

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA PADA
SMK TARUNA BANGSA TAHUN AJARAN 2024-2025**

Predianto Kusuma^{1*}, Hamidah Darma², Maulana Akbar Sanjani³

^{1*, 2, 3}Administrasi Pendidikan STKIP Budidaya Binjai

^{1*}Prediantokusuma16@gmail.com, ²darmahamidah@gmail.com,

³maulanasanjani@gmail.com

*Corresponding author**

ABSTRACT

This study seeks to analyze the quality of administrative services provided by the School Administration Office (Tata Usaha) at SMK Taruna Bangsa Sawit Seberang. Effective administrative services play a crucial role in ensuring the smooth operation of teaching and learning activities within the school. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observations, interviews, and documentation. Findings reveal that the administrative services at the institution are generally satisfactory. The administrative personnel demonstrate friendliness, responsiveness, and professionalism in carrying out their duties. Nonetheless, several challenges remain, including an insufficient number of staff members, limited office equipment, and a filing system that has not yet been fully optimized. At SMK Taruna Bangsa, some records are still managed manually, which makes document retrieval more time-consuming. Therefore, it is recommended that staff training, additional work facilities, and the adoption of a digital administrative system be implemented to enhance service speed and efficiency.

Keywords: Administrative services, school office management, service quality, SMK Taruna Bangsa.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh bagian Tata Usaha di SMK Taruna Bangsa Sawit Seberang. Layanan administrasi yang optimal memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar di lingkungan sekolah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan administrasi di sekolah tersebut sudah berjalan dengan baik. Petugas tata usaha menunjukkan sikap ramah, tanggap, dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Meski demikian, masih ditemukan beberapa hambatan seperti jumlah staf yang terbatas, fasilitas kerja yang kurang memadai, serta sistem pengarsipan yang belum terkelola secara optimal. Beberapa dokumen di SMK Taruna Bangsa masih disimpan secara manual, sehingga proses pencarian data membutuhkan waktu lebih lama. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan pelatihan bagi staf, menambah sarana pendukung kerja, dan menerapkan sistem administrasi digital agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Layanan administrasi, tata usaha sekolah, kualitas pelayanan, SMK Taruna Bangsa.

A. Pendahuluan

Administrasi dapat dipahami sebagai keseluruhan proses pelaksanaan keputusan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan bersama (Siagian, 2014). Menurut Fahmi (2015:1), administrasi merupakan suatu sistem hubungan yang tersusun secara teratur, membentuk jaringan kerja yang saling mendukung untuk menciptakan mekanisme kerja yang terkoordinasi dan berorientasi pada pencapaian tujuan.

Sementara itu, Sutha (2017) menjelaskan bahwa administrasi berhubungan dengan kegiatan penyusunan dan pencatatan data maupun informasi secara sistematis dengan tujuan menyediakan keterangan bagi pihak yang memerlukan serta mempermudah proses penelusuran kembali data yang saling berkaitan. Dalam konteks ini, administrasi sering disebut juga dengan istilah tata usaha. Selanjutnya, Permata (2019) menegaskan bahwa administrasi mencakup proses pengorganisasian dan pengarahan berbagai fungsi

penyelenggaraan perkantoran, termasuk perencanaan dan pengendalian pekerjaan yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Secara umum, administrasi merupakan aktivitas yang membantu pengaturan dan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi agar berjalan tertib, efektif, dan efisien. Melalui administrasi yang baik, setiap kegiatan dapat dikelola secara teratur dan mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat. Tanpa adanya sistem administrasi yang tertata, jalannya organisasi dapat menjadi tidak terarah serta berpotensi menghambat pencapaian tujuan.

Dalam setiap lembaga, baik pemerintah maupun swasta, kegiatan pencatatan informasi penting menjadi bagian fundamental untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan pekerjaan. Aktivitas tersebut dikenal sebagai tata usaha atau administrasi perkantoran. Menurut Ningsih (2022), tata usaha merupakan kegiatan yang mencakup pemantauan seluruh aktivitas organisasi yang kemudian dijadikan sebagai sumber informasi.

Kegiatan ini meliputi proses pembuatan, pengelolaan, penataan, hingga penyimpanan data untuk kebutuhan masa mendatang. Aulia dan Umar (2022) menambahkan bahwa tugas-tugas tata usaha mencakup penerimaan, pencatatan, pengelompokan, pengolahan, penyimpanan, penggandaan, hingga pengiriman informasi. Oleh karena itu, tata usaha memiliki peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional dan perkembangan organisasi, karena berfungsi sebagai pusat informasi serta penyimpanan dokumen.

Pelayanan administrasi tata usaha memiliki kontribusi besar dalam mendukung efektivitas kegiatan belajar mengajar di sekolah. Seluruh kegiatan administratif seperti pengelolaan data siswa, surat-menurat, serta layanan untuk guru dan kepala sekolah, sangat bergantung pada kinerja pegawai tata usaha. Menurut Darma (2020), kinerja merupakan ukuran keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tanggung jawab dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja pegawai tata usaha menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi mutu layanan

pendidikan di sekolah. Namun, Amiruddin (2017) mengungkapkan bahwa perhatian terhadap peningkatan mutu dan profesionalisme pegawai tata usaha masih tergolong rendah. Akibatnya, sering kali ditemukan permasalahan dalam pelayanan administrasi seperti keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan dalam pengelolaan data, serta kurangnya respons terhadap kebutuhan siswa dan guru. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna layanan serta menghambat kegiatan operasional sekolah.

Arina dkk. (2022) menyatakan bahwa layanan administrasi merupakan sekumpulan elemen yang terintegrasi untuk mendukung pelaksanaan pembinaan, pengembangan, dan pengelolaan administrasi pendidikan secara efektif. Senada dengan hal tersebut, Mahyati (2023) menjelaskan bahwa pelayanan administrasi sekolah mencakup seluruh kegiatan manajemen administratif dalam konteks pendidikan, seperti proses pendaftaran siswa, pengaturan jadwal, pengelolaan data, komunikasi dengan siswa, orang tua, maupun

tenaga pendidik, serta pengelolaan sumber daya sekolah.

Lebih lanjut, The Liang Gie (2012:79) mendefinisikan kompetensi administrasi sekolah sebagai kemampuan seseorang dalam melaksanakan berbagai tugas administratif, termasuk kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan data atau dokumen. Dengan demikian, kompetensi tenaga administrasi menjadi salah satu aspek yang menentukan efektivitas pelayanan dan efisiensi operasional di lingkungan sekolah

Kemampuan untuk menjalankan tugas-tugas administrasi secara optimal tidak hanya diperoleh melalui pendidikan formal, tetapi juga melalui pengalaman dan pembelajaran berkelanjutan agar dapat memenuhi tuntutan pekerjaan teknis maupun administratif di sekolah (Aas Syaefudin, 2003:100). Sebagai salah satu lembaga pendidikan kejuruan yang terus berkembang, SMK Taruna Bangsa perlu memastikan bahwa sistem pelayanan administrasi yang diterapkan benar-benar mampu mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar serta menciptakan kenyamanan bagi seluruh warga

sekolah. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan analisis terhadap kualitas pelayanan administrasi tata usaha guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang ada telah berjalan dengan baik dan aspek mana saja yang perlu mendapatkan perbaikan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di SMK Taruna Bangsa, ditemukan bahwa kualitas pelayanan tata usaha masih belum optimal. Beberapa indikator pelayanan prima seperti senyum, salam, dan sapa belum diterapkan secara konsisten, padahal hal tersebut merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada pengguna. Pelayanan yang baik seharusnya ditunjang oleh kemampuan teknis, sikap ramah, penampilan yang rapi, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, kecepatan dalam bertindak, serta rasa tanggung jawab dari setiap pegawai.

Kendala lain yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah tenaga administrasi, sehingga beban kerja menjadi tidak seimbang dan berdampak pada efektivitas serta efisiensi pelayanan. Selain itu, beberapa siswa juga menyampaikan

bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Hal ini terlihat dari sikap komunikasi pegawai yang terkadang kurang ramah, keterlambatan dalam memberikan informasi, serta pelayanan yang belum responsif, terutama dalam hal pembayaran dan pengurusan administrasi sekolah.

Situasi tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan administrasi di SMK Taruna Bangsa agar lebih profesional, cepat, dan memuaskan. Berdasarkan latar belakang ini, penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul:

“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Tata Usaha pada SMK Taruna Bangsa Tahun Ajaran 2024–2025.”

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang mengharuskan peneliti terjun langsung ke lokasi untuk memperoleh data secara empiris (Sugiyono, 2017:119). Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif,

yang bertujuan memberikan gambaran mendalam mengenai kondisi nyata pelayanan administrasi tata usaha di SMK Taruna Bangsa.

Penelitian dilaksanakan di SMK Taruna Bangsa, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara, dengan pertimbangan bahwa penelitian serupa belum pernah dilakukan sebelumnya di sekolah tersebut. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup Data Primer berupa wawancara langsung dengan responden di sekolah, seperti pegawai tata usaha, guru, dan siswa, untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi dijalankan/ serta Data sekunder, yang diperoleh dari dokumen dan arsip yang dimiliki oleh bagian Tata Usaha terkait pelayanan administrasi di SMK Taruna Bangsa.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah: Pedoman Observasi, Pedoman Wawancara, Pedoman Dokumentasi. Dallalm memperoleh daltal yalng dibutuhkaln, digunalkaln teknik pengumpulan daltal yalitu walwalncalral, observasi, daln dokumentalsi. Penelitian ini menggunakan analisis data model siklus tiga tahapan utama, yaitu:

Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tenaga administrasi sekolah perlu mampu menjalankan berbagai kegiatan administrasi pendidikan serta memiliki kompetensi yang sesuai. Dalam bahasa Inggris, tata usaha disebut sebagai clerical works atau office clerk. Pegawai tata usaha memiliki berbagai tugas yang berbeda dan terbagi ke dalam beberapa bagian, di mana setiap bagian memerlukan pengetahuan dasar tentang prosedur dan sistem manajemen administrasi sekolah. Fungsi tata usaha sendiri yaitu mencatat dan menyimpan semua informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan sekolah. Kegiatan ini sangat penting karena membantu kelancaran semua aktivitas sekolah, seperti belajar mengajar, pengelolaan data siswa, surat-menjurat, dan pengarsipan dokumen. Pelayanan adalah kegiatan yang tidak selalu terlihat, tetapi muncul karena adanya interaksi antara siswa atau orang tua dengan petugas sekolah, seperti guru atau staf tata usaha.

Pelayanan administrasi Tata Usaha di SMK Taruna Bangsa Sawit Seberang sangat penting karena membantu kelancaran proses belajar mengajar di sekolah. Pelayanan administrasi dikerjakan oleh staf tata usaha (TU) yang punya tugas penting untuk mengurus keperluan sekolah, baik untuk guru, siswa, maupun orang tua. Berdasarkan wawancara dengan kepala sekolah, staf Tata Usaha, dan siswa, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sudah cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki.

Hal ini bisa dilihat dari sikap staf tata usaha yang bersikap baik, ramah, sopan, dan cepat membantu. Mereka bekerja dengan tanggung jawab, datang tepat waktu, dan berpakaian rapi. Saat melayani, staf tata usaha juga menjelaskan langkah-langkahnya dengan kata-kata yang mudah dimengerti, jadi orang yang dilayani bisa merasa nyaman dan terbantu.

Pelayanan yang paling sering dilakukan oleh staf tata usaha yaitu mengurus surat keterangan siswa, pengambilan rapot, pengelolaan data guru, dan penyusunan laporan keuangan atau kepegawaian. Semua

pelayanan sudah dilakukan sesuai prosedur dan sudah berjalan cukup baik dan teratur. Tapi masih ada beberapa masalah, seperti alat kerja yang masih terbatas, jumlah staf yang kurang, dan sistem penyimpanan dokumen yang belum digital. Beberapa dokumen masih disimpan secara manual, jadi saat dicari butuh waktu lebih lama.

Selain itu, saat sekolah sedang sibuk, misalnya karena pembangunan ruang kelas baru, pekerjaan administrasi tata usaha bisa jadi semakin banyak. Staf tata usaha harus membagi waktu antara pekerjaan tugas sehari-hari dan tugas tambahan yang muncul karena situasi pembangunan. Karena itu, membuat pelayanan kadang berjalan lambat, tetapi staf tata usaha tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik meskipun dalam kondisi yang terbatas.

Dalam hal sikap dan perilaku, staf tata usaha sudah menunjukkan sikap profesionalisme yang cukup baik. Mereka tidak membedakan siapa yang dilayani dan memperlakukan semua orang dengan adil. Ini membuat siswa, guru, dan orang tua merasa dihargai dan tidak sungkan untuk datang ke ruang

tata usaha saat membutuhkan bantuan.

Hasil dari wawancara dengan kepala sekolah, juga diketahui bahwa staf tata usaha bekerja dengan baik. Mereka bisa mengelola dokumen, data siswa, surat-menyrat, dan laporan ke dinas tepat waktu. Kepala sekolah juga senang karena staf TU ramah dan berusaha memberikan pelayanan terbaik. Ini menunjukkan bahwa staf TU sudah menjalankan tugasnya dengan serius. Walaupun begitu, staf TU mengaku bahwa pekerjaan mereka cukup banyak, apalagi saat pendaftaran siswa baru, pembagian raport, dan pelaporan ke dinas sedikit berantakan. Karena jumlah staf masih sedikit dan fasilitas belum lengkap, pekerjaan jadi lebih berat. Beberapa komputer sudah lama dan internet kadang lambat, sehingga membuat pekerjaan menjadi lebih lambat.

Siswa juga berharap agar pelayanan TU bisa lebih cepat dan mudah dipahami. Mereka ingin informasi penting, seperti jadwal dan pengumuman, disampaikan lebih awal lewat WhatsApp atau papan pengumuman. Siswa juga menyarankan agar jumlah staf TU ditambah supaya mereka tidak perlu

menunggu lama saat membutuhkan layanan.

Masalah komunikasi juga terkadang muncul. Terkadang staf TU kurang lancar berkomunikasi dengan guru atau bagian lain, sehingga pekerjaan bisa tertunda. Oleh karena itu, komunikasi di dalam sekolah perlu diperbaiki agar semua berjalan lancar. Dalam pengelolaan data, sekolah masih memakai cara manual dan komputer. Meskipun cara ini sudah cukup membantu, staf TU merasa kalau ada sistem yang lebih modern, pekerjaan bisa lebih cepat dan data lebih rapi. Hal ini juga bisa mengurangi beban kerja staf.

Beberapa saran yang muncul untuk meningkatkan pelayanan adalah: menambah staf TU, memperbaiki komputer dan jaringan internet, memberi pelatihan kepada staf (terutama dalam hal teknologi), dan membuat sistem informasi yang mudah digunakan. Pelatihan sangat penting karena sebagian staf TU belum pernah ikut pelatihan resmi dan hanya belajar dari pengalaman. Selain itu, keberadaan SOP (Standar Operasional Prosedur) juga penting. SOP membantu staf TU bekerja sesuai aturan. Tetapi SOP ini juga perlu diperbarui agar sesuai dengan

perkembangan teknologi dan kebutuhan sekolah. Secara umum, pelayanan TU di SMK Taruna Bangsa sudah baik, Meskipun pelayanan sudah cukup baik, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Misalnya, memberikan pelatihan untuk staf tata usaha agar lebih bisa dalam menggunakan teknologi dan menambah alat kerja seperti komputer dan printer supaya pelayanan jadi lebih cepat dan lancar. Secara umum, pelayanan administrasi di SMK Taruna Bangsa sudah berjalan dengan baik, meskipun masih ada kekurangan yang harus diperbaiki. Dengan adanya dukungan dari kepala sekolah, kerja sama staf TU, dan penggunaan teknologi, pelayanan di sekolah ini bisa menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan memuaskan bagi semua yang dilayani.

Adapun dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, baik dari sisi individu maupun organisasi pada SMK Taruna Bangsa, yaitu sebagai berikut:

(1) Data yang dikumpulkan hanya berasal dari wawancara dengan beberapa pihak, seperti kepala sekolah, staf Tata Usaha, dan

beberapa siswa. Jumlah responden yang terbatas ini mungkin belum mewakili seluruh warga sekolah, sehingga hasilnya bisa berbeda jika dilakukan di waktu atau tempat lain.

(2) Pegawai Tata Usaha di sekolah hanya ada dua orang yang bertugas mengurus administrasi sekolah. (3) sekolah sedang dalam masa pembangunan kelas baru, itu membuat suasana sekolah menjadi sibuk dan banyak pekerjaan yang harus diurus oleh staf dan guru. Jadi mereka mungkin tidak bisa menjawab dengan cepat atau fokus saat di wawancara. (4) Peneliti masih kurang paham tentang cara menulis skripsi yang baik dan benar.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang pelayanan administrasi Tata Usaha di SMK Taruna Bangsa, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Peran Tata Usaha dalam pelayanan administrasi sudah cukup baik. Tata Usaha membantu mengelola data siswa dan guru, mengurus surat-menurat, menyimpan arsip, serta memberikan informasi yang dibutuhkan sekolah. Peran ini sangat penting karena

mendukung kelancaran kegiatan pendidikan, walaupun masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan dan pemanfaatan teknologi.

Kepuasan siswa terhadap pelayanan Tata Usaha termasuk dalam kategori cukup memuaskan. Sebagian besar siswa merasa terbantu dengan adanya pelayanan administrasi, tetapi ada juga yang merasa masih ada kekurangan, misalnya dalam hal ketersediaan fasilitas, jumlah pegawai, dan kecepatan pelayanan.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di SMK Taruna Bangsa sudah berjalan cukup baik karena mampu membantu kelancaran kegiatan pendidikan, meskipun masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Peningkatan keterampilan pegawai Tata Usaha, pemanfaatan teknologi informasi, serta penambahan fasilitas pendukung menjadi hal penting agar pelayanan dapat lebih cepat, ramah, dan memuaskan bagi siswa, guru, maupun pihak sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiruddin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam. 7(1). 126-145.
- Arina, Y. dkk. (2022). Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan diSekolah. Jurnal Pendidikan Dan Konseling, 4(6), 9145–9151. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9823>
- Aulia, N. dan Umar, A. (2022). Peran Tata Usaha dalam Pengelolaan Arsip. Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan, 11(1), 9–14. <https://doi.org/10.24036/jbmp.v11i1.116087>
- D. Hamidah. 2020. Implementasi Supervisi Akademik Terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 1 Kec. Padang Tualang Kab. Langkat.Jurnal Serunai Administrasi PendidikanVol 9, No. 2.
- Fahmi, Irham. 2015. Pengantar Ilmu Adminstrasi Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- Gie, The Liang. 1996. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Mahyati, 2023. Strategi Kepala Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Jaya Lamno Aceh Jaya. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ningsih, ST Rahayu. (2022). Kinerja Tenaga Kependidikan Bagian Tata Usaha Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di SMA Negeri 5 Jeneponto. Skripsi. Universitas Negeri Makassar.
- Permata, Aprilliannie Ratu. (2019). Analisis Proses Administrasi Control Billing Dokumen Di Divisi