

KOMPETENSI TENAGA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI SMA NEGERI 3 TAKALAR KABUPATEN TAKALAR

Anggraeni¹, Muhammad Ardiansyah², Irmawati³

^{1,2,3}Universitas Negeri Makassar

Email: anggraenisalam33@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi tenaga tata usaha di SMA Negeri 3 Takalar yang mencakup aspek kepribadian, sosial, dan teknis, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga tata usaha memiliki kompetensi kepribadian dan sosial yang baik, seperti integritas, disiplin, serta kemampuan komunikasi dan koordinasi dengan berbagai pihak di sekolah. Dari sisi teknis, tenaga tata usaha telah menguasai pengelolaan dokumen dan penggunaan teknologi informasi, meskipun masih terdapat perbedaan kemampuan dalam penggunaan aplikasi digital. Faktor pendukung utama mencakup latar belakang pendidikan, pelatihan rutin, fasilitas yang memadai, serta lingkungan kerja yang kondusif. Sementara itu, hambatan utama adalah keterbatasan sarana teknologi, pelatihan yang belum merata, dan jaringan internet yang belum stabil. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar sekolah dan Dinas Pendidikan meningkatkan pelatihan teknis, pengadaan perangkat teknologi, serta sistem informasi terintegrasi guna mendukung kinerja tenaga tata usaha dan meningkatkan kualitas layanan administrasi secara signifikan.

Kata Kunci: Kompetensi, Tenaga Tata Usaha, Layanan Administrasi

ABSTRACT

This study aims to describe the competence of administrative personnel at SMA Negeri 3 Takalar which includes personality, social, and technical aspects, as well as identify supporting and inhibiting factors in improving the quality of school administrative services. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research subjects consisted of school principals, administrative staff, teachers, and students. The results of the study show that administrative personnel have good personality and social competencies, such as

integrity, discipline, and communication and coordination skills with various parties in the school. From the technical side, administrative personnel have mastered document management and the use of information technology, although there are still differences in ability to use digital applications. The main supporting factors include educational background, regular training, adequate facilities, and a conducive work environment. Meanwhile, the main obstacles are limited technological facilities, uneven training, and unstable internet networks. Based on these findings, it is recommended that schools and the Education Office improve technical training, procurement of technological devices, and integrated information systems to support the performance of administrative personnel and significantly improve the quality of administrative services

Keywords: *Competence, Administrative Personnel, Administrative Services*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan aspek fundamental dalam pembangunan manusia yang berkelanjutan. Menurut Ki Hajar Dewantara, Pendidikan merupakan upaya untuk memajukan bertumbuhnya budi pekerti (kekuatan batin, dan berkarakter), pikiran dan tumbuh anak dalam rangka kesempurnaan hidup dengan keselarasan dengan dunianya. Definisi ini mencakup tiga aspek utama, yaitu budi pekerti, pikiran, dan tubuh. Melalui budi pekerti, diharapkan manusia di Indonesia dapat membangun karakter yang kokoh, yang tercermin dalam cara berbicara, sikap, dan tindakan, baik terhadap dirinya sendiri maupun orang lain. ¹

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal tidak hanya berperan dalam proses pembelajaran, tetapi juga dalam pengelolaan administrasi yang efektif. Administrasi adalah serangkaian proses pengorganisasian seluruh elemen dalam suatu lembaga guna menciptakan efektivitas dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, aktivitas administratif mencakup gabungan antara tugas-tugas operasional dan fungsi pengaturan. Untuk menjamin kualitasnya, suatu sistem administrasi yang ideal setidaknya harus memenuhi lima kriteria utama, yakni kelengkapan data, pembaruan informasi, ketepatan, dan keandalan. Dalam konteks pendidikan, peran administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kelancaran proses pembelajaran. Administrasi pendidikan memiliki fungsi penting dalam mendukung kelancaran operasional sekolah, mulai dari pengelolaan data peserta didik, kepegawaian, hingga pelayanan kepada masyarakat sekolah.² Dalam konteks tersebut, keberadaan dan peran tenaga tata usaha (TU) menjadi sangat penting. Kompetensi tenaga tata usaha adalah kemampuan serta keterampilan dalam proses administrasi pendidikan yang

¹ Saidah, *Filsafat Pendidikan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 45.

² Ulfayanti, *Manajemen Pendidikan Modern*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 102.

berkaitan dengan siswa, staf, peralatan sekolah, masalah infrastruktur sekolah, keuangan, pekerjaan laboratorium, perpustakaan, serta hubungan Masyarakat.³

Tenaga tata usaha berfungsi sebagai pendukung utama dalam pelaksanaan manajemen sekolah melalui layanan administratif. Administrasi tata usaha dalam hal ini dapat dilihat dari kompetensi tenaga tata usaha pada lembaga atau sekolah tersebut. Tata usaha memegang peranan yang sangat penting karena mereka dianggap mampu mendorong kemajuan sekolah agar dapat bersaing dan menjadi lembaga yang unggul dibandingkan dengan sekolah lainnya.⁴ Tenaga administrasi berfungsi sebagai profesional yang dapat mengelola dan menyusun administrasi sekolah, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan tenaga pendidik. Untuk menjalankan fungsinya secara optimal, tenaga tata usaha dituntut memiliki kompetensi yang mencakup aspek kepribadian, sosial, dan teknis. Kompetensi tenaga tata usaha dapat dikatakan baik apabila memberikan pelaksanaan, pelayanan dan pengelolaan administrasi sekolah sesuai dengan yang diharapkan.⁵

Kualitas layanan administrasi sekolah merupakan sebuah elemen dalam memberikan suatu pelayanan agar setiap kegiatan sekolah dalam administrasi pendidikan dapat terselenggara dengan baik.⁶ Kebutuhan dan ekspektasi peserta didik terhadap layanan administratif bersifat heterogen. Institusi pendidikan berupaya memenuhi berbagai permintaan ini melalui berbagai strategi. Pemenuhan harapan peserta didik akan menciptakan kepuasan, sementara ketidaksesuaian antara harapan dan realita pelayanan akan berdampak sebaliknya. Kepuasan terhadap layanan administratif berkorelasi positif dengan tingkat loyalitas peserta didik, yang termanifestasi dalam kesediaan merekomendasikan institusi kepada pihak lain.⁷ Fenomena ini pada akhirnya berkontribusi terhadap penguatan reputasi dan keberlangsungan lembaga pendidikan di masyarakat

Namun, berdasarkan observasi awal di SMA Negeri 3 Takalar, masih ditemukan keluhan dari siswa mengenai pelayanan administrasi yang dianggap lambat dan kurang responsif. Beberapa siswa menyatakan adanya perlakuan yang tidak merata serta lambatnya proses pengurusan surat dan dokumen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi di sekolah belum sepenuhnya optimal dan dapat menjadi cerminan dari kompetensi tenaga tata

³ Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), 400

⁴ Rahmawati et al., *Manajemen Administrasi Pendidikan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 134.

⁵ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

⁶ Djamarah, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019), 19.

⁷ Khalida, Z. Z. *Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh Kab. Banjar Kalimantan Selatan*. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. (2024).

usaha yang belum merata. Penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengevaluasi sejauh mana kompetensi tenaga tata usaha telah berjalan efektif dalam mendukung layanan administrasi di sekolah. Selain itu, diperlukan pula pemetaan terhadap faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi kinerja tenaga tata usaha dalam menjalankan tugasnya.

Dengan demikian, tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi tenaga tata usaha di SMA Negeri 3 Takalar dalam aspek kepribadian, sosial, dan teknis, serta menganalisis faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan kompetensi tenaga tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 3 Takalar. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek di lapangan. Fokus utama penelitian mencakup kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis tenaga tata usaha, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan administrasi.

Teknik pengumpulan data meliputi tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung perilaku dan aktivitas tenaga tata usaha dalam konteks kerja sehari-hari. Wawancara dilaksanakan dengan kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa untuk menggali informasi secara lebih mendalam mengenai kompetensi dan praktik administrasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis, seperti struktur organisasi, laporan kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder yang dikumpulkan dari dokumen dan literatur terkait.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap ini bertujuan untuk menyusun temuan secara sistematis dan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kompetensi tenaga tata usaha dalam layanan administrasi. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai informan dan menggunakan beragam metode pengumpulan data. Metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai kompetensi tenaga tata usaha serta faktor yang memengaruhi kualitas layanan administrasi di lingkungan sekolah.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Kompetensi Tenaga Tata Usaha**

Kompetensi merupakan suatu kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.⁸ Salah satu perhatian yang besar terhadap tingkat kompetensi staff adalah dengan melakukan penelitian yang komprehensif, setiap organisasi tentunya harus mengetahui bagaimana tingkat kompetensi staff yang sebenarnya, faktor yang terkait dan juga dampak kompetensi tersebut terhadap kinerja para staff.⁹

Salah satu unsur penting dalam tenaga kependidikan adalah tenaga administrasi, yang memiliki peran dalam mendukung kepala sekolah melalui layanan administrasi guna mendukung kelancaran proses pendidikan di sekolah.¹⁰ Tenaga administrasi sekolah ini termasuk dalam kategori staf non-pengajar dan biasanya dikenal dengan sebutan Tata Usaha. Tenaga tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam suatu instansi, terlebih di era perkembangan informasi dan teknologi seperti saat ini. Setiap individu yang terlibat dalam berbagai jenis instansi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan arus informasi yang berkembang begitu pesat.

Dalam rangka merealisasikan kelancaran pelaksanaan tugas di instansi pendidikan, dibutuhkan sinergi, kerja sama, dan rasa tanggung jawab antara seluruh komponen yang terlibat.¹¹ Keberadaan tenaga administrasi sekolah ke depan perlu dipertimbangkan secara serius, terutama dari segi kualitas, kemampuan, keterampilan, keahlian, dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Tenaga tata usaha memiliki peran vital dalam mendukung kelancaran administrasi di sekolah. Kompetensi tenaga tata usaha mencakup tiga dimensi utama, yaitu kepribadian, sosial, dan teknis. Ketiga aspek ini menjadi dasar penilaian terhadap kualitas kerja tenaga tata usaha dalam melayani warga sekolah. Aspek-aspek tersebut juga seharusnya didukung oleh sistem penghargaan yang sepadan, termasuk dalam hal kesejahteraan, guna meningkatkan etos kerja para tenaga administrasi. Jangan sampai peran penting mereka hanya dijadikan slogan semata tanpa adanya implementasi nyata. Tenaga tata usaha memiliki peran vital dalam mendukung kelancaran administrasi di sekolah. Kompetensi tenaga tata usaha mencakup tiga dimensi utama, yaitu

⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 271.

⁹ Katz, *The Skills of an Effective Administrator*, (New York: Harvard Business Review Press, 2019), 203

¹⁰ Kartika & Sugiarto, *Manajemen SDM Pendidikan*, (Surabaya: Erlangga, 2014), 30.

¹¹ Nurmalasari, I., & Karimah, D. Z. (2020). *Peran manajemen sdm dalam lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidik*. *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management*, 2(1), 33–44.

kepribadian, sosial, dan teknis. Ketiga aspek ini menjadi dasar penilaian terhadap kualitas kerja tenaga tata usaha dalam melayani warga sekolah.¹²

Profesionalisme tenaga tata administrasi yang diharapkan, hendaknya juga diiringi dengan optimalisasi kinerja seluruh elemen dalam instansi pendidikan. Pembagian tugas yang tumpang tindih sebaiknya segera diselesaikan agar hasil kerja yang dicapai menjadi maksimal. Dengan adanya uraian tugas (job description) yang jelas, maka profesionalitas dapat diwujudkan di lingkungan sekolah, dan hal ini berdampak positif terhadap peningkatan kualitas manajemen sekolah.¹³ Oleh karena itu, selain dituntut memiliki kemampuan teknis yang memadai, tenaga tata administrasi juga perlu memiliki visi dan komitmen kuat dalam memajukan institusi pendidikan secara khusus, serta dunia pendidikan secara umum.

Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian adalah kemampuan seseorang dalam mengembangkan dan juga menunjukkan kepribadian yang mantap, bijaksana, berwibawa dan dapat menjadi teladan bagi orang lain, khususnya dalam konteks pendidikan. Kompetensi kepribadian merupakan suatu keterampilan dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang tenaga administrasi sekolah agar mereka dapat melaksanakan tugas dan juga kewajibannya secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, kompetensi kepribadian tenaga tata usaha tidak dianalisis secara psikologis atau mendalam terhadap karakter individu, melainkan dilihat melalui indikator perilaku kerja yang dapat diamati dan dinilai oleh informan. Oleh karena itu, fokus dalam penelitian ini adalah pada bagaimana kompetensi kepribadian tercermin dalam tindakan nyata dan pengalaman interaksi langsung antara tenaga tata usaha dan warga sekolah. Kompetensi kepribadian tenaga tata usaha mencakup aspek integritas, tanggung jawab, kedisiplinan, dan etika kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dari berbagai informan, tenaga tata usaha dinilai memiliki kompetensi kepribadian yang baik dalam menjalankan tugas administratif secara profesional dan bertanggung jawab. Kompetensi kepribadian mencerminkan integritas, etos kerja, dan tanggung jawab tenaga tata usaha. Di SMA Negeri 3 Takalar, tenaga tata usaha menunjukkan sikap disiplin dalam bekerja, menjunjung tinggi nilai kejujuran, serta memiliki semangat kerja yang tinggi. Kepala sekolah menyampaikan bahwa para staf tata usaha menunjukkan kesungguhan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan menjaga kerahasiaan

¹² Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 *tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah* (Jakarta: Depdiknas, 2008).

¹³ Hidayat, Rahmat, dan Anggriawan. "Kompetensi Kerja dalam Perspektif Organisasi." *Jurnal Pendidikan Profesi*, 8 (1), 2022: 45–60.

dokumen sekolah. Sikap sopan santun dan kedisiplinan juga menjadi nilai lebih dalam membangun suasana kerja yang kondusif.

Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menjaga hubungan baik, baik dengan sesama rekan kerja, atasan, maupun pihak eksternal. Selain itu, tenaga administrasi juga diharapkan mampu memahami waktu, tempat, serta cara terbaik dalam memberikan pelayanan prima agar tujuan layanan dapat tercapai secara optimal. Kemampuan tenaga tata usaha dalam berinteraksi dengan berbagai pihak merupakan bagian dari kompetensi sosial.

Kompetensi sosial tenaga tata usaha di SMA Negeri 3 Takalar mencakup kemampuan dalam menjalin komunikasi yang efektif, membangun kerja sama yang harmonis, serta memberikan pelayanan yang bersifat terbuka dan responsif kepada seluruh warga sekolah. Berdasarkan hasil wawancara dari kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa, dapat diketahui bahwa tenaga Tata Usaha telah menunjukkan kemampuan sosial yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas administratif secara kolaboratif dan professional. Di sekolah ini, staf administrasi mampu menjalin komunikasi yang cukup baik dengan guru, siswa, maupun pihak eksternal. Kerjasama yang terjalin antarpegawai bersifat fleksibel dan saling mendukung. Dalam situasi mendesak, kekompakan mereka meningkat, yang menunjukkan kedewasaan sosial dan kesadaran kolektif terhadap tanggungjawab pekerjaan. Kemampuan dalam memberikn pelayanan administratif juga berjalan secara efektif, ditunjang oleh strategi manajemen waktu, komitmen pelayanan tanpa pamrih dan orientasi terhadap kepuasan pengguna layanan. Mereka juga bersikap ramah dan terbuka terhadap permintaan informasi dari warga sekolah. Namun, dalam beberapa kasus ditemukan bahwa respon terhadap permintaan administrasi belum seragam antar staf, menunjukkan perlunya penyamaan standar pelayanan.

Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis yaitu adalah kemampuan beserta pengetahuan kerja seorang tenaga administrasi sekolah yang diperlukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab terkait bidang pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan peran atau tugas, kemampuan untuk mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai-nilai pribadi serta kemampuan untk membangun pengetahuan dan keterampilan berdasarkan pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Kompetensi teknis mencakup penguasaan keterampilan administratif, seperti pengelolaan dokumen, arsip, serta penggunaan teknologi informasi.¹⁴

Berdasarkan data dari kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa, diketahui bahwa tenaga tata usaha memiliki penguasaan teknis yang memadai dalam mendukung kelancaran administrasi sekolah, meskipun masih terdapat kendala teknis pada kondisi. Mereka mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi, terutama saat transisi menuju digitalisasi sistem administrasi. Upaya belajar mandiri dan kolaborasi antar sekolah menunjukkan komitmen tinggi untuk terus berkembang. Penggunaan perangkat lunak seperti Microsoft Excel dan Google Drive telah menjadi bagian integral dalam pekerjaan mereka, termasuk penerapan sistem backup dan keamanan data. Pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga guru dan siswa merasakan manfaatnya secara langsung. Meskipun ada kendala teknis seperti printer bermasalah atau jaringan lambat, tenaga tata usaha tetap menunjukkan sikap profesional, sabar, dan responsive. Keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi digital untuk manajemen data siswa, sistem informasi sekolah belum merata. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam pemanfaatan teknologi secara optimal, yang berdampak pada lambatnya pelayanan.

Kualitas Layanan Administrasi Sekolah

Kualitas layanan administrasi mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi warga sekolah. Penelitian ini menggunakan lima dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.¹⁵

1. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merujuk pada kemampuan tenaga tata usaha untuk memberikan layanan yang konsisten dan akurat. Mayoritas permintaan siswa seperti surat pengantar, legalisasi, dan dokumen kelulusan dapat diselesaikan dengan baik, meskipun beberapa proses membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap tenaga tata usaha terhadap kebutuhan siswa masih perlu ditingkatkan. Beberapa siswa menyatakan bahwa mereka harus menunggu lebih lama untuk memperoleh dokumen tertentu, bahkan perlu mengingatkan staf berkali-kali. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen waktu dan pelayanan.

¹⁴ Robert A. Roe, *Competence in the Workplace* (2001), 73.

¹⁵ Zeithaml, et al., *Quality Management for Organizational Excellence* (New Jersey: Pearson, 2022), 20.

3. Assurance (Jaminan)

Tenaga tata usaha dinilai cukup mampu memberikan layanan yang menjamin keamanan dan kerahasiaan data. Mereka memahami prosedur administrasi dan bersikap sopan terhadap pengguna layanan, sehingga menciptakan rasa percaya bagi penerima layanan.

4. Empathy (Empati)

Empati terlihat dari sikap tenaga tata usaha yang ramah dan membantu siswa dengan penuh perhatian. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat kecenderungan perlakuan berbeda berdasarkan kedekatan personal dengan siswa atau guru tertentu, yang dapat menimbulkan kesan tidak adil.

5. Tangibles (Fasilitas Fisik)

Sarana dan prasarana penunjang administrasi di sekolah terbilang memadai. Ruang tata usaha cukup representatif, dilengkapi dengan perangkat komputer dan printer. Namun, jaringan internet yang tidak stabil kadang menghambat akses data secara daring.

Faktor Pendukung dan Penghambat

Kinerja tenaga tata usaha tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh faktor eksternal yang menunjang atau menghambat pelaksanaan tugas.

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa, ditemukan beragam faktor pendukung yang membantu tenaga tata usaha dalam memberikan layanan administrasi yang berkualitas di SMA Negeri 3 Takalar yaitu, latar belakang pendidikan yang sesuai menjadikan tenaga tata usaha cepat beradaptasi dan memahami tugas administratif. Fasilitas dan sarana kerja yang memadai, seperti komputer, printer, dan jaringan internet, mendukung efisiensi kerja. Program pelatihan dan pembinaan, meningkatkan kompetensi teknis dan kesiapan terhadap sistem digital. Evaluasi rutin dan pendekatan dialogis dari pimpinan sekolah, mendorong kedisiplinan serta motivasi kerja. Lingkungan kerja yang harmonis dan kolaboratif, menciptakan rasa nyaman, solidaritas, serta semangat kerja yang tinggi. Faktor-faktor tersebut secara keseluruhan membentuk Pondasi yang kuat bagi tenaga tata usaha untuk menjalankan tugas secara efektif, profesional, dan berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan administrasi di sekolah

2. Faktor Penghambat

Kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 3 Takalar masih menghadapi sejumlah hambatan, baik dari aspek internal maupun eksternal yaitu, Keterbatasan kompetensi teknologi informasi pada sebagian staf tata usaha berdampak pada efisiensi dan ketepatan layanan. Sarana dan prasarana kerja yang

tidak memadai, seperti komputer lama, printer terbatas, dan ruang kerja sempit, memperlambat proses pelayanan. Koneksi internet yang tidak stabil, terutama saat cuaca buruk, menghambat pekerjaan berbasis digital. Kurangnya sistem kerja lintas bagian yang terintegrasi menyebabkan beban pelayanan terpusat di tata usaha. Informasi layanan administrasi yang kurang jelas, seperti syarat dokumen untuk siswa, membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien. Kendala-kendala ini secara kolektif menunjukkan bahwa meskipun tenaga tata usaha telah menunjukkan kinerja baik, masih diperlukan intervensi dari pihak sekolah maupun dinas untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut demi terwujudnya pelayanan administrasi yang optimal.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan teori kompetensi menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008 yang menyebutkan bahwa tenaga tata usaha harus memiliki kompetensi kepribadian, sosial, dan teknis.¹⁶ Penelitian ini juga memperkuat hasil studi oleh Azizah (2016), yang menekankan pentingnya profesionalisme dan pelatihan berkelanjutan bagi tenaga administrasi sekolah.¹⁷

Perlu dicatat bahwa meskipun secara umum pelayanan administrasi sudah berjalan baik, perbaikan masih diperlukan khususnya dalam hal responsivitas dan pemanfaatan teknologi informasi. Implementasi sistem informasi sekolah yang terintegrasi serta pelatihan teknis reguler merupakan langkah strategis yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

KESIMPULAN

Tenaga tata usaha di SMA Negeri 3 Takalar telah menunjukkan kompetensi yang baik dalam aspek kepribadian dan sosial. Mereka bersikap ramah, disiplin, dan mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan warga sekolah. Namun demikian, pada aspek teknis masih ditemukan beberapa kelemahan, terutama dalam penguasaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang mendukung administrasi pendidikan. Kualitas layanan administrasi sekolah dipengaruhi secara langsung oleh kompetensi tenaga tata usaha, serta didukung oleh faktor-faktor seperti pelatihan, sarana prasarana, dan dukungan kepala sekolah. Kendala utama yang menghambat peningkatan layanan adalah kurangnya pelatihan teknis berkelanjutan, keterbatasan teknologi, serta beban kerja yang tidak seimbang. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi teknis melalui pelatihan, pembagian kerja yang adil, dan penguatan sistem informasi administrasi sangat

¹⁶ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 *tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah* (Jakarta: Depdiknas, 2008).

¹⁷ Linda, "Kinerja Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone," Skripsi, Universitas Negeri Makassar, 2017.

dibutuhkan untuk menciptakan layanan administrasi yang cepat, profesional, dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal. Pengembangan Manajemen Mutu Kurikulum Pendidikan Islam. Yogyakarta: Diva Press, 2012.
- Azizah, Nurul. "Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta." Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.
- Djamarah, Syaiful Bahri. Administrasi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta, 2019.
- Goetsch, David L., dan Stanley Davis. Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality. New Jersey: Pearson, 2022.
- Hidayat, Rahmat, dan Anggriawan. "Kompetensi Kerja dalam Perspektif Organisasi." Jurnal Pendidikan Profesi, 8 (1), 2022: 45–60.
- Linda. "Kinerja Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone." Skripsi, Universitas Negeri Makassar, 2017.
- Permendiknas. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Jakarta: Depdiknas, 2008.
- Saidah, Nur. "Filsafat Pendidikan Ki Hajar Dewantara." Jurnal Pemikiran Pendidikan, 5 (2), 2016: 112–123.
- Usman, Moh. Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- Zakhirah, Hanifah, dkk. "Administrasi Pendidikan Berbasis Teknologi." Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial, 2 (1), 2025: 88–101.
- Khalida, Z. Z. (2024). *Hubungan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh Kab. Banjar Kalimantan Selatan*. Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Rahmawati, S., Rahmawati, M., & Mujiati, M. (2021). Kompetensi Tenaga Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 2(2), 90–102.
- Saidah, S. (2016). *Pola asuh orang tua dalam membina keberhasilan pendidikan agama anak di Desa Maga Kec. Lembah Sorik Marapi Kab. Madina*. IAIN Padangsidimpuan.
- Najewan, N., Asrul, A., Safitri, A., & Bakar, A. (2020). Kepala sekolah dan kinerja pegawai tata usaha. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran (JPP)*, 1(1), 8–18.

IRFANI

P-ISSN 1907-0969 E-ISSN 2442-8272

Volume 21 Nomor 2 Tahun 2025

Halaman 593-604

<http://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ir>

Nurmalasari, I., & Karimah, D. Z. (2020). Peran manajemen sdm dalam lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidik. *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management*, 2(1), 33–44.

manajemen ketatausahaan di MTS Al, O. (n.d.). *Optimalisasi manajemen ketatausahaan di MTS Al-Asror Semarang*.

Mas, S. R. (2012). Hubungan kompetensi personal dan profesional guru dengan motivasi belajar siswa di SMKN 2 kota Gorontalo. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Universitas Negeri Malang*, 19(2), 212–219.