

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

Oleh:

Dhiya Fadhillah Ismi¹

Rezcha Amanda²

Ermita³

Fifin Wildanah⁴

Universitas Negeri Padang

Alamat: JL. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Bar., Kec. Padang Utara, Kota Padang,
Sumatera Barat (25171).

Korespondensi Penulis: dhiyafadhillahismi9@gmail.com, amandarezcha@gmail.com,
ermita@fip.unp.ac.id, fifinwildanah@fip.unp.ac.id.

Abstract. *School administration plays an important role in supporting the effectiveness of school administration, especially in the management of documents, correspondence, and archive storage. The purpose of this study is to analyze the role of administration to improve the quality of education services. This study uses a qualitative research method with a literature review approach, examining various sources related to the school administration system and strategies for improving service quality. The results of the study show that an effective administrative system is able to improve school operational efficiency, stakeholder satisfaction, and the credibility of educational institutions. Recommended strategies include digitizing administration, standardizing work procedures, improving the competence of administrative personnel, and strengthening collaboration with various parties. By implementing this strategy, it is hoped that schools can provide better administrative services and can improve the overall quality of education.*

Keywords: *School Administration, Service Quality, Educational Administration, Administrative Strategy, User Satisfaction.*

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

Abstrak. Ketatausahaan sekolah berperan penting dalam mendukung efektivitas administrasi sekolah, terutama dalam pengelolaan dokumen, surat-menyurat, dan penyimpanan arsip. Tujuan dalam penelitian ini menganalisis peran ketatausahaan guna meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan literatur review, menelaah berbagai sumber terkait sistem administrasi sekolah dan strategi peningkatan mutu layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ketatausahaan yang efektif mampu meningkatkan efisiensi operasional sekolah, kepuasan stakeholder, serta kredibilitas institusi pendidikan. Strategi yang direkomendasikan meliputi digitalisasi administrasi, standarisasi prosedur kerja, peningkatan kompetensi tenaga tata usaha, serta penguatan kolaborasi dengan berbagai pihak. Dengan menerapkan strategi ini, diharapkan sekolah dapat memberikan layanan administrasi lebih baik serta dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Ketatausahaan Sekolah, Mutu Pelayanan, Administrasi Pendidikan, Strategi Tata Usaha, Kepuasan Pengguna.

LATAR BELAKANG

Ketatausahaan sekolah adalah salah satu aspek penting dalam manajemen pendidikan yang mendukung berbagai kegiatan akademik dan non-akademik. Fungsi ketatausahaan tidak hanya terbatas pada pencatatan dan pengarsipan dokumen, tetapi juga mencakup pelayanan administratif yang berkaitan dengan siswa, guru, tenaga kependidikan, dan pihak eksternal sekolah (Amelia dan Hadijaya 2024). Oleh karena itu, kualitas ketatausahaan sekolah sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan.

Mutu pelayanan di sekolah sangat penting terutama di bagian bidang administrasi yang harus memberikan layanan yang baik agar memberikan suatu kepuasan seluruh masyarakat sekolah (Achruh et al. 2023). Mutu pelayanan sekolah sangat bergantung pada efektivitas sistem ketatausahaan. Ketatausahaan akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan siswa, orang tua, serta guru dalam mengakses layanan administratif. Oleh sebab itu, peningkatan mutu pelayanan ketatausahaan sekolah menjadi suatu keharusan dalam rangka meningkatkan daya saing dan kredibilitas institusi pendidikan. Berbagai tugas ketatausahaan, seperti pengelolaan data siswa, administrasi kepegawaian,

keuangan sekolah, hingga layanan akademik, membutuhkan profesionalisme dan kompetensi yang memadai. Menurut (Notanubun 2019) Profesionalisme adalah sikap, etika, dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas sesuai standar dan tanggung jawab profesinya. Sedangkan Kompetensi merupakan kombinasi dari kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki individu guna menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Jika ketatausahaan sekolah tidak dikelola dengan baik, maka akan berdampak pada ketidakteraturan sistem administrasi, keterlambatan pelayanan, serta rendahnya kepuasan pengguna layanan. Karena itu, sekolah perlu meningkatkan kemampuan tenaga kependidikan yang bertugas di bidang ketatausahaan.

Peran manajemen ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan juga mencakup aspek komunikasi dan koordinasi yang sangat baik di antara berbagai pemangku kepentingan di sekolah. Manajemen sekolah yang terorganisir dengan baik memfasilitasi proses penyediaan informasi baik secara internal maupun eksternal. Selain itu, sistem manajemen meningkatkan kepercayaan publik terhadap manajemen sekolah. Manajemen sekolah adalah perencanaan sistematis, organisasi, implementasi, implementasi, dan proses pemantauan sumber daya sekolah, termasuk berbagai aspek yaitu Manajemen Kurikulum, Siswa, Keuangan, Lembaga dan Infrastruktur (Anon n.d.). Implementasi kebijakan pendidikan yang baik juga sangat bergantung pada sistem ketatausahaan yang efektif. Ketatausahaan sekolah berperan dalam mendukung pelaksanaan program pendidikan, seperti penerimaan siswa baru, penjadwalan kegiatan belajar mengajar, serta penyediaan sarana dan prasarana. Dengan adanya sistem ketatausahaan yang terorganisir dengan baik, maka pelaksanaan program pendidikan dapat berjalan lebih lancar dan terstruktur (Robbaniyah et al. 2023).

Salah satu tantangan dalam meningkatkan mutu ketatausahaan sekolah adalah Kurangnya tenaga kerja yang memiliki keahlian dalam administrasi sekolah. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan dan peningkatan kapasitas bagi tenaga kependidikan agar mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya secara profesional. Selain itu, sekolah juga perlu memperbarui proses kerja sehingga bisa menjadi yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan perkembangan zaman. Keberhasilan ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan juga dipengaruhi oleh dukungan dari berbagai pihak, termasuk kepala sekolah, tenaga kependidikan, dan pemerintah. Kolaborasi yang baik antara berbagai pemangku kepentingan akan mempercepat perbaikan sistem administrasi

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

dan memberikan dampak positif terhadap mutu pendidikan secara keseluruhan. Dengan adanya komitmen bersama, Sekolah dapat membangun suasana yang mendukung jalannya proses pembelajaran dan layanan pendidikan yang berkualitas.

Penelitian mengenai peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan menjadi sangat penting untuk memahami berbagai faktor yang berkontribusi dalam keberhasilan manajemen administrasi sekolah. Penjelasan ini dapat memberikan wawasan mengenai strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem ketatausahaan, sehingga sekolah dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan. Berdasarkan penjelasan tersebut, artikel ini akan membahas secara lebih mendalam tentang bagaimana peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Fokus utama pembahasan mencakup fungsi dan tujuan ketatausahaan, strategi peningkatan kualitas mutu pelayanan administrasi sekolah, kompetensi pegawai dan profesionalisme ketatausahaan sekolah, serta kepuasan penggunaan pelayanan ketatausahaan sekolah. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai aspek ini, diharapkan sekolah dapat terus berinovasi dalam menyediakan layanan pendidikan yang lebih baik bagi siswa, guru, dan masyarakat yang berada di sekolah.

KAJIAN TEORITIS

Ketatausahaan sekolah merupakan bagian integral dari sistem administrasi pendidikan yang bertujuan menunjang kelancaran seluruh kegiatan akademik dan non-akademik di sekolah. Dalam pandangan Sagala (2005), administrasi pendidikan adalah proses kerja sama dua orang atau lebih dalam usaha untuk mencapai tujuan pendidikan secara efisien. Ketatausahaan sekolah menjadi komponen pendukung utama dalam penyelenggaraan layanan pendidikan yang efektif, karena menyangkut pencatatan, penyimpanan, serta penyampaian data dan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Menurut Hasibuan (2003), fungsi administrasi (termasuk ketatausahaan) mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap berbagai kegiatan dalam organisasi. Dalam konteks sekolah, ketatausahaan bertindak sebagai pelaksana teknis administratif yang menjamin semua kegiatan tercatat secara sistematis dan menjadi sumber informasi bagi pengambilan keputusan.

Teori Sistem oleh Ludwig von Bertalanffy relevan diterapkan dalam memahami sistem ketatausahaan sekolah, di mana setiap komponen seperti administrasi siswa, keuangan, kepegawaian, sarana-prasarana, dan hubungan masyarakat saling berinteraksi membentuk satu sistem yang terpadu. Ketidakefektifan pada satu komponen akan berdampak pada keseluruhan sistem administrasi sekolah.

Sementara itu, dalam teori mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi ini sangat relevan untuk mengukur sejauh mana layanan ketatausahaan sekolah mampu memenuhi harapan stakeholder.

Berdasarkan teori tersebut, maka kualitas layanan ketatausahaan dapat dikatakan baik apabila mampu memberikan layanan administratif yang cepat, akurat, mudah diakses, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan warga sekolah. Ini juga sesuai dengan prinsip-prinsip *Total Quality Management* (TQM) yang menekankan pada peningkatan kualitas secara terus-menerus dalam seluruh aspek manajemen sekolah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan literatur review, yang berfokus pada penelitian terdahulu untuk memahami peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan mengukur data secara kuantitatif, melainkan menggali makna, pola, dan hubungan berdasarkan kajian teori serta temuan yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kajian pustaka yang mencakup jurnal ilmiah, buku referensi, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan ketatausahaan sekolah dan peningkatan mutu layanan. Pendekatan untuk penelitian studi literatur melibatkan beberapa tugas untuk mengumpulkan bahan bacaan serta rekaman dan menemukan beberapa sumber dari perpustakaan (Zed, 2008 dalam Nursalam, 2016).

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis isi, yaitu menelaah berbagai sumber untuk mengidentifikasi pola dan hubungan yang dapat menjelaskan kontribusi ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Melalui metode ini, penelitian bertujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana sistem ketatausahaan sekolah dapat dioptimalkan untuk

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

meningkatkan mutu layanan, baik dalam hal administrasi siswa, maupun pelayanan akademik dan non-akademik. Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini dapat berfungsi sebagai dasar bagi pengelola sekolah dalam mengembangkan strategi, kompetensi pegawai dan profesionalisme ketatausahaan sekolah serta kepuasan pengguna layanan ketatausahaan sekolah menjadi lebih efektif dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam penelitian ini, dilakukan kajian terhadap berbagai literatur yang membahas peran ketatausahaan dalam mendukung efektivitas administrasi sekolah. Berdasarkan temuan dari berbagai sumber, ketatausahaan sekolah berperan penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi pendidikan, terutama dalam pengelolaan dokumen, surat menyurat, dan penyimpanan arsip. Manajemen terorganisir memungkinkan sekolah untuk melakukan tugas akademik dan non-akademik secara lebih efisien, memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang unggul kepada siswa, guru, dan pihak terkait lainnya. Selain itu, ketatausahaan juga berfungsi sebagai pusat informasi yang memastikan bahwa data sekolah tersusun rapi dan mudah diakses. Sistem administrasi yang baik akan mendukung transparansi dalam pengelolaan keuangan sekolah, pencatatan data siswa dan guru, serta penyusunan laporan akademik. Dengan adanya sistem administrasi yang efisien, sekolah dapat meningkatkan efektivitas dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi dalam sistem ketatausahaan menjadi solusi yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah.

profesionalisme pegawai tata usaha juga menjadi faktor penting dalam efektivitas administrasi sekolah. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang administrasi, seperti kemampuan mengelola dokumen dengan rapi, memahami regulasi pendidikan, serta memberikan pelayanan yang responsif dan ramah, akan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan sekolah. Untuk itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala perlu dilakukan agar pegawai tata usaha dapat terus beradaptasi dengan perubahan dan tuntutan administrasi Pendidikan.

Pembahasan

Konsep Ketatausahaan Sekolah

Ketatausahaan sekolah merupakan salah satu aspek dalam administrasi yang berlangsung di lingkungan sekolah. Istilah ini sering disebut sebagai *clerical work* (pekerjaan klerikal), *office management*, atau *recording and report system* (sistem manajemen pencatatan dan pelaporan kantor). Secara etimologi, "Tata Usaha" terdiri dari dua kata, yaitu "Tata" yang berarti peraturan yang harus diikuti, dan "Usaha" yang mengacu pada energi atau upaya yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian, ketatausahaan dapat diartikan sebagai aktivitas administrasi pendidikan yang mencakup pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, serta pengelolaan dokumen. Data dan dokumen ini berperan dalam mendukung pengambilan keputusan pimpinan sekolah, mengelola surat-menyurat, serta menyusun laporan terkait berbagai kegiatan sekolah. (Studi et al. 2024).

Berdasarkan penjelasan diatas ketatausahaan sekolah adalah kegiatan administratif yang mendukung kelancaran operasional sekolah, mencakup pencatatan, penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi terkait administrasi sekolah. Fungsi utama ketatausahaan sekolah adalah mendokumentasikan berbagai kegiatan pendidikan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, dan hubungan masyarakat agar sekolah dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah di tentukan

Manajemen ketatausahaan sekolah merupakan serangkaian aktivitas dalam mengelola organisasi kerja secara sistematis dan terstruktur, dengan tujuan mendukung pencapaian sasaran kelembagaan oleh individu maupun kelompok. Administrasi juga ditafsirkan sebagai tempat kegiatan yang terkait dengan informasi dan informasi pemrosesan. Kegiatan untuk pemrosesan informasi termasuk penanganan karakter, penyimpanan arsip, layanan informasi dan komunikasi. Semua kegiatan membutuhkan anggota dengan pengetahuan, keterampilan, dan properti spesifik. Bagian yang sangat penting dari administrasi adalah administrasi, yang terkait dengan catatan atau komunikasi. (Adolph 2016). Tujuan ketatausahaan sekolah adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi dan operasional sekolah. Ketatausahaan sekolah memiliki fungsi utama yaitu sebagai sistem yang mengelola berbagai aspek administrasi sekolah, seperti pencatatan, pengelolaan dokumen, komunikasi, keuangan, pengawasan, dan pelayanan. Jadi, ketatausahaan sekolah memastikan bahwa semua aspek administrasi

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

sekolah berjalan dengan baik dan efektif, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan pendidikan bagi seluruh warga yang ada disekolah.

Ketatausahaan sekolah merupakan kegiatan yang berhubungan dengan adminitrasi pendidikan yang terdiri dari mengelola pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan oleh pimpinan serta urusan surat menyurat, laporan mengenai kegiatan yang ada di sekolah (Adolph 2016). Sedangkan pengertian tata usaha menurut pedoman pelayanan tata usaha untuk perguruan tinggi adalah runtutan Kegiatan pengelolaan administrasi surat mencakup proses menghimpun atau menerima, mencatat, mengolah, memperbanyak, mengirim, serta menyimpan seluruh informasi yang diperlukan oleh organisasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan, bahwa manajemen ketatausahaan sekolah merupakan serangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan secara sistematis untuk mencapai tujuan kelembagaan, terutama dalam administrasi pendidikan yang mencakup pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data, serta pengelolaan surat menyurat dan informasi. Kegiatan ini melibatkan penanganan arsip, pelayanan informasi, serta proses pengolahan dan penyimpanan dokumen yang mendukung pengambilan keputusan pimpinan. Secara sempit, administrasi sering diartikan sebagai tata usaha yang berkaitan dengan pencatatan dan surat menyurat, yang mencakup penerimaan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, serta penyimpanan informasi guna memenuhi kebutuhan organisasi. Berikut ada beberapa fungsi ketatausahaan sekolah, yaitu sebagai berikut :

1. Ketatausahaan berperan dalam pencatatan seluruh aktivitas administrasi, mulai dari surat menyurat, arsip akademik, hingga keuangan.
2. Ketatausahaan memberikan layanan administrasi yang cepat dan akurat kepada seluruh stakeholder sekolah, termasuk siswa, guru, dan orang tua.
3. Ketatausahaan memastikan bahwa sistem administrasi berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga menghindari kesalahan dan ketidakteraturan.
4. Ketatausahaan juga berperan dalam menganalisis efektivitas administrasi dan mencari cara untuk meningkatkan efisiensi sistem yang ada.

Ketatausahaan sekolah tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencatatan dan pengelolaan dokumen, tetapi juga sebagai alat pendukung dalam pengambilan keputusan yang berbasis data. Administrasi yang sistematis memungkinkan sekolah untuk menganalisis berbagai aspek operasional, seperti tingkat kehadiran siswa, kinerja guru, serta efektivitas program pembelajaran. Dengan adanya data yang akurat dan terdokumentasi dengan baik, pimpinan sekolah dapat mengambil kebijakan yang lebih tepat guna dalam meningkatkan mutu pendidikan dan efisiensi manajemen sekolah. Dalam pelaksanaannya, ketatausahaan sekolah mencakup beberapa bidang utama, yaitu sebagai berikut:

1. **Administrasi Akademik**, Administrasi akademik berkaitan dengan pengelolaan kurikulum, jadwal pelajaran, penilaian, serta pendataan siswa. Dokumen yang dimaksud yaitu seperti daftar hadir, rapor, dan arsip hasil evaluasi belajar menjadi bagian penting dalam administrasi akademik. Keberadaan sistem yang baik dalam bidang ini sangat berperan dalam memastikan setiap siswa mendapatkan layanan pendidikan yang optimal.
2. **Administrasi Kepegawaian**, Administrasi kepegawaian mencakup pengelolaan data tenaga pendidik dan kependidikan, termasuk kehadiran, beban kerja, pengembangan profesional, serta penilaian kinerja. Data kepegawaian yang terorganisir dengan baik mempermudah sekolah dalam melakukan perencanaan sumber daya manusia serta memastikan kesejahteraan tenaga pendidik dan staf administrasi.
3. **Administrasi Keuangan**, Administrasi keuangan berkaitan dengan pengelolaan anggaran sekolah, penerimaan dan pengeluaran dana, serta pelaporan keuangan yang transparan dan akuntabel. Pencatatan yang baik, memastikan bahwa setiap dana yang masuk dan keluar bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. **Administrasi Sarana dan Prasarana**, Administrasi ini melibatkan pencatatan, pemeliharaan, dan pengelolaan fasilitas sekolah, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan perangkat teknologi. Pengelolaan sarana dan prasarana yang baik membantu menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi siswa dan tenaga pendidik.
5. **Administrasi Hubungan Masyarakat**, Aspek ini berkaitan dengan pengelolaan komunikasi dan hubungan antara sekolah dengan pihak eksternal, seperti orang tua siswa, pemerintah, dunia industri, serta masyarakat umum. Administrasi humas

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

berperan dalam menyebarkan informasi tentang program sekolah, menangani keluhan, serta membangun kerja sama yang bermanfaat bagi pengembangan pendidikan.

Ketatausahaan sekolah memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi dan manajemen sekolah secara keseluruhan. Efektivitas ketatausahaan sekolah sangat menentukan kualitas layanan pendidikan yang diberikan kepada siswa, guru, orang tua, serta pihak-pihak terkait lainnya. Oleh karena itu, diperlukan berbagai strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas ketatausahaan sekolah agar lebih sistematis, efisien, dan modern. Berikut adalah beberapa strategi utama dalam meningkatkan efektivitas ketatausahaan sekolah, meliputi :

1. Peningkatan Kompetensi Tenaga ketatausahaan, Tenaga ketatausahaan merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan administrasi sekolah. Mereka bertanggung jawab atas pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan dokumen sekolah yang berkaitan dengan peserta didik, kepegawaian, keuangan, dan sarana prasarana. Oleh karena itu, penting bagi tenaga tata usaha untuk memiliki keterampilan yang memadai dalam bidang administrasi dan teknologi. Ketika tenaga tata usaha memiliki kompetensi yang baik, maka pengelolaan dokumen akan lebih rapi, pencatatan data menjadi lebih akurat, dan pelayanan administrasi kepada siswa, guru, serta masyarakat menjadi lebih cepat. Selain itu, pemahaman tentang peraturan dan kebijakan pendidikan yang terus berkembang juga harus diperbarui agar tenaga tata usaha dapat bekerja sesuai dengan regulasi yang berlaku.
2. Digitalisasi Administrasi Sekolah, Pemanfaatan teknologi dalam administrasi sekolah dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi risiko kesalahan pencatatan. Dengan sistem digital, data sekolah dapat diakses tanpa menggunakan waktu yang lama dan tentunya lebih aman dibandingkan dengan sistem manual yang rentan terhadap kehilangan atau kerusakan dokumen. Digitalisasi administrasi sekolah mencakup berbagai aspek, seperti penggunaan sistem informasi manajemen sekolah (SIMS) untuk pencatatan data siswa dan guru, penggunaan aplikasi keuangan sekolah untuk pencatatan anggaran, serta implementasi sistem arsip elektronik guna menyimpan dokumen administratif dalam bentuk digital. Dengan adanya teknologi ini, pekerjaan administrasi dapat dilakukan dengan lebih sistematis dan transparan.

3. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Administrasi, Efektivitas ketatausahaan sekolah tidak hanya bergantung pada sistem yang diterapkan, tetapi juga pada tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan administrasi. Transparansi sangat penting dalam mengelola keuangan sekolah, pencatatan kepegawaian, serta penyusunan laporan akademik dan non-akademik. Sekolah perlu menyediakan laporan administrasi yang jelas dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, seperti kepala sekolah, komite sekolah, dan dinas pendidikan. Akuntabilitas dalam administrasi juga perlu ditingkatkan dengan melakukan audit secara berkala untuk memastikan bahwa setiap proses administrasi berjalan sesuai prosedur dan bebas dari praktik korupsi atau penyimpangan lainnya.
4. Optimalisasi Manajemen Arsip dan Dokumentasi, Ketatausahaan yang efektif harus mampu mengelola arsip dan dokumen dengan sistem yang baik. Arsip yang tersusun rapi akan mempermudah pencarian data saat dibutuhkan, mengurangi risiko kehilangan dokumen penting, serta mempercepat pelayanan administrasi kepada siswa, guru, dan masyarakat. Penggunaan sistem pengarsipan berbasis digital sangat disarankan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan data. Dengan sistem ini, dokumen dapat disimpan dalam bentuk elektronik sehingga lebih tahan lama dan lebih mudah diakses kapan saja. Selain itu, pengelolaan arsip yang baik juga akan membantu sekolah dalam memenuhi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam akreditasi sekolah dan evaluasi oleh pihak terkait.
5. Peningkatan Koordinasi dan Komunikasi, Efektivitas ketatausahaan sekolah sangat bergantung pada kelancaran komunikasi antara berbagai pihak, termasuk kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, siswa, dan orang tua. Komunikasi yang baik akan memastikan bahwa informasi terkait administrasi sekolah dapat disampaikan dengan jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Koordinasi yang baik antara tenaga tata usaha dan pihak-pihak terkait dapat meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat penyelesaian berbagai tugas administrasi. Selain itu, keterlibatan komite sekolah dan masyarakat dalam pengelolaan administrasi juga dapat meningkatkan efektivitas tata kelola sekolah secara keseluruhan.
6. Evaluasi Kinerja Tata Usaha Secara Berkala, Evaluasi kinerja merupakan bagian penting dalam strategi meningkatkan efektivitas ketatausahaan sekolah. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara berkala, sekolah dapat mengidentifikasi

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

kelemahan dalam sistem administrasi serta mencari solusi untuk meningkatkan kinerjanya. Evaluasi ini dapat dikerjakan dengan menggunakan indikator kinerja utama yang mengukur efektivitas kerja tenaga tata usaha. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memberikan pelatihan tambahan, menyesuaikan kebijakan administrasi, serta memberikan penghargaan bagi tenaga tata usaha yang menunjukkan kinerja yang baik.

Konsep Mutu Pelayanan

Mutu (Kualitas) adalah jenis objek dan layanan. Kami selalu berharap semua orang mencari kualitas orang lain. Kalau tidak, orang lain mengharapkan dan selalu menuntut kualitas kita (Ramli 2021). Jadi maksudnya adalah, Kualitas bukanlah hal yang asing, karena secara naluriah setiap manusia menginginkannya. Produk berupa barang dan jasa selalu dituntut memiliki kualitas agar dapat memberikan kepuasan bagi penggunaanya. Oleh karena itu, kualitas dapat diartikan sebagai kombinasi karakteristik dari suatu barang atau jasa yang mencerminkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang secara eksplisit dinyatakan maupun yang tersirat.

Kualitas layanan pendidikan merujuk pada pencapaian standar yang dirasakan oleh pengguna layanan, yang setara atau bahkan melampaui standar pendidikan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan perancangan program sekolah, kurikulum, serta proses pembelajaran yang berfokus pada peningkatan mutu pendidikan dan pengembangan keterampilan hidup siswa. Sebagai badan pertimbangan, komite sekolah harus berperan aktif dalam memberikan masukan terkait pengembangan kurikulum serta pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di sekolah (Ramli 2021). Jadi, dapat dikatakan mutu layanan diukur berdasarkan pencapaian standar yang dirasakan oleh pengguna, bahkan melebihi standar yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan mutu pendidikan, diperlukan perencanaan program sekolah, pengembangan kurikulum, serta proses pembelajaran yang berorientasi pada peningkatan kualitas dan keterampilan siswa.

Mutu pelayanan di sekolah merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pendidikan yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada siswa, orang tua, tenaga pendidik, serta seluruh pemangku kepentingan. Pelayanan pendidikan yang berkualitas mencerminkan efektivitas sekolah dalam memenuhi standar yang telah ditetapkan serta kemampuannya dalam meningkatkan pengalaman belajar siswa. Konsep

ini mencakup berbagai aspek, termasuk layanan akademik, administrasi, fasilitas, serta interaksi antara pihak sekolah dengan masyarakat.

Peningkatan mutu pelayanan di sekolah berlandaskan pada prinsip kepuasan pengguna, efisiensi operasional, serta kepatuhan terhadap regulasi pendidikan. Dalam konteks pendidikan, layanan yang bermutu tinggi bukan hanya terkait dengan hasil akademik siswa, tetapi juga melibatkan pengelolaan lingkungan belajar yang kondusif, sistem administrasi yang tertib, serta komunikasi yang efektif antara sekolah dan berbagai pihak terkait. Berikut ada beberapa dimensi utama pada mutu pelayanan, yaitu meliputi :

1. Ketersediaan kualitas Sumber Daya, seperti SDM dan sarana prasarana merupakan faktor utama dalam pelayanan pendidikan. Sekolah yang memiliki tenaga pendidik berkualifikasi tinggi serta fasilitas yang memadai mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih baik kepada siswa. Selain itu, keberadaan perangkat pembelajaran yang modern, seperti laboratorium, perpustakaan, serta teknologi pendidikan, juga berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan.
2. Keefektifan Proses Pembelajaran, Mutu pelayanan pendidikan juga tercermin dari bagaimana proses pembelajaran berlangsung. Model pembelajaran yang interaktif, penggunaan metode yang inovatif, serta penerapan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan zaman menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan sekolah. Sekolah yang mampu menyesuaikan strategi pembelajaran dengan karakteristik siswa cenderung memberikan hasil yang lebih optimal dalam proses pendidikan.
3. Sistem Administrasi yang Profesional, Layanan administratif yang cepat, akurat, dan transparan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang baik di sekolah. Administrasi sekolah meliputi pendaftaran siswa, pencatatan nilai, pengelolaan keuangan, serta layanan informasi yang diberikan kepada siswa dan orang tua. Dengan sistem administrasi yang efisien, sekolah dapat memastikan bahwa seluruh proses berjalan dengan tertib dan akuntabel.
4. Aksesibilitas dan Keterjangkauan Layanan, Sekolah yang memberikan pelayanan berkualitas harus memastikan bahwa seluruh siswa mendapatkan akses yang sama terhadap fasilitas dan sumber daya pendidikan. Hal ini mencakup kesempatan yang adil dalam memperoleh pembelajaran, dukungan bagi siswa berkebutuhan khusus, serta ketersediaan bantuan pendidikan bagi siswa yang kurang mampu secara ekonomi.

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

5. Kepuasan dan Partisipasi Stakeholder, Mutu pelayanan di sekolah juga dapat diukur melalui tingkat kepuasan siswa, orang tua, dan tenaga pendidik terhadap layanan yang diberikan. Sekolah yang responsif terhadap masukan dan keluhan dari stakeholder cenderung memiliki sistem pelayanan yang lebih baik. Partisipasi aktif orang tua dalam pendidikan anak serta keterlibatan komunitas dalam mendukung program sekolah juga menjadi faktor penting dalam peningkatan mutu pelayanan.
6. Inovasi dan Pengembangan Berkelanjutan, Sekolah yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan harus terus berinovasi dalam sistem pengajaran, pengelolaan sekolah, serta interaksi dengan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi dan pembelajaran, pengembangan kurikulum berbasis kompetensi, serta pelatihan berkelanjutan bagi guru merupakan contoh langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan sekolah.

Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan yang berkualitas harus memenuhi beberapa prinsip dasar agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pemangku kepentingan. Dalam konteks sekolah, prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. Fokus pada Pelanggan (*Customer-Oriented Service*), Sekolah harus mengutamakan kepuasan siswa dan orang tua sebagai penerima utama layanan pendidikan. Ini mencakup pemenuhan kebutuhan akademik maupun non-akademik mereka.
2. Perbaikan Berkelanjutan (*Continuous Improvement*), Mutu pelayanan di sekolah harus selalu ditingkatkan melalui inovasi dalam sistem pembelajaran, peningkatan kompetensi guru, serta pengembangan sarana dan prasarana pendidikan.
3. Standarisasi dan Evaluasi (*Standardization and Evaluation*), Sekolah perlu memiliki standar mutu yang jelas dalam setiap aspek layanan, termasuk kurikulum, sistem administrasi, dan fasilitas pendidikan. Evaluasi berkala diperlukan untuk memastikan standar tersebut selalu terjaga dan ditingkatkan.
4. Kepemimpinan yang Efektif (*Effective Leadership*), Kepala sekolah dan tenaga kependidikan diharuskan memiliki kemampuan manajerial yang baik dalam mengelola sekolah, menciptakan budaya kerja yang kondusif, serta mengarahkan seluruh komponen sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan yang optimal.
5. Partisipasi Seluruh Pemangku Kepentingan (*Stakeholder Engagement*), Mutu pelayanan tidak hanya menjadi tanggung jawab sekolah, tetapi juga melibatkan

partisipasi aktif dari orang tua, komite sekolah, serta pemerintah dalam mendukung proses pendidikan.

Strategi Ketatausahaan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Teori dari Nawawi (1983) dalam bukunya yang berjudul Administrasi Pendidikan bahwa ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam perencanaan ketatausahaan yaitu: 1) Menentukan tujuan yang ingin dicapai, 2) Menjelaskan alasan pelaksanaan, 3) Menetapkan durasi yang dibutuhkan, 4) Menentukan metode atau strategi pencapaian tujuan, 5) Menyediakan alat pendukung, 6) Mengidentifikasi sumber pendanaan, dan 7) Menyusun rencana evaluasi (Achruh et al. 2023). Dalam perencanaan ketatausahaan tentu kita menentukan strategi bagaimana sebuah rencana tersebut dapat berjalan dengan maksimal. Strategi adalah Strategi merupakan suatu kegiatan perencanaan dalam jangka waktu yang panjang yang disusun untuk menghantarkan pada suatu pencapaian akan tujuan dan sasaran tertentu (JASMINE 2014).

Strategi ketatausahaan menjelaskan bagaimana penerapan atau langkah-langkah dalam pengelolaan administrasi sekolah untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi mencakup pengelolaan surat-menyurat, pencatatan data, penyimpanan arsip, serta pelayanan informasi guna mendukung kelancaran operasional dan pengambilan keputusan di lingkungan sekolah.

Strategi ketatausahaan dapat dilakukan melalui beberapa langkah (1) memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan data, surat-menyurat, dan arsip agar lebih cepat, akurat, dan mudah diakses. (2) standarisasi prosedur kerja melalui penyusunan SOP (Standard Operating Procedure) yang jelas dan sistematis untuk memastikan setiap tugas administrasi dilakukan secara efisien dan konsisten. (3) peningkatan kompetensi tenaga tata usaha diperlukan dengan mengadakan pelatihan rutin, terutama dalam penggunaan teknologi informasi. (4) pelayanan prima dan responsif menjadi faktor yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan, dengan memastikan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan administrasi kepada guru, siswa, dan orang tua secara profesional dan ramah. (5) kepala sekolah, guru, siswa, serta komite sekolah, sangat diperlukan agar sistem administrasi lebih terintegrasi dan mendukung mutu pendidikan.

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

Strategi ketatausahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan di sekolah dapat dilakukan dengan mengoptimalkan sistem administrasi yang efektif dan berbasis teknologi. Digitalisasi administrasi, seperti penggunaan sistem informasi manajemen sekolah (SIMS), dapat mempercepat pengolahan data, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Selain itu, pegawai tata usaha harus memiliki keterampilan yang memadai dalam pengelolaan dokumen, surat-menyurat, dan keuangan agar pelayanan administrasi berjalan lebih efisien. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas juga menjadi kunci dalam memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas bagi siswa, guru, dan pihak terkait lainnya. Selain peningkatan sistem, profesionalisme pegawai tata usaha juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sikap ramah, responsif, dan disiplin dalam melayani stakeholder sekolah dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung proses pendidikan. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai secara berkala juga diperlukan agar mereka tetap mengikuti perkembangan teknologi dan regulasi pendidikan terbaru. Dengan strategi yang tepat, ketatausahaan sekolah dapat memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan, sehingga mendukung efektivitas manajemen sekolah secara keseluruhan.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, ketatausahaan sekolah akan lebih terorganisir, efisien, dan profesional dalam menjalankan tugas administrasi. Proses pengelolaan data, surat-menyurat, serta penyimpanan arsip sehingga dapat dilakukan dengan lebih cepat dan lebih akurat, sehingga mendukung kelancaran operasional sekolah. Selain itu, pelayanan kepada guru, siswa, dan orang tua menjadi lebih responsif dan berkualitas, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih tertata dan kondusif. Evaluasi dan peningkatan kompetensi tenaga tata usaha juga memastikan bahwa setiap layanan administrasi terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan standar yang berlaku. Dengan demikian, ketatausahaan yang optimal akan berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Kopetensi Pegawai dan Profesionalisme Ketatausahaan Sekolah

Ketatausahaan sekolah merupakan salah satu aspek penting dalam manajemen sekolah yang berfokus pada pengelolaan administrasi sekolah. Untuk menjalankan tugas-tugas administrasi dengan efisien dan akurat, pegawai tata usaha sekolah harus memiliki

kompetensi dan profesionalisme yang memadai. Menurut Wibowo (Afrilyan, 2017), kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas-tugas dengan baik, yang didukung oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat. ketatausahaan sekolah berperan dalam menjaga kelancaran komunikasi antara berbagai pihak, seperti kepala sekolah, guru, siswa, orang tua, dan instansi terkait. Fungsi ketatausahaan meliputi penyimpanan data penting, pengelolaan inventaris, penyusunan laporan, serta pelayanan administrasi yang mendukung kebijakan dan program sekolah. Dengan sistem ketatausahaan yang baik, sekolah dapat beroperasi secara lebih baik dalam menjalankan tugas-tugas pendidikan serta memastikan kepuasan seluruh stakeholder sekolah.

Dalam konteks ketatausahaan sekolah, kompetensi mencakup kemampuan untuk mengelola dokumen, surat-menyurat, keuangan, serta penggunaan teknologi informasi dalam sistem administrasi sekolah (Administrasi dan Sma 2020). Selain itu, pegawai tata usaha sekolah juga harus memiliki kemampuan untuk mengelola waktu dengan baik, bekerja secara sistematis, dan menjaga komunikasi yang efektif dengan berbagai pihak, termasuk kepala sekolah, guru, siswa, dan masyarakat. Kompetensi ini menjadi dasar dalam menjalankan tugas-tugas administrasi dengan efisien dan akurat. Namun, memiliki kompetensi saja tidak cukup tanpa adanya profesionalisme dalam bekerja. Profesionalisme dalam ketatausahaan sekolah mencerminkan sikap kerja yang berorientasi pada pelayanan yang baik, kedisiplinan, serta peningkatan kompetensi secara berkelanjutan. Pegawai tata usaha harus menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, menjaga etika kerja, serta mengikuti perkembangan teknologi dan regulasi pendidikan.

Dalam menjalankan tugas-tugas administrasi, pegawai tata usaha sekolah harus mampu mengintegrasikan kompetensi dan profesionalisme untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk memastikan bahwa pegawai tata usaha memiliki kompetensi dan profesionalisme yang memadai untuk menjalankan tugas-tugas administrasi dengan efisien dan akurat.

Jadi dapat dikatakan Kompetensi dan profesionalisme pegawai tata usaha sekolah merupakan faktor penting dalam pengelolaan administrasi sekolah yang efisien dan akurat. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan dalam mengelola dokumen, surat-menyurat, keuangan, serta penggunaan teknologi informasi dalam administrasi sekolah. Selain itu, pegawai tata usaha harus

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

mampu mengelola waktu, bekerja secara sistematis, dan menjaga komunikasi yang baik dengan berbagai pihak. Namun, kompetensi saja tidak cukup tanpa adanya profesionalisme, yang mencerminkan sikap kerja yang disiplin, bertanggung jawab, serta berorientasi pada pelayanan yang baik. Profesionalisme juga melibatkan upaya peningkatan kompetensi secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan teknologi dan regulasi pendidikan. Oleh karena itu, integrasi antara kompetensi dan profesionalisme sangat diperlukan agar pegawai tata usaha dapat menjalankan tugasnya dengan optimal dalam mendukung manajemen sekolah.

Dalam dunia pendidikan, keberhasilan suatu sekolah tidak hanya ditentukan oleh kualitas tenaga pengajar, tetapi juga oleh efektivitas tenaga kependidikan, khususnya dalam bidang administrasi sekolah. Staf tata usaha memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung pengelolaan administrasi pendidikan yang tertib, efisien, serta profesional. Oleh karena itu, kompetensi dan profesionalisme tenaga tata usaha sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah. Kemampuan staf tata usaha dalam menjalankan tugas administrasi melibatkan berbagai aspek keterampilan teknis, manajerial, serta etika kerja. Secara umum, kompetensi tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Keterampilan Teknis, Aspek teknis berkaitan dengan penguasaan sistem administrasi pendidikan, seperti pengelolaan data siswa, kepegawaian, dan keuangan. Staf tata usaha juga diharapkan mampu menggunakan perangkat lunak administrasi, memahami regulasi pendidikan, serta menerapkan kebijakan yang berlaku.
2. Keterampilan Manajerial, Staf tata usaha harus memiliki keterampilan dalam merencanakan, mengatur, dan mengevaluasi administrasi sekolah agar lebih sistematis dan efektif. Kemampuan dalam bekerja sama dengan berbagai pihak di lingkungan sekolah juga menjadi faktor penting.
3. Kemampuan Sosial dan Interpersonal, Selain keterampilan teknis dan manajerial, staf tata usaha perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, serta mampu memberikan layanan administratif yang optimal kepada siswa, guru, maupun orang tua.
4. Kepribadian dan Etika Kerja, Integritas, kedisiplinan, dan tanggung jawab merupakan aspek yang harus dimiliki oleh staf tata usaha dalam menjalankan tugasnya. Mereka juga harus menjaga kerahasiaan data dan bekerja secara profesional.

Kepuasan Penggunaan Layanan Ketatausahaan Sekolah

Kepuasan peserta didik merupakan konsep yang penting dalam pendidikan, yang merujuk pada perasaan puas dan senang yang dialami oleh siswa terhadap proses pembelajaran dan pengalaman pendidikan yang diterima. Secara etimologis, kata "kepuasan" berasal dari bahasa Latin, yaitu "satis" yang berarti "cukup" dan "facere" yang berarti "melakukan". Dalam konteks pendidikan, kepuasan peserta didik dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan peserta didik melalui proses belajar dan pengalaman pendidikan yang diterima. Ketatausahaan yang baik, seperti pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan ramah, dapat meningkatkan kenyamanan siswa dalam mengakses berbagai kebutuhan akademik, seperti jadwal pelajaran, informasi ujian, dan administrasi lainnya. Jika layanan ketatausahaan berjalan dengan baik, siswa akan lebih fokus dalam belajar tanpa terganggu oleh masalah administratif. Sebaliknya, ketidakefisienan dalam ketatausahaan dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan, yang akhirnya berdampak pada motivasi dan hasil pembelajaran siswa. Kepuasan peserta didik merupakan sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan dari proses belajar dan pengalaman pendidikan yang diterima. Kepuasan diartikan sebagai penilaian mengenai keistimewaan dalam proses pembelajaran dan pengalaman dalam berpendidikan yang menyediakan tingkat kesenangan siswa berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan belajar dan pengembangan diri. Hasibuan mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan peserta didik dikarenakan mengalami proses belajar dan pengalaman pendidikan yang memuaskan. Sedangkan, Nashar menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan peserta didik setelah membandingkan pengalaman belajar yang dirasakan oleh peserta didik tersebut dengan adanya harapan. Jadi, dapat disimpulkan kepuasan adalah perasaan senang atau puas yang muncul ketika harapan, kebutuhan, atau keinginan seseorang terpenuhi (Sari 2022).

Tjiptono mengemukakan Kepuasan peserta didik adalah situasi yang ditunjukkan oleh seseorang ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhinya dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta didik adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan peserta didik dipenuhi. pengukuran kepuasan peserta didik merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik. Tingkat kepuasan peserta didik merupakan indikator penting Saat menilai kualitas layanan Pendidikan. Konsep ini

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

didasarkan pada perbedaan antara penggunaan siswa (hasil kinerja yang dirasakan) dan harapan. Dalam konteks pendidikan, kepuasan siswa dapat dibagi menjadi tiga jenis Yaitu, puas, puas, sangat tidak puas, berikut penjelasannya :

1. Tidak Puas adalah kondisi di mana penggunaan jasa pendidikan tidak memenuhi harapan dari peserta didik, kegunaan pelayanan pendidikan yang dirasakan lebih rendah dari ekspektasi, sehingga menyebabkan ketidakpuasan.
2. Puas adalah kondisi dimana penggunaan jasa pendidikan memenuhi harapan peserta didik, kegunaan pelayanan pendidikan yang dirasakan sesuai dengan ekspektasi, sehingga menyebabkan kepuasan.
3. Sangat Puas adalah kondisi di mana penggunaan jasa pendidikan melebihi harapan peserta didik, kegunaan pelayanan pendidikan yang dirasakan lebih tinggi dari ekspektasi, sehingga menyebabkan kepuasan yang sangat tinggi.

Indikator kepuasan peserta didik mencerminkan sejauh mana keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka terpenuhi. Terdapat tiga indikator utama kepuasan peserta didik. Pertama, kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk atau layanan dengan harapan peserta didik, yang mencakup kualitas produk, pelayanan tenaga administrasi, dan fasilitas penunjang. Kedua, minat berkunjung kembali, yang menunjukkan kesediaan peserta didik untuk kembali memanfaatkan layanan karena kepuasan terhadap pelayanan, manfaat yang diperoleh, serta ketersediaan fasilitas yang memadai. Ketiga, kesediaan merekomendasikan, yaitu keinginan peserta didik untuk menyarankan layanan kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang dirasakan, baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun manfaat yang diperoleh. Ketiga aspek ini menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana kepuasan peserta didik dapat dipenuhi oleh suatu lembaga pendidikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Ketatausahaan sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas administrasi pendidikan, terutama dalam pengelolaan dokumen, surat-menysurat, dan penyimpanan arsip. Sistem administrasi yang baik mampu meningkatkan efisiensi operasional sekolah, kepuasan stakeholder, serta kredibilitas institusi pendidikan. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi, diperlukan strategi

seperti digitalisasi administrasi, standarisasi prosedur kerja, serta peningkatan kompetensi tenaga tata usaha. Dengan menerapkan strategi ini, sekolah dapat memberikan layanan administrasi yang lebih efisien, tertata, dan responsif terhadap kebutuhan penggunanya.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi, sekolah perlu mengoptimalkan sistem administrasi berbasis teknologi guna mempercepat pengelolaan data dan meningkatkan efisiensi kerja. Profesionalisme tenaga tata usaha juga menjadi faktor utama dalam menciptakan lingkungan administrasi yang tertib dan akurat. Selain itu, peningkatan transparansi serta evaluasi kinerja secara berkala dapat memastikan sistem administrasi tetap berjalan secara efektif dalam jangka panjang. Dengan demikian, pelayanan administrasi dapat memberikan dampak yang lebih baik bagi seluruh elemen sekolah, baik siswa, guru, maupun orang tua.

Ketatausahaan yang efektif berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan di sekolah. Kepuasan ini dapat terlihat dari bagaimana pengguna merasa layanan yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Ketepatan waktu, akurasi data, dan kemudahan akses informasi menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Oleh karena itu, sekolah harus terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas manajemen untuk memberikan layanan yang lebih baik dan mendukung kualitas pendidikan umum.

Saran

Untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di sekolah, disarankan agar pihak sekolah secara aktif mengembangkan kapasitas dan kompetensi tenaga tata usaha melalui pelatihan rutin yang relevan dengan kebutuhan manajemen modern, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi dan pengelolaan dokumen secara digital. Penguatan keterampilan komunikasi, etika pelayanan, dan kemampuan bekerja secara sistematis juga menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan profesional. Selain itu, sekolah diharapkan mengintegrasikan sistem administrasi digital secara menyeluruh guna meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan administratif, dan mempercepat pelayanan terhadap seluruh warga sekolah. Penetapan standar prosedur kerja yang jelas dan penerapan evaluasi kinerja secara rutin juga penting untuk menjamin kualitas dan akuntabilitas layanan.

PERAN KETATAUSAHAAN SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN

DAFTAR REFERENSI

- Achruh, Andi, Haslindah Haslindah, Muhammad Rusydi Rasyid, dan Kasmawati Kasmawati. 2023. “Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi.” *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan* 7(2):225–33. doi: 10.24252/idaarah.v7i2.38662.
- Administrasi, Mengelola, dan D. I. Sma. 2020. “MENGELOLA ADMINISTRASI DI SMA NEGERI 2.”
- Adolph, Ralph. 2016. “**濟無**No Title No Title No Title.” 1–23.
- Amelia, Yuli, dan Yusuf Hadijaya. 2024. “Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan.” *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI* 11(1):711–24.
- Anon. n.d. “PENGELOLAAN_Irwan.pdf.”
- JASMINE, KHANZA. 2014. “**濟無**No Title No Title No Title.” Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu (1):69–76.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Notanubun, Zainuddin. 2019. “Pengembangan Kompetensi Profesionalisme Guru di Era Digital (Abad 21).” *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan* 3(2):54. doi: 10.30598/jbkt.v3i2.1058.
- Ramli, Ramli. 2021. “Peran Komite Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah.” *Tadabbur: Jurnal Peradaban Islam* 3(1):147–63. doi: 10.22373/tadabbur.v3i1.155.
- Robbaniyah, Qiyadah, Baizura Barnas, Muqminatul Afifa, dan A'isyah Fajar. 2023. “Problematisasi Administrasi Pendidikan pada Sekolah pinggiran di Yogyakarta.” *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam* 5(2):923–33. doi: 10.51468/jpi.v5i2.296.
- Sari, Nur Indah. 2022. “Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di SMA Negeri 8 Gowa.” *UIN Alauddin Makassar* 1–140.
- Studi, Program, Tadris Matematika, Universitas Islam, Negeri Imam, dan Bonjol Padang. 2024. “Optimalisasi Administrasi Ketatausahaan Sekolah Era Society 5 . 0 : Studi Komprehensif tentang Konsep , Proses , dan Keterlibatan Universitas Islam

Negeri Imam Bonjol Padang , Indonesia Institut Agama Islam Sumatera Barat
Pariaman , Indonesia.” 3(4).

Wibowo, H. (2019). Peningkatan Kompetensi Pegawai Tata Usaha Sekolah melalui
Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jurnal Pendidikan dan
Manajemen Sekolah, 7(3), 90-105.