



Pengaruh Manajemen Ketatausahaan Terhadap Layanan Pendidikan

Laila Najilatur Ramadhan¹, Nadya Safitri²

^{1,2} Ikopin University

¹lailanajilaturr18@gmail.com ²nadyas1712@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 18 Mei 2022

Disetujui : 21 Mei 2022

Dipublikasikan : 25 Mei 2022

ABSTRAK

Kata Kunci :

Manajemen
Ketatausahaan,
Administrasi,
Layanan
Pendidikan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah Manajemen Ketatausahaan di lembaga berpengaruh dalam kinerja pelayanan administrasi di suatu instansi. Adapun pendekatan penelitian ini adalah kualitatif (studi kasus), sumber data, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Dari penelitian ini disimpulkan: (1) Kualitas pendidikan tidak bisa lepas dari peran tenaga administrasi. (2) Pengembangan kompetensi dan kompetensi staf sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi. (3) Evaluasi kinerja ketatausahaan dilakukan untuk mengukur kompetensi staf. (4) Kemampuan staf untuk mengelola sistem dalam pengelolaan administrasi.

ABSTRACT

Keywords :

Administrative
Management,
Administration,
Educational Services.

This study aims to see whether Administrative Management in an institution has an effect on the performance of administrative services in an agency. The research approach is qualitative (case study), data sources, data collection techniques through interviews and observations. From this research, it can be concluded: (1) The quality of education cannot be separated from the role of administrative staff. (2) The development of competence and competence of staff is very much needed to improve the performance of administration in administrative services. (3) Evaluation of administrative performance is carried out to measure staff competence. (4) The ability of staff to manage the system in administrative management.

PENDAHULUAN

Lembaga Pendidikan adalah suatu tempat berlangsungnya proses pendidikan untuk mengubah tingkah laku suatu individu ke arah lebih baik melalui interaksi sosial dengan lingkungan. Setiap lembaga pendidikan yang kecil maupun yang besar, pengelolaan tata usaha pastinya sangat penting dan harus dikelola dengan baik agar mampu menciptakan pelayanan yang baik terhadap informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional suatu lembaga pendidikan. Bukan hanya memikirkan tentang kualitas siswa dan guru namun mengenai kualitas staff tata usaha perlu diperhatikan lebih dalam. Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari pelaku ke pengguna, dalam lembaga pendidikan prosesnya meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang berkualitas. Lembaga pendidikan dalam menjalankan kegiatannya semakin berorientasi pada pengguna untuk terus-menerus melakukan inovasi dan berbagai perbaikan agar pengguna merasa tercukupkan kebutuhannya. Pengguna

pendidikan itu mempunyai peran yang sangat besar dalam lembaga pendidikan, dan apabila seorang pengguna kurang begitu puas atau merasa tertipu dari pelaku pendidikan lembaga sekolah ini akan berakibat fatal dan tingkat kepercayaan mereka akan menurun terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Layanan pendidikan bisa pula disebut dengan jasa pendidikan, jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output yang tidak begitu terlihat wujudnya namun dapat dirasakan perbedaannya. Layanan pendidikan yang ada di sekolah haruslah mampu memenuhi kebutuhan setiap pengguna eksternal dan internal, sehingga apa yang diharapkan oleh pengguna akan mewujudkan kepuasan pelayanan bagi mereka. Layanan internal dapat berupa kepuasan dari pegawai dan peserta didik dalam lembaga pendidikan tersebut.

Tata usaha adalah penyelenggara kegiatan administrasi, yakni urusan tulis-menulis (termasuk hal keuangan dan sebagainya) dalam sebuah perusahaan, organisasi dan juga negara. (Wikipedia). Secara etimologis tata usaha adalah kegiatan mengelola administrasi untuk mencapai informasi yang dibutuhkan oleh semua pihak organisasi. Tata Usaha bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat. Dalam setiap tugas dan pekerjaan pokok untuk mencapai tujuan tertentu pada suatu instansi pemerintah maupun instansi swasta haruslah didukung dengan pelayanan administrasi yang baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Suryono Sugiono (2005) yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif lebih cocok digunakan untuk jenis penelitian yang memahami tentang fenomena sosial dari perpektif partisipan. Secara sederhana, dapat pula diartikan sebagai penelitian yang cocok untuk meneliti kondisi atau situasi objek penelitian. Lokasi yang dipilih peneliti adalah di SMK Bakti Nusantara 666 yang beralamat di Jl. Percobaan No.65, Cileunyi Kulon, Kec. Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40622. Sumber data dan informasi yang diperlukan penelitian ini adlah data primer dan sekunder.

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah oleh suatu organisasi atau individu langsung dengan objeknya. Sedangkan data sekunder adalah ata yang didapatkan dari data yang sudah ada dan diolah oleh pihak ;ain yang bersangkutan. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih dalam suatu kondisi yang diperlukan untuk mengetahui segala jawaban dari penanya ke narasumber.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Aktivitas observasi diusahakan mengamati keadaan secara wajar dan kejadian yang sebenarnya tanpa ada usaha untuk mengatur, memanipulasi atau memengaruhi situasi dan kondisi yang sedang diamati. Sedangkan untuk data sekunder menggunakan data pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SMK Bakti Nusantara 666 adalah Sekolah Menengah Kejuruan berbasis Industri kreatif, terletak di Kawasan Bandung timur yang berdiri sejak tahun 2007. Dengan tenaga pengajar yang Profesional dan kompeten dibidangnya. SMK Bakti Nusantara 666 telah terakreditasi A dan memiliki khas tersendiri dalam membentuk karakter siswa melalui program unggulan sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas sehingga langsung dilirik oleh pihak industri. SMK Bakti Nusantara 666 memiliki kelompok kompetensi keahlian, diantaranya :

1. Pengembangan Perangkat Lunak dan Gim
2. Desain Komunikasi Visual
3. Animasi
4. Akuntansi dan Keuangan Lembaga
5. Bisnis Daring dan Pemasaran

Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala Tatausaha dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di SMK Bakti Nusantara 666, Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap kualitas kinerja staff tatausaha di SMK Bakti Nusantara 666, sangat berpengaruh dalam pelaksanaan organisasi, maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi; Kepala TU tidak sendiri untuk membuat perencanaan tetapi diarahkan oleh Kepala Sekolah bersama-sama dengan staf tata usaha yang melayani administrasi. Dalam menyusun perencanaan kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi di SMK Bakti Nusantara 666, sesuai dengan prosedur, secara sistematis, terarah, jelas dan realistis sehingga staf tata usaha memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh guru maupun siswa sesuai dengan standar pelayanan operasional.
2. Komunikasi Kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi ; Komunikasi antar Kepala Sekolah, Kepala Bagian TU dan staff dalam bidang ketatausahaan dalam melayani administrasi untuk meningkatkan kinerja staf tata usaha sangat memperhatikan aspek psikologis staf tata usaha. Untuk mewujudkan sistem administrasi dan informasi yang baik, Kepala Sekolah dan Kepala bagian TU sering berkomunikasi selayaknya rekan kerja namun tetap memperhatikan fungsionalnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja kepala maupun staf tata usaha. Dalam komunikasi kinerja Staf TU dengan jumlah personil yang sedikit namun mampu mengelola administrasi dengan baik, antara lain mampu menjalin komunikasi berjenjang sesuai dengan mekanisme dalam jenjang struktur organisasi di SMK Bakti Nusantara 666.
3. Evaluasi Kinerja Ketatausahaannya dalam Pelayanan Administrasi ; Evaluasi kinerja yang dilaksanakan oleh Kepala Sekolah bisa saat bekerja, atau dalam agenda yang ditentukan. Karena Evaluasi sesungguhnya adalah untuk mengukur dan melihat apa yang kurang dan bisa diperbaiki untuk kedepannya. Kepala Sekolah mengarahkan setiap staf tata usaha mengevaluasi diri untuk meningkatkan kualitas kerja masing-masing. Kepala Sekolah langsung mengecek kepada objek layanan yang dilakukan oleh staf tata usaha yang melayani administrasi, juga melakukan fungsi sebagai pengawas dipelayanan administrasi keuangan. Karena secara organisasi kepala sekolah tidak mungkin melaksanakan sendiri tugas evaluasi dan tidak akan berhasil tanpa melibatkan staf yang bersangkutan, mengingat cakupan dan tanggung jawab kepala sekolah sangat besar dan kompleks. Dengan melakukan evaluasi kinerja dalam bidang

ketatausahaan baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan administrasi, kepala sekolah dapat dikatakan memahami pentingnya evaluasi kinerja untuk kepuasan objek layanan dan untuk mengetahui kualitas kinerja dalam pelayanan administrasi.

4. Pengembangan Kinerja Ketatausahaan dalam Pelayanan Administrasi;
Pengembangan Kinerja ketatausahaan dalam pelayanan administrasi di SMK Bakti Nusantara 666 yang dilakukan oleh kepala sekolah dengan memberikan motivasi untuk meningkatkan pengetahuan melalui pendidikan formal maupun pelatihan. Dengan demikian aktivitas dan kinerja sumber daya manusia sangat penting perannya dalam suatu organisasi, termasuk dalam lembaga pendidikan seperti sekolah.

KESIMPULAN

Kualitas pendidikan tidak bisa dilepaskan dari peran tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan administratif baik administrasi akademik maupun yang non akademik. Ada berbagai jenis layanan administrasi non akademik diantaranya perpustakaan sekolah, koperasi sekolah, usaha kesehatan sekolah dan kafetaria sekolah. Kepala sekolah harus mengembangkan kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sehingga mereka siap saat menjalankan apapun dalam penyediaan data yang sangat dibutuhkan dalam proses belajar mengajar. Agar sekolah dapat memberikan layanan yang baik dan berkualitas, maka sekolah harus menyediakan data administrasi non akademik yang dibutuhkan masyarakat secara akurat dan tepat waktu bila diperlukan. Ketersediaan data membutuhkan adanya keseragaman format sehingga data administrasi non akademik memiliki standard baku, yang mudah pengelolaannya, mudah pemahamannya serta yang paling penting kapabel dengan program aplikasi yang selama ini digunakan oleh sekolah yang bersangkutan. Administrasi non akademik yang menggunakan program aplikasi yang sudah familier (*user friendly*) dengan petugas-petugas pengelolanya. Mengingat data administrasi kependidikan (akademik dan non akademik) sangat penting perannya sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijaksanaan di bidang pembangunan pendidikan, maka yang paling penting adalah kejujuran dan kedisiplinan petugas pengelola/update data di setiap satuan pendidikan. Administrasi layanan khusus di sekolah ditetapkan dan diorganisasikan untuk memudahkan atau memperlancar pembelajaran, serta dapat memenuhi kebutuhan khusus siswa di sekolah. Diantaranya meliputi: manajemen layanan bimbingan konseling, layanan perpustakaan sekolah, layanan kesehatan dan manajemen layanan kafetaria/kantin sekolah. Layanan-layanan tersebut harus dikelola secara baik dan benar sehingga dapat membantu memperlancar pencapaian tujuan pendidikan di sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

Rufqotuz Zakhroh (2013) Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Jurnal didaktika*, vol. 19

Amirudin (2017) kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di madrasah. *Jurnal kependidikan islam VII (I) 2017*

<http://www.jejakpendidikan.com/2019/08/pengertian-layanan-pendidikan.html?m=1>

<https://www.uraiantugas.com/2021/09/pengertian-tata-usaha-serta-perannya.html?m=1>

<https://www.bola.com/ragam/read/4466004/pengertian-manajemen-tujuan-fungsi-dan-unsur-unsurnya-yang-perlu-diketahui>

<https://www.administrasipublik.com/2021/02/pengertian-tata-usaha-tugas-serta.html?m=1>

<https://accurate.id/marketing-manajemen/ruang-lingkup-administrasi/#:~:text=Pada%20dasarnya%2C%20ruang%20lingkup%20administrasi,informasi%20yang%20dilakukan%20oleh%20perusahaan.>

<https://teropong.id/forum/2017/01/19/pengertian-administrasi-ciri-ciri-fungsi-tujuan-ruang-lingkup-dan-peranan-administrasi/>

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/04/administrasi-pendidikan.html>