitan dalam pengangkatan tenaga administrasi pada satuan pendidikan. Dinas pendidikan nasional atau yayasan pendidikan swasta tinggal memilih dan mengangkat siapa yang memenuhi persyaratan tersebut, tanpa melihat kualifikasi dan latar belakang kependidikan (ke-administrasi-an).

Jadi layanan yang baik harus memenuhi standar yang sebelumnya telah ditetapkan, hal ini agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada orang yang dilayani. Bukan hanya standar kompetensi pengetahuan yang menunjang akan tetapi pelayanan harus dilakukan dengan etika dan sopan santun yang baik. Jika layanan dilakukan dengan hati yang gembira maka orang yang dilayani akan merasa nyaman.

### 2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan

Ada 5 faktor-faktor yang berpengaruh dalam layanan 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 sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan". Proses tumbuhnya kesadaran berbeda 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 itu 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 lebih 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 yaitu pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan dilakukan, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan secara lengkap kehendak pikiran. Pemahaman pelaksana, yaitu 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 Organisasi

Organisasi layanan 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 layanan 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 layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan ketrampilan 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 sesuatu. Ketrampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan.

#### 5) Faktor Sarana Pelayanan

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

Ada 5 faktor yang berpengaruh terhadap layanan yaitu Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Keterampilan dan Kemampuan, dan Faktor Sarana Pelayanan dimana kelima faktor ini sangat berperan penting dalam terwujudnya sistem pelayanan tenaga administrasi di sekolah.

## 2.2 Teori Tenaga Administrasi Sekolah

### 2.2.1 Tenaga Administrasi Sekolah

Kata administrasi menurut etimologis dari bahasa latin ad+ministrare. Ad berarti intensif sedangkan ministrare berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Jadi tugas utama seorang administrator atau manajer, yaitu memberikan pelayanan prima baik arti sebenarnya maupun arti singkatnya. (Surya, 2012) menyatakan bahwa Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan tenaga kependidikan yang memegang peran penting dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah. Dalam pengembangan peningkatan kualitas sekolah tenaga administrasi memiliki beberapa kegiatan yang dilaksanakan seperti pengelolaan, pengembangan, dan pelaksana teknis.

Tenaga administrasi sekolah tidak dapat dipisahkan dari afektifitas program sekolah. Tenaga administrasi merupakan staf yang tidak mengajar yang biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha yang mempunyai tugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan disekolah melalui layanan administratif seperti yang dijelaskan pada

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 39 ayat 1 bahwa” Tenaga administrasi bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan orang atau manusia yang melakukan suatu kegiatan antara dua orang atau lebih dalam kelompok organisasi sekolah/lembaga formal untuk melakukan pekerjaan yang telah di tetapkan sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

### 2.2.2 Kualifikasi Tenaga Administrasi Sekolah

Berdasarkan Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus.

1) Kepala tenaga administrasi sekolah

a) Berpendidikan minimal lulus D/3 atau sederajat dengan program studi yang relevan dan memiliki pengalaman bekerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal selama 4 tahun.

b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

2) Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

3) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

4) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

5) Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat.

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

6) Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.

7) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

8) Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

9) Pelaksana Urusan Administrasi Umum Untuk SD/MI/SDLB Berpendidikan minimal SMK/MAK/MA/MA atau yang sederajat.

### 2.2.3 Tupoksi Tenaga Administrasi Sekolah

Menurut (Muammar, 2004) Tugas pokok dan fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah

dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi. Sedangkan menurut John & Mary Miner dalam (Moekijat, 1998), menyatakan bahwa “Tugas adalah kegiatan pekerjaan tertentu yang dilakukan untuk suatu tujuan khusus”.

Fungsi menurut Sutarto dalam (Zainal, 2008), yaitu Fungsi adalah rincian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya. Jadi penulis dapat simpulkan bahwa Tugas Pokok dan Fungsi adalah tugas atau kegiatan yang wajib atau harus dilakukan sehubungan dengan pekerjaan yang diperintahkan atau diberikan tanggungjawab demi mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Administrasi Sekolah yaitu sebagai berikut:

#### 1. Kepala TAS

Dalam hal ini kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah bertugas memimpin pelaksanaan urusan tata usaha meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan pendidikan, kepegawaian, dan keuangan. Secara lebih rinci, tugas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, diantaranya:

a) Menyusun program tahunan ketenaga administrasian sekolah yang mengacu pada program tahunan sekolah dan program sekolah jangka menengah maupun jangka panjang;

b) Menyusun rincian tugas tenaga administrasi sekolah sesuai dengan kondisi yang ada;



- c) Melakukan pengontrolan internal ketenaga administrasian sekolah;
- d) Memelihara jalannya pekerjaan administrasi sekolah dengan baik;
- e) Mengarahkan, membimbing, dan mengembangkan staf tenaga administrasi sekolah;
- f) Menyelesaikan permasalahan administrasi sekolah;
- g). Pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan kepala tenaga administrasi sekolah (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

#### 2. Pelaksana Urusan 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:

- a) Mencatat dan membukukan setiap penerimaan dan pengeluaran uang sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- b) Mengarsipkan seluruh bukti pengeluaran (misal: kuitansi dan SPJ) dan menyusunnya secara teratur;
- c) Menghitung ulang jumlah pemasukan dan pengeluaran secara teliti;
- d) Melaporkan keadaan keuangan sekolah kepada kepala sekolah dan komite sekolah, dan kepada dinas pendidikan setempat secara periodik;
- e) Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan administrasi keuangan sekolah (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

#### 3. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Melaksanakan administrasi inventarisasi dan kelengkapan sekolah bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya:

- a) Membuat data dan inventaris sarana yang meliputi: luas tanah, gedung, barang-barang inventaris sekolah serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran secara teratur, pendataan perabot dan perlengkapan sekolah yang rusak;
- b) Mengerjakan/membuat penghapusan barang;
- c) Menerima dan mencatat pembelian ATK;
- d) Memelihara sarana dan prasarana sekolah (Undang-Undang RI nomor 24 tahun 2008 tentang Permendiknas 2008, 2008).

#### 4. Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya:

- a) Melakukan surat menyurat dengan stakeholders sekolah;
- b) Membuat dan mengedarkan surat hubungan kerja sama dengan pihak-pihak terkait;
- c) Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan hubungan masyarakat (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

#### 5. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Melaksanakan administrasi persuratan, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya:

- a) Mengagendakan surat-surat masuk;
- b) Mengagendakan surat-surat keluar;
- c) Mengisi kartu disposisi surat masuk dan menyampaikannya kepada kepala sekolah untuk ditindaklanjuti;
- d) Mengarsipkan surat-surat masuk dan keluar pada file yang berbeda;
- e) Mengarsipkan segala bentuk administrasi sekolah baik dalam bentuk hard copy maupun dalam bentuk soft copy;
- f) Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan administrasi persuratan dan pengarsipan (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

Jadi tugas tenaga administrasi sekolah sebagai pelaksana teknis administrasi sekolah dalam melaksanakan pelaksana urusan administrasi kepegawaian; pelaksana urusan administrasi keuangan; pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana; pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat; pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan; pelaksana urusan administrasi kesiswaan; pelaksana urusan administrasi kurikulum yang memiliki kompetensi, keterampilan dan pengetahuan agar mencapai tujuan yang sudah ditetapkan secara efektif dan efisien.

#### 2.2.4 Ruang Lingkup Tenaga Administrasi Sekolah

Adapun ruang lingkup tenaga administrasi sekolah Menurut Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 adalah sebagai berikut :

- 1) Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Melaksanakan administrasi persuratan, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: Mengagendakan surat-surat masuk; Mengagendakan surat-surat keluar;

Mengisi kartu disposisi surat masuk dan menyampaikannya kepada kepala sekolah untuk ditindaklanjuti; Mengarsipkan surat-surat masuk dan keluar pada file yang berbeda; Mengarsipkan segala bentuk administrasi sekolah baik dalam bentuk hard copy maupun dalam bentuk soft copy; Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan administrasi persuratan dan pengarsipan (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

#### 2) Pelaksana Urusan 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: Mencatat dan membukukan setiap penerimaan dan pengeluaran uang sesuai dengan peraturan yang berlaku; Mengarsipkan seluruh bukti pengeluaran (misal: kuitansi dan SPJ) dan menyusunnya secara teratur; Menghitung ulang jumlah pemasukan dan pengeluaran secara teliti; Melaporkan keadaan keuangan sekolah kepada kepala sekolah dan komite sekolah, dan kepada dinas pendidikan setempat secara periodik; Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan administrasi keuangan sekolah (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

#### 3) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Melaksanakan administrasi inventarisasi dan kelengkapan sekolah bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: Membuat data dan inventaris sarana yang meliputi: luas tanah, gedung, barang-barang inventaris sekolah serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran secara teratur, pendataan perabot dan perlengkapan sekolah yang rusak; Mengerjakan/membuat penghapusan barang; Menerima dan mencatat pembelian ATK; Memelihara sarana dan prasarana sekolah. (Undang-Undang RI nomor 24 tahun 2008 tentang Permendiknas 2008, 2008).

#### 4) Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: Melakukan surat menyurat dengan stakeholders sekolah; Membuat dan mengedarkan surat hubungan kerja sama dengan pihak-pihak terkait; Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan hubungan

masyarakat (Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, 2008: 24).

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan sistem pelayanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba dalam bentuk kalimat yang tertulis dengan informasi yang diperoleh dari para narasumber serta hasil pengamatan langsung ke sekolah dan dokumentasi dari sekolah. Deskripsi dipaparkan secara lebih mendalam mengenai masalah-masalah yang terjadi pada fokus penelitian. Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan metode penyelidikan secara langsung dengan latar yang alamiah dan memusatkan perhatian pada satu peristiwa secara intensif dan rinci (Ulfatin, 2013; Bungin, 2001; Gunawan, 2014). Jenis ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena langsung memusatkan pada satu peristiwa yaitu Layanan Tenaga Administrasi Sekolah. Jadi, melalui studi kasus ini akan bisa mengungkap Layanan Tenaga Administrasi Sekolah secara terfokus dan mendalam.

### 3.2 Sumber Data

Pada penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Sumber data primer pada penelitian ini meliputi wawancara dan observasi, dimana wawancara akan dilakukan kepada Kepala Tata Usaha, Staf Administrasi Persuratan Dan Karsipan, Staf Administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat, Staf Administrasi Keuangan dan Staf Administrasi Sarana Prasarana sebagai informan kunci. Pemilihan subjek penelitian ini didasarkan pada kriteria bahwa mereka mengetahui bagaimana layanan tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba. Sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan di lapangan. Sumber data sekunder pada penelitian ini berupa dokumen, buku, dan jurnal-jurnal terkait dengan layanan tenaga administrasi di sekolah.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Layanan Tenaga Administrasi Sekolah

#### 4.1.1 Administrasi Sarana dan Prasarana

Layanan administrasi sarana dan prasarana adalah serangkaian tindakan dan proses yang dilakukan oleh pihak administrasi sekolah atau institusi pendidikan untuk mengelola dan menjaga fasilitas fisik serta infrastruktur sekolah. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa lingkungan sekolah aman, berfungsi, dan mendukung kegiatan pembelajaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan layanan dari administrasi sarana dan prasarana terlaksana dengan baik sesuai tupoksinya dan dalam penyelesaian tugas dilaksanakan oleh wakasek sarana prasarana dan staf dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya sehingga pelaksanaannya berjalan secara efektif karena ditangani langsung oleh staf tetap administrasi sarana prasarana sekolah dan dikoordinir oleh wakasek sarana prasarana dan tugas yang dilaksanakan oleh administrasi sarana dan prasarana yaitu melaksanakan tugas dan fungsi sarana dan prasarana, membuat data dan inventaris sarana dan prasarana, mengerjakan atau membuat penghapusan barang, melaporkan atau menyampaikan pengadaan barang, serta memelihara sarana dan prasarana sekolah yang dilakukan oleh para staf dapat berjalan dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dikaitkan dengan teori yang relevan sesuai dengan penelitian (Sinta, 2019) layanan administrasi sarana dan prasarana mulai dari perencanaan sarana dan prasarana, pengadaan sarana dan prasarana, pemakaian dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penginventarisasian sarana dan prasarana sampai penghapusan sarana dan prasarana sudah sangat berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, sesuai dengan pendapat (Lamatenggo, 2011) dan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa aspek tenaga administrasi persuratan dan kearsipan yaitu : a) Membuat data dan inventaris sarana yang meliputi: luas tanah, gedung, barang-barang inventaris sekolah serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran secara teratur, pendataan perabot dan perlengkapan sekolah yang rusak; b) Mengerjakan/membuat penghapusan barang; c) Menerima dan mencatat pembelian ATK; d) Memelihara sarana dan prasarana sekolah. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori maka dapat disimpulkan bahwa layanan tenaga administrasi sarana dan prasarana merupakan proses yang mencakup perencanaan sarana dan prasarana, pengadaan sarana dan prasarana, pemakaian dan pemeliharaan sarana dan prasarana,

penginventarisasian sarana dan prasarana sampai penghapusan sarana dan prasarana. Beberapa hal tersebut sudah dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah.

#### **4.1.2 Administrasi Persuratan dan Kearsipan**

Layanan administrasi persuratan dan kearsipan adalah serangkaian tindakan dan proses yang dilakukan oleh pihak administrasi sekolah untuk mengelola dokumen, surat menyurat, dan arsip yang berkaitan dengan operasional sekolah tersebut. Tujuannya adalah untuk menjaga ketertiban, kelengkapan, dan aksesibilitas dokumen serta surat menyurat yang penting.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan layanan dari administrasi persuratan dan kearsipan yaitu membuat surat pindah masuk dan surat pindah keluar untuk surat pindah masuk siswa pindahan yang berasal dari sekolah lain diwajibkan membawa persyaratan yang diminta oleh sekolah hal ini juga berlaku untuk para siswa yang akan mengurus surat pindah keluar ke sekolah lain, siswa juga harus melengkapi data yang dibutuhkan oleh staff administrasi persuratan dan kearsipan setelah data yang dibutuhkan telah sesuai selanjutnya staff membuat surat untuk siswa yang akan pindah ke sekolah lain maupun yang akan pindah masuk ke sekolah tersebut dan untuk membuat surat pindah masuk maupun surat pindah keluar siswa yang pertama dilakukan adalah mengumpulkan data kemudian surat dibuat dengan menggunakan word sesuai dengan data siswa. Selanjutnya, mengisi kartu disposisi surat masuk dilakukan setiap ada surat yang masuk, selanjutnya surat tersebut dimasukkan kedalam arsip yang berupa map besar dan tidak perlu dikelompokkan lagi tetap menjadi surat masuk. Mengarsipkan sesuai dengan kelompok surat yaitu setiap ada surat yang diterima oleh bagian administrasi persuratan dan kearsipan hal pertama yang kita lakukan adalah membuat salinan dari surat tersebut dan setelah salinan surat itu dibuat kemudian disimpan kedalam map khusus untuk menempatkan arsip-arsip dari surat tersebut. Melayani pengesahan ijazah, yaitu dengan membawa fotocopy ijazah sebelumnya setelah itu diberikan kepada kepala sekolah setelah kepala sekolah memproses ijazah tersebut kemudian ijazah itu diberikan kepada bagian staf administrasi yang menangani kemudian staf memberikan stempel basah pada ijazah yang ingin disahkan dan untuk pelaksanaannya mereka menggunakan buku administrasi sebagai penunjang tugasnya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dikaitkan dengan teori yang relevan sesuai dengan

penelitian (Rianti, 2022) layanan administrasi persuratan dan kearsipan meliputi penerapan peraturan kesekretariatan, pelaksanaan program kesekretariatan, pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pembuatan konsep surat, pelaksanaan kearsipan sekolah dan penyusunan laporan administrasi persuratan.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, sesuai dengan pendapat (Lamatenggo, 2011) dan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa aspek tenaga administrasi persuratan dan kearsipan yaitu : a) mendata surat masuk dan surat keluar, b) mengarsipkan sesuai dengan kelompok surat, c) melayani pengesahan ijazah, raport siswa, d) menginpentarisasi foto copy ijazah yang telah disahkan menurut tahunnya. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori maka dapat disimpulkan bahwa layanan tenaga administrasi persuratan dan kearsipan meliputi pembuatan surat pindah masuk dan surat pindah keluar, mengisi kartu disposisi surat masuk, mengarsipkan sesuai kelompok surat, serta melayani pengesahan ijazah. Beberapa hal tersebut sudah dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah.

#### **4.1.3 Administrasi Keuangan**

Layanan administrasi keuangan adalah serangkaian tindakan dan proses yang dilakukan oleh pihak administrasi sekolah atau institusi pendidikan untuk mengelola aspek keuangan sekolah. Tujuannya adalah untuk memastikan pengelolaan dana dan keuangan sekolah berjalan dengan efisien, transparan dan sesuai dengan standar keuangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan layanan dari administrasi keuangan yaitu tenaga administrasi keuangan belum terlaksana dengan baik dilihat dari penjabaran tupoksi yang tidak terlaksana di administrasi keuangan sekolah melainkan tugas administrasi keuangan dilaksanakan oleh salah satu guru mata pelajaran dan yang dikerjakan oleh staf administrasi keuangan hanya membantu tugas-tugas dari bendahara BOS. Serta dalam pelaksanaan layanannya administrasi keuangan hanya melakukan tugas-tugas yang bersifat internal seperti pengurusan gaji pegawai honorer dan karyawan saja.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dikaitkan dengan teori yang relevan menurut

Depdiknas (2000) bahwa manajemen keuangan merupakan tindakan pengurusan/ketatausahaan keuangan yang meliputi pencatatan, perencanaan, pelaksanaan, pertanggungjawaban dan pelaporan keuangan sekolah.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, belum sesuai dengan pendapat (Lamatenggo, 2011) dan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa aspek tenaga administrasi persuratan dan kearsipan yaitu : 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: a) Mencatat dan membukukan setiap penerimaan dan pengeluaran uang sesuai dengan peraturan yang berlaku; b) Mengarsipkan seluruh bukti pengeluaran (misal: kuitansi dan SPJ) dan menyusunnya secara teratur; c) Menghitung ulang jumlah pemasukan dan pengeluaran secara teliti; d) Melaporkan keadaan keuangan sekolah kepada kepala sekolah dan komite sekolah, dan kepada dinas pendidikan setempat secara periodik; e) Mengerjakan pekerjaan pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan administrasi keuangan sekolah. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori, maka dapat disimpulkan bahwa layanan tenaga administrasi keuangan belum terlaksana dengan baik dilihat dari penjabaran tupoksi yang tidak terlaksana karena pelaksanaannya belum optimal karena sekolah yang kekurangan dalam penyediaan tenaga PNS yang ahli dalam masalah keuangan sekolah yang mengakibatkan guru harus ikut serta dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi keuangan sekolah. Serta dalam layanan administrasi keuangan sekolah bendahara BOS dan staf hanya melakukan tugas-tugas yang bersifat internal seperti pengurusan gaji pegawai honorer dan karyawan saja.

#### **4.1.4 Administrasi Hubungan Sekolah dan Masyarakat**

Layanan administrasi humas adalah serangkaian tindakan dan proses yang dilakukan oleh pihak administrasi sekolah atau organisasi untuk mengelola komunikasi dan hubungan antarsekolah atau organisasi dengan berbagai pemangku kepentingan seperti siswa, orangtua, guru, staf, media massa dan masyarakat umum.

Tujuannya adalah untuk membangun citra positif, memfasilitasi komunikasi yang efektif dan menjaga hubungan yang harmonis dengan semua pihak terkait.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan layanan dari administrasi Humas yaitu melaksanakan tugas-tugas administrasi bidang humas meliputi penyusunan perencanaan, membuat program kegiatan dan program pelaksanaan kegiatan bidang hubungan sekolah dan masyarakat humas. Selanjutnya menyusun program kegiatan bidang humas dalam pelaksanaannya hal yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah melakukan diskusi dengan para pegawai atau staff yang berada dalam bidang administrasi Humas untuk menentukan program-program yang akan dilaksanakan setelah menetapkan program-program yang akan dilaksanakan selanjutnya diserahkan kepada bagian staff administrasi kurikulum untuk di selesaikan. Selanjutnya, membuat laporan mingguan, bulanan, semester, kegiatan Bidang Humas yaitu membuat hasil laporan yang telah dilakukan selama satu tahun yang dari hasil laporan tersebut akan menjadi bahan evaluasi bagi para tenaga administrasi Humas kemudian dalam membuat laporannya kita menggunakan word dan excel untuk menyelesaikan laporan tersebut. Membuat dan mengedarkan surat kerja sama bidang humas yaitu dikerjakan oleh para staf dibuat dengan menggunakan komputer dan memakai aplikasi word dan juga menggunakan jaringan sekolah dalam mengirim surat tersebut ke lembaga pemerintah, dunia usaha, dan lembaga sosial lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dikaitkan dengan teori yang relevan sesuai dengan penelitian (Muslim, 2019) layanan administrasi hubungan sekolah dan masyarakat meliputi fasilitas kelancaran komite sekolah, perencanaan program keterlibatan pemangku kepentingan pendidikan, pembinaan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, promosi atau publikasi sekolah, penelusuran tamatan serta pelayanan terhadap tamu atau relasi sekolah.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, sesuai dengan pendapat (Lamatenggo, 2011) dan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yang menyatakan bahwa aspek tenaga administrasi humas yaitu : a) melaksanakan tugas-tugas administrasi bidang Humas, b) menyiapkan segala kebutuhan bahan untuk administrasi Bidang Humas, c) menyusun program kegiatan bidang humas. e) membuat laporan

mingguan, bulanan, semester, kegiatan Bidang Humas. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori, maka dapat disimpulkan bahwa layanan tenaga administrasi hubungan sekolah dan masyarakat meliputi melaksanakan tugas-tugas administrasi humas, menyusun program kegiatan bidang humas, membuat laporan mingguan, bulanan dan semester serta membuat dan mengedarkan surat kerja sama bidang humas. Beberapa hal tersebut sudah dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah.

## **4.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Layanan Tenaga Administrasi Sekolah**

### **4.2.1 Faktor Pendukung**

Faktor pendukung adalah semua faktor yang sifatnya turut mendorong, menyokong, melancarkan, menunjang, membantu, mempercepat pelaksanaan kegiatan. Terdapat faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi layanan tenaga administrasi sekolah seperti pada faktor internal yaitu kompetensi tenaga administrasi, motivisasi kerja tenaga administrasi serta pelatihan yang diberikan kepada tenaga administrasi. Sedangkan untuk faktor eksternal mencakup kebijakan sekolah, hubungan sekolah dengan pihak lain serta kondisi kerja tenaga administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa faktor yang mendukung yakni tersedia fasilitas sekolah seperti sarana dan prasarana yang cukup lengkap seperti ruangan yang cukup luas sehingga arsip-arsip tertata dengan rapi dan komputer yang disediakan untuk setiap staf, begitupun dengan internet yang juga disediakan sekolah dalam mendukung proses pemberian layanan. Selain menggunakan fasilitas pendukung yang sekolah siapkan sebagai alat pelaksanaan administrasi, adapun faktor pendukung lain yang juga penting yaitu pegawai tata usaha yang didalamnya mempunyai kerjasama yang baik dengan sesama pegawai lain

Terkait dengan hasil penelitian diatas, hal tersebut sejalan dengan pendapat (Daryanto, 2006) Administrasi pendidikan merupakan penyelenggaraan pendidikan yang berkaitan dengan seluruh kebutuhan material pendidikan yang sekaligus berkaitan dengan semua aspek yang ada dalam usaha penyelenggaraan pendidikan, yang berhubungan secara langsung

dengan proses pembelajaran, fasilitas atau sarana dan prasarana pendidikan, dan media pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang bersangkutan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas sekolah seperti sarana dan prasarana yang lengkap serta kerjasama yang baik sesama staf akan menunjang proses pemberian layanan sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

#### 4.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala hal-hal sedikit atau banyak yang dapat berpengaruh buruk dalam proses kegiatan organisasi. Terdapat faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi layanan tenaga administrasi sekolah seperti pada faktor internal yaitu kompetensi tenaga administrasi, motivasi kerja tenaga administrasi serta pelatihan yang diberikan kepada tenaga administrasi. Sedangkan untuk faktor eksternal mencakup kebijakan sekolah, hubungan sekolah dengan pihak lain serta kondisi kerja tenaga administrasi.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa faktor penghambat dalam layanan tenaga administrasi sekolah yaitu kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya karena terdapat pegawai administrasi yang merangkap melakukan tugas selain dari tugas administrasi sehingga menyebabkan pelaksanaan administrasi tidak berjalan secara maksimal, selain itu terdapat kendala internal pada layanan tenaga administrasi sekolah yaitu kurangnya kesadaran dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan karena terdapat staf yang keluar pada saat jam kerja sehingga proses pemberian layanan menjadi terhambat.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Astuti, 2022) pelaksanaan kinerja staf masih belum maksimal karenakurang terampil sehingga membutuhkan bantuan guru, staf juga kurang cekatan ketika memberikan layanan serta kurang disiplin dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori yang bersangkutan, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya merupakan salah satu faktor penghambat dalam pemberian layanan tenaga administrasi sekolah, adapun faktor lain yaitu kurangnya kedisiplinan tenaga administrasi dalam pemberian layanan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

### 1. Layanan Tenaga Administrasi Sekolah

#### a. Layanan tenaga administrasi bagian sarana dan prasarana

Staf tenaga administrasi bagian sarana dan prasarana telah memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai administrasi bagian sarana dan prasarana melakukan tugas dan fungsinya yang mencakup perencanaan sarana dan prasarana, pengadaan sarana dan prasarana, pemakaian dan pemeliharaan sarana dan prasarana, penginventarisasian sarana dan prasarana sampai penghapusan sarana dan prasarana.

#### b. Layanan tenaga administrasi bagian persuratan dan kearsipan

Staf tenaga administrasi bagian persuratan dan kearsipan telah memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai administrasi bagian persuratan dan kearsipan melakukan tugas dan fungsinya yang mencakup pembuatan surat pindah masuk dan surat pindah keluar, mengisi kartu disposisi surat masuk, mengarsipkan sesuai kelompok surat, serta melayani pengesahan ijazah.

#### c. Layanan tenaga administrasi bagian keuangan

Staf tenaga administrasi bagian keuangan belum terlaksana dengan baik dilihat dari penjabaran tupoksi yang tidak terlaksana karena pelaksanaannya belum optimal karena sekolah yang kekurangan dalam penyediaan tenaga PNS yang ahli dalam masalah keuangan sekolah yang mengakibatkan guru harus ikut serta dalam menyelesaikan tugas-tugas administrasi keuangan sekolah. Serta dalam layanan administrasi keuangan sekolah bendahara BOS dan staf hanya melakukan tugas-tugas yang bersifat internal seperti pengurusan gaji pegawai honorer dan karyawan saja.

#### d. Layanan tenaga administrasi bagian humas

Staf tenaga administrasi bagian humas telah memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai administrasi bagian humas melakukan tugas dan fungsinya dalam melaksanakan tugas-tugas administrasi humas, menyusun program kegiatan bidang humas, membuat laporan mingguan, bulanan dan semester serta membuat dan mengedarkan surat kerja sama bidang humas.

### 2. Faktor pendukung dan penghambat layanan tenaga administrasi sekolah adalah yang pertama yaitu faktor pendukung yang meliputi fasilitas sekolah seperti sarana dan prasarana yang lengkap

serta kerjasama yang baik sesama staf dapat mendukung proses pemberian layanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan bidangnya dan kurangnya kedisiplinan tenaga administrasi dalam pemberian layanan.

## 6. REFERENSI

- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, A. (2022). Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 9-20.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Daryanto. (2006). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunawan, I. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Gunawan, I. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif (Online)*.
- Hakim, L., & Mukhtar. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Jambi: Timur Laut Aksara.
- Kasmir. (2005). *Layanan Pelanggan Etika*. Jakarta: PT. Raja Rasindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah 2001. (2001) Jakarta : BP Dharma Bhakti
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kosasih, A. (2009). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan . 1-10.
- Kotler, P. (1996). *Marketing management : An Asian Perspective*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lamatenggo, H. B. (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran* . Jakarta: PT. Bumi Aksara Cetakan 2.
- Lestari, S. A. (2021). Pelaksanaan Tupoksi Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Makassar. *Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, Vol. 2, No.1.
- Miles, & Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru (Tjejep Rohendi Rohidi (ed))*. UI Press.
- Moekijat. (1998). *Analisis Jabatan, Cetakan VIII*. Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* . Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Muammar, H. (2004). *Pokok-Pokok Administrasi Modern*. Jakarta: Bina Ilmu.
- Muslim, A. (2019). *Administrasi Ketatausahaan Sekolah*.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 24 Tahun 2008 Tentang Tenaga Administrasi Sekolah/ Madrasah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan 2012. (2012) Jakarta
- Priansa, J. D. (2017). *Manajemen Layanan Prima*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Putri, Y. M. (2023). Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri Kecamatan Nanggalo. *Journal Of Educational Administration and Leadership* , 3 (4), 236-240.
- Rianti, S. (2022). Peran Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Dalam Layanan Administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar. *Jurnal Administrasi Pendidikan*.
- Rodiyah, I. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik (JKMP)*, 177-190.
- Rosali, A. A. (2020). Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri 3 Makassar. *Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 1(1), 49-66.
- Sinta, I. M. (2019). Manajemen Sarana dan Prasarana . *Jurnal Islamic Education Manajemen* , 4(1) 77-92.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Alfabeta.

- Surya, P. (2012). Peran Penting Tenaga Administrasi Sekolah dalam Penguatan Budaya Sekolah Untuk Implementasi Pendidikan Karakter. Makalah Disajikan dalam Seminar Nasional dan Temu Alumni Dies Natalis Ke 48 UNY Tahun 2012.
- Tanjung, R. (2019). Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran ( Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi (MEA)*, 3 (1), 234-242.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfatin, N. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan : Teori dan Aplikasi*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2008 Tentang SISDIKNAS 2008*. (2008) Bandung : Citra Umbara
- Undang-Undang SISDIKNAS No. 20 Tahun 2003 Pasal 39 (1)*. (2003)
- Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Permendiknas 2008*. (2008) Bandung : Citra Umbara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wiyono, B. (2007). *Metodologi Penelitian : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research* . Malang: Universitas Negeri Malang.
- Yaqien, N. (2017). Urgensi Pelayanan Prima dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran di Lembaga. *J-MPI*, Vol.2,No.1.
- Zainal, N. H. (2008). Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi Pegawai Pada Sekretariat Kota Makassar. *SI Skripsi, Universitas Hasanuddin*.