

Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Melalui Optimalisasi Pengelolaan Tata Usaha

Moh. Zahiq

STIT Al-Urwatul Wutsqo Jombang
e-mail: mohzahid@stituwjombang.ac.id

Ali Mustofa

STIT Al-Urwatul Wutsqo Jombang
e-mail: aljep_90@yahoo.com

Ahmad Fatachul Aziz

e-mail: fatachulaziz@gmail.com

Lailatul Maskhuroh

STIT Al-Urwatul Wutsqo Jombang
e-mail: lela.jombang@gmail.com

Abstract: This article aims to describe the improvement of school administrative service quality through the optimisation of administrative management at SMK Baitussalam Bluluk Lamongan. This is a qualitative study. The informants in this study were the principal, vice principal for curriculum, teachers, students, and administrative staff. Data collection was conducted using observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusions. Furthermore, the data validity was tested through triangulation, conducting more thorough observations and interviews. The results of this study indicate that the implementation of administration in improving the quality of administrative services at SMK Baitussalam Bluluk Lamongan has been carried out in accordance with the predetermined plan. The performance of administrative staff in implementing administration to improve the quality of administrative services at SMK Baitussalam Bluluk Lamongan is in accordance with their respective duties and functions. Then, the optimisation of administrative management at SMK Baitussalam Bluluk Lamongan has a function, namely POAC (planning, organising, actuating, controlling). The existence of a management function serves as a benchmark that good management must be in accordance with the existing stages. Planning is the first point in the management function.

Keywords: service quality, administration, optimisation of business management.

Abstrak: artikel ini bertujuan mendiskripsikan Peningkatan kualitas layanan administrasi Sekolah melalui optimalisasi pengelolaan tata usaha di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, waka kurikulum, guru, siswa dan staf-staf tata usaha. Pengumpulan data dengan Teknik Observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data dengan Reduksi data, Penyajian data dan kesimpulan. Selanjutnya tahap uji keabsahan data dengan triangulasi, melakukan observasi lebih tekun dan wawancara yang maksimal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja staf tata usaha dalam pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Kemudian Optimalisasi pengelolaan ketatausahaan di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan mempunyai fungsi yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*). Adanya fungsi pengelolaan, sebagai patokan bahwa manajemen yang baik yaitu harus sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah ada. Perencanaan merupakan point yang menduduki urutan pertama dalam fungsi manajemen.

Kata Kunci: kualitas layanan, administrasi, optimalisasi pengelolaan tata usaha.

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut masyarakat guna melakukan perubahan sehingga dapat mengikuti perkembangan zaman, dalam hal ini ditandai dengan adanya kemajuan perubahan yang terjadi dalam dunia pendidikan yang sudah merambah ke kehidupan yang serba online. Pendidikan adalah masalah yang esensial dan penting dalam kehidupan manusia dewasa dan berpengetahuan, berkepribadian serta terampil.

Melalui pendidikan kita dapat mengenali ilmu pendidikan sebanyak-

banyaknya sehingga mampu berperan aktif di tengahaengah kehidupan masyarakat yang konflik¹. Sementara upaya peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia semakin kesini semakin meningkat bahkan hampir pesat baik secara konvensional maupun inovatif. Dalam hal ini maka perlu adanya kinerja yang efektif dalam sebuah instansi guna untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang semakin hari semakin meningkat. Pendidikan yang berkualitas sangat tergantung pada kapasitas satuan pendidikan dalam memodifikasi peserta didik agar memperoleh nilai tambahan dalam segala aspek.

Pendidikan merupakan usaha secara sadar untuk mewujudkan sesuatu pewarisan budaya dari satu generasi ke generasi yang lain. Pendidikan menjadikan generasi ini sebagai sosok panutan dari pengajaran generasi yang terdahulu. Sampai sekarang ini, pendidikan tidak mempunyai batasan untuk menjelaskan arti pendidikan secara lengkap karena sifatnya yang kompleks seperti sasarannya yaitu manusia. Sifatnya yang kompleks itu sering disebut ilmu pendidikan.

Sekolah sebagai suatu organisasi atau lembaga pendidikan dihadapkan pada masalah yang berkaitan dengan pengelolaan pendidikan. Dalam melaksanakan fungsifungsi manajemen di bidang pendidikan dan pengajaran sangat ditentukan oleh pengadministrasian dan penataan pendidikan di sekolah itu sendiri. Menurut Sutisna, mengemukakan bahwa administrasi pendidikan digambarkan sebagai: "Suatu peristiwa mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dari orang-orang dan kelompok-kelompok dalam mencapai tujuan bersama pendidikan anak². Administrasi pendidikan adalah suatu yang membuat

¹ Depdiknas . Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional. 2003. 15

² Oteng *Sutisna, Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional.* (Bandung; Angkasa, 1973), 17

kegiatankegiatan terselenggara dengan efisien bersama dengan dan melalui orang atau orang lain”.

Jadi administrasi meliputi kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang dalam suatu organisasi yang bertugas membuat kegiatan mengatur atau menata guna menciptakan usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan. Makna administrasi pendidikan berarti akan memadukan berbagai fungsi potensial dari segenap sumber daya dan mengintegrasikan sumber daya, baik personal maupun material pendidikan melalui kegiatan pengarahan, pengendalian, dan pengolahan yang tepat. Sejalan dengan makna tersebut, Chester W. Harris yang dikutip oleh Anwar,³ merumuskan pengertian administrasi pendidikan sebagai berikut: *“Educational Administration is the process of integrating the effort of personal and of utilizing appropriate material, in such away as to promote effectively the development of human qaulities”*. Nasution⁴, menegaskan bahwa, administrasi pendidikan adalah sebagai suatu proses keseluruhan semua kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia, baik material maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan.

Menurut Nawawi, administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan di lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan. Dengan pengertian tersebut pula ditekankan kembali perbedaan antara kegiatan administrasi pendidikan sebagai usaha pengendalian kegiatankegiatan operasional di bidang pendidikan untuk

³ Annisa Rahmadani, “Konsep Administrasi Pendidikan,” *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* 3, no. 3 (2024): 79–86, [tps://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara/article/view/2848/2511](https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara/article/view/2848/2511).

⁴ Agustiansyah, “PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH,” *Urnal Pembelajaran Prospektif* 8, no. 1 (2023): 8–13, <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/lp3m/issue/view/2016>.

mencapai tujuan di pihak lain.⁵

Salah satu masalah dalam dunia pendidikan adalah masih rendahnya kualitas Pendidikan. Kualitas pendidikan memiliki arti bahwa lulusan pendidikan memiliki kemampuan yang sesuai sehingga memberikan kontribusi yang tinggi bagi pembangunan negara. Realitas menunjukkan di Negara kita masih sangat rendah dibandingkan negara lain. Salah satu faktor rendahnya pendidikan dinegara kita adalah rendahnya manajemen administrasi dalam pelaksanaan pendidikan termasuk sekolah. Admintrasi pendidikan merupakan salah satu cabang dari ilmu administrasi pada umumnya. Melalui administrasi dengan pelayanan yang baik maka akan menghasilkan sekolah dengan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan proses pelayanan sekolah kepada warga sekolah.

Tenaga administrasi memiliki peranan sangat luas, tidak hanya berperan sebagai pelayanan administrasi saja akan tetapi juga sebagai salah satu faktor pendukung dalam keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan adminitrasi sekolah yang baik akan menunjang terselenggaranya proses pendidikan yang tepat pada sasaran. Hal itu diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang sudah professional dalam bidangnya. Pada dasarnya lembaga pendidikan memang harus didukung dengan tenaga administrasi sekolah yang memang sudah memiliki kualifikasi serta memiliki kompetensi karena hal tersebut sangat mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan.

Sekolah dalam memberdayakan administrasi pendidikan bertujuan untuk mendukung proses penyelenggaraan pendidikan dan pencapaian tujuan sekolah. Oleh sebab itu sekolah dalam memberdayakan administrasi pendidikan memerlukan pemimpin yang baik, dan mampu membagi

⁵ Mahidin, "KAJIAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI," *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 7, no. 1 (2017): 131–38, <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad/article/view/6681>.

tugasnya dengan baik kepada seluruh SDM yang dimiliki sekolah. Tenaga administrasi sekolah berperan melaksanakan administrasi lembaga pendidikan dan memberikan layanan prima dan optimal kepada semua pihak yang memerlukan layanan⁶.

Pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pekerjaan tata usaha tentunya mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan padanya, sesuai dengan prosedurnya yang ditetapkan sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara satu dengan yang lainnya. Dalam praktiknya pekerjaan pada administrasi ketatausahaan seperti menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim, menyimpan semua yang dikerjakan secara berurutan sesuai prosedur yang telah ada. Dengan demikian pekerjaan tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang ada. Pelaksanaan administrasi yang memuaskan selera pelanggan pendidikan dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan itu sendiri, Bahkan pelaksanaan administrasi yang bagus merupakan salah satu tujuan yang hakiki dari kerja para tenaga tata usaha.

Setiap sekolah memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. SMK Baitussalam yang terletak di Bluluk Lamongan ini masih memiliki beberapa problematika yang ada di dalam dunia Pendidikan, yaitu pada bidang pelayanan administrasi sekolah. Dari hasil observasi di lapangan peneliti menemukan beberapa masalah yang dialami staf tata usaha yaitu pada kurang optimalnya pengelolaan tata usaha, bidang pengelola kepegawaian. Kemudian ada beberapa tenaga kependidikan yang ada di sekolah tersebut khususnya di bagian tata usaha yang memiliki rangkap jabatan, maka dengan keadaan tersebut tata usaha masih kurang maksimal dalam bekerja, terutama pekerjaan-pekerjaan yang bersifat mendesak.

⁶ KhairulAzan, dk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam*. (Yogyakarta: Samudra Biru, 2021), 35

Berangkat dari dasar pemikiran diatas peneliti meneliti bagaimana optimalisasi manajemen ketatausaha di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan. Dilihat dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti peneliti bermaksud mengadakan penelitian tentang “Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Melalui Optimalisasi Pengelolaan Tata Usaha”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Sekolah, waka kurikulum, guru, siswa dan staf-staf tata usaha. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengalaman. Memang dapat dipelajari metode-metode pengumpulan data yang lazim digunakan, tetapi bagaimana mengumpulkan data dilapangan, dan bagaimana menggunakan teknik tersebut dilapangan atau dilaboratorium⁷. Pengumpulan data dengan Teknik Observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data dengan Reduksi data, Penyajian data dan kesimpulan. Selanjutnya tahap uji keabsahan data dengan triangulasi, melakukan observasi lebih tekun dan wawancara yang maksimal.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah. Analisis data dilakukan setelah data yang diperoleh dari sampel melalui instrument yang dipilih dan akan digunakan untuk menjawab masalah dalam

⁷ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011). 20

penelitian atau untuk menguji hipotesa yang diajukan melalui penyajian data.⁸

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori,

Proses analisis data kualitatif yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah, memilih, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar, dan membuat indeks.
3. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum⁹

PEMBAHASAN

A. Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan

Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan

⁸ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011). 99

⁹Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014) 90

layanan administrasi yang dilakukan oleh staf tata usaha sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini sebagai pelanggan pendidikan menerima layanan dari staf tata usaha adalah siswa, guru, dan alumni.

Menurut George R. Terry dikutip oleh Rohmah dan Fanani dalam buku *Pengantar Manajemen Pendidikan* yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi.¹⁰ Hal ini sesuai dengan yang dilakukan di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan bahwa dalam proses pelaksanaan pemimpin berperan menggerakkan dan memotivasi anggotanya untuk dapat melaksanakan tugas-tugas yang diterimanya dan menyelesaikannya dengan maksimal.

Sesuai dengan Permendiknas No. 24 Tahun 2008 yang memuat dimensi khusus bagi kepala Tenaga Administrasi Sekolah yaitu dimensi kompetensi manajerial, dimana kepala tata usaha bertanggung jawab untuk mendukung pengelolaan Standar Nasional Pendidikan, Menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola, konflik, dan menyusun laporan.¹¹

Kinerja staf tata usaha dalam pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Terdapat bagian keuangan yang mengurus keuangan sekolah, baik yang berhubungan langsung dengan siswa ataupun yang sifatnya keuangan

¹⁰ Noer Rohmah and Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, (Malang: Madani, 2017), 51

¹¹ Rufqotuz Zakhroh, "PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI NON AKADEMIK," *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70

operasional sekolah. Bagian operasional atau bisa dikatakan dengan bagian kesiswaan bertugas mengurus semua data-data siswa, dan bagian pelayanan publik bertugas mengurus layanan siswa, alumni, orang tua, dan lembaga terkait.

Tugas-tugas dari staf tata usaha dibagi berdasarkan bidang-bidang yang ada, yaitu bidang administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi kepegawaian, administrasikeuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi kearsipan, dan hubungan masyarakat.

Staf tata usaha dalam memberikan layanan telah memperhatikan standarisasi pelayanan yaitu dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan dan kenyamanan. Sesuai dengan lima dimensi pelayanan yang disebutkan oleh Prasuraman dalam Untung dan Rully, sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan atau kemampuan mewujudkan janji) yaitu suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyediaan jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyediaan jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyediaan jasa untuk

membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia barang jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

4. *Empaty* (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan, seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan Perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pad pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.¹²

Tata Usaha di SMK Baitusaalam Bluluk Lamongan selalu berupaya untuk terus berbenah agar dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan pendidikan.

B. Optimalisasi Pengelolaan tata usaha di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan

Optimalisasi Pengelolaan mempunyai fungsi yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*). Adanya fungsi pengelolaan, sebagai patokan bahwa manajemen yang baik yaitu harus sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah ada. Perencanaan merupakan point yang menduduki urutan pertama dalam fungsi manajemen. Disimpulkan bahwa perencanaan adalah faktor utama bagaimana seorang pemimpin menjalankan kepemimpinannya. Sebelum

¹² Dkk Untung Sriwidodo, "PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol. 10*, no. 2 (2010): 164–73, <https://ejournal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363/323>.

perencanaan disusun pemimpin harus mengetahui kekurangan/masalah yang ada sebagai tolak ukur perencanaan yang akan disusun. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, optimalisasi pengelolaan ketatausahaan di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan dapat dianalisis sebagai berikut dengan penjelasannya:

1. Perencanaan (*planning*)

SMK Baitussalam Bluluk Lamongan dalam melaksanakan manajemen ketatausahaan tentunya melihat beberapa fungsi yang harus diperhatikan. Kegiatan manajemen yang baik tentunya diawali dengan suatu perencanaan yang matang dan baik. Supaya dalam melaksanakan kegiatan sesuai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Perencanaan tata usaha di SMK Baitussalam sudah mengedepankan perencanaan dan melihat kebutuhan yang ada. Baik kebutuhan seluruh elemen masyarakat sekolah, baik pelayanan maupun kinerja. Perencanaan di SMK Baitussalam sendiri dilakukan setiap awal taun dan memperhatikan beberapa aspek. Dalam perencanaan tata usaha di SMK Baitussalam membuat program kerja, kemudian membagi tugas dimasing masing tenaga tata usaha sesuai dengan kemampuan, dengan menyusun program kerja baik, program kerja jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Perencanaan dalam optimalisasi manajemen ketatausahaan di SMK Baitussalam sebelumnya melakukan pengamatan lingkungan, setelah pengamatan tersebut direncanakan dan disesuaikan dengan visi, misi, dan tujuan dari SMK Baitussalam, dalam perencanaan ini tentunya memperhatikan sasaran kegiatan itu, baik kegiatan jangka panjang, jangka menengah, dan jangka

pendek. Dengan perencanaan ini dapat mengoptimalkan sumberdaya yang ada baik dalam pelayanan maupun kinerja dari pegawai itu sendiri. Dalam tahapan perencanaan ini sesuai dengan pendapat Ibrahim Bafadal yang menyatakan bahwa, Perencanaan merupakan suatu proses memikirkan dan menetapkan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dimasa datang untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan sebuah penyusunan hubungan perilaku yang bersifat efektif antar personalia, sehingga mereka dapat bekerjasama secara efektif dan memperoleh keputusan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas guna mencapai tujuan dan sasaran. Berdasarkan hasil penjelasan yang sudah terpaparkan, pengorganisasian tata usaha di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan kepala tata usaha sudah menempatkan tugas pokok-pokok, dan sudah menenmpatkan sesuai topoksinya masing-masing, pengorganisasian yang terjadi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan yaitu bagian administrasi, bagian keuangan, dan laboratorium. Hal ini sejalan dengan pendapat dari syafaruddin yang menyatakan bahwa proses pengorganisasian adalah kegiatan untuk menempatkan seseorang dalam struktur organisasi sehingga memiliki tanggung jawab serta tugas dan kegiatan yang berkaitan dengan fungsi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama melalui perencanaan.¹³

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengorganisasian tenaga tata usaha di SMK Baitussalam belum

¹³ Syafaruddin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*. (Yogyakarta: BPFE. 2010). 60

dilakukan secara maksimal, karena masih banyaknya tenaga kependidikan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

3. Pelaksanaan (*Aktuating*)

Untuk pelaksanaannya tata usaha di SMK Baitussalam sudah berjalan dengan optimal, seriap karyawan sudah melaksanakan fungsinya sesuai tugas masing-masing komponen. Untuk berjalannya kegiatan-kegiatan yang ada dalam tata usaha SMK Baitussalam saling berkomunikasi dengan baik, bekerja sama antar staf tata usaha dengan guru maupun komponen yang ada dalam sekolahan, saling berkoordinasi baik kegiatan yang sedang dilakukan, akan dilakukan, bahkan yang sudah dilakukan. Seperti yang dipaparkan erman suherman dimana dinyatakan bahwa *Actuating* merupakan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh para pelaksana untuk melaksanakan setiap kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang maksimal.¹⁴

4. Pengawasan (*controlling*)

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, kepala tata usaha selalu mengontrol para stafnya dalam melaksanakan tugas ketika tugas tata usaha telah selesai, kepala tata usaha berkeliling untuk mengawasi para staff sambil berkomunikasi menanyakan keadaan bahkan kendala yang dihadapi. Dalam pengawasan tersebut akan dilihat sejauh mana tenaga tata usaha dalam melaksanakan tugas sesuai dengan program yang telah disusun dan direncanakan. Hal ini sesuai dengan pendapatnya Daryanto yang menyatakan bahwa pengawasan pelaksanaan kantor dimaksudkan untuk dapat

¹⁴ Suherman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2018), 45

mengawasi agar seluruh pekerjaan kantor dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pengawasan dilakukan pada keseluruhan produk atau hasil bahkan pada proses kerja.¹⁵

C. Hambatan-hambatan yang Dihadapi Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan

Secara keseluruhan semua aspek yang dibutuhkan tata usaha SMK Baitussalam Bluluk Lamongan cukup terpenuhi. Mulai dari pendanaan yang sesuai, komitmen dan budaya kerja yang positif, dan kinerja yang baik dari semua anggota. Hal ini yang menjadi salah satu faktor penting dalam perjalanan SMK Baitussalam Bluluk Lamongan yang selalu berkembang semakin baik setiap tahunnya.

Meskipun demikian, kepala tata usaha tetap perlu melakukan kontrol dan pengawasan terhadap pekerjaan, staf, dan semua hal yang berpotensi mempengaruhi manajemen tata usaha SMK Baitussalam Bluluk Lamongan. Kepala Tata Usaha melakukan pengontrolan atau pengawasan terhadap kinerja pegawainya, dengan melakukan evaluasi bulanan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja berjalan dengan efektif dan efisien, kemudian digunakan juga untuk menyempurnakan perencanaan yang masih kurang. Hal ini sesuai dengan fungsi dari pengawasan yaitu menentukan apakah rencana awal perlu diperbaiki, dilihat dari hasil kinerja selama ini. Jika seorang manajer merasa butuh perubahan dapat dikembalikan pada proses sebelumnya dan menyusun rencana baru berdasarkan hasil dari pengawasan.

Dalam melaksanakan kinerja, pastilah mengalami suatu hambatan, baik itu hambatan dari internal maupun eksternal. Hambatan akan

¹⁵ Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta), 30

sangat mempengaruhi atau mengganggu suatu pekerjaan, terlebih jika tidak segera diatasi. Hambatan yang dialami pihak SMA Baitussalam Bluluk Lamongan juga datang dari internal maupun eksternal, hambatan internal yang biasa dialami adalah hambatan dalam kurangnya jumlah rasio staf tata usaha dengan jumlah siswa yang banyak sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan, jika data yang dikerjakan berkaitan siswa. Selanjutnya adalah kurang optimalnya kinerja staff tata usaha dalam menjalankan tugasnya, kemudian kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah. Sedangkan hambatan eksternal biasanya yang berkaitan dengan pihak lain seperti permintaan data atau tugas dari Kementerian Agama sering kali mendadak dan tidak didukung oleh server yang memadai, menyebabkan staf seringkali lembur untuk menunggu server lancar digunakan.

Menghadapi tantangan ini, pihak SMK Baitussalam Bluluk Lamongan mencoba mencari solusi yaitu dengan merekrut tenaga administrasi baru, kemudian menata ulang penempatan tempat duduk, *Jobdesk* dan melengkapi beberapa perlengkapan kantor yang kurang. Diharapkan kedepannya dapat menuangkan pemikiran atau inovasi baru, sehingga dapat mengurangi pengaruh buruk akibat dari hambatan tersebut.

KESIMPULAN

Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja staf tata usaha dalam pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Kemudian Optimalisasi pengelolaan

ketatausahaan di SMK Baitussalam Bluluk Lamongan mempunyai fungsi yaitu POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*). Adanya fungsi pengelolaan, sebagai patokan bahwa manajemen yang baik yaitu harus sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah ada. Perencanaan merupakan point yang menduduki urutan pertama dalam fungsi manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiansyah, "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH," *Urnal Pembelajaran Prospektif* 8, no. 1 (2023): 8-13, <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/lp3m/issue/view/2016>.
- Alwi, Syafaruddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: BPFE. 2010
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Depdiknas . Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional. 2003. 15
- Dkk Untung Sriwidodo, "PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* Vol. 10, no. 2 (2010): 164-73, <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363/323>.
- J.Moleong, Lexy , *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014
- KhairulAzan, dk, *Isu-isu Global Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Samudra Biru, 2021
- Mahidin, "KAJIAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI," *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 7, no. 1 (2017): 131-38, <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad/article/view/6681>.
- Noer Rohmah and Zaenal Fanani, *Pengantar Manajemen Pendidikan*, Malang: Madani, 2017

Rahmadani, Annisa, "Konsep Administrasi Pendidikan," *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* 3, no. 3 (2024): 79–86, <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara/article/view/2848/2511>.

Rufqotuz Zakhroh, "PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI NON AKADEMIK," *Didaktika* 19, no. 2 (2013): 59–70

Suherman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Rajawali Pers, 2018

Sutisna, Oteng, *Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis Untuk Praktek Profesional*. Bandung; Angkasa, 1973.

Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011