

## PERAN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN SEKOLAH DI MAN 1 KOTA MOJOKERTO

Seftiany Permata Hidayat

E-mail : seftianypermata@gmail.com

Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

Desi Nurhikmahyanti

Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

E-mail : desilecturer@gmail.com

**Abstrak:** Kualitas layanan pendidikan diberikan oleh para pengelola sekolah, diantaranya kepala sekolah, tenaga administrasi sekolah dan karyawan lainnya. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto. Fokus dalam penelitian ini adalah (1) Peran tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto; (2) Mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto; dan (3) Upaya-upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan rancangan penelitian fenomenologi. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) wawancara mendalam, (2) observasi partisipasi pasif, dan (3) studi dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, verifikasi atau kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah (1) Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto adalah a) Bidang akademik : Pengadaan, penyampulan dan penjilidan prota dan promes. Pengetikan dan pembagian kepada guru dan siswa mengenai jadwal pelajaran, model satuan pembelajaran, norma kenaikan kelas dan pelaksanaan evaluasi belajar siswa. Merekap nilai ulangan harian, tugas dan ujian akhir semester. Membantu membuat surat keluar. b) Bidang kesiswaan : Menyiapkan blangko formulir, pengambilan formulir, merekap data siswa, mengumpulkan persyaratan siswa dan uang pendaftaran. Memberikan informasi mengenai siswa yang tidak masuk sekolah dan membuat surat pemanggilan dari sekolah. Merekap data ekstrakurikuler yang diikuti siswa dan nilainya. c) Bidang personalia : Melengkapi data-data dan surat-surat yang diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Merekap data jumlah absen guru.. d) Bidang keuangan : Menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah serta melaporkan. e) Bidang sarana dan prasarana : Mengecek proposal penyediaan buku. Menyediakan ATK yang dibutuhkan perpustakaan. Menyimpan alat peraga, mendata peminjaman alat pembelajaran dan pengecekan proposal pengadaan alat peraga. f) Bidang hubungan masyarakat : Menjadi notulen, mengatur daftar hadir, membuat dan membagikan undangan rapat. Menangani surat izin dan proposal, mendisposisikannya dan mengkonfirmasi. Membuat surat pemberitahuan kepada masyarakat. (2) Upaya-upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto dilakukan dengan mengikutkan seluruh tenaga administrasi sekolah untuk mengikuti diklat. Melakukan studi banding ke sekolah yang lebih maju, serta memberikan solusi dan cara agar pekerjaan yang dilakukan cepat selesai. membuat *deadline*. Memasang *finger print* untuk menanamkan disiplin dalam bekerja.

**Kata Kunci :** *tenaga administrasi sekolah, mutu pelayanan*

### PENDAHULUAN

Sekolah mempunyai tujuan menghasilkan *output* berupa sumber daya manusia yang berkualitas. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan adanya kerjasama antara seluruh personil sekolah, diantaranya guru, tenaga kependidikan, laboran, pustakawan dan personil lainnya. Menurut Townsend dan Butterworth dalam Makawimbang (2011:51) ada sepuluh faktor penentu terwujudnya proses pendidikan yang bermutu, dua diantaranya yaitu partisipasi dan rasa tanggung jawab guru dan staf serta pengembangan staf yang terprogram. Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi untuk seluruh warga sekolah dalam hal

teknis administratif (pengetikan, penjilidan, penyampulan, dan inventaris), kearsipan dan surat menyurat. Tenaga administrasi sekolah menangani bidang akademik, kesiswaan, sarana-prasarana, keuangan, hubungan masyarakat dan kepegawaian. Tanpa adanya administrasi, sulit bagi sekolah untuk mencapai tujuan sekolah, banyak hambatan yang dihadapi guru dan kepala sekolah.

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka peneliti merumuskan fokus penelitian, yaitu : 1) peran tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto, 2) mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto dan 3) upaya-upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi

sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto dengan sub fokus penelitian sebagai berikut ; 1) Bidang Akademik, 2) Bidang Kesiswaan, 3) Bidang Personalia, 4) Bidang Keuangan, 5) Bidang Sarana Prasarana dan 6) Bidang Hubungan Masyarakat. Tujuan yang diperoleh dari pembahasan pada penelitian ini antara lain mengetahui peran tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto, mengetahui mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto dan mengetahui upaya-upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto.

Nawawi (1988:65) mendeskripsikan tenaga administratif atau tenaga non edukatif/non guru, yakni personal yang tidak langsung bertugas mewujudkan proses pembelajaran, antara lain meliputi pegawai tata usaha, pegawai laboratorium, keuangan, sopir, pesuruh, jaga malam, pegawai perpustakaan dan lain-lain. Sedangkan Ibid dalam Asmani (2011:42) menyatakan bahwa tenaga administrasi atau tata usaha adalah staf yang melaksanakan tugas-tugas teknis ketatausahaan dengan latar belakang keahlian dan latar belakang pendidikan masing-masing. Supriadi (2010:38) menyatakan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Menurut Sagala (2010:176), tenaga administrasi atau ketatausahaan bertugas membantu kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan dalam kelancaran kegiatan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan logistik sekretariat dan surat menyurat, kepeserta didikan, transportasi, dan sebagainya yang teknis administratif.

Aquino (1985:380) menyatakan bahwa

*Academic non-teaching personnel, or those persons holding academic qualifications and performing academic functions directly supportive of teaching, such as registrars, librarians, guidance consellers, and researchers, research assistants, research aides, and similar staff.*

Mochlman dalam Mishra (2009:17) menyatakan bahwa

*Administrators of a school as a manager proficient in the techniques of management and school operation.*

Asmani (2011 : 60) menyatakan bahwa tugas administrasi sekolah mencakup tugas-tugas pokok yang dilaksanakan di sekolah. Tugas-tugas tersebut meliputi :

- a) Bidang Akademik  
Bidang akademik mencakup kegiatan-kegiatan berikut :
  - 1) Menyusun program tahunan dan semester.
  - 2) Mengatur jadwal pelajaran.
  - 3) Mengatur pelaksanaan penyusunan model satuan pembelajaran.
  - 4) Menentukan norma kenaikan kelas.
  - 5) Menentukan norma penilaian.
  - 6) Mengatur pelaksanaan evaluasi belajar.
  - 7) Meningkatkan perbaikan mengajar.
  - 8) Mengatur kegiatan kelas apabila guru tidak hadir.
  - 9) Mengatur disiplin dan tata tertib kelas.
- b) Bidang Kesiswaan  
Bidang kesiswaan meliputi berbagai kegiatan berikut :
  - 1) Mengatur pelaksanaan penerimaan siswa berdasarkan peraturan penerimaan siswa baru.
  - 2) Mengelola layanan bimbingan dan konseling.
  - 3) Mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa.
  - 4) Mengatur dan mengelola kegiatan ekstrakurikuler.
- c) Bidang Personalia
  - 1) Mengatur pembagian tugas guru.
  - 2) Mengajukan kenaikan pangkat, gaji dan mutasi guru.
  - 3) Mengatur program kesejahteraan guru.
  - 4) Mencatat kehadiran dan ketidakhadiran guru.
  - 5) Mencatat masalah atau keluhan guru.
- d) Bidang Keuangan  
Bidang keuangan meliputi kegiatan-kegiatan berikut :
  - 1) Menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah.
  - 2) Mencari sumber dana untuk kegiatan sekolah.
  - 3) Mengalokasikan dana untuk kegiatan sekolah.
  - 4) Mempertanggungjawabkan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- e) Bidang Sarana dan Prasarana  
Bidang sarana dan prasarana mencakup berbagai kegiatan berikut:
  - 1) Penyediaan dan seleksi buku pegangan guru.
  - 2) Layanan perpustakaan dan laboratorium.
  - 3) Penggunaan alat peraga.
  - 4) Kebersihan dan keindahan lingkungan sekolah.
  - 5) Keindahan dan kebersihan kelas.
  - 6) Perbaikan kelengkapan kelas.

- f) Bidang Hubungan Masyarakat  
Bidang hubungan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan berikut:
- 1) Kerja sama sekolah dengan orang tua siswa.
  - 2) Kerja sama sekolah dengan komite sekolah.
  - 3) Kerja sama sekolah dengan lembaga-lembaga terkait.
  - 4) Kerja sama sekolah dengan masyarakat sekitar.

Sahertian (1985:32) menyatakan bahwa kegiatan administrasi sekolah yang menunjang proses pembelajaran yaitu pengelolaan pengajaran, pengelolaan kesiswaan, pengelolaan personalia, pengelolaan peralatan sekolah termasuk media pengajaran dan buku-buku sekolah, pengelolaan gedung dan perlengkapan serta perabot sekolah, pengelolaan keuangan sekolah dan pengelolaan hubungan sekolah dan masyarakat.

Juran dalam Suharsaputra (2010:226) menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), yang berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. Juran mengemukakan lima dimensi kualitas, yaitu:

- a) Rancangan (*design*), sebagai spesifikasi produk,
- b) Kesesuaian (*conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk aktual,
- c) Ketersediaan (*availability*), mencakup aspek keadapatdipercayaan serta ketahanan, dan produk itu tersedia bagi konsumen untuk digunakan,
- d) Keamanan (*safety*), aman dan tidak membahayakan konsumen,
- e) Guna praktis (*fielduse*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan penggunaannya oleh konsumen.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan Gronroos (Ratminto, 2009: 44) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Mutu dalam konsep pelayanan prima adalah tindakan yang dilakukan dengan tujuan memenuhi harapan pelanggan. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai konsep pelayanan. Gaspersz (Widaningsih dan Rizal, 2011:29) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut: (a) Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses pelayanan, (b) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan akurat dan ketepatan pelayanan, (c) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan, (d) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis, (e) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan jumlah petugas yang melayani serta fasilitas yang mendukung, (f) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau panduan lainnya, (g) Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, pendingin udara, alat komunikasi dan fasilitas pendukung.

Dalam organisasi non-profit seperti dalam industri jasa, pendidikan juga memiliki beberapa dimensi pokok yang menjadi penentu kualitas penyelenggaraan. Pertama, keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Kedua, daya tangkap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para tenaga kependidikan untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketiga, jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para tenaga kependidikan; bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Keempat, empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kelima, bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi (Mulyasa, 2011:167).

Asmani (2011:111) menyatakan bahwa ada beberapa upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah yaitu magang di lembaga pendidikan yang lebih maju, aktif mengikuti pelatihan teoritis dan praktis, mendorong inovasi, menanamkan kedisiplinan kerja sesuai dengan target dan membentuk karakter pekerja keras dan pantang menyerah. Nawawi



(1988:67) menyatakan bahwa peningkatan kemampuan dan kemahiran kerja dapat ditempuh dengan jalan menambah pengetahuan dan latihan-latihan bagi para personal melalui penataran/*upgrading*, tugas belajar, latihan kerja (*job training*) di lingkungan sendiri atau lingkungan lain di dalam atau di luar negeri.

#### **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan kualitatif dengan deskriptif. Metode deskriptif digunakan karena sesuai dengan judul dan fokus penelitian yakni menggunakan fenomenologi. Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sugiyono (2011:9) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna.

Emzir (2011:24) menyatakan bahwa dalam penelitian fenomenologi, peneliti mengidentifikasi esensi pengalaman manusia yang dipandang sebagai suatu fenomena, sebagaimana dideskripsikan oleh para partisipan dalam suatu studi. Sedangkan Moleong (2005:15) menyatakan bahwa pendekatan fenomenologi merupakan pandangan berfikir dengan pendekatan kepada pengalaman subjektif manusia. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk memperoleh data dengan mengungkapkan peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian, dan berusaha mengerti dan menginterpretasikan peristiwa tersebut.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan

pedoman wawancara (*interview guide*) berupa daftar pertanyaan yang ditujukan kepada informan yakni kepala sekolah, kepala tata usaha, tenaga administrasi sekolah, waka kurikulum, waka kesiswaan, waka sarana prasarana, waka hubungan masyarakat, bendahara komite, bendahara pengeluaran, siswa dan pustakawan. Ada tiga macam wawancara menurut pendapat Esterberg (Sugiyono, 2012 : 73), yang meliputi sebagai berikut : Wawancara Terstruktur (*Structured Interview*), Wawancara Semi terstruktur (*Semistructured Interview*), Wawancara Tidak Terstruktur (*Unstructured Interview*). Dalam penelitian ini jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur (*Semistructured Interview*).

Poerwandari (2011:134) memaparkan bahwa observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Hal-hal yang akan di amati dalam penelitian ini adalah segenap proses administrasi dalam meningkatkan mutu sekolah di MAN I Kota Mojokerto.

Dalam penelitian ini yang akan digunakan adalah jenis observasi partisipan pasif. Peneliti terlibat dalam kegiatan administrasi sekolah namun tidak secara keseluruhan, hanya pada beberapa kegiatan, tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan tenaga administrasi sekolah, baik pada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Peneliti terlibat dalam kegiatan pengisian buku induk siswa.

Studi dokumentasi merupakan metode mencari data melalui hal-hal seperti catatan, hasil wawancara, foto kegiatan administrasi di MAN I Kota Mojokerto. Hasil studi dokumentasi digunakan sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian di lapangan. Data yang diperlukan meliputi : a) Profil sekolah, b) Struktur organisasi, c) Program kerja tenaga administrasi, d) SOP (Standar Operasional Prosedur) kegiatan administrasi, e)

Daftar nama guru, tenaga administrasi sekolah dan karyawan, serta dokumen lain yang dibutuhkan dalam penelitian.

Aktivitas analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:246), yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing / verification*. Reduksi data akan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data karena data yang direduksi menggambarkan secara jelas terhadap data yang sesuai dengan fokus penelitian. Data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian akan dihilangkan agar tidak memperluas bahasan. Penyajian data dimaksudkan untuk memperoleh kecenderungan-kecenderungan atas fakta, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan awal dan pengambilan tindakan lebih lanjut. Verifikasi data merupakan proses *recheck* selama masa penelitian dengan cara mencocokkan data dengan catatan-catatan yang telah dibuat peneliti dalam melakukan penarikan simpulan-simpulan awal. Data yang telah diverifikasi akan dijadikan landasan dalam penarikan kesimpulan.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Dalam penelitian ini uji kredibilitas menggunakan triangulasi, yakni triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Uji transferabilitas dalam penelitian ini menggunakan uraian rinci (Moleong, 2012:337). Dengan uraian rinci ini, terungkap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar dapat memahami temuan peneliti. Pengecekan keabsahan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini langkahnya meliputi: (a) mengkonsultasikan rencana penelitian ke dosen pembimbing; (b) mengumpulkan data di lapangan melalui informan; dan (c) menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan dalam suatu laporan penelitian.

Konfirmabilitas adalah kriteria untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan penelusuran dan pelacakan catatan/rekaman data lapangan dan koherensinya dalam interpretasi dan simpulan hasil

peneliti yang dilakukan auditor. Untuk memenuhi pelacakan dan penelusuran, tersebut perlu menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan seperti hasil rekaman, hasil analisis data, dan catatan tentang proses penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di MAN 1 kota Mojokerto

#### 1) Bidang akademik

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik yaitu meliputi pengadaan, penyampulan dan penjilidan prota dan promes. Pengetikan dan pembagian kepada guru dan siswa mengenai jadwal pelajaran, model satuan pembelajaran, norma kenaikan kelas dan pelaksanaan evaluasi belajar siswa. Merekap nilai ulangan harian, tugas dan ujian akhir semester. Membantu membuat surat keluar untuk guru yang akan mengikuti diklat.

Uraian tentang hal di atas sesuai dengan pendapat Asmani (2011:60) menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik yaitu menyusun program tahunan dan semester, mengatur jadwal pelajaran, menyusun model satuan pembelajaran, menentukan norma kenaikan kelas, menentukan norma penilaian, mengatur pelaksanaan evaluasi belajar, meningkatkan perbaikan mengajar. Begitu juga dengan Nawawi (1983:58) menyatakan bahwa petugas tata usaha berkewajiban membantu pimpinan agar kebijaksanaannya terwujud secara operatif. Beban kerja yang termasuk dalam bidang proses belajar-mengajar adalah: mengatur jadwal pelajaran, mengatur penggunaan kelas, mengatur penggunaan peralatan belajar mengajar, menyelenggarakan ulangan dan ujian sekolah dan lain-lain.

Terdapat perbedaan antara hasil penelitian dengan pendapat dari Asmani dan Nawawi yaitu di MAN 1 kota Mojokerto jika guru tidak hadir, maka

pengaturan kelasnya akan digantikan oleh guru piket akademik, yaitu guru yang pada hari itu memiliki sedikit jam mengajar. Pengaturannya dilakukan waka kurikulum, tenaga administrasi tidak bertanggung jawab akan hal ini. Pengaturan disiplin dan tata tertib menjadi tanggung jawab bagian kesiswaan, tata tertib kelas pengaturannya dibantu oleh wali kelas, tenaga administrasi hanya memantau dari jauh. Dengan adanya guru piket maka pelayanan akademik kepada siswa dapat tetap terpenuhi walaupun guru yang bersangkutan sedang tidak hadir di sekolah. Hal ini dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah bagi pelanggan internal yaitu siswa.

## 2) Bidang kesiswaan

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan di sekolah ini adalah menyiapkan blangko formulir, menangani pengambilan formulir, merekap data siswa, mengumpulkan persyaratan siswa dan mengumpulkan uang pendaftaran dan menyerahkan kepada bendahara sekolah. Memberikan informasi mengenai siswa yang tidak masuk sekolah dan membuat surat pemanggilan dari sekolah. Merekap data ekstrakurikuler apa yang diikuti siswa dan nilainya pada rapot dan buku induk.

Uraian di atas senada dengan pendapat Asmani (2011:60) menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan yaitu mengatur pelaksanaan penerimaan siswa berdasarkan peraturan penerimaan siswa baru, mengelola layanan bimbingan dan konseling, mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa serta mengelola kegiatan ekstrakurikuler. Begitu pula dengan pendapat Daryanto (2010:63) menyatakan bahwa pengelolaan data kesiswaan merupakan salah satu garapan administrasi murid yang tidak dapat ditinggalkan. Pada intinya ada tiga macam data yang dikelola, yaitu : data tentang identitas murid, hasil belajar murid dan kehadiran murid.

Hasil berbeda dari pendapat yang dikemukakan Asmani dan Daryanto dengan hasil penelitian yaitu di MAN kota Mojokerto pencatatan kehadiran dan

ketidakhadiran siswa menggunakan *finger print* atau *check log*, tenaga administrasi sekolah tinggal mengumpulkan rekapnya. Dengan adanya *finger print* dapat meningkatkan mutu pelayanan sekolah dalam bidang pencatatan kehadiran dan ketidakhadiran siswa, juga memudahkan orang tua siswa dalam mengecek absensi putra/ putrinya.

## 3) Bidang personalia

Data penelitian mengenai peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang personalia di MAN 1 Kota Mojokerto adalah membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Merekap data jumlah absen guru dan melaporkan ke kepala sekolah. Membantu mencari solusi permasalahan yang dialami guru tersebut.

Uraian tentang hal di atas sesuai dengan pendapat Asmani (2011:61) menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang personalia yaitu mengatur pembagian tugas guru, mengajukan kenaikan pangkat, gaji dan mutasi guru, mengatur program kesejahteraan guru, mencatat kehadiran dan ketidakhadiran guru serta mencatat masalah atau keluhan guru. Begitu juga dengan Nawawi (1983:66) menyatakan bahwa kegiatan yang menyangkut tata usaha kepegawaian dalam memenuhi haknya antara lain mengenai memproses surat-surat pengangkatannya, pemindahannya, kenaikan pangkatnya, pemberhentiannya dan lain-lain.

Terdapat perbedaan antara hasil penelitian dengan pendapat dari Asmani dan Nawawi, yaitu di MAN 1 kota Mojokerto pengaturan pembagian tugas guru merupakan tanggung jawab kepala sekolah, tetapi dibantu oleh waka kurikulum, tenaga administrasi sekolah tidak bertanggung jawab atas hal ini. Pengaturan program kesejahteraan guru adalah tanggung jawab kementerian agama, bukan pihak sekolah. Pencatatan kehadiran dan ketidakhadiran guru sudah menggunakan teknologi



*check log*. Tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab untuk merekap data jumlah absen guru dan melaporkan ke kepala sekolah.

Pencatatan masalah atau keluhan guru tidak dilakukan di MAN 1 kota Mojokerto, hanya jika guru merasa mempunyai masalah atau keluhan, tenaga administrasi akan berkoordinasi dengan kepala tata usaha dan guru untuk membantu mencari solusi permasalahan yang dialami guru tersebut. Di MAN I Kota Mojokerto, suasana kerja dikondisikan bersifat kekeluargaan, ketika ada kesulitan dalam bekerja dapat langsung teratasi, sehingga pelayanan yang diberikan tenaga administrasi tidak terhambat.

#### 4) Bidang keuangan

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang keuangan di sekolah ini adalah menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah serta melaporkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Asmani (2011:61) menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang keuangan yaitu menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah, mencari sumber dana untuk kegiatan sekolah, mengalokasikan dana untuk kegiatan sekolah, mempertanggungjawabkan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sama halnya dengan pendapat Nawawi (1983:68) menyatakan bahwa administrasi keuangan adalah segala pencatatan masuk dan keluarnya keuangan dalam membiayai kegiatan organisasi kerja berupa tata usaha atau tata pembuku keuangan.

Hasil pada penelitian di bidang keuangan di MAN 1 Kota Mojokerto berbeda dengan pendapat Asmani dan Nawawi yaitu sumber dana untuk kegiatan sekolah berasal dari pemerintah, jika tidak mencukupi baru bendahara DIPA mencari dana swadaya dari siswa. Tenaga administrasi tidak bertanggung jawab atas hal ini. Pengalokasian dana dilaksanakan oleh masing-masing pihak yang mengajukan anggaran dana. Laporan pertanggung jawaban kegiatan diserahkan kepada masing-masing pengguna anggaran, strategi yang digunakan oleh

bendahara DIPA agar pelaporan tidak terlambat yakni dengan memberikan upah hanya jika laporan sudah diserahkan. Hal ini efektif untuk memacu semangat penanggung jawab anggaran dalam melaporkan hasil kegiatan, sehingga jika akan melakukan kegiatan yang selanjutnya tidak ada hambatan.

#### 5) Bidang sarana prasarana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di MAN 1 kota Mojokerto, peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang sarana prasarana adalah menyediakan ATK yang dibutuhkan perpustakaan. Menyimpan alat peraga, mendata peminjaman alat pembelajaran. Perawatan alat peraga dan penggunaannya menjadi tanggung jawab guru mata pelajaran. Siswa yang bertanggung jawab atas kebersihan dan keindahan kelas. Perbaikan perlengkapan kelas dilakukan setiap tiga bulan sekali oleh waka sarana prasarana, tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab dalam teknis pelaksanaan dan pendataan serta membelikan lagi jika ada yang hilang atau kurang.

Uraian hasil penelitian di atas sesuai dengan pendapat Asmani (2011:62) menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang sarana prasarana yaitu menyediakan dan menyeleksi buku pegangan guru, layanan perpustakaan dan laboratorium, penggunaan alat peraga, kebersihan dan keindahan lingkungan sekolah, keindahan dan kebersihan kelas serta perbaikan kelengkapan kelas. Menurut Daryanto (2010:59) dapat disimpulkan bahwa administrasi sarana prasarana berhubungan dengan pemeriksaan sarana prasarana, penyimpanan alat yang tepat, pengaturan dan pemeliharaan ruang belajar, serta pemeliharaan halaman.

Perbedaan antara hasil penelitian dengan pendapat Asmani dan Daryanto adalah di MAN 1 kota Mojokerto kepala TU mengecek proposal penyediaan buku sebelum diserahkan kepada kepala sekolah. Setiap pembuatan proposal, sebelumnya selalu dicek oleh kepala TU, setelah itu baru

diserahkan kepada kepala sekolah. Hal ini bertujuan mengurangi kekeliruan yang mungkin dibuat ketika membuat proposal, sehingga kepala sekolah mudah mengeceknya dan pengadaan barang cepat terlaksana.

#### 6) Bidang hubungan masyarakat

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang hubungan masyarakat di MAN 1 Kota Mojokerto adalah tenaga administrasi sekolah menjadi notulen, mengatur daftar hadir, serta membuat dan membagikan undangan rapat. Menangani surat izin dan proposal yang berasal dari lembaga lain, mendisposisikannya dan mengkonfirmasi kembali ke lembaga tersebut. Membuat surat pemberitahuan kepada masyarakat bahwa ada kegiatan di sekolah. Pembuatan surat-surat di sekolah ini menjadi tanggung jawab 1 orang yang khusus menangani persuratan, sehingga memudahkan dan mempercepat proses surat menyurat baik surat masuk maupun surat keluar.

Peran tenaga administrasi sekolah di atas senada dengan pendapat Asmani (2011:62) menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang hubungan masyarakat yaitu menjalin kerja sama sekolah dengan orang tua siswa, kerja sama sekolah dengan komite sekolah, kerja sama sekolah dengan lembaga-lembaga terkait, serta kerja sama sekolah dengan masyarakat sekitar. Menurut Nawawi (1983:73) dapat disimpulkan bahwa administrasi humas adalah kegiatan menyebarluaskan informasi dan memberikan penerangan-penerangan untuk menciptakan pemahaman yang sebaik-baiknya di masyarakat mengenai tugas dan fungsi sekolah serta kegiatan-kegiatan yang sudah, sedang dan akan diselenggarakan.

### B. Upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah di MAN 1 kota Mojokerto

Upaya-upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah di MAN 1 kota Mojokerto, berdasarkan penelitian yang telah

dilakukan peneliti yaitu dilakukan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Hampir semua tenaga administrasi sekolah aktif mengikuti pelatihan yang diadakan badan diklat dan kementerian agama. Frekuensi pelatihan dari pemerintah kota maupun kementerian agama yang ditujukan kepada guru maupun tenaga administrasi MAN 1 kota Mojokerto tinggi, karena merupakan satu-satunya sekolah negeri Islam yang ada di wilayah kota. Pelatihan yang diikuti tenaga administrasi sekolah berhubungan dengan kearsipan, surat-menyurat dan etos kerja. Sedangkan untuk kepala tenaga administrasi mengikuti pelatihan pengadaan barang dan jasa.

Cara mendorong inovasi dan kreativitas tenaga administrasi sekolah adalah dengan cara studi banding ke sekolah yang lebih maju dan memberikan solusi dan cara agar pekerjaan cepat selesai, tetapi inovasi yang dilakukan tenaga administrasi sekolah memang tidak banyak, karena untuk sekolah negeri sudah ada petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan dari pemerintah.

Di MAN 1 kota Mojokerto, upaya untuk menanamkan kedisiplinan kerja tenaga administrasi sekolah adalah dengan membuat *deadline*, memotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan sebelum *deadline* dan memasang *finger print* untuk *check log* tenaga administrasi sekolah agar tidak terlambat masuk kerja. Upaya untuk membentuk karakter pekerja keras dan pantang menyerah pada tenaga administrasi sekolah dapat dilakukan dengan cara memberikan motivasi secara pribadi kepada tenaga administrasi sekolah.

Uraian mengenai upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah sebagaimana dikemukakan di atas sesuai dengan pendapat Asmani (2011:111) menyatakan bahwa ada beberapa upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah sebagai pengelola administrasi sekolah, yaitu aktif mengikuti pelatihan teoritis dan praktis, mendorong inovasi, menanamkan kedisiplinan kerja



sesuai dengan target dan membentuk karakter pekerja keras dan pantang menyerah. Begitu juga dengan pendapat Nawawi (1988:67) menyatakan bahwa peningkatan kemampuan dan kemahiran kerja dapat ditempuh dengan jalan menambah pengetahuan dan latihan-latihan bagi para personal melalui penataran/*upgrading*, tugas belajar, latihan kerja (*job training*) di lingkungan sendiri atau lingkungan lain di dalam atau di luar negeri.

Walaupun ada upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah, namun terdapat perbedaan dengan pendapat Asmani yaitu tenaga administrasi sekolah di MAN 1 kota Mojokerto belum pernah dikirim untuk mengikuti magang di lembaga pendidikan yang lebih maju tetapi sudah melakukan *on the job training*. Tenaga administrasi sekolah melakukan pelayanan yang baik kepada guru-guru sehingga beban kerja guru menjadi ringan, hubungan antara tenaga administrasi sekolah dan perangkat sekolah yang lain termasuk baik. Hal ini karena yang dibangun dalam sekolah pada awalnya adalah sistem kekeluargaan, seluruh perangkat sekolah selalu berkoordinasi untuk memajukan madrasah, jika ada keluhan-keluhan atau masalah selalu dikonsultasikan kepada kepala tata usaha untuk dibicarakan bersama dan diberikan solusi.

## PENUTUP

### A. Simpulan

1. Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah adalah :

a. Bidang akademik : Pengadaan, penyampulan dan penjilidan prota dan promes. Pengetikan dan pembagian kepada guru dan siswa mengenai jadwal pelajaran, model satuan pembelajaran, norma kenaikan kelas dan pelaksanaan evaluasi belajar siswa. Merekap nilai ulangan harian, tugas dan ujian akhir semester. Membantu membuat surat keluar untuk guru yang akan mengikuti diklat. Hal ini dapat meningkatkan

mutu pelayanan bagi pelanggan internal yaitu guru dan siswa.

- b. Bidang kesiswaan : Menyiapkan blangko formulir, menangani pengambilan formulir, merekap data siswa, mengumpulkan persyaratan siswa dan mengumpulkan uang pendaftaran dan menyerahkan kepada bendahara sekolah. Memberikan informasi mengenai siswa yang tidak masuk sekolah dan membuat surat pemanggilan dari sekolah. Merekap data ekstrakurikuler apa yang diikuti siswa dan nilainya pada rapot dan buku induk. Peranan tenaga administrasi sekolah ini memudahkan wali murid, siswa dan guru memperoleh informasi mengenai siswa.
- c. Bidang personalia : Membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Merekap data jumlah absen guru dan melaporkan ke kepala sekolah. Membantu mencari solusi permasalahan yang dialami guru tersebut. Hal ini memudahkan pengelolaan ketenagaan dan meningkatkan mutu pelayanan pelanggan internal yaitu guru dan kepala sekolah.
- d. Bidang keuangan : Menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah serta melaporkan. Peran tenaga administrasi ini memperlancar pelaporan dan pelaksanaan kegiatan di sekolah.
- e. Bidang sarana dan prasarana : Mengecek proposal penyediaan buku sebelum diserahkan kepada kepala sekolah. Menyediakan ATK yang dibutuhkan perpustakaan. Menyimpan alat peraga, mendata peminjaman alat pembelajaran dan pengecekan proposal pengadaan alat peraga. Hal ini memperkecil kekeliruan dalam pembuatan proposal dan mempermudah pengadaan barang.
- f. Bidang hubungan masyarakat : Tenaga administrasi sekolah menjadi notulen, mengatur daftar hadir, serta membuat dan membagikan

undangan rapat. Menangani surat izin dan proposal yang berasal dari lembaga lain, mendisposisikannya dan mengkonfirmasi kembali ke lembaga tersebut. Membuat surat pemberitahuan kepada masyarakat bahwa ada kegiatan di sekolah. Hal ini mempermudah penanganan surat dan meningkatkan mutu pelayanan pelanggan eksternal.

2. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah yaitu mengikuti pelatihan yang diadakan badan diklat dan kementerian agama, studi banding ke sekolah yang lebih maju dan memberikan solusi dan cara agar pekerjaan cepat selesai serta Membuat *deadline*, memotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan sebelum *deadline* dan memasang *finger print* untuk *check log* tenaga administrasi sekolah agar tidak terlambat masuk kerja. Memberikan motivasi secara pribadi kepada tenaga administrasi sekolah.

### Saran

Saran-saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini diajukan kepada:

1. Bagi Kepala sekolah  
Bagi kepala sekolah hendaknya memberikan motivasi kepada seluruh stafnya dengan baik dan mengikutsertakan tenaga administrasi sekolah untuk mengikuti diklat IT.
2. Bagi Kepala Tata Usaha  
Bagi kepala tata usaha hendaknya mengecek data-data yang perlu di *update* dan mengkomunikasikan kepada stafnya untuk merevisi data tersebut serta melakukan pengawasan kinerja seluruh stafnya.
3. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah  
Tenaga administrasi sekolah hendaknya dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajerial, menyusun program kerja tahunan serta merevisi data-data yang belum di *update*.
  - a. Bidang akademik

Sebaiknya dalam merekap data nilai siswa ke dalam buku induk siswa dilakukan sebelum kenaikan kelas, agar pekerjaan tersebut tidak menumpuk.

- b. Bidang kesiswaan  
Penataan arsip data siswa hendaknya diorganisir dengan lebih teratur
  - c. Bidang personalia  
Peng-*updatean* data guru dan karyawan sebaiknya dilakukan secara berkala sehingga memudahkan pengelolaan ketenagaan
  - d. Bidang keuangan  
Sebaiknya memberikan *deadline* pelaporan keuangan agar pelaporan tepat waktu.
  - e. Bidang sarana prasarana  
Pengecekan ketersediaan ATK dan kelayakan sarana prasarana sebaiknya dilakukan secara rutin agar pengelolaan sarana prasarana lebih baik, terutama untuk sarana yang ada di kelas.
  - f. Bidang hubungan masyarakat  
Pengelolaan surat keluar dan surat masuk dari lembaga lain yang bertujuan mengadakan kerja sama dengan sekolah sebaiknya dipercepat pendisposisiannya
4. Bagi peneliti lain  
Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lanjutan, khususnya untuk menyempurnakan penelitian ini dengan latar yang berbeda.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asmani, Jamal Ma'mur. 2011. *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Aquino, Gaudencio V. 1985. *Educational Administration: Theory and Practice*. Philippines: Rex Printing Company, inc.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Visi Baru Manajemen Sekolah: dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Daryanto, H.M. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Jerome S, Arcaro. 2005. *Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip-prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Makawimbang, Jerry H. 2011. *Supervisi dan Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Mishra, R.C. 2009. *Theory of Education Administration*. New Delhi: APH Publishing Corporation.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. 2011. *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nawawi, Hadari. 1988. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Poerwandari, E. K. 2011. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok : LPSP3 UI.
- Purwanto, Ngilim. 2010. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Qomar, Mujamil. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam*. Surabaya: Erlangga.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Yatim, 2007. *Metodologi penelitian pendidikan kualitatif dan kuantitatif*. Surabaya: Unesa university press
- Sagala, Syaiful. 2010. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sahertian, Piet A. 1985. *Dimensi Administrasi Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Sallis, Edward. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriadi, Oding. 2010. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Surya, Priadi. 2012. *Peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter*. Diakses 21-03-2013 dari <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Priadi%20Surya,%20S.Pd.,%20M.Pd./makalah%20IKA%202012.pdf>.
- Tim Bahasa BP. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Revisi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Widaningsih & Rizal. 2011. *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga.