

Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi

Administrative Management in Improving Administrative Services

Della Dhienytha Oktavia & Wahyu Hidayat

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung,
Jawa Barat, Indonesia

delladhienytha@gmail.com & wahyuhidayat@uinsgd.ac.id

Abstrak

Bagian tata usaha sangat berperan dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran melalui penerapan manajemen. Namun, masih banyak ditemukan kegiatan administrasi yang kurang efisien karena penerapan manajemen yang kurang baik, sehingga layanan administrasi masih kurang memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Cileunyi dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SMP Negeri 1 Cileunyi telah melakukan fungsi-fungsi manajemen tata usaha yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dengan baik. Perencanaannya meliputi pemilihan staf, penetapan pembagian tugas, keterlibatan beberapa pihak, perumusan strategi dengan memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana. Pelaksanaannya yaitu dengan menjalankan apa yang telah menjadi bagian dalam perencanaan. Hasil evaluasi dari manajemen tata usaha di sekolah ini didapat melalui peninjauan kembali yang menunjukkan bahwa layanan administrasi yang diberikan dinilai cukup memuaskan dengan diimplementasikannya beberapa kegiatan.

Kata kunci: Layanan Administrasi, Manajemen, Tata Usaha

Abstract

The administration department plays a very important role in supporting the smooth running of the learning process through the implementation of management. However, there are still many administrative activities that are less efficient due to poor management implementation, so that administrative services are still less than satisfactory. The purpose of this study was to determine the application of administrative management functions in improving administrative services. This study was conducted at SMP Negeri 1 Cileunyi using a qualitative approach with a descriptive method. The results of this study indicate that SMP Negeri 1 Cileunyi has carried out the functions of administrative management, namely planning, implementation, and evaluation well. The planning includes staff selection, determining the division of tasks, involving several parties, formulating strategies by considering the needs of facilities and infrastructure. The implementation is by carrying out

what has become part of the planning. The results of the evaluation of administrative management in this school were obtained through a review which showed that the administrative services provided were considered quite satisfactory with the implementation of several activities.

Keywords: Administrative Services, Management & Administration

I. PENDAHULUAN

Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengaturan struktur, memberikan arah, dan mengawasi langkah-langkah yang diambil guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia dan aset lainnya untuk mencapai hasil yang diinginkan (Athoillah, 2010). Penerapan manajemen sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam konteks lembaga pendidikan. Dengan manajemen yang baik, semua kegiatan menjadi lebih terarah dan membantu pencapaian tujuan lembaga atau organisasi secara lebih efisien.

Pendidikan dapat diartikan sebagai langkah dan usaha untuk menyampaikan pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman kepada generasi muda agar mereka siap untuk memenuhi kebutuhan fisik dan spiritual. Sekolah diharapkan menjadi pusat pembelajaran terbaik, oleh karena itu, untuk mencapai tujuan

tersebut, sekolah harus beroperasi secara efisien dan efektif agar proses pembelajaran berjalan lancar.

Untuk mendukung kelancaran proses pembelajaran, keberadaan administrasi sekolah, seperti bagian tata usaha menjadi sangat penting (Al Gholaini, 2022). Bagian administrasi adalah bagian terpenting dalam layanan pendidikan di sebuah lembaga, bertindak sebagai inti dari segi administratif sekolah yang menangani layanan baik secara internal maupun eksternal, memiliki tanggung jawab dan peran dalam menjalankan tugas-tugas operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, manajemen yang baik dalam bagian administrasi juga berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah lembaga.

Efektivitas penerapan administrasi pendidikan tergantung pada dukungan sumber daya manusia dan fasilitas yang tersedia

untuk mendukung semua aktivitas yang dilakukan oleh bagian tata usaha. Manajemen tata usaha merangkum berbagai bidang terkait pengelolaan administrasi, seperti organisasi, kepegawaian, keuangan, data, informasi, komunikasi tertulis, dan pengelolaan arsip (Amirudin. 2017). Dari lingkup ini, terlihat betapa pentingnya peran tata usaha dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh semua pihak terkait.

Permasalahan yang sering timbul dalam administrasi sekolah di Indonesia terfokus pada kinerja pegawai bagian administrasi yang masih kurang efisien. Disamping itu, ada beberapa bagian administrasi yang menunjukkan kekurangan yang cukup signifikan, salah satunya adalah dalam pengelolaan arsip surat yang kurang teratur. Untuk mengatasi masalah ini, langkah yang perlu diambil adalah meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah agar dapat memenuhi kebutuhan para konsumen pendidikan.

Dalam konteks ini, eksistensi SMP Negeri 1 Cileunyi menjadi contoh lembaga pendidikan dengan manajemen tata usaha yang cukup

baik dan layak untuk diteliti. Hal ini didukung oleh beberapa indikator: *Pertama*, adopsi sistem administrasi otomatis sekolah yang memungkinkan penyelesaian tugas menjadi lebih efisien dan akurat. *Kedua*, kerja sama tim yang baik di antara staf tata usaha membantu komunikasi yang lancar, yang mendukung kinerja mereka. *Ketiga*, rapat rutin yang diadakan oleh staf tata usaha bertujuan untuk mengevaluasi kemajuan pelaksanaan tugas mereka secara teratur.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan kondisi manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi. Lokasi penelitian dilakukan di SMP Negeri 1 Cileunyi karena peneliti tertarik untuk mengeksplorasi sejauh mana manajemen tata usaha berperan dalam meningkatkan layanan

administrasi di sekolah tersebut. Terdapat dua jenis data dan sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari hasil wawancara bersama kepala sekolah, kepala tata usaha, staf tata usaha, dan guru, serta observasi atau pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan kegiatan Praktik Latihan Profesi (PLP) di sekolah ini. Data sekunder didapat dari dokumentasi seperti notulensi rapat dan dokumen lain terkait pelayanan administrasi. Dengan demikian, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kegiatan analisis data ini meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian lapangan mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi, peneliti menemukan beberapa hasil yang signifikan terkait implementasi fungsi-fungsi manajemen tata usaha sebagai berikut:

1. Perencanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 1

Cileunyi dan Analisisnya

Perencanaan merupakan upaya merumuskan langkah-langkah penyelesaian suatu masalah atau pelaksanaan pekerjaan yang mengarah pada pencapaian tujuan khusus (Majid, 2009). Perencanaan mencakup proses menetapkan tujuan organisasi, mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan merancang rencana kerja organisasi (Dewi, 2021). Pendekatan ini sejalan dengan praktik yang dilakukan oleh tata usaha SMP Negeri 1 Cileunyi, di mana proses perencanaan melibatkan tahapan merumuskan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap anggota sebagai langkah untuk meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan informasi tentang perencanaan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi bahwa proses perencanaan tersebut melibatkan beberapa langkah. *Pertama*, melakukan rekrutmen pegawai tata usaha dengan mempertimbangkan pengetahuan, bakat, minat, dan kepribadian mereka serta menyesuaikan dengan bidang

keahlian masing-masing. *Kedua*, membentuk struktur organisasi tata usaha sekolah dan menetapkan pembagian tugas untuk meningkatkan efektivitas kerja demi mencapai tujuan yang diinginkan. *Ketiga*, melibatkan kepala sekolah, kepala tata usaha, dan seluruh staf tata usaha dalam proses perencanaan. *Keempat*, merumuskan strategi yang akan diterapkan pada proses pelaksanaan. *Kelima*, memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana sebagai fasilitas pendukung untuk kelancaran dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah secara optimal dan berkelanjutan.

Dalam perencanaan untuk meningkatkan pelayanan administrasi, perlu mempertimbangkan beberapa aspek: apa yang sedang dilakukan, apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan secara optimal (Muspawi & Robi'ah, 2020). Konsep ini sejalan dengan informasi yang terdapat dalam perencanaan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi. Di sini, terdapat partisipasi dari anggota sekolah

dalam proses perencanaan dengan merumuskan strategi yang akan diimplementasikan serta memperhatikan kebutuhan yang dibutuhkan untuk kelancaran pelaksanaan dan peningkatan layanan administrasi secara optimal.

Menurut Suwatno, strategi perekrutan tenaga pendidikan adalah metode atau langkah yang digunakan oleh lembaga pendidikan untuk mencari dan menarik sumber daya manusia. Di dalam konteks lembaga pendidikan, hal ini berkaitan dengan menemukan tenaga pendidikan yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan oleh sekolah serta memiliki kemampuan untuk menjalankan visi dan misi organisasi (Suwatno & Priansa, 2013). Hal ini sejalan dengan informasi yang ada dalam perencanaan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi. Langkah awal dilakukan dengan melakukan rekrutmen staf tata usaha yang mempertimbangkan aspek pengetahuan, bakat, pengalaman, dan karakteristik pribadi. Selanjutnya, akan disesuaikan dengan bidang administrasi yang menjadi keahlian dari masing-

masing staf tata usaha.

Berdasarkan teori yang diterapkan oleh peneliti dan hasil penelitian di SMP Negeri 1 Cileunyi terkait perencanaan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah, telah mengikuti prinsip-prinsip teori yang relevan terkait elemen-elemen yang harus ada dalam proses perencanaan.

2. Pelaksanaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi dan Analisisnya

Pengelolaan administrasi sekolah melibatkan interaksi antara staf tata usaha dengan pihak-pihak terkait dalam dunia pendidikan, termasuk tenaga pengajar, tenaga kependidikan, siswa, dan juga masyarakat, demi memberikan layanan administrasi yang diperlukan guna mencapai tujuan lembaga pendidikan. Di SMP Negeri 1 Cileunyi, pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Implementasi tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi dideskripsikan sebagai berikut: (a) Pelaksanaan dilakukan sesuai dengan pembagian tugas

terstruktur yang mencakup berbagai bentuk pelayanan administrasi seperti administrasi kepegawaian, keuangan, kesiswaan, persuratan, pengarsipan, sarana prasarana, kurikulum, dan hubungan masyarakat. (b) Peran dan strategi kepemimpinan penting dalam menggerakkan tim. (c) Penuhi dan jalankan semua kebutuhan untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah. (d) Identifikasi faktor pendukung dalam peningkatan layanan administrasi sekolah.

Menurut Terry dalam buku pengantar manajemen pendidikan, pelaksanaan mencakup usaha untuk mendorong anggota kelompok agar menjalankan tugas mereka dengan semangat dan kesediaan yang tinggi (Rohmah, 2017). Konsep ini sejalan dengan informasi yang disajikan di SMP Negeri 1 Cileunyi, di mana dalam pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah, peran pemimpin adalah untuk memotivasi anggota tim agar dapat melaksanakan kegiatan sesuai dengan visi lembaga pendidikan.

Menurut Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang standarisasi administrasi

sekolah/madrasah, kepala tata usaha harus memiliki kompetensi manajerial yang memadai. Hal ini bertujuan untuk mendorong mereka agar mau dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab secara lebih profesional, sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai dengan efektif dan efisien (Huzaini, 2021). Prinsip ini sejalan dengan informasi yang disampaikan di SMP Negeri 1 Cileunyi, di mana kepala tata usaha dalam pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah memainkan peran penting dalam membimbing anggota, memberikan arahan, dan melakukan pengawasan selama proses pelaksanaan. Hal ini bertujuan untuk memantau perkembangan kinerja staf tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah atau Madrasah, proses pelaksanaan tugas administrasi sekolah atau tata usaha sekolah memerlukan sejumlah kompetensi teknis. Ini termasuk pelaksanaan administrasi di bidang kepegawaian, keuangan,

kesiswaan, persuratan dan pengarsipan, sarana dan prasarana, kurikulum, serta hubungan masyarakat.

Beberapa faktor mendukung memengaruhi layanan administrasi. Ini sejalan dengan informasi yang disajikan, bahwa terdapat faktor pendukung dalam pelaksanaan tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMP Negeri 1 Cileunyi. Faktor pendukung tersebut mencakup dukungan penuh dari pihak sekolah untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah, terciptanya atmosfer yang solid dan kolaboratif dalam menjalankan tugas sehingga memudahkan proses pelayanan administrasi sekolah dalam mencapai tujuannya.

3. Evaluasi Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi dan Analisisnya

Evaluasi dilakukan untuk mengamati kemajuan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, mengevaluasi pencapaian yang telah terjadi, dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan (Said & Basri, 2022). Evaluasi merupakan proses sistematis pengumpulan dan analisis informasi untuk memberikan

pertimbangan berdasarkan bukti yang kuat. Pertimbangan ini terkait dengan bagaimana program bertujuan mencapai sasarannya, menjadi panduan dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan organisasi atau program (Mustofa, 2012).

Berdasarkan informasi mengenai evaluasi tata usaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi, dapat dijelaskan sebagai berikut: (a) Evaluasi dilakukan dengan meninjau kembali semua program kerja dan mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses pelaksanaan. (b) Evaluasi tata usaha dilakukan mingguan dan secara berkala dilakukan evaluasi bersama seluruh staf SMP Negeri 1 Cileunyi setiap bulan dan setiap satu semester. (c) Terdapat upaya solutif untuk mengatasi hambatan yang timbul dalam pelaksanaan administrasi sekolah. (d) Hasil dari evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah di masa mendatang. (e) Tindak lanjut dari evaluasi ini melibatkan identifikasi peluang dan upaya meminimalisir kelemahan serta kekurangan dalam layanan administrasi sekolah.

Ini sejalan dengan informasi sebelumnya bahwa evaluasi tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi dilakukan dengan memantau perkembangan proses tata usaha yang berkaitan dengan peningkatan layanan administrasi. Evaluasi ini juga mencakup identifikasi hambatan atau kendala yang muncul dalam meningkatkan layanan administrasi, yang akan menjadi pertimbangan untuk perbaikan di masa mendatang.

Proses evaluasi untuk meningkatkan layanan administrasi di SMP Negeri 1 Cileunyi, dilakukan dengan melakukan pemantauan berkala terhadap kegiatan yang sedang berjalan. Setelah itu, dilakukan peninjauan terhadap seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan, serta perbaikan terhadap kekurangan yang teridentifikasi selama pelaksanaan. Evaluasi juga melibatkan pencarian solusi terhadap hambatan yang muncul dalam menjalankan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi. Selain itu, setelah mengevaluasi hasil dari pelaksanaan tersebut, dilakukan identifikasi terhadap peluang-peluang yang mungkin muncul dalam peningkatan layanan

administrasi sekolah.

Oleh karena itu, evaluasi menjadi sangat penting dalam setiap kegiatan yang telah dilakukan. Hal ini memungkinkan identifikasi potensi hambatan yang mungkin terjadi selama pelaksanaan kegiatan tata usaha untuk meningkatkan layanan administrasi sekolah. Khususnya bagi SMP Negeri 1 Cileunyi, melalui proses evaluasi akan dapat menilai sejauh mana tujuan pelayanan administrasi sekolah tercapai. Dengan adanya evaluasi tersebut, dapat diketahui langkah-langkah berikutnya yang diperlukan untuk mencapai program kegiatan yang sesuai dengan visi sekolah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa

1. Perencanaan tata usaha di SMP Negeri 1 Cileunyi untuk meningkatkan pelayanan administrasi melibatkan beberapa aspek: (a) Pemilihan staff tata usaha berdasarkan bidang kemampuan masing-masing, (b) Penetapan pembagian tugas, (c) Keterlibatan kepala sekolah, kepala tata usaha, dan seluruh staff tata usaha dalam

perencanaan, (d) Perumusan strategi yang akan dilaksanakan, (e) Memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana sebagai fasilitas pendukung untuk peningkatan layanan administrasi.

2. Pelaksanaan tata usaha di SMP Negeri 1 Cileunyi mencakup: (a) Pelaksanaan tugas sesuai dengan struktur yang disusun terkait berbagai bentuk layanan administrasi yang telah disetujui, (b) Peran dan strategi pemimpin dalam memotivasi anggota, (c) Pemenuhan kebutuhan dalam meningkatkan layanan administrasi, (d) Penggunaan strategi untuk meningkatkan layanan, (e) Identifikasi faktor pendukung dalam peningkatan layanan administrasi.
3. Evaluasi tata usaha di SMP Negeri Cileunyi dilakukan dengan: (a) Peninjauan kembali program kerja serta mengidentifikasi kendala selama proses pelaksanaan, (b) Evaluasi dilakukan bersama seluruh pegawai rutin setiap bulan, (c) Solusi untuk mengatasi kendala dalam administrasi, (d) Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan

yang diberikan membantu guru
dan siswa, serta kinerja staff tata
usaha optimal dengan

implementasi
kegiatan.

beberapa

DAFTAR PUSTAKA

- Al Gholaini, Alifiyah Puspita. (2022). Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik Siswa di MAN 7 Jombang. *[Tesis]*. Kediri : IAIN.
- Amirudin. 2017. Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*. 7. (1).
- Athoillah, Anton. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Pustaka Setia
- Kediri. Amirudin. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Al Idarah. *Jurnal Kependidikan Islam*, 7(1), 126–145. <https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i1.2254>
- Dewi, L. S. (2021). *Pengelolaan Pendidikan*. Bogor: Guepedia.
- Huzaini, A. (2021). Implementasi Kebijakan Permendiknas No 24 Tahun 2008 Tentang Tenaga Administrasi SMA dan SMK Negeri Kota Pekanbaru. *Manajemen Pendidikan*, 9(2). <https://doi.org/10.31258/jmp.9.2.p.108-122>
- Majid, A. (2009). *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(3), 232–239. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/um025v4i32020p232>
- Mustofa, M. L. (2012). *Monitoring dan Evaluasi*. Malang: UIN Maliki Press.
- Rohmah, N. (2017). *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Malang: Madani.
- Said, W. R., & Basri, S. (2022). Manajemen Layanan Ketatausahaan di Sekolah Menengah Atas Negeri. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, 3(1), 23–31. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26858/jak2p.v3i1.9771>
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2013). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.