

# STUDI LAYANAN ADMINISTRASI DI SMA NEGERI

**Abia Trifosa**

Jurusan Administrasi Pendidikan  
Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar

alamat e-mail:

[abiatrixfosa@gmail.com](mailto:abiatrixfosa@gmail.com)

**Abstract:** This research examines the study of administrative services at State Senior High School 5 Tana Toraja which focuses on the administration of facilities and infrastructure, student administration, and curriculum administration, as well as supporting and inhibiting factors on the administrative services. This study uses a qualitative approach with a type of case study research. The data sources in this study were the principal, school administration staff and students. Procedure for collecting data through interviews, observation, and documentation. Data analysis uses stages of data collection, data condensation, data presentation, and verification and conclusions. The results showed that: Administrative services at State Senior High School 5 Tana Toraja were guided by administrative service standards in Minister of Education Number 24 of 2008. Details of the tasks of administrative staff that had been carried out were in accordance with the National Education Permit, student administration services and curriculum administration services. As for those that have not been implemented, one of the details of the administrative tasks of facilities and infrastructure is working/making deletion of goods. Implementation of administrative services in this school is carried out in accordance with the school's academic calendar. From the overall Tupoksi carried out by school administration personnel oriented to the smooth learning. Supporting factors and inhibiting factors that are owned and faced by administrative staff both in carrying out administrative service standards and in improving the competence of administrative personnel in State Senior High School 5 Tana Toraja, the supporting factors are in the facilities available at the school. Then the constraints faced by school administration staff are the lack of school administrative personnel and educational qualifications that are not in accordance with their fields.

**Keywords:** Administrative services facilities and infrastructure, student administration, and curriculum administration.

## I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu bidang yang memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam Pembangunan Nasional, tanpa adanya pendidikan pastinya negara tidak akan memiliki tingkat persaingan di dunia internasional. Hal ini sangat erat kaitannya dengan tujuan pembangunan masyarakat Indonesia yang seutuhnya. Melalui pendidikan diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat masyarakat Indonesia, baik dikalangan nasional maupun kalangan internasional.

Mengingat hal tersebut, maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik dari sekolah agar dapat memuaskan penggunaannya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu institusi penyedia layanan pendidikan, akan menciptakan kepuasan bagi para penggunaannya. Setelah penerima layanan pendidikan merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, pengguna akan membandingkan pelayanan yang diberikan dan kemudian memberikan rekomendasi kepada masyarakat lainnya.

Pengembangan pelayanan terhadap siswa dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung proses pembelajaran, agar dapat memberikan layanan yang berkualitas bagi siswa. Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah, kurikulum dan administrasi sekolah yang teratur.

SMA Negeri 5 Tana Toraja sebagai penyelenggara layanan pendidikan, berupaya memberikan layanan yang akan membuat penggunaannya merasa puas akan layanan yang diterimanya. Seperti yang dikutip peneliti dalam website resmi sekolah, Kepala Sekolah SMA Negeri 5 Tana Toraja menyampaikan bahwa

“UPT SMA Negeri 5 Tana Toraja dibangun dan dikembangkan dalam rangka meningkatkan layanan sekolah kepada peserta didik, orang tua, masyarakat dan stakeholder sekolah. Kualitas layanan menjadi salah satu impian sekolah kami kaitannya dengan transparansi dan akuntabilitas sekolah”.

Berdasarkan studi pra penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 5 Tana Toraja, dapat diketahui bahwa SMA Negeri 5 Tana Toraja memiliki beberapa layanan pendidikan yang telah berjalan, seperti layanan pembelajaran, layanan informasi, layanan pengembangan minat dan bakat, serta layanan kesejahteraan. Namun, ada dua layanan yang menurut beberapa narasumber belum terlaksana sesuai dengan standar yang ada karena beberapa hal yaitu layanan administrasi dan layanan bimbingan dan konseling.

Dengan melihat kondisi yang ada di atas, sekolah perlu lebih meningkatkan layanan yang diberikan kepada siswanya. Instansi yang dalam hal ini penyedia layanan pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan siswa yaitu melalui pelayanan siswa secara lebih matang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam sebuah proses pendidikan.

Berangkat dari fakta yang peneliti temukan di lapangan, bahwa layanan administrasi yang ada di SMA Negeri 5 Tana Toraja saat ini dilaksanakan oleh 3 tenaga tata usaha dan di bantu oleh wakil-wakil kepala sekolah yang membidangi kesiswaan, kurikulum dan sarana dan prasarana karena kondisi personil pelayanan administrasi atau pegawai administrasi yang ada di sekolah ini belum sesuai dengan kebutuhan siswa, guru serta staf yang ada di sekolah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus

pada satu layanan yaitu layanan administrasi yang mencakup administrasi kesiswaan, kurikulum, dan sarana dan prasarana.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Manajemen Mutu Terpadu

Menurut Surahyo (2015:100), Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) merupakan “Suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan yang dilakukan secara terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya”.

Menurut Herbert, Dellana, dan Bass (Rochaety dkk, 2009), mengemukakan ada empat bidang utama dalam lembaga pendidikan yang dapat mengadopsi prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu. “Pertama, adalah penerapan manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi lembaga pendidikan. Kedua, mengintegrasikan manajemen mutu terpadu dalam kurikulum. Ketiga, penggunaan manajemen mutu terpadu dalam metode pembelajaran di kelas. Keempat, menggunakan manajemen mutu terpadu untuk mengelola aktivitas riset dan pengembangan lembaga pendidikan”.

Konsep manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dalam pendidikan memandang bahwa lembaga pendidikan merupakan industri jasa dan bukan sebagai proses produksi. Manajemen mutu terpadu dalam hal ini tidak membicarakan permasalahan masukan (peserta didik) dan keluaran (lulusan), tetapi mengenai pelanggan yang mempunyai kebutuhan dan cara memuaskan pelanggan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen mutu terpadu memandang produk usaha pendidikan sebagai jasa

dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pengelola pendidikan beserta seluruh karyawan kepada para pelanggan sesuai dengan standar mutu tertentu.

Dalam konteks pendidikan, peningkatan kualitas layanan administrasi tidak cukup hanya dengan senyum dan sikap ramah di hadapan orang tua siswa, siswa sendiri, pemerintah atau lainnya, tapi dialog, apa yang kurang, dan apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu ditingkatkan. Selain diinspirasi dengan berbagai literatur, hasil penelitian atau lainnya juga harus diperkuat dengan *assessment* terhadap mereka langsung, sehingga memperoleh masukan yang sesuai dengan kebutuhan riil pelanggan primer, sekunder, dan tersiernya.

### 2.2. Layanan Pendidikan

#### 2.2.1. Pengertian Layanan Pendidikan

Layanan pendidikan berasal dari dua istilah yaitu layanan dan pendidikan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia layanan adalah “Membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang” (Tim Bahasa BP, 1999). Layanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu layanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Sukmadinata (2012), mengatakan bahwa “Pendidikan merupakan aktifitas atau kegiatan dalam rangka mengoptimalkan perkembangan potensi, kecakapan dan karakteristik pribadi peserta didik”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan adalah suatu kegiatan membantu menyiapkan atau mengurus keperluan yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan perkembangan potensi, kecakapan dan karakteristik pribadi peserta didik”.

## 2.3. Bentuk Layanan Pendidikan

### 2.3.1. Layanan Administrasi

Pada dasarnya administrasi adalah kegiatan penataan disekolah bermaksud untuk mempermudah proses penyelenggaraan kegiatan sekolah yang menyangkut terhadap pimpinan sekolah, pegawai edukatif, non edukatif, murid dan pelaksanaan lainnya. Menurut Mahmud (2012:63-65), mengatakan bahwa “Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya”.

Standar layanan administrasi mengacu pada Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang terdiri dari: 1) Kepala tenaga administrasi sekolah, 2) Pelaksana urusan administrasi sekolah, terdiri dari: a) Pelaksana urusan administrasi kesiswaan, b) Pelaksana urusan administrasi kurikulum, dan c) Pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana.

Berikut tugas dari Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah berdasarkan Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), diantaranya:

#### 1. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

Dalam hal ini kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah bertugas memimpin pelaksanaan urusan tata usaha meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan pendidikan, kepegawaian, dan keuangan. Secara lebih rinci, tugas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, diantaranya: 1) Menyusun program tahunan ketenaga administrasian sekolah yang mengacu pada program tahunan sekolah dan program sekolah jangka menengah maupun jangka panjang; 2) Menyusun rincian tugas tenaga administrasi sekolah

sesuai dengan kondisi yang ada; 3) Melakukan pengontrolan internal ketenaga administrasian sekolah; 4) Memelihara jalannya pekerjaan administrasi sekolah dengan baik; 5) Mengarahkan, membimbing, dan mengembangkan staf tenaga administrasi sekolah; 6) Menyelesaikan permasalahan administrasi sekolah; 7) Pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan erat dengan urusan kepala tenaga administrasi sekolah.

#### a. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan

Melaksanakan administrasi kesiswaan, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: 1) Pengisian buku induk peserta didik, 2) Pengisian buku klaper; 3) Pengisian buku mutasi peserta didik; 4) Pembuatan kohort; 5) Pembuatan daftar peserta didik perkelas; 6) Pembuatan nomor induk peserta didik; 7) Pencatatan ketidakhadiran siswa; 8) Pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan administrasi kesiswaan.

#### b. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum

Melaksanakan administrasi kurikulum, bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: bekerja sama dengan wakil kepala sekolah dalam: 1) Pengadministrasian kelengkapan kurikulum; 2) Berdasarkan input dari guru, memasukkan nilai ke dalam file nilai baik secara manual maupun digital; 3) pembuatan daftar peserta Ujian Akhir Sekolah (UAS) dan UN; 4) Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan administrasi kurikulum.

#### c. Pelaksana Urusan Sarana dan Prasarana

Melaksanakan administrasi inventarisasi dan kelengkapan sekolah bertanggung jawab kepada kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, dengan rincian tugas diantaranya: 1) Membuat data dan inventaris sarana yang meliputi: luas tanah, gedung, barang-barang inventaris sekolah serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran secara teratur, pendataan perabot dan perlengkapan sekolah yang rusak; 2) Mengerjakan/membuat penghapusan barang; 3) Menerima dan mencatat pembelian ATK; 4) Memelihara sarana dan prasarana sekolah seperti yang diamanatkan oleh PP 19 Pasal 47, Ayat (1) dan (2); 5) Mengerjakan pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan sarana prasarana.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa layanan administrasi adalah suatu kegiatan yang di berikan oleh pegawai administrasi kepada pihak yang membutuhkan layanan administrasi di sekolah, yang pelaksanaannya berdasarkan pada standar-standar dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai administrasi sekolah yang telah di tetapkan pemerintah dalam sebuah peraturan

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3. 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang pengambilan datanya dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan deskripsi yang utuh mengenai layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja. Data yang dicari tersebut disajikan dalam bentuk rangkaian kalimat, wacana, dan ilustrasi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif maka penelitian dapat terarah lebih tepat sesuai dengan tujuan penelitian.

#### **3. 2. Kehadiran Peneliti**

Peneliti berperan besar dalam sebuah proses penelitian mulai dari memilih topik, mendekati topik, mengumpulkan hingga menganalisis dan menginterpretasikannya. Kehadiran peneliti dalam penelitian tidak dapat dipisahkan dari pengamatan langsung. Peneliti berusaha mengungkap fakta yang berhubungan dengan gambaran layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja.

#### **3. 3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini terletak di Jalan Nusantara Nomor 69A, Kelurahan bombongan, Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja, Provinsi Sulawesi Selatan.

#### **3. 4. Sumber Data**

Dalam penelitian ini, subjek penelitiannya adalah kepala sekolah, kepala tenaga administrasi sekolah, 3 orang pelaksana urusan administrasi sekolah, dan 3 orang siswa yang di pilih secara snowball berdasarkan petunjuk dari informan utama.

#### **3. 5. Pengumpulan Data**

Untuk pengumpulan data dan informasi di lapangan, maka peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di SMA Negeri 5 Tana Toraja yang berhubungan dengan layanan administrasi kesiswaan, kurikulum, dan sarana dan prasarana.

##### **2. Wawancara**

Wawancara yang di lakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan semi-terstruktur, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian

besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi tentang standar layanan administrasi sekolah, deskripsi tugas tenaga administrasi sekolah, kompetensi tenaga administrasi sekolah, serta faktor penghambat dan pendukung terkait layanan administrasi yang ada di SMA Negeri 5 Tana Toraja.

### 3. Dokumentasi

Studi Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen yakni foto, gambar, serta data-data mengenai layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja yang diperoleh dari arsip-arsip pelayanan sekolah. Arsip-arsip tersebut dapat berupa data pembelajaran, data fasilitas sekolah, dan data-data siswa di sekolah tersebut.

### 3. 6. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data dalam model Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14), melalui 4 tahapan yaitu, “(1) pengumpulan data (*data collection*), (2) kondensasi data (*data condensation*); (3) penyajian data (*data display*); dan (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*)”.

Pengumpulan data, mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

Kondensasi data, dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian transkrip lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan yang didapatkan di SMA Negeri 5 Tana Toraja kemudian disajikan ke dalam matriks analisis data melalui proses kondensasi data (dirangkum, dikelompokkan, dan kemudian dipilih-pilih hal yang pokok). Data yang di kondensasi yaitu data yang berasal dari

hasil observasi, wawancara dan hasil dokumentasi untuk disajikan.

Selanjutnya penyajian data, dilakukan dengan menguraikan data yang telah disortir/direduksi kemudian diuraikan secara mendetail. Penguraian dilakukan sesuai dengan data yang di dapatkan di SMA Negeri 5 Tana Toraja. Penguraian data diinterpretasikan menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi. Setelah melakukan pemaparan data selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan /verifikasi, yang menjadi dasar penarikan kesimpulan besar penelitian. Verifikasi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian dilakukan.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4. 1. Gambaran Layanan Administrasi

#### 4.1.1. Standar Layanan Administrasi

SMA Negeri 5 Tana Toraja menggunakan standar dalam menjalankan layanan administrasi dengan mengacu pada Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah/madrasah yang kemudian dirujuk kedalam sebuah kode etik tenaga kependidikan dan juga menggunakan panduan kerja tenaga administrasi sekolah. Kode etik tersebut bagi menjadi kode etik pimpinan atau kepala UPT, kode etik guru, kode etik pegawai, dan kode etik siswa sendiri.

Hal ini sesuai dengan standar layanan administrasi yaitu Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 tentang Tenaga administrasi sekolah (TAS).

#### 4.1.2. Jumlah Tenaga Administrasi

Jumlah tenaga administrasi yang ada di SMA Negeri 5 Tana Toraja sangatlah terbatas hal ini disebabkan karena adanya mutasi pegawai tenaga administrasi ke satuan pendidikan lainnya sehingga

pegawai tenaga administrasi di sekolah ini terbatas. Tenaga administrasi yang ada di SMA Negeri 5 Tana Toraja yakni berjumlah 8 orang, ada 3 orang yang menangani administrasi ketatausahaan sekolah, kemudian ada 1 yang menangani perpustakaan, kemudian ada 4 orang yang menangani layanan khusus seperti 2 orang yang menjadi satpam sekolah dan 2 orang yang menjadi tenaga kebersihan sekolah yang juga merangkap sebagai tenaga di dapur. Kemudian untuk administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, dan administrasi sarana prasarana ditangani langsung oleh guru yaitu wakil-wakil kepala sekolah yang ada di SMA Negeri 5 Tana Toraja, di mana mereka tidak memiliki tugas khusus sebagai tenaga pelaksana urusan administrasi tetapi karena tenaga administrasi di sekolah ini terbatas, maka sekolah memberikan tugas tambahan kepada wakil kepala sekolah tersebut untuk menangani layanan-layanan ini.

Hal ini tidak sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 mengenai standar layanan administrasi mengacu pada Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang terdiri dari “Kepala tenaga administrasi sekolah, Pelaksana urusan administrasi sekolah terdiri dari: a) Pelaksana urusan administrasi kesiswaan, b) Pelaksana urusan administrasi kurikulum, dan c) Pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana” dan teori menurut Suryosubroto, (2010) mengenai ruang lingkup administrasi pendidikan.

#### 4.1.3. Sistem Pembagian Tugas Tenaga Administrasi

Dalam menyusun sistem pembagian tugas, SMA Negeri 5 Tana Toraja melakukan pembentukan tim perumus yang kemudian diplenokan ditingkat satuan pendidikan, saat diplenokan sekolah menghadirkan siswa, komite

sekolah, pengawas satuan pendidikan, pendidik dan tenaga kependidikan. Tim perumus ini terdiri dari *stake holder* sekolah, mulai dari siswa, guru, tenaga administrasi, dan komite sekolah. Perumusan dilakukan pada akhir tahun kemudian di plenokan pada awal tahun. Selanjutnya, untuk kepala tata usaha sekolah ditentukan atau di berikan SK oleh pemerintah kabupaten dan yang menentukan pembagian tugas di bidang keuangan, persuratan dan lainnya ditentukan oleh kepala tata usaha bersama dengan kepala sekolah. Untuk mensosialisasikan atau pun mengkoordinasikan dengan yang membidangi tugas dan tanggung jawab tersebut, SMA Negeri 5 Tana Toraja melakukan rapat koordinasi yang dilakukan secara berkala yakni tiap bulan ataupun 1 kali dalam 3 bulan.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Purwanto, (2010) tentang bidang-bidang garapan administrasi pendidikan dan menurut Suryosubroto, (2010) tentang ruang lingkup administrasi pendidikan.

#### 4.1.4. Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi

SMA Negeri 5 Tana Toraja dalam meningkatkan kemampuan tenaga administrasinya yakni dengan mengikutsertakan tenaga administrasinya dalam pelatihan-pelatihan ataupun pertemuan-pertemuan yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi tenaga administrasinya namun pelatihan yang pernah diikuti oleh tenaga administrasi yang ada di sekolah ini hanya berupa pelatihan dapodik dan dana bos.

Hal ini didukung dengan teori menurut Dede Rosyada, (2013) mengenai implementasi manajemen mutu terpadu dalam layanan administrasi di sekolah “Harus dilakukan secara sistematis untuk mencapai perubahan pada level kualitas tertentu yang dapat ditunjukkan secara konsisten, sehingga

dapat memenuhi harapan dan permintaan pelanggan”.

#### a. Administrasi Kesiswaan

Uraian tugas yang telah dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah bidang pelaksana urusan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 5 Tana Toraja meliputi:

- 1) Pengisian buku induk peserta didik yang dilaksanakan pada tahun ajaran baru oleh pegawai tata usaha dan wakasek bidang kesiswaan memuat tentang nama siswa, tempat tanggal lahir, alamat, nama orang tua, alamat orang tua dan nomor hp;
- 2) Pengisian buku klapper yang juga dilaksanakan pada tahun ajaran baru oleh pegawai tata usaha dan wakasek bidang kesiswaan dengan isi buku yang memuat tentang nomor urut, nomor induk sekolah, nomor induk siswa nasional, nama, jenis kelamin, agama, kelas, dan alamat;
- 3) Pengisian buku mutasi peserta didik dilaksanakan oleh wakasek bidang kesiswaan ketika ada siswa yang masuk ataupun yang keluar dari sekolah dengan isi buku yang sama seperti dengan isi buku klapper tetapi dalam buku mutasi peserta didik memiliki tambahan data yakni sekolah asal, tanggal siswa masuk dan tanggal siswa keluar;
- 4) Pembuatan kohort yang juga dilaksanakan oleh wakasek bidang kesiswaan pada tahun ajaran baru yang memuat tentang data jumlah siswa baru, jumlah seluruh siswa pada setiap tingkat, jumlah siswa naik kelas, jumlah siswa tinggal kelas/mengulang, jumlah siswa lulus, dan jumlah siswa mutasi pada setiap tingkat dan setiap tahun;
- 5) Pembuatan daftar peserta didik perkelas yang dilaksanakan oleh wakil kepala sekolah bidang kesiswaan pada tahun ajaran baru yang pembuatannya dimulai dari meratakan prestasi siswa dari nilai-nilai yang didapatkan setelah melakukan tes pembagian program/jurusan yaitu IPA atau IPS, kemudian dilakukan pembagian misalnya yang mendapat nilai sekian ada sekian di kelas ini dan sekian di kelas yang lainnya. Kemudian pembagian jenis kelamin agar jumlahnya merata bahwa laki-laki sekian perempuan sekian supaya tidak bertumpuk di dalam suatu kelas;
- 6) Pembuatan nomor induk peserta didik dilaksanakan oleh pegawai tata usaha dan wakasek bidang kesiswaan saat siswa telah terdaftar sebagai siswa di SMA Negeri 5 Tana Toraja yang pembuatannya dilakukan berdasarkan tahun masuk siswa tersebut, kemudian nomor urut sesuai dengan kelas, dan disesuaikan dengan nomor induk siswa nasional yang diperoleh sejak SD;
- 7) Pencatatan ketidakhadiran siswa dilaksanakan oleh wakil kepala sekolah bidang kesiswaan dan pelaksanaannya setiap minggu berupa pencatatan alpa, sakit ataupun izin dan diinput setiap minggu dalam bentuk rekapan kehadiran siswa dan;
- 8) Pekerjaan-pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan administrasi kesiswaan yakni pemberian izin yakni izin sehari, 2 hari, bahkan pemberian izin 3 hari kepada siswa. Selain itu, administrasi kesiswaan juga merespon surat masuk yang berupa undangan atau lainnya, dan pengadaan kelengkapan atribut siswa juga diatur dan diurus oleh kesiswaan.

Pelaksanaan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 5 Tana Toraja telah terlaksana sesuai dengan permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang uraian tugas tenaga administrasi sekolah bidang pelaksana urusan administrasi kesiswaan.

Administrasi kesiswaan berorientasi pada kelancaran proses pembelajaran sebagaimana Herabudin (2011:60), yang menyatakan bahwa “administrasi kesiswaan meliputi berbagai kegiatan sebagai berikut: Mengatur melaksanakan penerimaan siswa baru berdasarkan peraturan penerimaan siswa, mengelola layanan bimbingan dan konseling, mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa, mengatur dan mengelola kegiatan ekstrakurikuler” dan juga didukung dengan teori menurut Suryosubroto, (2010) bahwa ruang lingkup administrasi pendidikan yaitu “Manajemen kesiswaan ialah kegiatan pencatatan murid semenjak dari proses penerimaan sampai murid meninggalkan sekolah”.

#### **b. Administrasi Kurikulum**

Uraian tugas yang telah dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah bidang pelaksana urusan administrasi kurikulum di SMA Negeri 5 Tana Toraja meliputi:

- 1) Pengadministrasian kelengkapan kurikulum yang dilaksanakan oleh wakasek bidang kurikulum yang pelaksanaannya yakni mengadministrasikan kurikulum dengan lampirannya yaitu perangkat pembelajaran guru yang di namakan buku 1 dan buku 2, buku 1 berisi kurikulum dan buku 2 berisi lampiran yang berupa perangkat pembelajaran guru seperti RPP, Silabus, program semester dan lainnya;
- 2) Penginputan nilai ke dalam file nilai yang dilaksanakan oleh wakasek bidang kurikulum dilakukan saat guru telah menyelesaikan proses

penilaiannya dan kemudian memberikannya pada bidang kurikulum untuk di masukkan kedalam file nilai. Format penilaian tersebut berisi tentang nilai ulangan harian, nilai tugas per KD/penilaian harian, penilaian keterampilan, kognitif, dan psikomotorik dan;

- 3) Pembuatan daftar peserta Ujian Akhir Sekolah (UAS) dan UN dilaksanakan oleh pengelola dapodik dan wakil kepala sekolah bidang kurikulum yang pelaksanaannya yakni dengan mendaftarkan nama-nama siswa kedalam laman dapodik kemudian dinas pendidikan yang mendaftarkan ke pusat. Peserta ujian nasional di daftar di Bio UN yang dikeluarkan oleh dinas pendidikan.

Pelaksanaan administrasi kurikulum di SMA Negeri 5 Tana Toraja telah terlaksana sesuai dengan permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang uraian tugas tenaga administrasi sekolah bidang pelaksana urusan administrasi kurikulum. Administrasi kurikulum dilaksanakan semata-mata untuk kelancaran pembelajaran sebagaimana Hamalik (2014:18), menyatakan bahwa “Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan mengenai isi dan bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar”. Begitu juga menurut Suryosubroto, (2010) yang menyatakan bahwa ruang lingkup administrasi pendidikan yakni “Manajemen kurikulum ialah kegiatan yang menitikberatkan pada usaha-usaha pembinaan situasi belajar-mengajar disekolah agar terjamin kelancarannya”.

#### **c. Administrasi Sarana dan Prasarana**

Uraian tugas yang telah dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah bidang pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana di SMA Negeri 5 Tana Toraja meliputi:

- 1) Membuat data dan inventaris sarana yang dilaksanakan oleh wakil kepala sekolah bidang sarana dan prasarana yang pelaksanaannya dilakukan sepanjang tahun namun bersifat tentatif yang bergantung pada ada tidaknya pengadaan barang. Data dan inventaris sarana meliputi buku inventaris barang yang biasa disebut dengan KIB A terkait dengan tanah, KIB B terkait peralatan dan mesin, KIB C memuat gedung dan bangunan, dan KIB E terkait aset tetap lainnya;
- 2) Menerima dan mencatat pembelian ATK yang dilaksanakan oleh wakasek bidang sarana dan prasarana yang pelaksanaannya dilakukan saat barang yang akan dicatat telah tersedia, dengan format buku yang memuat tentang nomor, jenis barang yang dibeli, DPA/SPM/Kwitansi, jumlah, penggunaan pada unit, dan keterangan;
- 3) Memelihara sarana dan prasarana sekolah seperti yang diamanatkan oleh PP 19 Pasal 47 ayat (1) dan (2) yang dilaksanakan oleh wakasek bidang sarana dan prasarana yang pelaksanaannya dilakukan setiap hari, setiap bulan, ataupun secara berkala yang tergantung pada jenis pemeliharaan sarana dan prasarana yang akan dilakukan, dengan format buku yang memuat nomor, tanggal, macam pemeliharaan/perbaikan, dilaksanakan oleh, jumlah biaya yakni harga bahan, upah kerja, dan jumlah.

Pelaksanaan administrasi sarana dan prasarana di SMA Negeri 5 Tana Toraja sebagian telah terlaksana sesuai dengan permendiknas nomor 24 tahun 2008 tentang uraian tugas tenaga administrasi sekolah bidang pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana.

Administrasi sarana prasarana dilaksanakan untuk memfasilitasi proses pembelajaran di sekolah sebagaimana Usman, dkk. (2014), yang menyatakan bahwa “dalam pemilihan strategi pembelajaran yang tepat bagaimana guru dalam memilih kegiatan pembelajaran yang paling efektif dan efisien untuk menciptakan pengalaman belajar yang baik, memberikan fasilitas kepada peserta didik untuk mencapai tujuan pembelajaran”.

Begitu juga Suryosubroto, (2010) menyatakan bahwa “ruang lingkup administrasi pendidikan yakni manajemen sarana prasarana ialah kegiatan ini mencakup penataan sarana prasaran dimulai dari penentuan kebutuhan sampai dengan penghapusan”.

Adapun pelaksanaan administrasi sarana dan prasarana di SMA Negeri 5 Tana Toraja yang belum terlaksana sesuai dengan Permendiknas nomor 24 tahun 2008 yakni mengerjakan/membuat penghapusan barang. Hal ini disebabkan karena pada tahun ini dan semester ini memang belum ada barang yang akan di hapuskan, jadi bidang sarana dan prasarana tidak melaksanakan hal tersebut. Hal ini tidak sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 yaitu mengerjakan / membuat penghapusan barang.

## **4.2. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Layanan Administrasi**

### **4.2.1. Faktor Pendukung dalam Menjalankan Standar Layanan Administrasi**

Faktor pendukung dalam menjalankan standar layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja memiliki beberapa faktor yang mendukung yakni tersedia fasilitas sekolah seperti komputer yang disediakan satu komputer untuk satu orang, begitupun dengan laptop yang

juga disediakan satu laptop per orang, dan internet sekolah yang juga digunakan untuk mendukung proses dalam pemberian layanan.

#### **4.2.2. Faktor Pendukung dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi**

Faktor yang mendukung dalam meningkatkan kompetensi tenaga administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja yakni seperti kepala tata usaha mendapat honor setiap triwulan dari komite, bendahara dan pengelola dapodik juga mendapat honor dari komite dan juga dari dana bos setiap bulannya, dan sekolah juga menawari tenaga administrasinya untuk meningkatkan kualifikasi pendidikannya. Selain itu, tenaga administrasi sekolah masing-masing disediakan laptop sebagai pendukung pekerjaannya dan memperlancar pekerjaannya, fasilitas internet sekolah, serta tersedia komputer. Jadi laptop dipakai untuk mobilisasinya, misalnya ada pekerjaan yang harus dikerjakan diluar sekolah.

#### **4.2.3. Faktor Penghambat dalam Menjalankan Standar Layanan Administrasi**

Faktor penghambat yang dialami oleh tenaga administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja dalam menjalankan standar layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja ini ialah kurangnya tenaga administrasi. Sebelumnya sekolah memiliki 7 pegawai dibidang administrasi sekolah, tetapi karena adanya mutasi ke satuan pendidikan lainnya terhadap keempat pegawai yang ada di sekolah ini maka sekarang hanya ada 3 orang yang menjadi pegawai administrasi di sekolah ini yakni sebagai kepala tata usaha, bendahara dana bos dan operator dapodik. Jadi yang mengelola administrasi sekolah dibidang kesiswaan, kurikulum, dan sarana dan prasarana ini tidak ada, maka hanya

ketiga orang tersebut yang mengerjakan pekerjaan secara merangkap dan dibantu oleh wakil kepala sekolah bidang kesiswaan, kurikulum dan sarana dan prasarana.

Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi, sekolah perlu melakukan perbaikan mengenai layanan yang telah diberikan. Selain itu sekolah dapat melakukan *assessment* terhadap *stake holder*, sehingga memperoleh masukan yang sesuai dengan kebutuhan riil pelanggan primer, sekunder, dan tersiernya. Sebagaimana menurut teori Rochaety dkk, (2009) yakni prinsip-prinsip manajemen mutu terpadu tentang “Penerapan manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan fungsi-fungsi administrasi dan operasi lembaga pendidikan”.

Hal ini tidak sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 mengenai standar layanan administrasi mengacu pada Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 tentang Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang terdiri dari “Kepala tenaga administrasi sekolah, Pelaksana urusan administrasi sekolah terdiri dari: a) Pelaksana urusan administrasi kesiswaan, b) Pelaksana urusan administrasi kurikulum, dan c) Pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana” dan teori menurut Suryosubroto, (2010) mengenai ruang lingkup administrasi pendidikan.

#### **4.2.4. Faktor Penghambat dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi**

Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kompetensi tenaga administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja yakni yang pertama motivasi dari diri sendiri yang kurang seperti ada tenaga administrasi yang mana ketika diajak untuk bisa menggunakan komputer sepertinya tidak berminat, yang kedua kualifikasi pendidikan yang

tidak sesuai seperti kasubag tata usaha sekolah yang seharusnya minimal S1 tapi hanya tamat SMA. Selain itu, kesadaran kemauan dan kedisiplinan yang ada pada masing-masing personil tenaga administrasi sekolah serta SDM yang kurang dalam penguasaan software atau aplikasi.

Hal ini tidak sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 mengenai “Kualifikasi tenaga administrasi sekolah bahwa kepala tenaga administrasi SMA / MA / SMK / MAK / SMALB berkualifikasi berpendidikan S1 program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 (delapan) tahun”. Selain itu, kompetensi yang dimiliki juga tidak sesuai dengan Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, terkait “Kompetensi teknis pelaksana urusan administrasi di sekolah bahwa menguasai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)” dan menurut Kamil (2010), Kompetensi seorang profesional yang menunjukkan karakteristik seperti “Mampu dalam mengerjakan pekerjaannya, menguasai perangkat pengetahuan dan keterampilan, serta memiliki motivasi diri”.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

1. Kegiatan Layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja berpedoman pada standar layanan administrasi dalam permendiknas nomor 24 tahun 2008. 1) Beberapa tugas yang dilaksanakan pada layanan administrasi kesiswaan yakni: pengisian buku induk peserta didik, buku klapper, buku mutasi peserta didik,

pembuatan kohort, pembuatan daftar peserta didik perkelas, pencatatan ketidakhadiran siswa, dan pekerjaan lain yang berhubungan dengan urusan administrasi kesiswaan; 2) Tugas yang dilaksanakan pada layanan administrasi kurikulum terdiri dari: pengadministrasian kelengkapan kurikulum, penginputan nilai ke dalam file nilai, dan pembuatan daftar peserta UAS dan UN; serta 3) Tugas yang dilaksanakan pada layanan administrasi sarana dan prasarana berupa pembuatan data dan inventaris sarana; menerima dan mencatat pembelian ATK, dan memelihara sarana dan prasarana sekolah sesuai PP 19 Pasal 47 ayat 1 dan 2. Adapun rincian tugas tenaga administrasi yang belum terlaksana sesuai dengan Permendiknas nomor 24 tahun 2008 yakni mengerjakan/membuat penghapusan barang. Hal ini disebabkan karena belum ada barang yang akan dihapuskan, jadi bidang sarana dan prasarana tidak melaksanakan hal tersebut. Pelaksanaan layanan administrasi kesiswaan dan kurikulum dilaksanakan pada tahun ajaran baru dan penjadwalannya selama 1 semester, dan untuk pelaksanaan layanan administrasi sarana prasarana dilakukan sepanjang tahun namun bersifat tentatif yang bergantung pada ada tidaknya pengadaan barang dan pencatatan baik itu buku inventaris ataupun buku pemeliharaan dan perbaikan. Dari keseluruhan tupoksi yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah berorientasi pada kelancaran pembelajaran.

2. Faktor pendukung dan penghambat pada layanan administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja yaitu faktor pendukung terletak pada fasilitas peralatan kerja yang berbasis digital untuk menunjang aktivitas kerja tenaga administrasi dan faktor penghambat atau kendala yang dialami yakni kurangnya

personil tenaga administrasi sekolah yang menyebabkan tenaga administrasi sekolah harus mengerjakan pekerjaannya secara merangkap dan kualifikasi pendidikan yang tidak sesuai dengan bidangnya.

## 5. 2. Saran

Berdasarkan permasalahan yang dibahas penulis dalam penelitian ini yaitu mengenai Studi Layanan Administrasi di SMA Negeri 5 Tana Toraja, maka penulis memberikan saran-saran berikut:

1. Kepala sekolah hendaknya menambah personil dari tenaga administrasi sesuai dengan analisis kebutuhan pegawai.
2. Kepala tenaga administrasi sekolah diharapkan meningkatkan motivasi kepada bawahan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya.
3. Diharapkan sekolah memfasilitasi pelaksana urusan administrasi agar mengembangkan kompetensi yang dimiliki.
4. Bagi peneliti selanjutnya, semoga penelitian ini dapat dikembangkan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi terkait dengan layanan administrasi di sekolah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dede Rosyada. 2013. *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model pelibatan Masyarakat dalam Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media.
- Eti, Rochaety, dkk. 2009. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hamalik, Umar. 2014. *Kurikulum dan Pembelajaran*. Cetakan ke-14. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Herabudin. 2011. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia. h. 60.
- Kamil, Mustofa. 2010. *Model Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Alfabeta.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. h. 63-65.
- Matthew Miles, Michael Huberman, Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analisis A Methods*. Sourcebook-sage.pdf. h. 14
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Purwanto, Ngalim. 2010. *Administrasi dan supervisi pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sukmadinata, Nana S. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Surahyo. 2015. *Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dalam Sistem Pendidikan, Permasalahan dan Pemecahannya*. Jurnal Didaktika Islamika. Vol. 5 No.1 h. 100.
- Suryosubroto, B. 2010. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim Bahasa BP. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Balai Pustaka. h. 206.
- Usman, N. Huseyinli, A. dan Murniati. 2014. Manajemen Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Di SMA Fatih Bilingual Scholl Lamlagang Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Pendidikan*. 4 (2). 01-11.
- Website sekolah, 2018. *Sambutan Kepala Sekolah*. Diakses dari <http://sman5tator.sch.id/>. Pada

---

tanggal 10 September 2018 pukul  
20.00 Wita.