



Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar

Saipul Annur¹, Nyayu Khodijah², Amilda³, Ibrahim⁴, Ika Leilani⁵, Hidayat⁶, Nurviana⁷
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia¹²³⁴⁵⁶⁷

*Corresponding author e-mail: saipulannuruin@radenfatah.ac.id

Article History:

Received: 27 Mei 2021

Revised: 30 Juni 2021

Accepted: 30 Juli 2021

Keywords: Administration,
Administrative Services

Abstract: This article is motivated by how the role of administration in improving the quality of administrative services at MTS Nurul Fajri Tambangan Kelekar Village, the role of administration in improving administrative services there are 3 main points, namely: 1) Serving the implementation of operative work to achieve the goals of an organization 2) Providing information -information for the superiors of the leadership of the Organization so that they can make decisions or take appropriate actions 3) Assisting the smooth development of the organization as a whole. As for administrative services, namely an effort provided by the school to students to be more optimal and all joint efforts to utilize resources, both personal and material, effectively and efficiently in order to optimally support the achievement of goals. This study aims to determine the role of administration in improving the quality of administrative services at MTS Nurul Fajri. This type of research is qualitative research using descriptive methods. In this study, this study used several data collection techniques, including interview techniques, observation techniques and documentation studies. The results of the study show that the role of administration in improving the quality of administrative services at MTS Nurul Fajri that administrative staff plays an active role in improving the quality of administrative services at MTS Nurul Fajri Tambangan Kelekar Village, but because there are still many things that need to be learned so that developments in its administrative services developed gradually.

Abstrak: Artikel ini dilatarbelakangi oleh bagaimana peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTS Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar, peran tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi ada 3 pokok yaitu: 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan operaktif untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi 2)Menyediakan keterangan-keterangan bagi atasan pimpinan Organisasi agar dapat membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat 3) Membantu Kelancaran dalam perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan. Adapun layanan administrasi yaitu suatu usaha yang diberikan oleh pihak Sekolah kepada Siswanya agar lebih optimal dan segala usaha bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber, baik personal maupun material, secara efektif dan efisien agar dapat menunjang tercapainya tujuan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas

pelayanan administrasi di MTS Nurul Fajri. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif. Dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain Teknik Wawancara, Teknik Observasi dan Studi Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTS Nurul Fajri bahwa tenaga tata usaha sangat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTS Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar, namun dikarenakan masih banyak hal-hal yang perlu di pelajari sehingga perkembangan dalam layanan administrasinya berkembang secara bertahap.

Kata Kunci: Tata Usaha, Layanan Administrasi

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi pada saat ini masih banyak terjadi kelemahan pelayanan publik, termasuk dalam dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan bagi masyarakat. Pemenuhan harapan tersebut menjadi tujuan utama dari fungsi pelayanan yang harus selalu ditingkatkan, baik dari segi kualitas maupun segi kuantitas. Lembaga pendidikan adalah lembaga atau tempat berlangsungnya pendidikan untuk mengubah tingkah laku individu ke arah yang lebih baik melalui interaksi sosial dengan lingkungan sekitar, dan lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki. Langkah yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan layanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta meningkatkan sarana prasarana yang akan mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang berperan penting dalam menghasilkan sumber daya manusia, sumber daya manusia dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan disetiap instansi maupun lembaga pendidikan sekalipun. Adapun sumber daya manusia yang terkait pada lembaga untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah yaitu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan meliputi sistem keadministrasian sekolah atau tata usaha.

Pelayanan yang bagus merupakan bagaimana seseorang memberikan suatu kepuasan pada tiap-tiap pelanggan, sehingga dengan adanya kepuasan tersebut dapat memberikan nama baik bagi suatu lembaga dan memuaskan pelayanan menandakan bahwa kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja atau pelayanan yang diharapkan konsumen berkenaan dengan pelayanan administrasi.

Administrasi pendidikan adalah segenap proses penarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, spiritual maupun material yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, di dalam proses administrasi pendidikan segenap usaha yang terlibat di dalam proses pencapaian tujuan pendidikan itu diintegrasikan, diorganisasikan dan dikoordinasi secara efektif, dan semua materi yang diperlukan dan yang telah ada dimanfaatkan secara efisien.

Perkembangan teknologi informasi sangat mendukung aktivitas tata usaha sekolah. Kegiatan tata usaha sekolah bersangkutan dengan aktivitas informasi, baik dari segi data yang masuk kemudian dilanjutkan pada pemrosesan data informasi Informasi.

Tata Usaha sekolah merupakan informasi yang selalu bisa digunakan oleh warga sekolah ataupun berupa informasi yang sifatnya untuk umum (Winarno, 2017). Dengan berbagai jenis tingkat pentingnya suatu informasi yang harus disampaikan antara sumber-sumber adanya pengaturan sistem di dalam pengelolaan informasi tersebut, yang biasa disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen Tata Usaha. Sistem tersebut berjalan dan berkembang di dalam tata usaha sekolah dan merupakan sumber daya konseptual yang sangat penting untuk memberi dukungan berlangsungnya aktivitas sekolah.

METODE

Penulis melaksanakan pengabdian di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar. Yang terlibat dalam penelitian ini adalah pihak sekolah MTs Nurul Fajri. Di bagian tata usaha dalam program ini peranan tenaga kependidikan tata usaha dalam kualitas pelayanan administrasi di MTs Nurul Fajri. Jadi dengan suasana pembelajaran dan aktifitas sekolah yang melihat dan meneliti peran tenaga kependidikan tata usaha dari waktu ke waktu didokumentasikan ke dalam catatan foto. Penelitian ini dilakukan di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar.

Dalam kegiatan ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain Teknik Wawancara, Teknik Observasi dan Studi Dokumentasi. Keberhasilan program diindikasikan dengan perubahan yang ada di bagian tenaga kependidikan maupun tata usaha. Peran dapat diartikan sebagai pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam dan antar hubungan sosial tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran tenaga kependidikan adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam

kegiatan administrasi sekolah. Tata usaha sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan *facilitating function* terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif.

Tenaga Administrasi Sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan sekolah. Adapun fungsi dari tata usaha memiliki enam fungsi kegiatan, antara lain:

- a. Menghimpun, merupakan kegiatan untuk mencari data, menyediakan informasi yang belum ada sampai siap untuk digunakan bila diperlukan.
- b. Mencatat, merupakan suatu kegiatan menghimpun informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan maupun dikirim. misalnya alat perekam suara.
- c. Mengolah, merupakan suatu kegiatan untuk mengelola data sampai menjadi suatu informasi yang berguna.
- d. Menggandakan, merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperbanyak dokumen atau data.
- e. Mengirim, merupakan suatu kegiatan menyampaikan data atau informasi kepada orang lain.
- f. Menyimpan, merupakan suatu kegiatan menyimpan alat atau dokumen tertentu ditempat dianggap aman.

Tata usaha sekolah merupakan kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut.

Adapun pengertian administrasi pendidikan menurut beberapa pakar, Yaitu:

1. Robert. E. Wilson (1966) mengemukakan administrasi pendidikan adalah koordinasi kekuatan penting untuk pengajaran yang lebih baik bagi seluruh anak-anak dalam organisasi sekolah untuk mencapai tujuan dan menjamin pencapaian tujuan.
2. Oteng Sutisna (1983) mengemukakan administrasi pendidikan adalah suatu peristiwa mengkoordinasikan kegiatan yang saling bergantung dari orang-orang dan kelompok dalam mencapai tujuan pendidikan bersama anak-anak.
3. Daryanto (2006) menegaskan bahwa administrasi pendidikan adalah suatu ilmu tentang penyelenggaraan pendidikan disekolah agar tercapai tujuan pendidikan disekolah tersebut.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas mempersiapkan, mengelola dan memperlancar kegiatan sekolah baik secara teknis maupun manajerial. Tenaga administrasi sekolah sering diistilahkan sebagai *school supporting staff* atau *school administrative staff*, yang mana tenaga administrasi ini adalah kelompok sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar siswa tetapi memberikan dukungan untuk kelancaran proses pembelajaran dan kegiatan administrasi di sekolah.

Tenaga administrasi sekolah adalah bagian dalam memberikan kelancaran kegiatan belajar anak, mengajar guru dan layanan sekolah pada umumnya. Kegiatan ketata usahaan telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan keseluruhan kegiatan organisasi sekolah adapun ruang lingkup. Administrasi tata usaha sekolah, yaitu:

1. Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ketenagaan.
2. Pelayanan administrasi urusan keuangan.
3. Pelayanan administrasi data dan informasi
4. Pelayanan administrasi urusan surat menyurat dan arsip.

Pelayanan merupakan aktivitas tambahan di luar tugas pokok *job description* yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Di tinjau dari definisinya, layanan atau pelayanan yaitu suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat pelanggan senang.

Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya. Selain itu, juga brata menambahkan bahwa suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi. Yang juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri.

Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar



Dokumentasi Kegiatan Pada MTs Nurul Fajri Tambangan Kelekar

Dari hasil wawancara dengan kepala Tata Usaha di MTS Nurul Fajri bahwa tenaga tata usaha sangat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTS Nurul Fajri Desa Tambangan Kelekar, namun dikarenakan masih banyak hal-hal yang perlu di pelajari sehingga perkembangan dalam layanan administrasinya berkembang secara bertahap.

Adapun guru juga terbantu dalam proses belajar mengajar oleh pihak tenaga kependidikan, seperti pengurusan absensi guru maupun siswa/siswi. Hal ini sesuai dengan teori yang ada yaitu, penatalaksanaan, maka kegiatan tenaga administrasi yang dirasakan oleh salah satu guru tersebut sudah berjalan optimal dan tenaga administrasi mampu melaksanakan tugas dan fungsinya.

KESIMPULAN

Sebagai tenaga kependidikan perlunya strategi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sehingga dapat lebih optimal lagi dalam pelayanannya. Kemudian tenaga kependidikan (tata usaha), sangat lah penting dalam pengoprasian suatu lembaga pendidikan. Dengan penelitian ini kita dapat menyimpulkan bahwa pentingnya tenaga kependidikan (tata

usaha) dalam kualitas layanan administrasi. Karena peran tenaga kependidikan adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah yang telah ditetapkan. Dari hasil wawancara dengan kepala Tata Usaha di MTS Nurul Fajri bahwa tenaga tata usaha sangat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTS Nurul Fajri, namun dikarenakan masih banyak hal-hal yang perlu di pelajari sehingga perkembangan dalam layanan administrasinya berkembang secara bertahap. Adapun guru juga terbantu dalam proses belajar mengajar oleh pihak tenaga kependidikan, seperti pengurusan absensi guru maupun siswa/siswi. Hal ini sesuai dengan teori yang ada yaitu, penatalaksanaan, maka kegiatan tenaga administrasi yang dirasakan oleh salah satu guru tersebut sudah berjalan optimal dan tenaga administrasi mampu melaksanakan tugas dan fungsinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Mahmud, H. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Makasar: Aksara Timur
- Pendidikan, T. P. (2007). *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan Bagian 1 Ilmu Pendidikan Toeretis*. PT. IMTIMA
- Qurutubi, A. (2019). *Administrasi Pendidikan*. Surabaya: Jakad Media Publishing
- Veithzal Rivai, D.M. (2013). *Kependidikan dan Perikalu Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press
- Prof. Dr. Suharsimi Arikuntocepi Safruddin Abdul Jabar. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press
- Irwanti, Tambe. M Nippi, Jamaluddin (2017). Efektivitas Pengelolaan Kearsipan di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional IV Makassar. *Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Elvira, Chyntia Dewi. Irwandi, Dedi (2019). Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*.
- Muzakiyah, Syukri, S. H. A., & Setyaningsih, I. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 10(2), 95–100.
- Parrangan, M. S. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6515–6526.
- Parrangan, M. S. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6515–6526.

- Parrangan, M. S. (2017). Kualitas Pelayanan Administrasi pada Bagian Tata Usaha di Kantor Sekretariat Daerah Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 6515–6526.
- Fajri, H., & Syahyuman. (2015). Sistem Pengelolaan Arsip Dinamis Di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 213226.
- Rahayu, S. H. P. (2014). Pengelolaan Arsip Dinamis dalam Meningkatkan Sistem Informasi Manajemen di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(3), 587593.