

IMPLEMENTASI LAYANAN KETATAUSAHAAN

Nabila Dwihapsari Dewi¹, Ajat Rukajat², Chairil Fajar Hadiansyah³

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang

¹2210631120104@student.unsika.ac.id, ²ajat.rukajat@fai.unsika.ac.id

³chairil.fajar@fai.unsika.ac.id

ABSTRACT

Administrative services play an important role in supporting the smooth implementation of education through effective, efficient, and well-organized administrative management. This study aims to describe and analyze the implementation of administrative services at SMPN 2 Kedungwaringin. The study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through interviews, documentation, and the examination of school administrative records. The data were analyzed using an interactive analysis model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of administrative services at SMPN 2 Kedungwaringin has been carried out effectively and has supported the educational process. The implementation is reflected in three main aspects: the provision of school administrative services, the daily administrative activities of the administration office, and the role of the principal in managing and supervising administrative operations. School administrative services are conducted systematically through correspondence management, document filing, data storage, and regular updating of school records. Daily administrative activities include the management of incoming and outgoing correspondence, student and staff data administration, preparation of administrative reports, and the provision of administrative support for all school stakeholders. In addition, the principal plays an active role in ensuring the effectiveness of administrative services through monitoring, guidance, supervision, and periodic evaluation of administrative staff performance. Therefore, the implementation of administrative services at SMPN 2 Kedungwaringin can be considered orderly, effective, and supportive of both service quality improvement and the smooth operation of educational activities within the school.

Keywords: Implementation, Administrative Services, School Administration.

ABSTRAK

Layanan ketatausahaan memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan melalui pengelolaan administrasi yang efektif, efisien, dan terorganisir. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan studi terhadap berbagai dokumen administrasi sekolah. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin telah berjalan dengan baik dan mendukung proses

penyelenggaraan pendidikan. Pelaksanaan layanan tersebut tercermin dalam tiga aspek utama, yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah, pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari pada bagian tata usaha, dan peran kepala sekolah dalam mengelola serta mengawasi kegiatan ketatausahaan. Pelayanan administrasi sekolah dilaksanakan secara tertib melalui pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyimpanan data sekolah, serta pembaruan data secara berkala. Sementara itu, layanan administrasi sehari-hari mencakup pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pendataan peserta didik dan tenaga pendidik, penyusunan laporan administrasi, serta pelayanan kebutuhan administrasi bagi seluruh warga sekolah. Selain itu, kepala sekolah berperan aktif dalam memastikan kelancaran pelaksanaan ketatausahaan melalui kegiatan monitoring, pemberian arahan, pembinaan, dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja tenaga administrasi. Dengan demikian, pelaksanaan layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin dapat dikategorikan berjalan secara tertib, efektif, dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kelancaran penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Layanan Ketatausahaan, Administrasi Sekolah

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh proses pembelajaran yang berlangsung di dalam kelas, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai komponen pendukung yang ada di sekolah. Salah satu komponen yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan adalah layanan ketatausahaan (Purnamaningsih & Purbangkara, 2022). Layanan ketatausahaan berfungsi sebagai pusat pengelolaan administrasi

sekolah yang berkaitan dengan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, surat-menyurat, arsip, serta berbagai dokumen penting lainnya. Oleh karena itu, kualitas layanan ketatausahaan turut menentukan efektivitas pengelolaan sekolah secara keseluruhan (Bararah, 2020).

Dalam era modern, tuntutan terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan mudah diakses. Kondisi tersebut menuntut sekolah untuk mampu mengelola layanan ketatausahaan secara profesional agar kebutuhan

administrasi seluruh warga sekolah dapat terpenuhi dengan baik. Layanan ketatausahaan yang berkualitas akan memberikan kemudahan bagi peserta didik, guru, tenaga kependidikan, maupun masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan administrasi yang dibutuhkan. Sebaliknya, pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menghambat pelaksanaan kegiatan sekolah dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan (Ismi et al., 2025).

Pelaksanaan layanan ketatausahaan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena berhubungan langsung dengan berbagai kegiatan administrasi yang mendukung proses pendidikan di sekolah. Pelaksanaan pelayanan administrasi yang baik ditandai dengan adanya pengelolaan suratmenyurat yang tertib, pengarsipan dokumen yang sistematis, pendataan yang akurat, serta pelayanan administrasi yang mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara efektif dan efisien. Melalui pelaksanaan administrasi yang terorganisir, sekolah dapat memberikan pelayanan yang lebih

optimal sehingga mendukung terciptanya tata kelola sekolah yang baik (Rini et al., 2026).

Selain pelaksanaan pelayanan administrasi, keberhasilan layanan ketatausahaan juga dipengaruhi oleh peran kepala sekolah sebagai pemimpin lembaga pendidikan. Kepala sekolah memiliki tanggung jawab dalam melakukan pembinaan, pengawasan, monitoring, dan evaluasi terhadap pelaksanaan administrasi sekolah agar seluruh kegiatan ketatausahaan berjalan sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Dukungan dan pengawasan yang dilakukan kepala sekolah menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi sehingga mampu mendukung efektivitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

SMPN 2 Kedungwaringin sebagai salah satu lembaga pendidikan formal juga berupaya melaksanakan layanan ketatausahaan secara optimal untuk mendukung berbagai kegiatan sekolah. Pelayanan administrasi yang baik diperlukan dalam pengelolaan surat-menyurat,

pengarsipan dokumen, pendataan peserta didik dan tenaga pendidik, penyusunan laporan administrasi, serta pelayanan kebutuhan administrasi bagi warga sekolah dan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan ketatausahaan dilaksanakan di sekolah tersebut, khususnya dalam aspek pelaksanaan pelayanan administrasi di sekolah, pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari di bagian tata usaha, dan peran kepala sekolah dalam pelaksanaan ketatausahaan (Widiyani et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi di sekolah sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ketatausahaan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen pendidikan, khususnya yang

berkaitan dengan pelaksanaan layanan ketatausahaan di lingkungan sekolah (Anisha, 2025).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai pelaksanaan layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis berbagai fakta, informasi, dan fenomena yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan ketatausahaan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti (Anwar, 2020).

Penelitian dilaksanakan di SMPN 2 Kedungwaringin yang menjadi lokasi penelitian. Subjek penelitian terdiri atas pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan ketatausahaan sekolah, khususnya tenaga tata usaha dan pihak yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan administrasi sekolah.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian (Hamka, 2024).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan layanan ketatausahaan di sekolah (Halawa & Daulay, 2025). Fokus wawancara meliputi pelaksanaan pelayanan administrasi di sekolah, pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari di bagian tata usaha, dan peran kepala sekolah dalam pelaksanaan ketatausahaan. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi untuk mendukung data yang diperoleh dari hasil wawancara.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan

data yang relevan dengan tujuan penelitian (Ahmad & Muslimah, 2021). Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan temuan-temuan penelitian yang telah diperoleh sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin.

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan dan dokumen yang berkaitan dengan layanan ketatausahaan. Melalui teknik tersebut, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Ardiansyah, 2025)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan pihak yang terlibat dalam pengelolaan administrasi sekolah, diperoleh berbagai informasi

mengenai implementasi layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin. Layanan ketatausahaan merupakan salah satu komponen penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan administrasi sekolah, baik yang berkaitan dengan peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, maupun kebutuhan administrasi kelembagaan (Rismawati, 2025).

Implementasi layanan ketatausahaan yang baik dapat membantu menciptakan sistem administrasi yang tertib, efektif, efisien, dan mampu menunjang pencapaian tujuan pendidikan. Pelaksanaan layanan ketatausahaan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena berhubungan langsung dengan pengelolaan administrasi sekolah yang mendukung berbagai kegiatan akademik maupun nonakademik. Melalui pelaksanaan layanan administrasi yang terorganisir, sekolah dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada seluruh pengguna layanan sehingga kebutuhan

administrasi dapat terpenuhi dengan baik **Layanan Ketatausahaan Melalui Pelaksanaan Layanan Administrasi Sehari-hari.**

Pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari implementasi layanan ketatausahaan di sekolah. Kegiatan administrasi yang dilakukan setiap hari menjadi bentuk nyata pelayanan yang diberikan oleh tenaga tata usaha kepada seluruh warga sekolah, baik peserta didik, guru, tenaga kependidikan, maupun masyarakat. Melalui pelaksanaan layanan administrasi yang baik, berbagai kebutuhan administrasi dapat dipenuhi secara tepat waktu sehingga mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, layanan administrasi sehari-hari memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sekolah.

Dalam penyelenggaraan pendidikan, bagian tata usaha berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan berbagai data, dokumen, serta

informasi yang dibutuhkan oleh sekolah. Kegiatan administrasi yang dilaksanakan setiap hari mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, pendataan peserta didik dan tenaga pendidik, penyusunan laporan administrasi, serta pelayanan berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Seluruh kegiatan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis agar mampu memberikan dukungan yang optimal terhadap pelaksanaan kegiatan akademik maupun nonakademik di sekolah.

Menurut The Liang Gie, administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pendidikan, administrasi sekolah berfungsi sebagai sarana pendukung yang membantu terlaksananya seluruh kegiatan pendidikan secara efektif dan efisien. Sementara itu, Mulyasa menjelaskan bahwa administrasi pendidikan merupakan proses kerja sama yang dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan

pendidikan melalui pengelolaan berbagai sumber daya pendidikan secara teratur dan sistematis. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan ketatausahaan yang diberikan oleh sekolah.

Pelaksanaan layanan administrasi yang berkualitas harus didukung oleh prinsip ketepatan, ketertiban, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Ketepatan berkaitan dengan kemampuan tenaga tata usaha dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna, sedangkan ketertiban berhubungan dengan keteraturan proses administrasi yang dilaksanakan. Selain itu, keramahan menjadi unsur penting dalam pelayanan karena dapat menciptakan hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Apabila ketiga prinsip tersebut diterapkan secara konsisten, maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari di bagian tata usaha meliputi pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen, pendataan peserta didik dan guru, penyusunan laporan administrasi, serta pelayanan kebutuhan administrasi bagi guru, siswa, dan masyarakat. Seluruh pelayanan dilakukan dengan mengutamakan ketepatan, ketertiban, dan keramahan dalam melayani.”

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari di SMPN 2 Kedungwaringin telah dilaksanakan secara menyeluruh dan mencakup berbagai kegiatan administrasi yang mendukung penyelenggaraan pendidikan. Temuan ini menunjukkan bahwa tenaga tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam

memberikan pelayanan kepada seluruh warga sekolah melalui berbagai aktivitas administrasi yang dilakukan secara rutin. Pelaksanaan layanan yang berjalan dengan baik menunjukkan adanya komitmen sekolah dalam menciptakan sistem administrasi yang mampu mendukung kebutuhan pendidikan secara optimal.

Peneliti melihat bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih menjadi salah satu kegiatan utama dalam pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari. Kegiatan ini menunjukkan bahwa komunikasi administratif antara sekolah dengan pihak internal maupun eksternal dikelola secara teratur. Pengelolaan surat yang baik memungkinkan berbagai informasi penting dapat diterima, diproses, dan disampaikan dengan tepat sehingga mendukung kelancaran berbagai kegiatan sekolah. Selain itu, pencatatan surat juga membantu menjaga ketertiban administrasi dan memudahkan proses dokumentasi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kegiatan pengarsipan dokumen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari

pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari. Menurut peneliti, pengarsipan dokumen merupakan kegiatan yang sangat penting karena berbagai informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan tersimpan dalam bentuk arsip. Pengarsipan yang dilakukan secara teratur akan mempermudah tenaga tata usaha dalam menemukan dokumen yang diperlukan serta mendukung efektivitas pelayanan kepada pengguna layanan. Dengan demikian, arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen penyimpanan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan sekolah.

Selain itu, pelaksanaan pendataan peserta didik dan guru menunjukkan adanya upaya sekolah dalam menjaga ketersediaan informasi yang akurat mengenai sumber daya pendidikan yang dimiliki. Data peserta didik dan guru merupakan informasi yang sangat penting dalam berbagai kegiatan administrasi sekolah, mulai dari penyusunan laporan, perencanaan program, hingga pelaksanaan evaluasi pendidikan. Oleh karena itu,

kegiatan pendataan yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi salah satu bentuk pelayanan administrasi yang mendukung efektivitas pengelolaan sekolah.

Peneliti juga menemukan bahwa penyusunan laporan administrasi menjadi salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian tata usaha. Menurut peneliti, laporan administrasi memiliki fungsi yang sangat penting karena menjadi bentuk dokumentasi berbagai kegiatan dan kondisi sekolah. Melalui laporan administrasi, sekolah dapat menyajikan berbagai informasi yang diperlukan untuk keperluan pengawasan, evaluasi, maupun pertanggungjawaban kepada pihak terkait. Dengan demikian, penyusunan laporan administrasi merupakan bagian penting dalam menciptakan tata kelola sekolah yang baik.

Pelayanan kebutuhan administrasi bagi guru, siswa, dan masyarakat yang dilakukan oleh bagian tata usaha menunjukkan bahwa layanan ketatausahaan tidak hanya berfokus pada pengelolaan dokumen, tetapi juga berorientasi pada pelayanan publik. Peneliti

menilai bahwa pelayanan yang diberikan kepada berbagai pengguna layanan mencerminkan fungsi tata usaha sebagai pusat pelayanan administrasi di sekolah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap sekolah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh pelayanan administrasi dilakukan dengan mengutamakan ketepatan. Menurut peneliti, ketepatan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan tenaga tata usaha dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna. Pelayanan yang tepat akan membantu pengguna memperoleh informasi dan dokumen yang diperlukan tanpa mengalami hambatan yang berarti. Dengan demikian, ketepatan pelayanan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan administrasi sekolah.

Selain ketepatan, ketertiban juga menjadi prinsip yang diterapkan dalam pelaksanaan layanan

administrasi sehari-hari. Ketertiban administrasi mencerminkan adanya pengelolaan pekerjaan yang dilakukan secara sistematis dan teratur. Kondisi ini memungkinkan berbagai kegiatan administrasi dapat dilaksanakan sesuai prosedur sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan maupun keterlambatan dalam pelayanan.

Peneliti juga menilai bahwa penerapan prinsip keramahan dalam pelayanan menunjukkan adanya perhatian sekolah terhadap aspek humanis dalam penyelenggaraan administrasi. Keramahan dalam melayani dapat menciptakan hubungan yang baik antara tenaga tata usaha dan pengguna layanan. Sikap yang ramah akan membuat pengguna layanan merasa dihargai sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

Layanan Ketatausahaan Melalui Pelaksanaan Layanan Administrasi Sehari-hari

Pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari implementasi layanan

ketatausahaan di sekolah. Kegiatan administrasi yang dilakukan setiap hari menjadi bentuk nyata pelayanan yang diberikan oleh tenaga tata usaha kepada seluruh warga sekolah, baik peserta didik, guru, tenaga kependidikan, maupun masyarakat. Melalui pelaksanaan layanan administrasi yang baik, berbagai kebutuhan administrasi dapat dipenuhi secara tepat waktu sehingga mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, layanan administrasi sehari-hari memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan sekolah.

Dalam penyelenggaraan pendidikan, bagian tata usaha berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan berbagai data, dokumen, serta informasi yang dibutuhkan oleh sekolah. Kegiatan administrasi yang dilaksanakan setiap hari mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, pendataan peserta didik dan tenaga pendidik, penyusunan laporan administrasi, serta

pelayanan berbagai kebutuhan administrasi lainnya. Seluruh kegiatan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis agar mampu memberikan dukungan yang optimal terhadap pelaksanaan kegiatan akademik maupun nonakademik di sekolah.

Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks pendidikan, administrasi sekolah berfungsi sebagai sarana pendukung yang membantu terlaksananya seluruh kegiatan pendidikan secara efektif dan efisien. Administrasi pendidikan merupakan proses kerja sama yang dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan pendidikan melalui pengelolaan berbagai sumber daya pendidikan secara teratur dan sistematis. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan ketatausahaan yang diberikan oleh sekolah.

Pelaksanaan layanan administrasi yang berkualitas harus didukung oleh prinsip ketepatan, ketertiban, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Ketepatan berkaitan dengan kemampuan tenaga tata usaha dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna, sedangkan ketertiban berhubungan dengan keteraturan proses administrasi yang dilaksanakan. Selain itu, keramahan menjadi unsur penting dalam pelayanan karena dapat menciptakan hubungan yang baik antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Apabila ketiga prinsip tersebut diterapkan secara konsisten, maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari di bagian tata usaha meliputi pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan

dokumen, pendataan peserta didik dan guru, penyusunan laporan administrasi, serta pelayanan kebutuhan administrasi bagi guru, siswa, dan masyarakat. Seluruh pelayanan dilakukan dengan mengutamakan ketepatan, ketertiban, dan keramahan dalam melayani.”

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari di SMPN 2 Kedungwaringin telah dilaksanakan secara menyeluruh dan mencakup berbagai kegiatan administrasi yang mendukung penyelenggaraan pendidikan. Temuan ini menunjukkan bahwa tenaga tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada seluruh warga sekolah melalui berbagai aktivitas administrasi yang dilakukan secara rutin. Pelaksanaan layanan yang berjalan dengan baik menunjukkan adanya komitmen sekolah dalam menciptakan sistem administrasi yang mampu mendukung kebutuhan pendidikan secara optimal.

Peneliti melihat bahwa pengelolaan surat masuk dan surat keluar masih menjadi salah satu kegiatan utama dalam pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari. Kegiatan ini menunjukkan bahwa komunikasi administratif antara sekolah dengan pihak internal maupun eksternal dikelola secara teratur. Pengelolaan surat yang baik memungkinkan berbagai informasi penting dapat diterima, diproses, dan disampaikan dengan tepat sehingga mendukung kelancaran berbagai kegiatan sekolah. Selain itu, pencatatan surat juga membantu menjaga ketertiban administrasi dan memudahkan proses dokumentasi.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kegiatan pengarsipan dokumen menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari. Menurut peneliti, pengarsipan dokumen merupakan kegiatan yang sangat penting karena berbagai informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan tersimpan dalam bentuk arsip. Pengarsipan yang dilakukan secara teratur akan mempermudah tenaga tata usaha dalam menemukan

dokumen yang diperlukan serta mendukung efektivitas pelayanan kepada pengguna layanan. Dengan demikian, arsip tidak hanya berfungsi sebagai dokumen penyimpanan, tetapi juga sebagai sumber informasi yang mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan sekolah.

Selain itu, pelaksanaan pendataan peserta didik dan guru menunjukkan adanya upaya sekolah dalam menjaga ketersediaan informasi yang akurat mengenai sumber daya pendidikan yang dimiliki. Data peserta didik dan guru merupakan informasi yang sangat penting dalam berbagai kegiatan administrasi sekolah, mulai dari penyusunan laporan, perencanaan program, hingga pelaksanaan evaluasi pendidikan. Oleh karena itu, kegiatan pendataan yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi salah satu bentuk pelayanan administrasi yang mendukung efektivitas pengelolaan sekolah.

Peneliti juga menemukan bahwa penyusunan laporan administrasi menjadi salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian tata usaha. Menurut peneliti,

laporan administrasi memiliki fungsi yang sangat penting karena menjadi bentuk dokumentasi berbagai kegiatan dan kondisi sekolah. Melalui laporan administrasi, sekolah dapat menyajikan berbagai informasi yang diperlukan untuk keperluan pengawasan, evaluasi, maupun pertanggungjawaban kepada pihak terkait. Dengan demikian, penyusunan laporan administrasi merupakan bagian penting dalam menciptakan tata kelola sekolah yang baik.

Pelayanan kebutuhan administrasi bagi guru, siswa, dan masyarakat yang dilakukan oleh bagian tata usaha menunjukkan bahwa layanan ketatausahaan tidak hanya berfokus pada pengelolaan dokumen, tetapi juga berorientasi pada pelayanan publik. Peneliti menilai bahwa pelayanan yang diberikan kepada berbagai pengguna layanan mencerminkan fungsi tata usaha sebagai pusat pelayanan administrasi di sekolah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap sekolah.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh pelayanan administrasi dilakukan dengan mengutamakan ketepatan. Menurut peneliti, ketepatan pelayanan merupakan aspek yang sangat penting karena berkaitan dengan kemampuan tenaga tata usaha dalam memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna. Pelayanan yang tepat akan membantu pengguna memperoleh informasi dan dokumen yang diperlukan tanpa mengalami hambatan yang berarti. Dengan demikian, ketepatan pelayanan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan administrasi sekolah.

Selain ketepatan, ketertiban juga menjadi prinsip yang diterapkan dalam pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari. Ketertiban administrasi mencerminkan adanya pengelolaan pekerjaan yang dilakukan secara sistematis dan teratur. Kondisi ini memungkinkan berbagai kegiatan administrasi dapat dilaksanakan sesuai prosedur sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan maupun keterlambatan dalam pelayanan.

Layanan Ketatausahaan Melalui Peran Kepala Sekolah dalam Pelaksanaan Ketatausahaan

Pelaksanaan layanan ketatausahaan di sekolah tidak hanya menjadi tanggung jawab tenaga tata usaha, tetapi juga memerlukan dukungan dan keterlibatan kepala sekolah sebagai pemimpin lembaga pendidikan. Kepala sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan administrasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan, ketentuan, dan standar yang telah ditetapkan. Melalui fungsi kepemimpinan yang dimiliki, kepala sekolah bertanggung jawab dalam mengarahkan, membina, mengawasi, serta mengevaluasi seluruh kegiatan administrasi yang dilaksanakan oleh tenaga tata usaha. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi layanan ketatausahaan sangat dipengaruhi oleh peran kepala sekolah dalam mengelola dan mengendalikan pelaksanaan administrasi sekolah.

Dalam perspektif manajemen pendidikan, kepala sekolah merupakan pemimpin yang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh

aspek penyelenggaraan pendidikan di sekolah, termasuk dalam bidang administrasi. Keberadaan kepala sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai pembina yang memberikan arahan agar seluruh kegiatan sekolah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, keterlibatan kepala sekolah dalam pelaksanaan ketatausahaan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan layanan administrasi yang berkualitas, efektif, dan berkelanjutan.

Menurut Mulyasa, kepala sekolah memiliki peran sebagai educator, manager, administrator, supervisor, leader, innovator, dan motivator dalam penyelenggaraan pendidikan. Salah satu peran yang berkaitan langsung dengan layanan ketatausahaan adalah sebagai supervisor dan administrator yang bertugas melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan administrasi sekolah. Melalui kegiatan pengawasan tersebut, kepala sekolah dapat memastikan bahwa setiap kegiatan administrasi dilaksanakan sesuai dengan

prosedur yang berlaku dan mampu mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara optimal. Dengan demikian, peran kepala sekolah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari implementasi layanan ketatausahaan di sekolah.

Selain itu, kepala sekolah juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pembinaan terhadap tenaga tata usaha. Pembinaan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, dan profesionalisme tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya. Melalui pembinaan yang berkelanjutan, tenaga tata usaha dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan lebih baik sehingga mampu memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada seluruh pengguna layanan. Oleh karena itu, hubungan kerja yang baik antara kepala sekolah dan tenaga tata usaha menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan layanan administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Kepala sekolah berperan sebagai pengawas dan pembina dalam pelaksanaan ketatausahaan di sekolah. Kepala sekolah melakukan monitoring secara berkala terhadap administrasi sekolah, memberikan arahan kepada tenaga tata usaha, serta mengevaluasi pelaksanaan tugas agar pelayanan administrasi berjalan sesuai tujuan dan standar yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, peneliti menganalisis bahwa kepala sekolah memiliki peran yang sangat strategis dalam implementasi layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin. Temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi sekolah tidak hanya menjadi tanggung jawab tenaga tata usaha semata, tetapi juga mendapatkan dukungan, pengawasan, dan pembinaan secara langsung dari kepala sekolah. Keterlibatan kepala sekolah dalam pelaksanaan ketatausahaan menunjukkan adanya komitmen

untuk memastikan bahwa seluruh pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Peneliti melihat bahwa peran kepala sekolah sebagai pengawas menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan layanan administrasi di sekolah. Pengawasan yang dilakukan memungkinkan kepala sekolah mengetahui perkembangan pelaksanaan administrasi sekaligus memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui pengawasan yang efektif, berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan administrasi dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti sehingga tidak menghambat proses pelayanan kepada pengguna layanan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kepala sekolah melaksanakan monitoring secara berkala terhadap administrasi sekolah. Menurut peneliti, monitoring merupakan kegiatan yang sangat penting karena berfungsi untuk mengetahui

tingkat keterlaksanaan program dan kegiatan administrasi yang sedang berlangsung. Melalui monitoring, kepala sekolah dapat memperoleh informasi mengenai kondisi administrasi sekolah secara aktual sehingga dapat mengambil

langkah yang tepat apabila ditemukan berbagai permasalahan atau kekurangan dalam pelaksanaannya.

Peneliti berpendapat bahwa monitoring yang dilakukan secara berkala juga menunjukkan adanya upaya sekolah dalam menjaga kualitas layanan administrasi. Dengan adanya monitoring yang rutin, tenaga tata usaha akan lebih termotivasi untuk melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan standar kerja yang telah ditetapkan. Selain itu, monitoring juga dapat menjadi sarana untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan maupun pengembangan layanan administrasi agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

Selain melakukan pengawasan dan monitoring, kepala sekolah juga memberikan arahan

kepada tenaga tata usaha dalam melaksanakan tugasnya.

Peneliti menilai bahwa arahan yang diberikan oleh kepala sekolah memiliki peran penting dalam menciptakan kesamaan pemahaman mengenai tujuan dan pelaksanaan layanan administrasi. Melalui arahan tersebut, tenaga tata usaha memperoleh petunjuk yang jelas mengenai tugas, tanggung jawab, serta langkahlangkah yang perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah tidak hanya berperan dalam memberikan arahan, tetapi juga melaksanakan pembinaan kepada tenaga tata usaha. Menurut peneliti, pembinaan merupakan bentuk dukungan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang administrasi sekolah. Pembinaan yang dilakukan secara berkelanjutan dapat membantu tenaga tata usaha meningkatkan kompetensi kerja, memahami perkembangan kebijakan administrasi pendidikan, serta mengembangkan kemampuan

dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

Peneliti juga menemukan bahwa kepala sekolah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas ketatausahaan. Evaluasi merupakan bagian penting dalam proses manajemen karena berfungsi untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan. Melalui evaluasi, kepala sekolah dapat menilai apakah pelayanan administrasi telah berjalan sesuai tujuan yang ditetapkan atau masih memerlukan perbaikan pada aspek tertentu. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi di masa yang akan datang.

Menurut peneliti, kegiatan evaluasi yang dilakukan kepala sekolah menunjukkan adanya komitmen untuk menjaga mutu layanan ketatausahaan secara berkelanjutan. Evaluasi memungkinkan sekolah untuk mengidentifikasi berbagai kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan administrasi sehingga dapat

dilakukan perbaikan yang tepat. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan sekolah dan perkembangan lingkungan pendidikan.

Peran kepala sekolah dalam pelaksanaan ketatausahaan juga menunjukkan adanya penerapan fungsi kepemimpinan yang efektif dalam pengelolaan administrasi sekolah. Melalui pengawasan, monitoring, arahan, pembinaan, dan evaluasi, kepala sekolah mampu menciptakan sistem administrasi yang lebih teratur dan terarah. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap kinerja tenaga tata usaha serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga sekolah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi layanan ketatausahaan di SMPN 2 Kedungwaringin, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi di SMPN 2 Kedungwaringin dilakukan

secara tertin dan terorganisir melalui pengelolaan surat-menysurat, pengarsipan dokumen, serta pembaruan data sekolah secara berkala.

2. Pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari meliputi pengelolaan surat, pengarsipan dokumen, pendataan peserta didik dan guru, penyusunan laporan administrasi, serta pelayanan administrasi dengan mengutamakan ketepatan, ketertiban, dan keramahan.
3. Peran Kepala sekolah berperan sebagai pengawas dan pembina dengan melakukan monitoring, memberikan arahan, serta mengevaluasi pelaksanaan administrasi agar berjalan sesuai tujuan dan standar yang telah ditetapkan

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Jihan, T. F. (2023). Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMA I Negeri 1 Jenangin (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)

Eva, N. H. (2025). IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN DI MTS NEGERI 2 BANDAR LAMPUNG (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).

Artikel in Press :

Nabilla, D. R. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standar Operatif Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk).

Jurnal :

Purnamaningsih, I. R., & Purbangkara, T. (2022). Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. *Uwais Inspirasi Indonesia*.

Bararah, I. (2020). Pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran. *Jurnal MUDARRISUNA:Media*

Kajian Pendidikan Agama Islam, 10(2), 351 -370.

Ismi, D. F., Amanda, R., & Widanah, F. (2025). Peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(5).

Rini, E. P., Sofyan, S., & Siagair, F. (2026). STRATEGI KEPEMIMPINAN KEPALA TATAUSAHA DALIAM MENDUKUNG PELAYANAN ADMINISTRASI DI SMAIN 11 MUARO JI AMBI. *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah*, 11(2), 911i -919.

Widiyani, R., Warlizasusi, J., & Harahap, E. K. (2025). Manajemen TataUsah dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi SMPN Simpang Semambang Kabupaten Musi Rawas (Doctoral dissertation, Institut Agama islam Negeri Curup).

ANISHA ARUM, F. H. (2025). MANAJEMEN KETATAUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS

- PELAYANAN
KETATAUSAHAAN DI SMP
AL HUDA JATI AGUNG
LAMPUNG SELATAN (Doctor
dissertation, UIN RADEN
LAMPUNG.
- Anwar, M. (2020). Peran Kepala
TataUsaha Sebagai
Administrator Dalam
Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Administrasi Di
Smp It Baitul Jannah Bandar
Lampung (Doctorial
dissertation, UIN Raden Intan
Lampung).
- HAMKA, N. (2024).
MANAJEMEN TATAUSAHA
DALAM MENINGKATKAN
LAYANAN ADMINISTRASI DI
SMPN 3 PALOPO (Doctoral
dissertation, Institut Agama
Islam Negeri palopo).
- Halawa, S., & Daulay, N. K.
(2025). Efektivitas Sistem
Manajemen Kinerja Staf Tata
Usaha Dalam Pencapaian
Mutu Layanan Administrasi
Sekolah Di Madrasah Aliyah
Negeri Persiapan 4 Medan.
Islamic Management: Jurnal
Manajemen Pendidikan Islam,
8(02).
- Ahmad, A., & Muslimah, M.
(2021, December).
Memahami teknik pengolahan
dan analisis data kualitatif. In
Proceedings of Palangka
Raya International and
National Conference on
Islamic Studies (PINCIS) (Vol.
1, No. 1).
- Ardiansyah,M.(2025).KOMPET
ENSI TENAGA TATA USAHA
DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN
ADMINISTRASI DI SMA I
NEGERI 3 TAKALAR
KABUPATEN TAKALAR.
Irfani, 21(2), 593 -604
- Rismawati, R. (2025).
IMPLEMENTASI BUDAYA
MUTU PADA LAYANAN
ADMINISTRASI
PENDIDIKAN DI SMA
NEGERI 9 LUWU (Doctoral
dissertation, IAIN Palopo).