



Pelayanan Administrasi di Bagian Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar Kabupaten Tanah Datar

Fadhlan^{1*}

¹*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Adabiah, Indonesia*

**penulis korespondensi: fadhlan@gmail.com*

ARTICLE INFO

Article history:

Received 12 Februari 2023

Received in revised form 22 April 2023

Accepted 15 July 2023

ABSTRACT

Penelitian bertujuan untuk mengetahui: Pelayanan Administrasi di Bagian Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar Kabupaten Tanah Datar, kendala dalam pelayanan dan Upaya yang dilakukan dalam Pelayanan Administrasi di Bagian Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan administrasi di tata usaha SMA Negeri 1 Batusangkar. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Subjek penelitian adalah kepala sekolah, kepala tata usaha sekolah, guru, operator dapodik, wali murid dan siswa di sekolah dengan menggunakan Teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, *interview* atau wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di bagian tata usaha SMA Negeri 1 Batusangkar belum terlaksana dengan baik, kendala yang terlihat dalam sistem pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Batusangkar di antaranya kurang memadainya sarana dan prasarana dalam pelayanan tata usaha serta kurangnya tenaga pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang pelayanan administrasi. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan mempersiapkan segala kebutuhan pelayanan administrasi dengan baik di antaranya sarana dan prasarana serta tenaga kepegawaianya. Hal ini yang menjadi perhatian khusus agar pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Batusangkar bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan hasil yang memuaskan bagi masyarakat maupun sesama rekan kerja.

Keyword:

*Pelayanan Administrasi,
Tata Usaha.*

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat oleh pemerintah dan pihak swasta sebagai

tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan

¹*fadhlan@gmail.com*

kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia (Murniati & Usman, 2009). Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien.

Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha sekolah, yang mana tugas dari tata usaha ini tidak bisa dilakukan oleh pendidik, tentang standar tenaga administrasi sekolah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain dijenjang pendidikan dasar dan menengah itu dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*), yang satu di antara prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (*effectiveness*), dan bentuk pelayanan.

Pembentukan Tata Usaha sekolah ini tidak dijelaskan secara rinci, tetapi tertuang dalam Permendikbud Nomor 6 tahun 2009 tentang pedoman organisasi dan tata kerja satuan pendidikan dasar dan menengah. Sebagai salah satu komponen pendidikan yang memiliki peran penting khususnya terkait masalah pelayanan administrasi sekolah maka seharusnya para pengambil kebijakan pendidikan memberikan perhatian yang baik terhadap pegawai tata usaha sekolah.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan

tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan (Foo, 2013; Hatcher, 2006). Maka, melalui manajemen tata usaha yang baik, juga akan mempengaruhi bentuk pelayanan suatu lembaga.

Pada hakikatnya administrasi sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan karena administrasi sekolah merupakan penerapan administrasi pendidikan dalam organisasi sekolah (Qurtubi, 2019). Administrasi pendidikan meliputi kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan pendidikan di suatu Negara atau bahkan pendidikan pada umumnya (Marmoah, 2016; Oplatka, 2006). Sedangkan administrasi sekolah kegiatan-kegiatannya terbatas pada pelaksanaan pengelolaan pendidikan di sekolah sehingga kita mengenal adanya administrasi sekolah dasar, administrasi sekolah lanjutan, administrasi perguruan tinggi, dan sebagainya.

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standarisasi Administrasi Sekolah/ Madrasah menyebutkan bahwa seorang Kepala Tata Usaha harus mempunyai kompetensi manajerial. Manajer harus mampu mempengaruhi, mengarahkan, membimbing dan mengendalikan para tenaga kependidikan yang terlibat dalam penyelenggaraan pendidikan agar mereka mau dan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara lebih profesional sehingga tujuan pendidikan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau lembaga kepada yang dilayani, yang sifatnya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial (Rao et al., 2000; Yuaningsih et al., 2020). Sehingga pelayanan ini merupakan faktor penting yang harus dilaksanakan agar rang yang

mendapatkan pelayanan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau lembaga. Begitu pelayanan di sekolah pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan serta perkembangan sekolah dan mampu diterima keberadaannya sebagai lembaga pendidikan.

Pelayanan yang didapatkan oleh para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat, secara langsung akan memberi tanggapan secara langsung juga. Hal ini merupakan sesuatu yang penting dan berhubungan dengan para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat. Sehingga peran dari sekolah sebagai lembaga pendidikan terhadap pelayanan administrasi dipandang sangatlah penting (Musyaffa, 2019).

Karena mengingat begitu pentingnya pelayanan administrasi terhadap perkembangan sekolah, maka diharapkan adalah sikap kooperatif antara staf administrasi dan para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dalam hal pemberian informasi. Hal ini memungkinkan adanya keterbukaan layanan publik sehingga perasaan puas dari para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat terhadap layanan yang diberikan tersebut akan mempengaruhi kuantitas serta bentuk kerja dari staf administrasi.

Pengukuran perasaan puas para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dalam mendapatkan pelayanan administrasi merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan (McKnight, 2009; Wali & Nwokah, 2018). Pengukuran rasa puas terhadap pelayanan administrasi merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Alawneh et al., 2013; Ikrawan et al., 2015). Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Pelayanan para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat diberikan dalam bentuk layanan informasi, layanan bantuan belajar, bimbingan, dan layanan administrasi. Layanan ini dimaksudkan untuk membantu para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat mengatasi masalah dan administrasi yang dihadapi di sekolah.

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi sebaiknya meningkatkan dan memperbaiki aktivitas pelayanannya. Selain itu disarankan agar pihak administrasi berusaha untuk mempertahankan pelayanan yang dianggap sudah maksimal baik oleh para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dan memperbaiki pelayanan administrasi yang masih kurang maksimal. Serta memperhatikan keluhan-keluhan walaupun dalam hal-hal kecil sekalipun.

Dengan menanggapi setiap keluhan yang ada, memperhatikan keinginan dan meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan administrasi, diharapkan kepuasan para guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar maupun pemerintah setempat dapat tercapai.

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia (karyawan) yang melayani harus memiliki kemampuan melayani guru, tata usaha,

siswa, tamu, pihak luar secara cepat dan tepat, tidak hanya cepat dan tepat, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap guru, tata usaha, siswa, tamu, pihak luar, jika dihubungkan dengan keadaan di SMAN 1 Batusangkar, Pegawai yang ditempatkan di Tata Usaha SMAN 1 Batusangkar sangat terbatas, hanya berjumlah 6 orang yang memiliki tugas yang berbeda-beda. Tentu saja dari aspek efektivitas dalam bekerja mengalami banyak kendala jika dilihat dari jumlah siswanya sebanyak 1007 orang, keterbatasan ini berdampak jika secara teori tentulah tidak akan tidak dapat melayani dengan cepat dan tepat.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Di era digital ini karyawan yang baik juga harus didukung oleh teknologi yang baik juga, oleh karena itu sarana dan prasarana yang dimiliki harus dapat menunjang dan memudahkan pekerjaan karyawan tata usaha, dan didukung pula oleh suasana ruangan yang membuat nyaman karyawan dalam bekerja. Tata usaha SMAN 1 Batusangkar tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang baik, hal ini dikarenakan keterbatasan ruang dan belum adanya bantuan ruang yang diberikan kepada pihak sekolah.

Setiap sekolah diharapkan memberikan layanan jasa prima dan optimal seperti yang diharapkan oleh pelanggan pendidikan. Dalam kondisi seperti itu sekolah seharusnya memikirkan untuk membenahi dan meningkatkan pelayanan jasa pendidikan dan mengenal siapa yang menjadi pelanggannya, supaya apa yang menjadi harapan pelanggan, bisa terpenuhi.

Dengan pernyataan tersebut tentunya jangan hanya dijadikan sebuah wacana saja. Karena guru, siswa ataupun

masyarakat yang merasakan hal tersebut. Namun ini sulit untuk di buktikan oleh sekolah. Hal ini dikarenakan tidak adanya keluhan terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah.

Dengan adanya keluhan yang disampaikan tentunya perlu ditanggapi oleh sekolah, karena itu diperlukan data yang signifikan untuk membuktikan keluhan yang diberikan kepada pihak sekolah. Berpijak dari hal tersebut, maka sangatlah perlu untuk diberikan layanan yang baik kepada guru, siswa ataupun masyarakat.

Layanan internal yang baik akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan internal dan menumbuhkan rasa memiliki di antara mereka. Bentuk layanan internal yang baik tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif, yaitu pelibatan dan pemberdayaan guru, pendelegasian wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, *human reward*, dan sebagainya.

Untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan di setiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan, sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan humas.

Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi: *supplier*, *input*, proses, *output* dan *customer*. Sasser et al. (1997) menjelaskan definisi pelayanan yaitu suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini sekolah harus dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai pelanggan sehingga terjadi interaksi langsung.

Yang dimaksud dengan pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara guru dan petugas tata usaha dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Djafri, 2017). Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep pelayanan unggul, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Keempat komponen layanan tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi *excellent*, setiap guru atau petugas tata usaha harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan kinerja yang bagus dan sikap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami siswa, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Dengan demikian pencapaian *excellent* bukanlah hal yang mudah, tetapi bila hal tersebut bisa dilakukan, maka lembaga akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan.

Selain layanan yang diperoleh oleh siswa, data dan informasi yang dikelola oleh tata usaha sangat penting sebagai basis pelayanan dan pengambilan keputusan, semakin lengkap dan akurat data terkumpul maka pemberian pelayanan semakin mudah dan pengambilan keputusan semakin tepat. Diera digitalisasi sekarang data tidak hanya data yang tertulis dalam bentuk dokumen, tetapi ada data digital yang terkait dengan berbagai bidang, contohnya data Dapodik terkait dengan data Dukcapil, dan terkait juga dengan dinas sosial.

Pegawai istilah untuk mereka yang bekerja di Tata Usaha Sekolah harus bekerja di semua bidang yang ditugaskan oleh Kepala Sekolah dan Kepala Tata Usaha Sekolah, baik mereka bekerja bersama kepala sekolah, guru atau mereka

bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, infrastruktur sekolah, keuangan, perpustakaan dan hubungan masyarakat.

Alasan yang paling mendasar sebagian besar Pegawai Tata Usaha bekerja bukan dari jurusan atau bidangnya tapi dari jurusan berbeda, alasan lainnya hampir banyak yang bekerja berasal dari tamatan SMA atau sedikit dari sekolah kejuruan. Selain itu ada beberapa poin yang menyebabkan rendahnya kinerja tata usaha disekolah, di antaranya:

1. Masih banyak pegawai tata usaha yang tidak mempunyai kemampuan kecakapan atau keahlian yang memadai untuk menuntaskan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan, contohnya dalam pengoperasian komputer masih banyak pegawai tata usaha yang belum bisa mengoperasikan dengan baik.
2. Masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai tata usaha dalam menjalankan tugas mereka.
3. Masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan kepada siswa, orang tua siswa dan pihak-pihak lainnya, terdapat keluhan dari orang tua siswa dalam membuat surat pindah anaknya yang masih bertele-tele, bahasa yang kurang baik, dan berbelit-belit.
4. Kurangnya kesadaran dan tanggung jawab akan pekerjaan yang diberikan.
5. Sarana dan prasarana yang kurang memadai.
6. Kurangnya motivasi dalam memajukan pendidikan.
7. Masih belum tercerminnya pelayanan prima.
8. Masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spiritual, dan juga kecerdasan intelektual pegawai tata usaha sekolah dalam memecahkan

berbagai permasalahan, serta dalam berinteraksi dalam lingkungan sekolah.

9. Bahasa yang masih kurang bagus dalam berkomunikasi.
10. Kurang transparan dan tidak memanfaatkan teknologi.
11. Kurangnya tenaga kependidikan dan kurangnya tenaga yang terampil.

Setiap lembaga pendidikan formal sebagai organisasi kerja tidak dapat melepaskan diri dari keharusan berkomunikasi dengan pihak luar, apalagi di era digital saat ini, sekolah juga harus memberikan pelayanan dalam bentuk digital sehingga mudah diakses oleh siswa dan orang tua siswa.

Di samping itu, komunikasi ke dalam harus dilakukan secara tertulis seperti yang banyak dilakukan dalam komunikasi dengan pihak luar. Dari fenomena yang terjadi di SMA Negeri 1 Batusangkar, sekolah ini masih menjadi pilihan utama bagi orang tua dan anaknya dengan pertimbangan hasil dan lulusan yang baik dari siswa tamatan SMAN 1 Batusangkar, hendaknya hasil dan lulusan yang baik dari tamatan ini beriringan dengan peran Tata Usaha yang baik, dan sampai ke tahap prima dan *excellent*, seharusnya sekolah yang sudah berdiri cukup lama ini memiliki pengetahuan serta pengalaman prima dan *excellent* dalam pelayanan yang diberikan kepada berbagai pihak.

Tata usaha SMA Negeri 1 Batusangkar, mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelancaran administrasi sekolah, untuk itu tata usaha sekolah perlu diperhatikan karena memiliki peran dan fungsi yang strategis, akan tetapi permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan tata usaha sekolah tersebut, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan pada Tata Usaha masih kurang, terbatasnya pegawai, dan sarana-prasarana yang belum memadai. Hal ini memicu kurangnya peranan yang

berdampak terhadap mutu layanan administrasi sekolah yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada siswa dan pihak lainnya kurang efektif.

Kurangnya pelatihan yang diberikan oleh sekolah dan instansi terkait, tidak adanya studi tiru ke sekolah lain, serta kurangnya motivasi dan tantangan yang diberikan sekolah kepada pegawai Tata Usaha, kurangnya kesadaran dalam mencintai pekerjaan serta komunikasi yang kurang lancar yang berdampak kepada pelayanan yang belum prima dan *excellent*.

Pelayanan administrasi adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan melalui suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan, dan yang utama (Rahman, 2017).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sugiyono (2018) menjelaskan, Penelitian kualitatif ialah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan memaparkan keadaan objek yang diteliti.

Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar.

Pendekatan penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2016) adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif metode deskriptif, metode ini dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan

keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta atau apa adanya, metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada menemukan fakta-fakta sebagaimana keadaan sebenarnya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Jadi penelitian ini memahami pendekatan kualitatif karena melalui pendekatan tersebut lebih tepat untuk mengidentifikasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar.

Penelitian ini yang berjudul “Pelayanan administrasi di Bagian Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Batusangkar” ini, penentuan informannya menggunakan teknik *Purposive Sampling* (bertujuan), Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan tersebut didasarkan pada informan yang mengetahui secara jelas dan tepat informasi mengenai masalah dalam penelitian ini.

Pengumpulan data ialah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2019).

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu suatu model yang meneliti tentang status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai

fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Untuk menghasilkan kesimpulan penelitian maka analisis data digunakan sebagai langkah untuk mencari dan menata data dari hasil wawancara, catatan lapangan atau observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam sebuah kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan “Analisis telah mulai merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai dalam penulisan hasil penelitian”.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman, (2018) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan hasil temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya

masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Tata Usaha di SMAN 1 Batusangkar, Kabupaten Tanah datar

Dalam kedudukan sebagai pemimpin lembaga pendidikan, kepala sekolah memiliki posisi yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu kegiatan pembelajaran. Kepala sekolah juga berperan penting dalam pengelolaan dan peningkatan pelayanan administrasi sekolah terhadap kemampuannya dalam mengelola administrasi yang efektif. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk memperoleh data peneliti melakukan wawancara dengan kepala sekolah, kepala tata usaha dan staf tata usaha, dan guru di sekolah.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam kegiatan pelayanan administrasi, dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelayanan sarana dan prasarana untuk SMAN 1 Batusangkar masih jauh dari kata baik dan layak karena kondisi bangunan untuk pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan kondisi siswa SMAN 1 Batusangkar yang banyak sehingga dapat dikategorikan sempit untuk sebuah bangunan pelayanan administrasi.

Ketersediaan Karyawan dalam pelayanan administrasi juga penting, tidak hanya segi jumlah namun bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut juga akan berpengaruh terhadap pelayanan administrasi yang dilaksanakan.

Tidak hanya pelayanan untuk pihak luar, pelayanan administrasi karyawan SMAN 1 Batusangkar juga melakukan yang terbaik untuk guru dan karyawan lain yang memerlukan peralatan serta dokumen-dokumen yang mereka inginkan.

Begitu juga pelayanan karyawan SMAN 1 Batusangkar terhadap orang tua siswa serta alumni yang berhubungan langsung dengan pelayanan administrasi di SMAN 1 Batusangkar, mereka mengatakan bahwa pelayanan karyawan administrasi di SMAN 1 Batusangkar sudah baik dan ramah.

Jika Pegawai atau karyawan tata usaha di SMAN 1 Batusangkar sudah bisa dikatakan baik, dapat dikatakan baik karna semua narasumber yang penulis wawancarai menjelaskan jika mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha SMAN 1 Batusangkar, namun dalam kenyataannya di tata usaha SMAN 1 Batusangkar belumlah optimal, karna keterbatasan atau kekurangan sumber daya manusia yang terampil yang bekerja sesuai dengan bidang keilmuannya.

Pelayanan administrasi dapat dikatakan baik apabila tanggung jawab yang diberikan kepada pihak yang dilayani dari awal hingga selesai berjalan lancar sesuai dengan permintaan pelayanan dari pihak yang dilayani tersebut, kejelasan tanggung jawab individu serta peraturan yang tegas sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Tanggung jawab seorang pelayanan administrasi dapat dilihat dari kepuasan pihak yang dilayani dalam hal terpenuhinya atau tidak pelayanan yang diinginkan oleh tersebut. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terhadap orang tua siswa SMAN 1 Batusangkar serta salah satu guru mengatakan bahwa tanggung jawab pelayanan administrasi SMAN 1 Batusangkar sudah baik.

Pegawai Tata Usaha SMAN 1 Batusangkar selalu bertanggung jawab

dengan pekerjaannya dari awal hingga akhir, hal ini dapat dilihat saat orang tua siswa dan guru membutuhkan data, pegawai tata usaha memberikan dokumen dan data yang dibutuhkan, dapat disimpulkan jika pegawai tata usaha bertanggung jawab dengan apa yang kerjakan. Dari wawancara dan pengamatan di lapangan memang pekerjaan yang diberikan kepada Tata usaha SMAN 1 Batusangkar dapat selesai, tetapi jika pekerjaan menumpuk menyebabkan ada beberapa pekerjaan yang ditunda oleh pegawai tata usaha SMAN 1 Batusangkar, dan jika pun selesai tepat waktu artinya pegawai bekerja dengan buru-buru, tidak jarang ditemukannya kesalahan.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan juga sangat penting oleh pihak yang dilayani dalam kegiatan pelayanan administrasi. Beberapa masalah yang pernah terjadi, kecepatan dan ketepatan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan masih kurang baik, hal tersebut mungkin dikarenakan kurangnya tenaga karyawan yang bekerja di pelayanan administrasi di SMAN 1 Batusangkar sedangkan kelengkapan data dan dokumen yang diperlukan sangat banyak sehingga membuat pelayanan administrasi SMAN 1 Batusangkar kurang baik dalam ketepatan dan kecepatan dalam melayani.

Tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan merupakan sasaran utama dalam pencapaian kepuasan pelanggan, kuncinya adalah komunikasi. Kemampuan berkomunikasi merupakan jembatan sebuah pelayanan administrasi. Dari wawancara yang telah dilakukan kemampuan komunikasi karyawan pelayanan administrasi SMAN 1 Batusangkar sudah baik. Bahasa yang digunakan dapat menjelaskan kepada pihak yang membutuhkan dengan mudah dipahami dan dimengerti.

Pegawai tata usaha di SMAN 1 Batusangkar selalu bisa berkomunikasi

dengan baik, pegawai ditata usaha bisa menempatkan diri saat berhadapan dengan berbagai pihak, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara. Pegawai tata usaha bisa berkomunikasi dengan baik kepada guru dan siswa, dengan bahasa yang mudah dipahami, walaupun masih ada bahasa yang digunakan tidak pada tempatnya, yang menyebabkan kurangnya penghargaan diberikan wali murid kepada tata usaha SMAN 1 Batusangkar.

Selain cepat, tepat dan bertanggung jawab layanan yang dilakukan harus sesuai dengan kebutuhan yang sedang diminta dan sesuai oleh pihak yang dilayani. Kemampuan memahami kebutuhan pihak terkait yang membutuhkan data sangat berkaitan dengan komunikasi, dengan komunikasi yang baik antara pegawai tata usaha dengan pihak yang membutuhkan informasi atau data, pegawai tata usaha dapat mengetahui kebutuhan pihak yang membutuhkan data atau informasi sehingga mereka mendapatkan kebutuhan yang diinginkan dari pelayanan administrasi tersebut.

Kendala Yang di Hadapi Tata Usaha SMAN 1 Batusangkar

Dalam kegiatan pelayanan administrasi kita tidak luput dari berbagai kendala yang kita temui di lapangan. Kendala yang dialami oleh tata Usaha SMAN 1 Batusangkar selaku pelayanan administrasi di antaranya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam melakukan kegiatan pelayanan administrasi, kurangnya sumber daya yang kompeten dalam pelayanan administrasi.

Upaya Mengatasi Kendala Yang di Hadapi Tata Usaha SMAN 1 Batusangkar

Dalam pelayanan administrasi pegawai dituntut memberikan pelayanan yang maksimal, namun terkadang banyak hal yang menjadi penyebab kurang

maksimalnya pelayanan tersebut. Upaya Kepala Sekolah tersebut lebih berfokus untuk kendala terhadap sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan. Dapat diketahui bahwa Kepala sekolah berencana untuk melakukan rehab ataupun pembangunan terhadap gedung perkantoran pelayanan administrasi.

Selain itu, upaya yang dilakukan bersama dengan operator yaitu melakukan penilaian bersama Dinas PUPR terhadap bangunan yang akan dilakukan rehabilitasi maupun pembangunan tersebut sehingga nantinya kita dapat mengambil langkah untuk melakukan rehab atau pembangunan kembali gedung perkantoran tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan jika Pelayanan Administrasi di Tata Usaha SMA Negeri 1 Batusangkar dalam bidang sarana dan prasarana di SMA Negeri 1 Batusangkar tentu masih jauh dari kata baik, keterbatasan sarana dan prasarana berdampak kepada terbatasnya ruang gerak dan kenyamanan dalam bekerja, tetapi ini tidak menjadi hambatan bagi pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Batusangkar untuk bekerja dengan baik. Telah tersedianya karyawan yang baik dan yang bertanggung Jawab kepada berbagai pihak yang dilayani sejak awal hingga selesai. Pegawai Tata Usaha SMA Negeri 1 Batusangkar selalu bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan dari awal hingga akhir. Mampu melayani secara cepat dan tepat, Pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Batusangkar yang terbatas tentu ada pekerjaan yang tidak bisa diselesaikan secara cepat dan tepat, tetapi pegawai tata usaha selalu mendahulukan pekerjaan yang membutuhkan waktu cepat tanpa meninggalkan pekerjaan lainnya dengan tepat. Mampu berkomunikasi, Pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Batusangkar mampu

berkomunikasi dengan baik dengan siapa saja lawan bicaranya, dan bisa menempatkan posisinya dengan lawan bicaranya agar informasi yang diberikan dapat mudah dipahami. Berusaha Memahami Kebutuhan pihak yang dilayani Pegawai tata Usaha SMA Negeri 1 Batusangkar sudah mampu memahami kebutuhan pihak yang dilayani, karena setiap kegiatan di SMA Negeri 1 Batusangkar hampir semuanya melibatkan pegawai tata usaha.

Kendala yang dialami tata usaha SMA Negeri 1 Batusangkar dalam memberikan pelayanan administrasi terkait dengan sarana dan prasarana, hal ini dapat dilihat dari sarana dan prasarana di Tata Usaha SMA Negeri 1 Batusangkar yang masih jauh dari kata baik dan layak, tidak adanya ruang dan alat penyimpanan, dan keterbatasan pegawai terampil yang memang menguasai bidangnya yang berdampak terhadap keterlambatan dan kesalahan dalam beberapa persoalan. Dalam Sarana dan Prasarana tentulah ini tidak lepas dari kebijakan yang diterapkan kepala sekolah berserta wakil kepala sekolah bidang sarana, dalam hal ini sudah dibuatkan data kerusakan bangunan yang langsung diisi oleh dinas PUPR dan alhamdulillah SMA Negeri 1 Batusangkar mendapatkan bantuan ruang perkantoran Tata Usaha yang baru. Sedangkan dalam permasalahan tenaga terampil, tentulah ini berkaitan dengan pengangkatan pegawai yang dilakukan oleh instansi terkait, sementara sekolah berupaya memberikan dorongan dan semangat agar pegawai di tata usaha SMAN 1 Batusangkar dapat belajar sesuai dengan bidang pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government Information Quarterly*.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.0>

3.001

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Djafri, N. (2017). *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah: (Pengetahuan Manajemen, Efektivitas, Kemandirian Keunggulan Bersaing dan Kecerdasan Emosi)*. Deepublish.
- Foo, K. Y. (2013). A vision on the role of environmental higher education contributing to the sustainable development in Malaysia. *Journal of Cleaner Production*, 61, 6–12. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.05.014>
- Hatcher, R. (2006). Privatization and sponsorship: the re-agenting of the school system in England. *Journal of Education Policy*, 21(5), 599–619. <https://doi.org/10.1080/02680930600866199>
- Ikrawan, Z., Ariyanto, Y., & Harijanto, B. (2015). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Program Studi Manajemen Informatika. *Jurnal Informatika Polinema*, 1(4), 48. <https://doi.org/10.33795/jip.v1i4.123>
- Marmoah, S. (2016). *Administrasi dan supervisi pendidikan teori dan praktek*. Deepublish.
- McKnight, S. (2009). Bridging the gap between service provision and customer expectations. *Performance Measurement and Metrics*, 10(2), 79–93. <https://doi.org/10.1108/14678040911005428>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage publications.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Murniati, A. R., & Usman, N. (2009). *Implementasi manajemen strategik dalam pemberdayaan sekolah menengah kejuruan*. Perdana Publishing.
- Musyaffa, A. A. (2019). *Total Quality Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Madrasah*. Penerbit A-Empat.
- Oplatka, I. (2006). Women in educational administration within developing countries: Towards a new international research agenda. *Journal of Educational Administration*, 44(6), 604–624. <https://doi.org/10.1108/09578230610704819>
- Qurtubi, H. A. (2019). *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*. Jakad Media Publishing.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu administrasi* (Vol. 1). Sah Media.
- Rao, H., Morrill, C., & Zald, M. N. (2000). Power plays: How social movements and collective action create new organizational forms. *Research in Organizational Behavior*, 22, 237–281. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(00\)22007-8](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(00)22007-8)
- Sasser, W. E., Schlesinger, L. A., & Heskett, J. L. (1997). *Service profit chain*. Simon and Schuster.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi 2). Alfabeta.
- Wali, A. F., & Nwokah, N. G. (2018). Understanding customers' expectations for delivering satisfactory and competitive services experience. *International Journal of Electronic Marketing and Retailing*, 9(3), 254–268. <https://doi.org/10.1504/IJEMR.2018.092695>
- Yuaningsih, L., Lestari, I., Armianti, M., Ramadhani, M. F., & Zulham, M. R. (2020). Analisis Pelayanan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 43–50. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v18i3.78>