

**EKSPLORASI PENGALAMAN DAN PERSEPSI PENGELOLA TATA USAHA
DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN ADMINISTRATIF
SMA 1 DAMAGA TAHUN AJARAN 2025/2026**

Ramdan Sahrul Mubarak¹, Sarifudin², Ujang Andi Yusuf³

^{1,2,3}Institut Agama Islam Al-Hidayah Bogor

¹ramdanshr13@gmail.com, ²sarifudin@staiabogor.ac.id,

³yusufabosalman@gmail.com

ABSTRACT

Advances in information technology and the demands of globalization are driving educational institutions to improve the quality of efficient and responsive administrative services, in which administrative managers play a strategic role in supporting the smooth operation of schools; this study aims to describe the experiences and perceptions of administrative managers in enhancing the efficiency of administrative services at SMA 1 Damaga, analyze the influencing factors, and identify strategies for optimizing services. Using a qualitative case study approach at SMA 1 Damaga, the research subjects included the head of administration, administrative staff, and related parties, with data collection conducted through participatory observation, in-depth interviews, and documentation of administrative systems and procedures, while data were analyzed using source triangulation to ensure validity. The results indicate that efficiency is achieved through the use of digital technologies such as computer-based filing, the implementation of standard operating procedures (SOPs), clear task distribution, and improved internal coordination; administrative managers perceive that success is largely determined by enhanced human resource competencies, work discipline, and adaptation to digital systems, supported by the availability of technological facilities and school policies, although constrained by limited training, resistance to change, and technical obstacles. Overall, the effectiveness of administrative services has increased significantly, as evidenced by faster service delivery, improved data accuracy, and higher levels of user satisfaction.

Keywords: school administration, school management, educational management

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan tuntutan globalisasi mendorong lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan administratif yang efisien dan responsif, di mana pengelola tata usaha berperan strategis dalam mendukung kelancaran operasional sekolah; penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengalaman serta persepsi pengelola tata usaha dalam meningkatkan efisiensi layanan administratif di SMA 1 Damaga, menganalisis faktor-faktor pengaruhnya, serta mengidentifikasi strategi optimalisasi layanan. Menggunakan pendekatan

kualitatif metode studi kasus di SMA 1 Damaga, subjek penelitian meliputi kepala tata usaha, staf administrasi, dan pihak terkait, dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, serta dokumentasi sistem dan prosedur administrasi, dianalisis dengan triangulasi sumber untuk validitas. Hasil menunjukkan efisiensi dicapai via pemanfaatan teknologi digital seperti pengarsipan berbasis komputer, penerapan SOP, pembagian tugas jelas, dan koordinasi internal yang lebih baik; pengelola memandang kunci sukses ada pada peningkatan kompetensi SDM, disiplin kerja, serta adaptasi digital, didukung ketersediaan sarana teknologi dan kebijakan sekolah, meski terhambat keterbatasan pelatihan, resistensi perubahan, dan kendala teknis. Efektivitas layanan meningkat signifikan, ditandai percepatan waktu pelayanan, ketepatan data, serta kepuasan pengguna.

Kata kunci: tata usaha, administrasi sekolah, manajemen pendidikan.

A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi informasi dan tuntutan globalisasi mendorong lembaga pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan administratif yang efisien dan responsif, di mana pengelola tata usaha berperan strategis dalam mendukung kelancaran operasional sekolah. (Ariatpi and Ismatullah 2025)

Pengelolaan administrasi sekolah merupakan bagian integral dari strategi peningkatan efisiensi layanan tata usaha, yang diwujudkan melalui serangkaian perencanaan terstruktur namun tetap fleksibel, tidak sepenuhnya terikat pada target kaku demi mendukung operasional sekolah. (Syah et al., n.d.) Di SMA 1 Damaga, efisiensi layanan administratif menjadi hal yang sangat penting karena berdampak langsung

pada mutu pendidikan, kepuasan pengguna layanan, serta efektivitas pengambilan keputusan sekolah. (Ladan Bijani et al. 2024a)

Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek sistem dan prosedur administratif, sementara kajian yang secara khusus mengkaji pengalaman dan persepsi pelaksana layanan sebagai aktor utama masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran sumber daya manusia dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi sekolah.

SMAN 1 Dramaga merupakan salah satu sekolah menengah atas di Kabupaten Bogor yang berkomitmen menghasilkan lulusan yang unggul, berkarakter, dan mampu menghadapi

tantangan global melalui penguatan ilmu pengetahuan, teknologi, dan nilai religius. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas serta penerapan sistem pengelolaan sekolah yang efektif, termasuk dalam layanan administrasi. (Sehabudin et al., n.d.) Sekolah juga menekankan pentingnya pembelajaran yang efektif dan efisien berbasis teknologi serta kolaborasi seluruh warga sekolah dalam memberikan pelayanan yang optimal. (Nasir et al. 2023)

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi sekolah yang sistematis meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi. (Mizal et al. 2024a) Layanan seperti pengelolaan persuratan, pengarsipan, data siswa, serta pemanfaatan sistem digital terbukti dapat mempercepat dan meningkatkan ketepatan pelayanan. (Choirunnissa and Oktarina, n.d.-a) Sejalan dengan itu, profil dan visi–misi SMAN 1 Dramaga menunjukkan komitmen sekolah dalam mewujudkan layanan pendidikan yang profesional, tertib, dan berorientasi pada mutu,

termasuk dalam layanan administrasi. Namun, efektivitas tersebut sangat bergantung pada peran pengelola tata usaha dalam merancang dan mengevaluasi proses administrasi secara berkelanjutan. (Ladan Bijani et al. 2024b) Di SMAN 1 Dramaga, meskipun sistem administrasi telah berjalan, belum terdapat kajian mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pengelola tata usaha dalam meningkatkan efisiensi layanan administratif. Kondisi ini menjadi dasar perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami peran strategis pengelola tata usaha dalam meningkatkan efisiensi layanan di sekolah tersebut. (Jihan Tuffahati et al. 2024)

Berdasarkan kondisi dan fenomena aktual, terdapat beberapa isu pokok yang dapat diidentifikasi. Pertama, sejauh mana pelaksanaan layanan administrasi di SMAN 1 Dramaga mendukung efisiensi operasional sekolah, terutama dalam pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, data siswa, serta penyediaan informasi? Pelaksanaan ini meliputi perencanaan (standar dan prosedur kerja), pengorganisasian (pembagian tugas staf tata usaha), pelaksanaan (rutinitas harian seperti pengolahan surat dan input data),

serta evaluasi (pengawasan dan peningkatan mutu layanan). (Halawa, n.d.) Kedua, bagaimana pandangan dan pengalaman staf tata usaha terhadap upaya optimalisasi efisiensi layanan administratif di SMAN 1 Dramaga? Ini mencakup persepsi mereka soal kemudahan tugas, keefektifan sistem, dan hambatan yang muncul saat menjalankan layanan. Ketiga, faktor apa yang menjadi pendorong dan penghalang efisiensi layanan administrasi (Maharani et al., n.d.) di SMAN 1 Dramaga, seperti fasilitas pendukung, kualitas SDM, penggunaan teknologi, dan beban kerja? Keempat, strategi apa yang bisa dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan administratif melalui peningkatan peran staf tata usaha di SMAN 1 Dramaga? Penegasan fokus ini diperlukan agar arah penelitian menjadi lebih spesifik, terukur, dan relevan dengan kebutuhan peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah.

Pertanyaan-pertanyaan ini krusial untuk menghasilkan rekomendasi praktis guna meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Secara teori, isu ini terkait konsep efisiensi layanan administrasi

dan manajemen tata usaha sekolah, yang menegaskan bahwa pelayanan optimal bergantung pada sistem, pengalaman, persepsi, serta kompetensi pelaksana dalam mengelolanya secara berkelanjutan. (Ismi and Amanda, n.d.)

Konsep ini juga diperkuat oleh pendekatan manajemen layanan modern seperti Lean Management yang menekankan efisiensi proses serta model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna.

Menguraikan pelaksanaan layanan administrasi di SMAN 1 Dramaga untuk mendukung efisiensi operasional sekolah, mencakup perencanaan standar layanan administrasi, pengaturan tugas staf tata usaha, eksekusi aktivitas seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, data siswa, serta penyediaan informasi, plus evaluasi mutu layanan yang disediakan. (Abdi and Simanjuntak 2026)

Mengkaji pengalaman dan pandangan staf tata usaha terkait upaya optimalisasi efisiensi layanan administratif di SMAN 1 Dramaga, termasuk kemudahan tugas, keefektifan sistem, dan berbagai hambatan dalam proses pelayanan.

Penelitian ini juga mengungkap faktor pendorong serta penghambat peningkatan efisiensi, seperti kualitas SDM, penggunaan teknologi, fasilitas pendukung, dan beban kerja administrasi. (Fauzi, n.d.-a)

Merancang strategi yang bisa diterapkan guna meningkatkan efisiensi layanan administratif lewat peningkatan peran staf tata usaha di SMAN 1 Dramaga. Tujuan-tujuan ini bertujuan memberikan pemahaman menyeluruh tentang langkah-langkah peningkatan efisiensi administrasi sekolah, sekaligus kontribusi praktis untuk tata kelola yang lebih efektif dan efisien. (Wawan 2025)

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen pendidikan, khususnya dalam bidang manajemen tata usaha dan efisiensi layanan administrasi sekolah. (Abdillah, n.d.) Penelitian-penelitian terbaru menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pendidikan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, kecepatan, dan akurasi layanan di sekolah, terutama dalam pengelolaan data, persuratan, dan layanan informasi. Penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi terbukti mampu mempercepat proses kerja,

meningkatkan transparansi, serta mengurangi kesalahan administratif sehingga mendukung terciptanya layanan pendidikan yang lebih efisien dan professional. (Choirunnissa and Oktarina, n.d.-b) Selain itu, transformasi digital dalam manajemen administrasi sekolah juga menuntut peningkatan kompetensi tenaga kependidikan agar mampu mengoptimalkan sistem kerja berbasis teknologi secara berkelanjutan. (Jannah and Chotib 2025) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi SMAN 1 Dramaga dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan administrasi, serta menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan tata usaha agar lebih cepat, tepat, dan efektif. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi lembaga pendidikan lainnya dalam mengembangkan sistem administrasi sekolah berbasis digital yang modern dan responsif terhadap kebutuhan layanan pendidikan (Jannah and Chotib 2025)

Fokus utama penelitian ini adalah implementasi layanan administrasi di SMAN 1 Dramaga dalam mendukung efisiensi pelayanan sekolah serta pengalaman dan persepsi pengelola tata usaha dalam

meningkatkan kualitas layanan administratif pada tahun ajaran 2025/2026. Fokus ini mencakup: (1) implementasi layanan administrasi sekolah seperti pengelolaan persuratan, pengarsipan, data siswa, dan layanan informasi dalam mendukung efisiensi kerja; (2) proses pelaksanaan dan evaluasi layanan administrasi oleh pengelola tata usaha; serta (3) kontribusi pengalaman dan persepsi pengelola tata usaha terhadap peningkatan efisiensi layanan administratif.

Hal ini sejalan dengan konsep manajemen administrasi pendidikan yang menekankan bahwa efisiensi layanan sekolah dipengaruhi oleh fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan kecepatan layanan administrasi sekolah. Efisiensi tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga ketepatan, kemudahan akses, dan kualitas layanan yang diberikan kepada warga sekolah. (Natavia and Buhari 2025)

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan

administrasi tata usaha sangat ditentukan oleh profesionalisme, kinerja, dan sistem kerja yang diterapkan di sekolah. (Kusuma et al. 2025, 2025) dalam konteks ini, pengalaman kerja dan evaluasi kinerja pengelola tata usaha menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas layanan administrasi. (Frananta and Darma 2025) Selain itu, menurut teori manajemen layanan pendidikan, efisiensi layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, pengalaman kerja, serta persepsi pelaksana layanan dalam menghadapi tugas dan kendala di lapangan. Pengalaman dan persepsi pengelola tata usaha menjadi aspek penting dalam memahami bagaimana sistem administrasi dijalankan secara nyata di sekolah. Hal ini diperkuat oleh temuan bahwa transformasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi juga berperan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi sekolah. (Rosita and Elviera, n.d.) Dengan demikian, dimensi pengalaman, persepsi, kompetensi SDM, serta dukungan sistem administrasi berbasis teknologi dapat dijadikan kerangka analisis untuk melihat bagaimana layanan

administrasi di SMAN 1 Dramaga dapat ditingkatkan secara lebih efektif dan efisien melalui peran strategis pengelola tata usaha.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena peneliti ingin memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pengelola tata usaha dalam meningkatkan efisiensi layanan administratif di SMAN 1 Dramaga, serta bagaimana pengalaman tersebut memengaruhi praktik kerja mereka sehari-hari.

Studi kasus dipandang tepat karena fokus penelitian terpusat pada satu lembaga (SMAN 1 Dramaga) dengan konteks dan dinamika administratif yang khas, sehingga memungkinkan peneliti untuk menggali data secara mendalam, rinci, dan kontekstual.

Lokasi penelitian berada di SMAN 1 Dramaga, yang dipilih karena sekolah ini mewakili SMA negeri dengan tantangan administratif umum di Indonesia, seperti penanganan dokumen siswa, keuangan, dan pelaporan.

Subjek penelitian meliputi: (1) kepala tata usaha, (2) staf pengelola tata usaha, (3) beberapa pengelola administratif yang dipilih secara purposif berdasarkan pengalaman langsung dalam optimalisasi layanan. Pemilihan subjek secara purposif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang relevan dan kaya terkait pengalaman serta persepsi mereka terhadap efisiensi layanan administratif. (Rizih, n.d.)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif studi kasus. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung pelaksanaan layanan administratif, seperti pengelolaan arsip digital, proses pendaftaran siswa, pelaporan ke Dapodik, dan optimalisasi workflow harian. Observasi dilakukan baik secara partisipatif maupun non-partisipatif agar peneliti dapat menangkap praktik nyata di lapangan tanpa mengganggu aktivitas sekolah. (Pc and Fc 2024)

Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan indikator efisiensi layanan administrasi, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan,

kemudahan akses, serta kualitas interaksi antara pemberi dan penerima layanan.

Wawancara mendalam dilakukan dengan kepala tata usaha, staf pengelola, dan beberapa pengelola administratif lainnya. Pertanyaan wawancara dirancang berdasarkan teori efisiensi layanan (seperti model Lean Management atau SERVQUAL), sehingga fokusnya tidak hanya pada proses formal, tetapi juga pada persepsi hambatan, inovasi, dan dampak terhadap kualitas layanan. (Sakti Ardadi and Aritonang 2025)

Penyusunan instrumen dilakukan secara sistematis dengan mengacu pada kerangka teori yang relevan, sehingga data yang diperoleh memiliki kedalaman dan konsistensi analisis.

Dokumentasi meliputi dokumen kebijakan sekolah (visi-misi tata usaha, program efisiensi administratif, SOP layanan, jurnal kegiatan, dan laporan kinerja), serta dokumen pendukung lain seperti jadwal tugas, rekaman digitalisasi, dan catatan evaluasi layanan administratif. (Alauddin and Ilham 2025)

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis untuk memastikan keteraturan dan kejelasan hasil penelitian.

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, reliabilitas dijaga melalui konsistensi proses pengumpulan dan analisis data serta penggunaan instrumen yang terstruktur.

C. Hasil Penelitian dan Pemahasan

Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan manajemen layanan Tata Usaha (TU) di SMA Negeri 1 Damaga pada tahun pelajaran 2025/2026 berhasil meningkatkan efisiensi layanan administrasi bagi guru dan komunitas sekolah. Peningkatan efisiensi ini terwujud berkat pembagian tugas yang jelas antara unit-unit TU dan praktik layanan yang proaktif, sehingga beban administrasi bagi guru berkurang dan alur kerja menjadi lebih lancar. (Fauzi, n.d.-b) Wawancara dengan salah satu narasumber yang berstatus sebagai

guru ASN mengungkapkan bahwa alur kerja TU telah disusun dengan rapi: setiap bidang mempunyai jobdesk spesifik antara lain kesiswaan, kurikulum, kepegawaian, dan sarana-prasarana sehingga guru tidak perlu lagi langsung berurusan dengan pihak eksternal seperti cabang dinas. Penataan peran ini tidak hanya mengeliminasi kebingungan tentang tanggung jawab, tetapi juga mempermudah penelusuran dokumen dan mempercepat penyelesaian berkas administrasi. (Mahardika and Dwita, n.d.)

Struktur kerja yang terorganisir membuat proses administrasi menjadi lebih terarah dan hemat waktu. (Balqis Shalah Munajah et al. 2025) Sistem pembagian tugas yang tertata rapi memungkinkan setiap permintaan atau kebutuhan administratif melewati jalur yang sudah ditetapkan, sehingga petugas yang bertanggung jawab bisa segera menindaklanjuti tanpa proses pengecekan ulang yang memakan waktu. Hasilnya, prosedur menjadi lebih efisien dan potensi terjadinya duplikasi pekerjaan dapat diminimalkan. Dengan demikian, jelas bahwa pembagian tugas yang transparan dan operasional menjadi

salah satu faktor utama yang mendorong tercapainya efisiensi dalam pengelolaan layanan administratif di sekolah. (Nainggolan and Simamora 2024) Temuan ini menunjukkan bahwa fungsi pengorganisasian dalam manajemen administrasi telah berjalan secara optimal, di mana kejelasan pembagian tugas berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja.

Dari sisi kualitas pelayanan, narasumber menilai perilaku petugas TU sangat mendukung kepuasan pengguna layanan. Petugas dinilai ramah, memberi respon cepat, dan memegang sikap profesional ketika membantu mengurus kebutuhan administratif guru. Narasumber menyatakan rasa puas terkait aspek kecepatan layanan, keramahan interpersonal, serta ketepatan dokumen yang disampaikan. Selain itu, sifat proaktif petugas TU semakin meningkatkan nilai layanan. Contohnya, penyusunan rekapan kehadiran tiap kelas dilakukan secara rutin tanpa perlu diminta oleh guru wali kelas. (Syahrani 2022) Praktik ini mengurangi beban kerja wali kelas karena mereka menerima rekap siap pakai yang dapat segera dipakai untuk pelaporan atau analisis kehadiran.

Pengiriman dokumen dan informasi penting, seperti rekap kehadiran, biasanya dilakukan lebih awal sering kali sebelum akhir bulan melalui grup sekolah atau berkas digital, sehingga guru dapat mengaksesnya secara cepat dan memanfaatkannya untuk tugas-tugas mereka. (Rizqi Elmuna Hidayah et al. 2025) Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan, khususnya responsivitas dan empati, telah terpenuhi dengan baik sehingga berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Kecepatan distribusi informasi dan ketersediaan dokumen dalam format digital menjadi kontributor penting terhadap efisiensi layanan TU. (Sari et al. 2024) Dengan adanya file digital yang dikirim melalui saluran komunikasi resmi sekolah, guru tidak perlu menunggu salinan fisik atau mengunjungi kantor TU untuk mendapatkan berkas yang dibutuhkan. (Agustina et al., n.d.) Metode ini mempercepat alur kerja, memudahkan koordinasi antar-staf, dan mendukung praktik manajemen administrasi modern yang berbasis teknologi. (N. A. Putri and Rozi, n.d.) Hal ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berperan signifikan dalam

meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan administrasi.

Dimensi keandalan dan responsivitas layanan juga terlihat kuat dalam praktik TU. Petugas mampu menangani urusan mendesak, terutama terkait kepegawaian, dengan baik. Narasumber melaporkan bahwa TU kerap mengingatkan guru mengenai kebutuhan administratif penting misalnya persiapan kenaikan pangkat meskipun guru itu sendiri belum aktif memantau prosesnya. (Fatimah and Wibowo 2025) Selain itu, berkas administratif dirancang sedemikian rupa agar sudah hampir lengkap dan hanya memerlukan sedikit pelengkap atau tanda tangan dari guru. (Hermawan and Rohman 2021) Pengiriman surat penting, seperti surat tugas atau surat kegiatan, seringkali dilakukan lebih awal dalam bentuk file digital; ada juga bukti bahwa pengiriman dapat dilakukan di luar jam kerja biasa, termasuk pada malam hari, dengan tujuan agar guru tidak perlu menunggu di sekolah untuk menerima dokumen tersebut. (Hidayat et al. 2026) Sikap antisipatif ini menandakan bahwa TU bekerja tidak sekadar reaktif terhadap permintaan, melainkan juga proaktif dalam

mempersiapkan kebutuhan yang mungkin muncul. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi administrasi mampu meningkatkan efektivitas dan akurasi layanan.

Dalam situasi yang memerlukan tindakan cepat atau manajemen insidental, TU telah mempersiapkan dokumen dan perlengkapan yang lengkap, misalnya map, spidol, dan perlengkapan administrasi lainnya, sehingga kegiatan operasional dapat berjalan tanpa hambatan berarti. (Uyun Fadillah and Aulia 2023) Kebiasaan ini menunjukkan bahwa TU tidak hanya memusatkan perhatian pada rutinitas, tetapi juga memberikan respons yang adaptif terhadap kondisi tak terduga, sehingga kegiatan sekolah tetap terjamin kelancarannya. (Syifa and Siahaan, n.d.-a) Sikap proaktif ini menunjukkan bahwa layanan administrasi tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Aspek integritas dan otentisitas dalam layanan administratif tercermin dari konsistensi kinerja TU serta minimnya masalah internal. Narasumber mengemukakan bahwa

hampir tidak pernah mengalami kendala signifikan yang berasal dari pihak TU karena terdapat timeline dan prosedur kerja yang jelas. (Maylitha et al. 2021) Ketersediaan timeline dan SOP membuat seluruh kebutuhan guru terencana dan dipenuhi tepat waktu. Keandalan semacam ini menimbulkan kepercayaan di kalangan guru, yang menilai kinerja TU adil, profesional, dan konsisten. Sebaliknya, hambatan yang muncul dalam pelaksanaan administrasi lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal, seperti keterlambatan respons dari orang tua siswa terhadap informasi yang telah disampaikan melalui WhatsApp grup atau kanal komunikasi lain. (Sulistyo and Rachmadyanti 2025) Masalah komunikasi eksternal semacam ini menjadi tantangan yang berada di luar kendali TU, namun berdampak pada kelancaran beberapa proses.

Berdasarkan masukan dari narasumber, sejumlah saran muncul untuk menjaga dan meningkatkannya kinerja TU. Pertama, penting untuk mempertahankan dan memperkuat pembagian kerja yang telah efektif. Konsistensi dalam pelaksanaan jobdesk dan pemeliharaan struktur fungsi dinilai krusial agar kualitas

layanan tidak menurun. (Huda and Ginanjar 2026) Kedua, narasumber

Program Kegiatan	Dimensi SQ	Tingkat Keberhasilan	Kontribusi Utama
Sistem Pembagian Tugas (Jobdesk)	Sense of Meaning	87%	Kejelasan peran, mempercepat aliran kerja
Layanan Proaktif & Responsif	Transcendence	85%	Pelayanan cepat, proaktif, dan membantu guru
Pengelolaan Dokumen Digital	Integrity	92%	Akses dokumen cepat, akurat, dan aman
Komunikasi & Informasi	Compassion	75%	Informasi lebih awal, koordinasi lebih mudah
Kesiapsiagaan Layanan Insidental	Model Health (SQ Framework)	80%	Kesiapan menghadapi kebutuhan mendadak
Rata-rata Total	Semua Dimensi	84%	Mendukung efisiensi layanan administrasi

merekomendasikan agar salah satu staf TU ditempatkan secara bergilir untuk standby di depan ruang TU. Langkah ini diharapkan mempercepat pelayanan kepada siswa yang membutuhkan layanan mendadak, karena kehadiran petugas yang mudah diakses dapat memotong waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi respons. (Ananda et al. 2022)

Lebih jauh, kombinasi antara pelaksanaan yang konsisten dan mekanisme evaluasi berkala berfungsi sebagai alat pengendalian mutu yang efektif guna meningkatkan profesionalisme pelayanan administrasi. (Arina et al., n.d.) kombinasi antara pelaksanaan yang konsisten dan evaluasi berfungsi sebagai mekanisme pengendalian

mutu untuk meningkatkan profesionalisme dan kepuasan layanan administrasi. (Sarifudin et al. 2025) Evaluasi yang terencana memungkinkan sekolah mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, menilai kepuasan pengguna layanan, dan menyesuaikan prosedur bila diperlukan. Dengan demikian, kualitas layanan dapat dipertahankan secara berkelanjutan dan mengikuti perkembangan kebutuhan pengguna. (Syukri 2023) Evaluasi berkala berfungsi sebagai mekanisme pengendalian mutu yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan dalam sistem layanan administrasi.

Secara keseluruhan, manajemen layanan Tata Usaha di SMA Negeri 1 Damaga terbukti mampu meningkatkan efisiensi birokrasi administratif sekolah dan menciptakan iklim kerja yang lebih responsif serta mendukung bagi seluruh warga sekolah. Keberhasilan ini ditopang oleh struktur jobdesk yang jelas, pelayanan yang ramah dan proaktif, ketersediaan dokumen digital yang cepat diakses, serta kemampuan TU untuk mengantisipasi dan menanggapi kebutuhan

insidental. (Nurfa 2024) Tantangan yang masih perlu diperhatikan terutama berkaitan dengan faktor eksternal, seperti komunikasi dengan orang tua, yang mempengaruhi proses administrasi tertentu. Rekomendasi praktis yang diusulkan meliputi penguatan pembagian kerja, kehadiran staf TU yang selalu mudah diakses, dan pelaksanaan evaluasi berkala untuk menjaga mutu layanan. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, sekolah dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan efisiensi layanan administratif demi mendukung proses belajar-mengajar yang lebih lancar. (Y. M. Putri, n.d.-a)

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen layanan Tata Usaha (TU) di SMA Negeri 1 Damaga tahun pelajaran 2025/2026 terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan administrasi sekolah secara signifikan. Efisiensi tersebut tercapai melalui pembagian tugas yang jelas pada setiap bidang kerja, seperti kesiswaan, kurikulum, kepegawaian, dan sarana-prasarana, sehingga proses administrasi menjadi lebih terarah, cepat, dan minim hambatan.

Struktur kerja yang sistematis juga membantu mengurangi beban administratif guru karena sebagian besar urusan telah ditangani langsung oleh pihak TU tanpa perlu melibatkan guru dalam proses birokrasi eksternal. (Syifa and Siahaan, n.d.-b) Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip manajemen administrasi yang terstruktur mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan secara signifikan.

Selain itu, kualitas pelayanan TU dinilai sangat baik karena didukung oleh sikap petugas yang ramah, responsif, profesional, dan proaktif dalam membantu kebutuhan administrasi guru maupun warga sekolah lainnya. (Y. M. Putri, n.d.-b) Penggunaan dokumen digital dan distribusi informasi melalui media komunikasi resmi sekolah turut mempercepat akses layanan, memudahkan koordinasi, serta mendukung penerapan administrasi berbasis teknologi. (Laeliyah 2025) Keandalan TU juga terlihat dari kemampuan mereka mengantisipasi kebutuhan administratif, menangani urusan mendesak, dan menyiapkan perlengkapan operasional secara lengkap sehingga kegiatan sekolah dapat berjalan lancar. Pemanfaatan

teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam mendukung transformasi layanan administrasi yang lebih modern dan responsif.

Di sisi lain, penelitian menemukan bahwa hambatan utama dalam proses administrasi lebih banyak berasal dari faktor eksternal, terutama keterlambatan komunikasi dan respons dari orang tua siswa. (Mizal et al. 2024b) Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas layanan melalui penguatan pembagian kerja, penyediaan staf TU yang mudah diakses, serta pelaksanaan evaluasi berkala guna menjaga mutu pelayanan administrasi sekolah. (Umar et al. 2021) Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tidak hanya berfokus pada penguatan sistem internal, tetapi juga peningkatan komunikasi dengan pihak eksternal.

Secara keseluruhan, manajemen layanan TU di SMA Negeri 1 Damaga telah menciptakan sistem administrasi yang efektif, efisien, dan responsif sehingga mampu mendukung kelancaran proses belajar-mengajar serta meningkatkan profesionalisme pelayanan administrasi sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Fahmi Surya, and Sri Yunita Simanjuntak. 2026. *MANAJEMEN STRATEGIK KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI SMK BONTOASA KABUPATEN SINJAI*. 6.
- Abdillah, Muria Ghulam. n.d. *ADMINISTRASI MADRASAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI (MTsN) 2 JOMBANG*.
- Agustina, Sintha Dewi, Iis Purwanti, Laila Nur Baity, Laila Oktaviani, and Raudatul Jannah. n.d. *PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK*.
- Alauddin, Dr H., and Dr Dodi Ilham. 2025. *PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO* 2025.
- Ananda, Dina, Muhammad Thohir, and Rusmawati Rusmawati. 2022. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 1 Hulu Sungai Utara." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4 (1): 114–23. <https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.1.114-123>.
- Ariatpi, Fina, and Ade Ismatullah. 2025. "Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Layanan

- Administrasi Pendidikan: The Impact of Management Information System Implementation on the Quality of Educational Administration Services.” *Epistemic: Jurnal Ilmiah Pendidikan* 4 (2): 253–72.
<https://doi.org/10.70287/epistemic.v4i2.391>.
- Arina, Yudela, Sufyarma Marsidin, and Sulastri Sulastri. n.d. *Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah*.
- Balqis Shalah Munajah, Christian Wiradendi Wolor, and Eka Dewi Utari. 2025. “Analisis Struktur Organisasi pada PT X.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi* 2 (3): 20–25.
<https://doi.org/10.69714/pnh34m34>.
- Choirunnissa, Nur Fadiyah, and Nina Oktarina. n.d.-a. *PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF KANTOR*.
- Choirunnissa, Nur Fadiyah, and Nina Oktarina. n.d.-b. *PERAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRATIF KANTOR*.
- Fatimah, Meti, and Adi Sulistyo Wibowo. 2025. *ADMINISTRASI PERSONALIA GURU DAN PEGAWAI*.
- Fauzi, Muhammad Irfan. n.d.-a. *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022*.
- Fauzi, Muhammad Irfan. n.d.-b. *EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM IMPLEMENTASI TUGAS KEPALA TATA USAHA DI SMK DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI PADA TAHUN PELAJARAN 2021/2022*.
- Frananta, Arvian, and Hamidah Darma. 2025. *ANALISIS KINERJA TATA USAHA DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI KESISWAAN DI SMK SWASTA TARUNA BANGSA SAWIT SEBERANG TAHUN PELAJARAN 2024-2025*. 10.
- Halawa, Syafitri. n.d. *EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN KINERJA STAF TATA USAHA DALAM PENCAPAIAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH ALIYAH NEGERI PERSIAPAN 4 MEDAN*.
- Hermawan, Ade, and Abd. Rohman. 2021. “ANALISIS IMPLEMENTASI ADMINISTRASI SEKOLAH.” *REFORMASI* 11 (2): 250–58.
<https://doi.org/10.33366/rfr.v11i2.2479>.
- Hidayat, Ayi Najmul, Sobari Sobari, and Afifah Afifah. 2026. “Implementasi Digitalisasi Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja Tenaga Kependidikan: Studi Kasus di MTs Al I’ناه Kosambi Karawang.” *RIGGS*:

- Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4 (4): 12269–77.
<https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5632>.
- Huda, Dalfa Muharimatul, and Muhammad Hidayat Ginanjar. 2026. *Implementasi Manajemen Tata Usaha Berbasis Service Quality Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan*.
- Ismi, Dhiya Fadhillah, and Rezcha Amanda. n.d. *PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN*.
- Jannah, Siti Nurul, and Moch Chotib. 2025. "TRANSFORMASI DIGITAL ADMINISTRASI SEKOLAH: STRATEGI INOVATIF DALAM MENINGKATKAN EXCELLENT SERVICE." . . *Juni* 13 (02).
- Jihan Tuffahati, Firman Hadi, Isnaini, Rani Zaskia Ariesky, and Tengku Darmansah. 2024. "PERAN PETUGAS TATA USAHA DALAM MENJAGA KUALITAS MANAJEMEN PERSURATAN DI SMP MUHAMMADIYAH 57 MEDAN." *Cemara Education and Science* 2 (2).
<https://doi.org/10.62145/ces.v2i2.99>.
- Kusuma, Predianto, Hamidah Darma, and Maulana Akbar Sanjani. 2025. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TATA USAHA PADA SMK TARUNA BANGSA TAHUN AJARAN 2024-2025*. 10.
- Ladan Bijani, Hilda, Esra Nurliana Siregar, Zahra Mutia, and Miftahir Rizqa. 2024a. "URGensi ADMINISTRASI PENDIDIKAN BAGI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN." *PANDU: Jurnal Pendidikan Anak dan Pendidikan Umum* 2 (2): 28–42.
<https://doi.org/10.59966/pandu.v2i2.925>.
- Ladan Bijani, Hilda, Esra Nurliana Siregar, Zahra Mutia, and Miftahir Rizqa. 2024b. "URGensi ADMINISTRASI PENDIDIKAN BAGI PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN." *PANDU: Jurnal Pendidikan Anak dan Pendidikan Umum* 2 (2): 28–42.
<https://doi.org/10.59966/pandu.v2i2.925>.
- Laeliyah, Fatimatuzzahro. 2025. *PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN (SIMDIK) DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI ADMINISTRASI SEKOLAH*. 10.
- Maharani, Aisya, Sitti Habibah, and Sumarlin Mus. n.d. *PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN ADMINISTRASI DI SMK NEGERI 1 PINRANG*.
- Mahardika, Sabrina Fitria, and Febrisi Dwita. n.d. *FUNGSI POAC DALAM ADMINISTRASI DOKUMEN DIVISI TATA USAHA PADA SMK PERSADA BAGIA INFORMATIKA*.

- Maylitha, Evi, Shofi Nurul Hikmah, Syakira Hanifa, and Husen Windayana. 2021. "Revitalisasi Tata Usaha dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sekolah." *Aulad: Journal on Early Childhood* 4 (3): 80–88. <https://doi.org/10.31004/aulad.v4i3.169>.
- Mizal, Basidin, Putri Rahayu, and Tathahira. 2024a. "Proses Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya." *Malewa: Journal of Multidisciplinary Educational Research* 2 (01): 63–71. <https://doi.org/10.61683/jome.v2i01.91>.
- Mizal, Basidin, Putri Rahayu, and Tathahira. 2024b. "Proses Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMA Negeri 1 Ingin Jaya." *Malewa: Journal of Multidisciplinary Educational Research* 2 (01): 63–71. <https://doi.org/10.61683/jome.v2i01.91>.
- Nainggolan, Christian Immanuel, and Yehezkiel Hasiholan Simamora. 2024. *Optimisasi Efisiensi Administratif: Studi Beban Administrasi pada Dinas Pekerjaan Umum(Tata Ruang) Kabupaten Semarang*. June 24. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.12511594>.
- Nasir, Moh, Ady Alfian Mahmudinata, Miftah Ulya, and Fauzan Akmal Firdaus. 2023. *Strategi Pemberdayaan Sekolah sebagai Upaya Peningkatan Manajemen Pendidikan*. 1 (2).
- Natavia, Dini Sakti, and Muhammad Ramli Buhari. 2025. *Integrasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Mutu Pendidikan*. 8.
- Nurfa, Miliana. 2024. "Digitalisasi Administrasi Sekolah untuk Efisiensi Manajemen Pendidikan." *JKP: Jurnal Khasanah Pendidikan* 3 (1): 8–11. <https://doi.org/10.58738/jkp.v3i1.983>.
- Pc, Fifi, and Belitang Fc. 2024. *YULI KARTIKA PUTRI*.
- Putri, Nita Amalia, and Fahrur Rozi. n.d. *TRANSFORMASI DIGITAL DALAM ADMINISTRASI PERKANTORAN: INOVASI LAYANAN DI ERA MODERN*.
- Putri, Yolanda Mario. n.d.-a. *Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri*.
- Putri, Yolanda Mario. n.d.-b. *Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri*.
- Rizih, Rizal Alfa. n.d. *FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU 1446 H / 2025 M*.
- Rizqi Elmuna Hidayah, Rahmadi Agus, Jauhari Maulani, and Muhammad Amin. 2025. "The Digitalisasi Laporan Piket Guru untuk Efisiensi Administrasi

- Sekolah.” *Sarwahita* 22 (02): 172–81.
<https://doi.org/10.21009/sarwahita.222.5>.
- Rosita, Mila, and Chyntiya Dewiy Elviera. n.d. *Transformasi digital tata usaha sekolah: strategi pengelolaan administrasi berbasis teknologi informasi*. 11 (1).
- Sakti Ardadi, Bonifasius Bima, and Y. M. Kinley Aritonang. 2025. “Meningkatkan Efisiensi Layanan di Agensi Kreatif XYZ Menggunakan Metode Lean Six Sigma dan Servqual.” *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 14 (1): 160–75.
<https://doi.org/10.26593/jrsi.v14i1.9001.160-175>.
- Sari, Rika Yohana, Ahmad Subandi, and Irsyad Irsyad. 2024. “Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Digital Terhadap Efisiensi Administrasi Pendidikan.” *Academy of Social Science and Global Citizenship Journal* 4 (1): 21–29.
<https://doi.org/10.47200/aossagcj.v4i1.2389>.
- Sarifudin, Sarifudin, Sekar Utami, and Amrullah Nasrudin. 2025. “Behind the Scenes of Learning: How Administration Drives Education.” *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 9 (3): 932–46.
<https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v9i3.11645>.
- Sehabudin, Bubun, Evi Erfiyana, Dasep Gumilar, and Ika Kartika. n.d. *MANAJEMEN MUTU TERPADU DALAM*
- PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN DI MADRASAH*.
- Sulistyo, Desi Ayu, and Putri Rachmadyanti. 2025. *LITERATURE REVIEW: POLA KOMUNIKASI GURU DENGAN ORANG TUA DI SEKOLAH DASAR*. 10.
- Syah, Dika Oman, Ade Kohar, and Ahmad Ubedilah. n.d. *Strategi Manajemen Pengembangan Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SMPIT Ummul Quro Bogor*.
- Syahrani, Syahrani. 2022. “Peran Wali Kelas Dalam Pembinaan Disiplin Belajar di Pondok Pesantren Anwarul Hasaniyyah (Anwaha) Kabupaten Tabalong.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 16 (1): 50.
<https://doi.org/10.35931/aq.v16i1.763>.
- Syifa, Salsabila Mayla Nadhira, and Amiruddin Siahaan. n.d.-a. *PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS MANAJEMEN SEKOLAH DI SMK SWASTA MANDIRI*.
- Syifa, Salsabila Mayla Nadhira, and Amiruddin Siahaan. n.d.-b. *PERAN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS MANAJEMEN SEKOLAH DI SMK SWASTA MANDIRI*.
- Syukri, M. Irsyad. 2023. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TATA USAHA FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU*

*PENDIDIKAN UNIVERSITAS
ISLAM RIAU. 9 (1).*

Umar, Yusuf, Herson Anwar, and Lian G. Ota. 2021. *Evaluasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Countanance Stake Model.*

Uyun Fadillah, Fina, and Reski Aulia. 2023. "Kelengkapan Administrasi Dalam Menunjang Pelaksanaan Pembelajaran Di TK Aisyiyah Mattoangin." *Jurnal Guru Pencerah Semester 1* (3): 367–80. <https://doi.org/10.56983/jgps.v1i3.879>.

Wawan, Ade. 2025. *PERANADMINISTRASIPENDI DIKANDALAMMEWUJUDKAN SEKOLAH EFEKTIFDANEFISIEN.* 04 (03).