

OPTIMALISASI KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI KESISWAAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA

Zahra Alvryansyah¹, Sayan Suryana², Abdul Kosim³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Agama Islam,
Universitas Singaperbangsa Karawang

2210631120174@student.unsika.ac.id, ²sayan.suryana@fai.unsika.ac.id,

³abdul.kosim@fai.unsika.ac.id

ABSTRACT

This article aims to describe the optimization of administrative staff performance in improving the quality of student administrative services at the junior secondary school level. The issue is important because student administration is directly related to data management, correspondence, archiving, information services, and students' daily administrative needs. This research used a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the principal, head of administration, administrative staff, and students. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings show that administrative staff performance was reflected in work quality, service timeliness, responsibility, and cooperation. Student administrative services included student data management, document archiving, correspondence services, data correction, certificates, and information provision. Performance improvement was supported by task division, coordination, principal support, work discipline, technology use, and evaluation. However, several obstacles were found, including a limited number of administrative staff, high service volume at certain times, incomplete student requirements, and the need for stronger digital administration. The study concludes that administrative staff performance can improve service quality when supported by clear procedures, adequate facilities, continuous supervision, and staff competence development.

Keywords: Administrative staff performance, student administration, school services, junior secondary school, educational management.

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan mendeskripsikan optimalisasi kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kesiswaan pada jenjang sekolah menengah pertama. Isu ini penting karena administrasi kesiswaan berkaitan langsung dengan pengelolaan data, surat-menyurat, pengarsipan, layanan informasi, dan kebutuhan administrasi peserta didik sehari-hari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha, dan peserta didik. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha terlihat dari kualitas kerja, ketepatan waktu pelayanan,

tanggung jawab, dan kerja sama. Pelayanan administrasi kesiswaan mencakup pengelolaan data peserta didik, pengarsipan dokumen, layanan surat-menyurat, perbaikan data, pembuatan surat keterangan, dan penyediaan informasi. Peningkatan kinerja didukung oleh pembagian tugas, koordinasi, dukungan kepala sekolah, kedisiplinan kerja, pemanfaatan teknologi, dan evaluasi. Kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan jumlah pegawai, tingginya volume layanan pada waktu tertentu, ketidaklengkapan persyaratan peserta didik, dan kebutuhan penguatan administrasi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja pegawai tata usaha dapat meningkatkan mutu pelayanan apabila didukung prosedur yang jelas, fasilitas memadai, supervisi berkelanjutan, dan pengembangan kompetensi pegawai.

Kata Kunci: Kinerja pegawai tata usaha, administrasi kesiswaan, pelayanan sekolah, sekolah menengah pertama, manajemen Pendidikan.

A. Pendahuluan

Pelayanan administrasi merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Sekolah tidak hanya membutuhkan proses pembelajaran yang baik, tetapi juga membutuhkan dukungan administrasi yang tertib, cepat, dan akurat. Administrasi sekolah membantu kepala sekolah, guru, peserta didik, dan orang tua dalam memperoleh data, dokumen, serta informasi yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan pendidikan. Tanpa administrasi yang baik, layanan pendidikan akan berjalan lambat, tidak teratur, dan sulit dipertanggungjawabkan.

Tenaga tata usaha memiliki peran strategis dalam mengelola administrasi sekolah. Pegawai tata usaha bertugas mengelola data peserta didik, arsip, surat-menyurat,

dokumen akademik, layanan informasi, administrasi kepegawaian, dan berbagai kebutuhan operasional sekolah. Dalam konteks pelayanan administrasi kesiswaan, pegawai tata usaha berhubungan langsung dengan peserta didik. Mereka melayani pengurusan surat keterangan, legalisasi dokumen, perbaikan data, arsip siswa, surat pindah, dokumen kelulusan, dan kebutuhan administrasi lain selama peserta didik mengikuti pendidikan di sekolah.

Pelayanan administrasi kesiswaan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, ramah, dan sesuai prosedur. Peserta didik membutuhkan layanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Ketika pelayanan berjalan lambat, peserta didik harus menunggu lebih lama dan kegiatan belajar dapat terganggu. Ketika data tidak tertata, sekolah akan mengalami

kesulitan dalam mengambil keputusan, menyusun laporan, atau menyiapkan dokumen peserta didik. Karena itu, kinerja pegawai tata usaha menjadi faktor penting dalam menentukan mutu layanan administrasi sekolah.

Kinerja pegawai tata usaha dapat dipahami sebagai hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi sesuai tanggung jawabnya. Kinerja tersebut tampak dari kualitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, kerja sama, kedisiplinan, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi. Pegawai yang memiliki kinerja baik mampu menyelesaikan pekerjaan secara cermat, menjaga akurasi data, memberikan informasi yang jelas, dan membantu peserta didik dengan sikap profesional. Sebaliknya, kinerja yang belum optimal akan terlihat dari keterlambatan layanan, kesalahan dokumen, lemahnya koordinasi, serta rendahnya kepuasan pengguna layanan.

Beberapa kajian terdahulu menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha berpengaruh terhadap mutu pelayanan administrasi sekolah. Al Kurdi dan Darmiyanti (2023) menjelaskan bahwa kinerja pegawai

tata usaha berkaitan dengan mutu layanan administrasi karena pegawai menjadi pelaksana utama layanan sekolah. Amirudin (2017) menegaskan bahwa mutu layanan administrasi dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas secara tertib dan bertanggung jawab. Pandangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi sekolah tidak cukup hanya memiliki aturan, tetapi juga membutuhkan pegawai yang kompeten dan memiliki etos kerja yang baik.

Penelitian Astuti et al. (2022) menemukan bahwa pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha berkaitan dengan kelancaran pelayanan administrasi. Fajriah (2023) menambahkan bahwa kepala sekolah memiliki peran dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha melalui pembinaan, koordinasi, dan pengawasan. Hal ini memperlihatkan bahwa kinerja pegawai tata usaha tidak berdiri sendiri. Kinerja tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu, dukungan pimpinan, fasilitas kerja, pembagian tugas, dan lingkungan kerja.

Kajian yang lebih khusus tentang administrasi kesiswaan juga menunjukkan pentingnya tata usaha dalam mendukung pelayanan peserta didik. Frananta et al. (2025) menyatakan bahwa administrasi kesiswaan memerlukan ketepatan pengelolaan data, ketertiban dokumen, dan layanan yang responsif. Ramadhani Syakir et al. (2023) menjelaskan bahwa layanan administrasi kesiswaan menjadi bagian dari layanan sekolah yang langsung dirasakan oleh peserta didik. Sementara itu, Puti (2025) menekankan bahwa kualitas pelayanan administrasi dapat memengaruhi kepuasan peserta didik. Dengan demikian, pelayanan administrasi kesiswaan perlu dikelola sebagai layanan pendidikan yang berorientasi pada kebutuhan peserta didik.

Meskipun kajian tentang kinerja tata usaha sudah banyak dilakukan, pembahasan mengenai optimalisasi kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan administrasi kesiswaan pada jenjang sekolah menengah pertama masih perlu diperkuat. Banyak penelitian membahas pelayanan administrasi secara umum, tetapi belum selalu menelaah

bagaimana kinerja pegawai tata usaha terlihat dalam layanan kesiswaan, bagaimana pelayanan dilaksanakan, faktor apa yang mendukung dan menghambat, serta upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan. Oleh karena itu, artikel ini mengangkat tema optimalisasi kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kesiswaan di sekolah menengah pertama.

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan administrasi kesiswaan, menjelaskan pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan, serta merumuskan upaya peningkatan kinerja pegawai tata usaha. Fokus tersebut relevan dengan kebutuhan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan administratif, terutama pada sekolah yang memiliki jumlah peserta didik cukup banyak dan membutuhkan pelayanan yang cepat, akurat, serta mudah diakses.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena

penelitian bertujuan menggambarkan secara mendalam kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami proses pelayanan, perilaku kerja pegawai, pola koordinasi, kendala layanan, serta pengalaman peserta didik sebagai pengguna layanan administrasi sekolah.

Subjek penelitian terdiri atas kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha, dan peserta didik. Kepala sekolah dipilih karena memiliki kewenangan dalam pembinaan dan pengawasan tenaga kependidikan. Kepala tata usaha dipilih karena memahami pembagian tugas dan prosedur administrasi. Pegawai tata usaha dipilih karena menjadi pelaksana utama pelayanan administrasi kesiswaan. Peserta didik dipilih karena menjadi pengguna layanan yang merasakan langsung kualitas pelayanan administrasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan, kondisi ruang tata usaha, alur

layanan, penggunaan fasilitas, serta interaksi pegawai dengan peserta didik. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tentang kinerja pegawai, ketepatan waktu layanan, tanggung jawab kerja, kerja sama, faktor pendukung, faktor penghambat, dan upaya peningkatan layanan. Dokumentasi digunakan untuk menelaah arsip, struktur organisasi, pembagian tugas, dokumen pelayanan, dan bukti kegiatan administrasi.

Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih data yang sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dengan menyusun temuan ke dalam tema utama, yaitu kinerja pegawai, pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan, upaya peningkatan kinerja, serta faktor pendukung dan penghambat. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari

kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha, dan peserta didik. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui teknik tersebut, data yang diperoleh dapat dinilai lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan administrasi kesiswaan secara umum telah berjalan baik. Kinerja tersebut tampak pada kualitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama. Keempat indikator ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan tidak hanya bergantung pada ketersediaan dokumen, tetapi juga pada cara pegawai mengelola pekerjaan, melayani peserta didik, menjaga akurasi data, dan membangun koordinasi kerja di lingkungan sekolah.

Pertama, kualitas kerja pegawai tata usaha terlihat dari kemampuan pegawai dalam mengelola data peserta didik, menyusun arsip, menerbitkan surat administrasi, melakukan pengecekan dokumen,

dan memberikan informasi kepada peserta didik. Pegawai berupaya bekerja sesuai prosedur agar dokumen yang diterbitkan tidak mengalami kesalahan. Dalam pelayanan administrasi kesiswaan, ketelitian sangat dibutuhkan karena kesalahan data dapat berdampak pada kebutuhan akademik peserta didik, seperti surat keterangan, data identitas, dokumen pindah sekolah, dan administrasi kelulusan.

Kualitas kerja juga tampak dari sikap pegawai saat melayani peserta didik. Pegawai tata usaha yang ramah, komunikatif, dan responsif dapat membantu peserta didik memahami persyaratan pelayanan. Peserta didik tidak hanya membutuhkan dokumen, tetapi juga membutuhkan arahan yang jelas tentang alur pelayanan. Sikap tersebut sejalan dengan pandangan Shelveia Permatasari (2025) bahwa kemampuan komunikasi, disiplin kerja, tanggung jawab, dan ketepatan waktu menjadi unsur penting dalam pelayanan administrasi sekolah. Jika pegawai mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, pelayanan akan terasa lebih mudah dan peserta didik merasa lebih nyaman.

Kedua, ketepatan waktu menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pegawai tata usaha. Pelayanan administrasi yang sederhana dan tidak memerlukan verifikasi panjang umumnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Namun, pelayanan yang membutuhkan pengecekan data, persetujuan pihak tertentu, atau perbaikan dokumen memerlukan waktu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak hanya ditentukan oleh kecepatan pegawai, tetapi juga oleh jenis layanan, kelengkapan persyaratan, dan alur verifikasi yang harus dipenuhi.

Ketepatan waktu layanan juga dipengaruhi oleh volume pekerjaan. Pada waktu tertentu, seperti awal tahun ajaran, pembagian rapor, proses kelulusan, atau pengurusan administrasi sekolah lanjutan, jumlah peserta didik yang datang ke ruang tata usaha meningkat. Akibatnya, antrean dapat terjadi dan waktu tunggu menjadi lebih lama. Meski demikian, pegawai tetap berusaha memberikan informasi tentang estimasi penyelesaian dokumen. Langkah ini penting karena kepastian informasi dapat mengurangi

kebingungan peserta didik dan menjaga kepercayaan terhadap layanan tata usaha.

Ketiga, tanggung jawab pegawai tata usaha terlihat dari kesungguhan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sampai tuntas. Pegawai memahami pembagian tugas masing-masing dan berupaya menjalankan tugas sesuai prosedur sekolah. Tanggung jawab tersebut tampak dalam pengelolaan arsip, pengecekan data peserta didik, pembuatan dokumen, dan penyampaian informasi kepada peserta didik. Pegawai tidak hanya mengerjakan tugas administratif, tetapi juga membantu peserta didik ketika mengalami kendala dalam melengkapi persyaratan.

Tanggung jawab kerja menjadi unsur utama dalam pelayanan administrasi karena pegawai tata usaha memegang data dan dokumen penting. Prakoso et al. (2018) menjelaskan bahwa pegawai tata usaha berperan dalam memberikan pelayanan administrasi yang mendukung kelancaran pendidikan. Ketika pegawai bekerja dengan tanggung jawab, dokumen dapat diproses lebih tertib dan risiko kesalahan dapat dikurangi. Hal ini

sejalan dengan prinsip pelayanan pendidikan yang menuntut akurasi, keteraturan, dan akuntabilitas.

Keempat, kerja sama antarpegawai tata usaha menjadi faktor yang mendukung kelancaran pelayanan administrasi kesiswaan. Meskipun setiap pegawai memiliki pembagian tugas tertentu, pekerjaan administrasi sering kali membutuhkan koordinasi. Ketika volume layanan meningkat, pegawai perlu saling membantu agar pelayanan tetap berjalan. Kerja sama juga dibutuhkan ketika dokumen memerlukan verifikasi dari bagian lain atau ketika ada pegawai yang sedang menjalankan tugas berbeda.

Kerja sama yang baik menciptakan suasana kerja yang lebih produktif. Pegawai dapat berbagi tugas, saling mengingatkan, dan menjaga kelancaran layanan. Hal ini sejalan dengan Halawa et al. (2025) yang menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja staf tata usaha dapat mendukung mutu layanan administrasi apabila terdapat kepemimpinan, kompetensi staf, dan budaya kerja yang mendukung profesionalisme. Dengan kerja sama yang baik, pelayanan tidak

bergantung pada satu orang saja, tetapi menjadi tanggung jawab kolektif unit tata usaha.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan meliputi beberapa kegiatan utama. Kegiatan tersebut mencakup pengelolaan data peserta didik, pengarsipan dokumen, penerbitan surat keterangan, legalisasi dokumen, surat pindah, perbaikan data, penyediaan informasi, dan pelayanan kebutuhan administrasi lain yang berkaitan dengan peserta didik. Kegiatan tersebut harus dilakukan secara tertib karena administrasi kesiswaan menjadi dasar bagi sekolah dalam memantau data peserta didik dari masuk sampai selesai mengikuti pendidikan.

Pengelolaan data peserta didik menjadi pekerjaan utama yang harus dilakukan dengan cermat. Data peserta didik digunakan untuk kebutuhan laporan sekolah, layanan akademik, surat menyurat, dan dokumen resmi. Jika data tidak akurat, sekolah dapat mengalami kendala dalam proses pelayanan. Karena itu, pegawai tata usaha perlu memeriksa data secara berkala dan memastikan dokumen tersimpan dengan baik. Pengarsipan yang rapi memudahkan

pegawai menemukan dokumen ketika dibutuhkan.

Pelayanan surat-menyurat juga menjadi bagian penting dari administrasi kesiswaan. Peserta didik sering membutuhkan surat keterangan aktif sekolah, surat pindah, surat rekomendasi, legalisasi, atau dokumen pendukung lain. Layanan seperti ini membutuhkan alur yang jelas. Pegawai perlu memeriksa persyaratan, memastikan data benar, membuat dokumen, meminta persetujuan pihak berwenang jika diperlukan, lalu menyerahkan dokumen kepada peserta didik. Alur tersebut menunjukkan bahwa administrasi kesiswaan tidak hanya sekadar mengetik surat, tetapi juga memerlukan verifikasi, ketelitian, dan tanggung jawab.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan telah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat kendala pada waktu tertentu. Kendala yang sering muncul ialah keterbatasan jumlah pegawai tata usaha, meningkatnya volume layanan, dan ketidaklengkapan persyaratan peserta didik. Kendala tersebut membuat pelayanan membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi ini juga

ditemukan dalam penelitian Rizki dan Ahmad (2025) yang menjelaskan bahwa kinerja pegawai tata usaha dapat terhambat oleh kedisiplinan, kemandirian, dan kendala teknis dalam pelayanan administrasi.

Upaya peningkatan kinerja pegawai tata usaha dilakukan melalui pembinaan, koordinasi, evaluasi, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan kedisiplinan kerja. Kepala sekolah memiliki peran dalam memberikan arahan, melakukan supervisi, dan mengevaluasi hasil kerja pegawai. Pembinaan tersebut penting agar pegawai memiliki kesadaran untuk menjaga kualitas pelayanan. Fajriah (2023) menegaskan bahwa kepala sekolah berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha melalui pengawasan dan pembinaan. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai tata usaha tidak dapat dilepaskan dari kepemimpinan kepala sekolah.

Koordinasi juga menjadi upaya penting dalam meningkatkan mutu layanan. Koordinasi antara kepala sekolah, kepala tata usaha, wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, dan pegawai tata usaha membantu mengidentifikasi kendala pelayanan

lebih cepat. Melalui koordinasi, sekolah dapat menyusun solusi, seperti pembagian tugas yang lebih jelas, penyesuaian alur layanan, atau penambahan dukungan saat volume layanan meningkat. Koordinasi yang baik juga mengurangi tumpang tindih pekerjaan dan memperjelas siapa yang bertanggung jawab atas setiap layanan.

Pemanfaatan teknologi informasi perlu diperkuat dalam pelayanan administrasi kesiswaan. Administrasi digital dapat membantu pengelolaan data peserta didik, penyimpanan arsip elektronik, pencarian dokumen, dan penyampaian informasi. Amiroh et al. (2025) menyatakan bahwa pelaksanaan tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah perlu didukung sistem dan sumber daya yang memadai. Penggunaan teknologi tidak hanya mempercepat pekerjaan, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan dokumen dan memudahkan pelaporan.

Namun, digitalisasi administrasi tidak cukup hanya menyediakan perangkat. Pegawai tata usaha perlu mendapatkan pelatihan agar mampu menggunakan sistem informasi sekolah, mengelola arsip digital, dan menjaga keamanan data peserta

didik. Pelatihan dapat dilakukan melalui workshop, bimbingan teknis, atau pendampingan internal. Peningkatan kompetensi pegawai menjadi kebutuhan penting karena tuntutan layanan sekolah semakin cepat dan berbasis data.

Faktor pendukung kinerja pegawai tata usaha meliputi kompetensi pegawai, pembagian tugas yang jelas, dukungan kepala sekolah, kerja sama antarpegawai, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Kompetensi pegawai membantu pekerjaan administrasi diselesaikan dengan benar. Pembagian tugas membuat pegawai memahami tanggung jawabnya. Dukungan kepala sekolah mendorong pegawai bekerja lebih terarah. Kerja sama mempercepat penyelesaian pekerjaan. Sarana seperti komputer, printer, jaringan internet, lemari arsip, dan ruang pelayanan mendukung kelancaran layanan.

Faktor penghambat pelayanan meliputi keterbatasan jumlah pegawai, beban kerja yang tinggi, antrean layanan pada waktu tertentu, persyaratan peserta didik yang belum lengkap, dan kebutuhan penguatan sistem digital. Keterbatasan pegawai membuat beban kerja meningkat

ketika banyak peserta didik membutuhkan layanan bersamaan. Persyaratan yang belum lengkap membuat proses harus ditunda. Sistem digital yang belum optimal membuat beberapa pekerjaan masih dilakukan secara manual. Kendala ini perlu dikelola agar pelayanan tetap efektif.

Dalam perspektif manajemen pendidikan, pelayanan administrasi kesiswaan dapat dipahami melalui hubungan input, process, output, dan outcome. Input mencakup pegawai, kompetensi, sarana, prosedur, dan dukungan sekolah. Process mencakup pengelolaan data, pelayanan surat, verifikasi dokumen, komunikasi, dan koordinasi. Output mencakup dokumen yang tertib, layanan cepat, data akurat, dan arsip terorganisasi. Outcome mencakup meningkatnya kepuasan peserta didik, efektivitas layanan, profesionalisme sekolah, dan mutu layanan pendidikan.

Kerangka tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi tidak muncul secara tiba-tiba. Mutu pelayanan dihasilkan dari keterkaitan antara sumber daya, proses kerja, dan hasil layanan. Jika input lemah, proses pelayanan akan terganggu.

Jika proses tidak tertib, output layanan tidak maksimal. Jika output tidak sesuai kebutuhan, outcome berupa kepuasan peserta didik dan efektivitas sekolah juga akan menurun. Karena itu, sekolah perlu memperkuat semua komponen pelayanan administrasi secara seimbang.

Temuan ini juga menegaskan bahwa pelayanan administrasi kesiswaan merupakan bagian dari mutu layanan pendidikan. Sekolah yang memiliki pelayanan administrasi baik akan lebih mudah membangun kepercayaan peserta didik dan orang tua. Administrasi yang tertib juga membantu guru dan pimpinan sekolah dalam mengambil keputusan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai tata usaha perlu ditempatkan sebagai agenda penting dalam manajemen sekolah.

Optimalisasi kinerja pegawai tata usaha dapat dilakukan melalui beberapa langkah. Pertama, sekolah perlu menyusun standar operasional prosedur layanan yang sederhana dan mudah dipahami. Kedua, sekolah perlu memperjelas pembagian tugas dan alur koordinasi. Ketiga, sekolah perlu melakukan evaluasi layanan secara berkala dengan melibatkan masukan dari peserta didik. Keempat,

sekolah perlu meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan administrasi dan teknologi. Kelima, sekolah perlu memperkuat sarana administrasi agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan akurat.

Dengan langkah tersebut, pelayanan administrasi kesiswaan dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Pegawai tata usaha dapat bekerja lebih terarah, peserta didik memperoleh layanan yang lebih cepat, dan sekolah memiliki data yang lebih tertib. Peningkatan kinerja pegawai tata usaha tidak hanya bermanfaat bagi unit administrasi, tetapi juga bagi mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Ringkasan temuan utama penelitian disajikan pada Tabel 1. Tabel ini menunjukkan keterkaitan antara indikator kinerja pegawai tata usaha, bentuk pelayanan administrasi kesiswaan, faktor pendukung, faktor penghambat, dan arah optimalisasi layanan.

Tabel 1 Ringkasan Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Aspek	Temuan Utama	Implikasi Optimalisasi
Kinerja pegawai	Kualitas kerja, ketepatan	Sekolah perlu memperkuat

		waktu, tanggung jawab, kerja sama, komunikasi, dan kedisiplinan menjadi indikator utama pelayanan.	pembinaan, supervisi, dan evaluasi kinerja secara berkala.
Bentuk layanan		Layanan mencakup pengelolaan data peserta didik, arsip, surat keterangan, legalisasi, surat pindah, perbaikan data, dan informasi administrasi.	Prosedur layanan perlu dibuat jelas agar peserta didik memahami alur dan persyaratan administrasi.
Faktor pendukung		Pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarpegawai, dukungan kepala sekolah, fasilitas administrasi, serta sikap pegawai yang ramah dan responsif.	Sekolah perlu menjaga kerja sama unit tata usaha dan memastikan sarana administrasi selalu siap digunakan.
Faktor penghambat		Jumlah pegawai terbatas, volume layanan tinggi pada waktu tertentu, persyaratan peserta didik belum lengkap, dan administrasi	Sekolah perlu menata jadwal layanan, memperkuat sistem digital, dan menyediakan informasi persyaratan

Aspek	Temuan Utama	Implikasi Optimalisasi
	digital belum optimal.	secara terbuka.
Arah perbaikan	Optimalisasi dilakukan melalui SOP layanan, pelatihan teknologi, evaluasi berkala, penyesuaian beban kerja, dan penguatan arsip digital.	Mutu layanan meningkat ketika input, proses, output, dan outcome dikelola secara seimbang.

Grafik 1 Model IPOO Optimalisasi Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Pelayanan Administrasi Kesiswaan

D. Kesimpulan

Kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan administrasi kesiswaan menunjukkan peran penting dalam meningkatkan mutu layanan sekolah. Kinerja tersebut terlihat dari kualitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama. Pegawai tata usaha telah berupaya memberikan layanan administrasi melalui pengelolaan data peserta didik, pengarsipan dokumen, penerbitan surat administrasi, perbaikan data, legalisasi, dan penyediaan informasi kepada peserta didik.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kesiswaan telah berjalan

cukup baik karena didukung oleh pembagian tugas, koordinasi antarpegawai, dukungan kepala sekolah, fasilitas administrasi, dan sikap pelayanan yang ramah. Namun, pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, yaitu keterbatasan jumlah pegawai, meningkatnya volume layanan pada waktu tertentu, persyaratan peserta didik yang belum lengkap, serta kebutuhan penguatan administrasi digital.

Optimalisasi kinerja pegawai tata usaha dapat dilakukan melalui supervisi kepala sekolah, pelatihan pegawai, evaluasi berkala, penguatan koordinasi, pemanfaatan teknologi informasi, penyusunan prosedur layanan yang jelas, dan penyesuaian beban kerja. Sekolah perlu menempatkan pelayanan administrasi kesiswaan sebagai bagian dari mutu layanan pendidikan karena layanan ini berhubungan langsung dengan kebutuhan peserta didik. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji kepuasan peserta didik terhadap layanan administrasi atau menguji efektivitas sistem administrasi digital pada beberapa sekolah sebagai pembandingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Kurdi, S., & Darmiyanti, C. A. (2023). Pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan administrasi di MA Nihayatul Amal Rawamerta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 2023(4), 513-517. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7684494>
- Amirudin. (2017). Kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di madrasah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*.
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh>
- Astuti, A., Mujiati, & Rosida, W. (2022). Pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha terhadap pelayanan administrasi. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)*, 3(1).
- Fajriah, A. (2023). Peran kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha di sekolah. *JMP-DMT*, 4(1), 1-7.
- Frananta, A., Darma, H., & Mardiaty. (2025). Analisis kinerja tata usaha dalam pelaksanaan administrasi kesiswaan di SMK Swasta Taruna Bangsa Sawit Seberang tahun pelajaran 2024-2025. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10.
- 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. <https://doi.org/10.30868/im.v8i02.8595>
- Amiroh, T., Kanada, R., Marlina, L., & Safitri, D. (2025). Pelaksanaan tata usaha dalam pelayanan administrasi sekolah di madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2).
<https://doi.org/10.34125/jmp.v10i2.574>
- Prakoso, M. S., Julaiha, S., & Saugi, W. (2018). Kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi. *Educasia*, 3(3). www.educasia.or.id
- Puti, Y. (2025). Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tambang.

Ramadhani Syakir, S., & Basri, S.
(2023). Pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 10 Makassar. *Edustudent: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pengembangan Pembelajaran*.

Rizki, R., & Ahmad, A. (2025). Kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Pariaman. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9.

Shelvia Permatasari. (2025). Analisis kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni Tembung. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3(2), 392-409.
<https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i2.1015>

Yansyah, E., Annur, S., & Safitri, D.
(2024). Kinerja tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan di MTs Al-Kahfi Palembang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4.