

MANAJEMEN LAYANAN GURU OLEH TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMP NEGERI 36 MAKASSAR

Fadila Junilasari^{1✉}, Hasan², Ahmad Restani Syukron Thayyib³

^{1 2 3}Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

✉ Corresponding author (padilaa1606@gmail.com)

Received: December 12, 2025. Accepted: May 13, 2026. Published: May 31, 2026

This work is licensed under [CC BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen layanan guru oleh tenaga kependidikan di SMP Negeri 36 Makassar, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas kepala sekolah, guru, dan staf tata usaha. Analisis data menerapkan model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen layanan guru mencakup tiga aspek utama: pengelolaan kehadiran, pelayanan administrasi sekolah, dan penyusunan jadwal pelajaran, yang diimplementasikan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi. Faktor pendukung utama meliputi komitmen kepala sekolah, kolaborasi antarstaf, dan kecukupan sarana prasarana. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah keterbatasan kuantitas staf, minimnya pelatihan, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, serta sistem operasional yang masih manual. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi ke arah manajemen berbasis digital dan penguatan kompetensi sumber daya manusia sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan pendidikan.

Kata Kunci: *Manajemen Layanan, Layanan Guru, Tenaga Kependidikan.*

ABSTRACT

This study aims to describe the management of teacher services by education personnel at SMP Negeri 36 Makassar, as well as identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is a descriptive qualitative approach. Data was collected through interviews, observations, and documentation with informants consisting of principals, teachers, and administrative staff. The data analysis applied the Miles and Huberman models, while the validity of the data was tested through triangulation of sources and techniques. The results of the study show that teacher service management includes three main aspects: attendance management, school Service Management, Teacher Services, Education Personnel.administration services, and lesson schedule preparation, which is implemented through planning, organizing, implementing, and evaluating functions. The main supporting factors include the commitment of the principal, collaboration between staff, and the adequacy of infrastructure. Meanwhile, the inhibiting factors are the limited quantity of staff, lack of training, the absence of standard Standard Operating Procedures (SOPs), and the operational system that is still manual. This study concludes that transformation towards digital-based management and strengthening the competence of human resources is indispensable to increase the effectiveness of education services.

Keywords: *Service Management, Teacher Services, Education Personnel.*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya secara aktif. Dalam proses tersebut, guru memegang peranan yang sangat penting karena bertanggung jawab dalam merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan membimbing peserta didik selama kegiatan pembelajaran berlangsung. Guru tidak hanya berperan sebagai pengajar, tetapi juga sebagai pembimbing dan fasilitator dalam mencapai tujuan pendidikan¹. Menurut Susanti, manajemen pendidikan, tenaga kependidikan, standar pendidik, dan mutu pendidikan merupakan komponen yang saling berkaitan dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah. Oleh karena itu, keberhasilan guru dalam menjalankan tugasnya tidak hanya ditentukan oleh kemampuan akademik, tetapi juga oleh kualitas interaksi, komunikasi, dan kerja sama dengan peserta didik maupun tenaga kependidikan lainnya².

Peran guru yang semakin kompleks menuntut adanya manajemen layanan guru oleh tenaga kependidikan yang efektif³. Manajemen layanan ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap seluruh kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan guru di sekolah⁴. Layanan administrasi yang baik akan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang efektif dan efisien⁵. Namun, dalam pelaksanaannya secara umum, masih terdapat berbagai kendala dalam pengelolaan layanan di sekolah, seperti keterbatasan kemampuan administrasi, beban kerja yang tidak proporsional, serta lemahnya koordinasi antartentaga kerja⁶. Putra & Andriani juga menyatakan bahwa ketidaksesuaian kompetensi guru dengan tugas tambahan dapat mengganggu kualitas layanan pembelajaran⁷. Kondisi-kondisi tersebut dapat menghambat efektivitas layanan pendidikan dan memengaruhi kualitas pembelajaran secara makro⁸.

¹ R Nahriyah, C Caswita, and H Mubarak, "Pengaruh Layanan Guru Dalam Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Terpadu Al-Istiqomah Kota Tasikmalaya," *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial (Jupendis)* 1, no. 4 (2023): 77–94.

² H Susanti, "Manajemen Pendidikan, Tenaga Kependidikan, Standar Pendidik, Dan Mutu Pendidikan," *Asatiza: Jurnal Pendidikan* 2, no. 1 (2021): 33–48.

³ A Stasya, "Analisis Deskriptif Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ips Di Mtsn 01 Mesuji Filial," *Jurnal Pendidikan IPS*, 2022.

⁴ F N Setianingsih et al., "Implementasi Manajemen Tenaga Pendidik Di Sekolah Dasar Negeri 2 Bunder," *Jurnal Pendidikan Dasar*, 2021.

⁵ A Hamdani et al., "Perancangan Sistem Informasi Presensi Guru Berbasis Web," *Justify : Jurnal Sistem Informasi Ibrahimy* 3, no. 1 (2024): 21–29.

⁶ R Sobri, "Implementasi Pengelolaan Tenaga Pendidik Di Mi. Az-Zahir Palembang," *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 01 (2019): 23.

⁷ S Putra and T Andriani, "Ruang Lingkup Manajemen Tenaga Pendidik Dan Kependidikan," *Jurnal Pendidikan* 7 (2023).

⁸ I G A Brahman, N N Hidayat, and A A Soebroto, "Optimasi Jadwal Pembelajaran Sekolah Menggunakan Metode Hybrid Cat Swarm Optimization (Studi Kasus: SD Muhammadiyah 2 Denpasar)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2022.

Tantangan nyata mengenai manajemen layanan ini salah satunya terjadi di SMP Negeri 36 Makassar. Di sekolah tersebut, pelayanan administrasi menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah staf tata usaha, proses administrasi yang masih dilakukan secara manual, serta sistem penjadwalan pelajaran yang belum berbasis digital. Keterbatasan ini berdampak langsung pada efektivitas layanan operasional guru, mulai dari pengelolaan kehadiran, penyusunan jadwal mengajar, hingga pengarsipan dokumen krusial seperti SK Pembagian Tugas Mengajar⁹. Berdasarkan kondisi riil tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen layanan guru oleh tenaga kependidikan dilaksanakan di SMP Negeri 36 Makassar, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Dengan memahami fenomena tersebut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan layanan pendidikan di masa mendatang.

Meskipun penelitian terdahulu oleh Susanti (2021) serta Putra dan Andriani (2023) telah banyak mengupas urgensi manajemen tenaga pendidik secara teoretis, serta Ruddin (2023) yang berfokus pada keberhasilan transformasi digital di sekolah perkotaan besar, masih terdapat keterbatasan kajian yang membahas bagaimana sekolah menengah negeri dengan keterbatasan staf tata usaha di wilayah sub-urban mengelola layanan administrasinya¹⁰. Sebagian besar literatur yang ada berasumsi bahwa digitalisasi dapat diadopsi secara instan, namun abai terhadap realitas lapangan di mana guru sering kali harus dibebani tugas administrasi tambahan akibat kurangnya kuantitas tenaga kependidikan dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Oleh karena itu, penelitian di SMP Negeri 36 Makassar ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis secara mendalam dinamika manajemen layanan guru yang masih bersifat manual di tengah keterbatasan sumber daya manusia, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat yang kontekstual.

Kebaharuan (novelty) dari penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai dinamika manajemen layanan guru yang dilakukan di tengah dualisme hambatan, yaitu keterbatasan kuantitas staf tata usaha (tenaga kependidikan) dan ketergantungan pada sistem administrasi operasional yang masih sepenuhnya manual. Sementara sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada efektivitas sekolah yang sudah menerapkan integrasi teknologi modern atau berfokus pada kompetensi pedagogis guru, penelitian ini menawarkan sudut pandang baru dengan memotret fenomena keterpaksaan pelimpahan tugas administrasi ketatausahaan kepada guru akibat kurangnya tenaga kependidikan. Selain itu, kajian ini mengisi kekosongan literatur dengan merumuskan bagaimana fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian,

⁹ S Ayurindah and M Riduan, "Peran Tata Usaha Sekolah Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah," *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2022.

¹⁰ M A B Ruddin, "Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Ketatausahaan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2023.

pelaksanaan, dan evaluasi) tetap diupayakan berjalan secara kontekstual melalui komitmen kepemimpinan dan kolaborasi interpersonal, meskipun sekolah belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) baku dan instrumen digital yang memadai.

Urgensi dari penelitian ini sangat krusial mengingat ketidakseimbangan beban kerja guru akibat turut serta menangani urusan administrasi sekolah dapat mengikis fokus dan kualitas proses pembelajaran di kelas. Jika tata kelola layanan kehadiran, pengarsipan dokumen seperti SK mengajar, dan penyusunan jadwal pelajaran terus dibiarkan berjalan secara manual tanpa prosedur yang terstandarisasi, risiko terjadinya kesalahan data, keterlambatan koordinasi, dan penurunan kepuasan kerja guru akan semakin meningkat yang pada akhirnya berdampak buruk bagi mutu lulusan siswa. Oleh karena itu, hasil penelitian di SMP Negeri 36 Makassar ini mendesak untuk dilakukan sebagai basis pengambilan keputusan bagi kepala sekolah dan instansi terkait untuk segera merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) tata usaha yang baku, melakukan restrukturisasi pembagian kerja, serta menginisiasi transformasi manajemen berbasis digital guna mewujudkan layanan pendidikan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk menyelami dan memahami secara mendalam fenomena manajemen pelayanan kedinasan yang berlangsung secara alami di lingkungan sekolah. Pendekatan ini dipilih karena fokus utamanya adalah menangkap proses, makna, serta pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena sosial yang tidak dapat diukur semata-mata dengan angka, sejalan dengan pandangan Corbin dan Strauss¹¹. Studi ini dilaksanakan di SMP Negeri 36 Makassar dengan penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih subjek secara sengaja berdasarkan kapasitas dan pemahaman mereka terhadap masalah yang diteliti. Demi menjaga objektivitas dan kelengkapan perspektif, informan dalam penelitian ini melibatkan tiga elemen kunci sekolah yang berinteraksi langsung dalam ekosistem pelayanan, yaitu kepala sekolah selaku pembuat kebijakan, staf tata usaha sebagai pemberi layanan administrasi, dan guru sebagai penerima layanan.

Proses pengumpulan data dilakukan secara holistik melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Pengamatan langsung atau observasi di lapangan dilakukan untuk melihat aktivitas keseharian guru, kinerja staf tata usaha, serta realitas pelayanan administrasi sekolah secara riil. Sementara itu, wawancara mendalam dilakukan bersama kepala sekolah, staf tata usaha, dan guru dengan format semiterstruktur agar suasana percakapan terasa lebih luwes dan humanis namun tetap terarah dalam menggali dinamika manajemen layanan. Untuk memperkuat keabsahan data lapangan, peneliti juga melakukan telaah dokumentasi terhadap berbagai berkas

¹¹ Muhammad R Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54, <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.

resmi sekolah seperti daftar hadir, Surat Keputusan (SK) pembagian tugas mengajar, jadwal pelajaran, serta arsip administrasi terkait lainnya.

Data yang telah dihimpun kemudian dianalisis mengacu pada model analisis interaktif dari Miles dan Huberman yang berlangsung melalui tiga tahapan simultan. Tahap pertama adalah reduksi data untuk memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah hasil lapangan agar sesuai dengan kebutuhan substansi penelitian, yang dilanjutkan dengan penyajian data (data display) dalam bentuk uraian deskriptif sistematis guna memudahkan peneliti memahami hubungan antar-data. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi secara mengalir dan terus-menerus sepanjang proses penelitian guna menghasilkan temuan yang sah. Guna memastikan derajat kepercayaan (kredibilitas) hasil analisis tersebut, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dengan cara menyilangkan perspektif informasi antara kepala sekolah, guru, dan staf tata usaha, serta triangulasi teknik dengan membandingkan dan mencocokkan konsistensi data antara hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang ditemukan di lapangan¹².

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen layanan guru oleh tenaga kependidikan di SMP Negeri 36 Makassar secara umum telah berjalan dengan cukup baik, meskipun dalam beberapa aspek operasionalnya belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan data lapangan, tata kelola pelayanan kedinasan bagi para pendidik di sekolah ini bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu pengelolaan kehadiran guru, pelayanan administrasi sekolah, serta penyusunan dan perubahan jadwal pelajaran. Seluruh pilar tersebut diupayakan berjalan selaras melalui implementasi fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga tahap evaluasi berkala.

Aspek pertama, yaitu pengelolaan kehadiran guru, dilaksanakan melalui mekanisme pencatatan absensi harian yang dipantau dan direkapitulasi setiap akhir bulan oleh staf tata usaha sebagai indikator penilaian kedisiplinan. Namun, sistem pencatatan ini masih mengandalkan metode manual yang menuntut ketelitian tinggi dan rentan terhadap risiko kesalahan manusia (human error). Fenomena empiris ini sejalan dengan pandangan Wulandari yang menegaskan bahwa sistem administrasi konvensional tidak hanya menyita waktu yang lebih lama, tetapi juga memiliki derajat risiko kesalahan yang tinggi. Oleh karena itu, peralihan menuju sistem absensi berbasis digital menjadi langkah yang sangat krusial demi menjamin akurasi, transparansi, dan efektivitas pengelolaan data kehadiran guru¹³.

Aspek kedua, yang mencakup pelayanan administrasi sekolah seperti pengarsipan dokumen, urusan surat-menyurat, pemutakhiran data siswa, hingga inventarisasi sarana

¹² A S Sari, N Aprisilia, and Y Fitriani, "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Observasi, Wawancara, Dan Triangulasi," *Jurnal Penelitian Kualitatif* 5 (2025).

¹³ R Wulandari, "Aplikasi Pengelolaan Presensi Guru Berbasis Web Di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis," *Jurnal Sistem Informasi* 5 (2019).

dan prasarana, juga sepenuhnya dikelola oleh unit tata usaha. Kendala humanis muncul ketika keterbatasan jumlah staf administrasi memaksa beberapa guru untuk turun tangan membantu menyelesaikan pekerjaan ketatausahaan tersebut. Kondisi keterpaksaan ini secara tidak langsung mengikis waktu dan konsentrasi guru, sehingga fokus mereka terhadap esensi kegiatan pembelajaran di kelas menjadi berkurang. Realitas ini menegaskan pemikiran Mahyati bahwa pengelolaan administrasi institusi pendidikan mutlak memerlukan tenaga khusus yang kompeten di bidangnya agar ekosistem layanan dapat berjalan efektif tanpa mengorbankan peran utama pendidik. Terlebih lagi, pola pengarsipan dokumen yang masih bersifat fisik membuat proses pencarian dokumen lama membutuhkan waktu yang relatif menyita energi, sehingga implementasi e-arsip berbasis digital mendesak untuk dijadikan solusi efisiensi¹⁴.

Sementara itu pada aspek ketiga, yaitu penyusunan jadwal pelajaran, pihak manajemen sekolah telah berupaya merumuskannya secara cermat dengan mempertimbangkan distribusi jam mengajar, ketersediaan ruang kelas, serta kesesuaian kompetensi bidang keilmuan guru. Kendati demikian, karena proses penataan skema jadwal ini masih dikerjakan secara manual, waktu yang dibutuhkan menjadi cukup lama dan polanya cenderung kaku ketika dihadapkan pada situasi dinamis, seperti saat ada guru yang mendadak berhalangan hadir. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rizki et al., penyusunan jadwal instruksional di sekolah idealnya mengintegrasikan berbagai variabel dinamis agar proses transfer ilmu dapat berjalan tanpa hambatan. Perubahan jadwal kedinasan yang masih dikoordinasikan secara konvensional tanpa dukungan sistem informasi terpadu ini sering kali memicu hambatan komunikasi antara guru dan staf, yang mempertegas kebutuhan nyata sekolah akan sistem penjadwalan berbasis teknologi yang lebih adaptif dan terstruktur¹⁵.

Secara komprehensif, keberlangsungan manajemen layanan guru di SMP Negeri 36 Makassar senantiasa dipengaruhi oleh jalinan faktor internal sekolah. Sinergi yang harmonis berupa komitmen kepemimpinan kepala sekolah, jalinan kerja sama yang tulus antarguru dan staf, serta ketersediaan sarana prasarana yang memadai bertindak sebagai motor penggerak utama keberhasilan layanan. Di sisi lain, langkah akselerasi layanan ini masih tertahan oleh beberapa faktor penghambat, seperti minimnya kesempatan pelatihan teknis bagi staf dan guru, keterbatasan kuantitas sumber daya manusia di unit tata usaha, belum tersedianya dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku sebagai kompas kerja, serta lemahnya jembatan koordinasi antar-unit kerja. Sebagai langkah strategis ke depan, sekolah memerlukan adanya upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara berkala, pembenahan pola komunikasi organisasi, serta adopsi

¹⁴ Mahyati, "Strategi Kepala Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di Smp Negeri 1 Jaya Lamno Aceh Jaya," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2023.

¹⁵ P A Rizki, Y Hendriyani, and D Novaliendry, "Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran SMK Muhammadiyah 1 Pekanbaru Berbasis Web Menggunakan Algoritma Genetika," *Jurnal Teknologi Informasi* 7 (2023).

sistem manajemen berbasis digital guna melahirkan kualitas layanan pendidikan yang efisien, responsif, dan humanis.

Melalui triangulasi yang mengintegrasikan hasil wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumen autentik, penelitian ini berhasil memvalidasi bahwa meskipun fungsi manajemen layanan guru di SMP Negeri 36 Makassar tetap berjalan berkat adanya komitmen kepemimpinan yang kuat dan kerja sama yang solid, efektivitasnya secara riil masih terhambat oleh keterbatasan kuantitas staf tata usaha, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, dan ketergantungan pada sistem operasional yang manual. Silang informasi antarsumber baik dari sudut pandang kepala sekolah, staf tata usaha, maupun guru menunjukkan konsistensi data yang sah bahwa beban kerja administrasi yang melimpah kepada guru secara nyata telah mengikis fokus utama mereka dalam proses pembelajaran di kelas. Dengan demikian, konvergensi bukti-bukti lapangan ini menegaskan bahwa langkah mendesak yang harus diambil demi keberlanjutan mutu sekolah bukan lagi sekadar mempertahankan pola kerja konvensional, melainkan melakukan restrukturisasi birokrasi internal melalui penyusunan SOP yang jelas serta akselerasi transformasi menuju ekosistem manajemen berbasis teknologi digital.

Pelaksanaan manajemen layanan guru oleh tenaga kependidikan di SMP Negeri 36 Makassar didorong oleh beberapa faktor pendukung utama yang saling bersinergi dalam ekosistem sekolah. Hasil wawancara mendalam dengan para informan mengungkap bahwa kuatnya komitmen serta kepemimpinan kepala sekolah dalam mengarahkan, membina, dan mengontrol kinerja staf tata usaha menjadi pilar penggerak utama. Keberhasilan manajerial ini divalidasi oleh hasil observasi di lapangan, yang memperlihatkan adanya hubungan kerja sama yang harmonis, tulus, dan komunikatif antara guru dan staf tata usaha dalam menyelesaikan urusan kedinasan sehari-hari. Selain faktor manusiawi tersebut, hasil studi dokumen terhadap inventarisasi aset sekolah mengonfirmasi bahwa ketersediaan sarana dan prasarana penunjang—seperti ruang kelas yang memadai, perangkat komputer administrasi, dan fasilitas pendukung lainnya—telah memenuhi standar minimal yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan pelayanan secara berkelanjutan.

Meskipun didukung oleh kerja sama yang solid, proses akselerasi layanan operasional di sekolah ini masih tertahan oleh beberapa hambatan struktural yang cukup kompleks. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf tata usaha, ditemukan fakta humanis mengenai beban kerja yang tidak proporsional akibat keterbatasan kuantitas sumber daya manusia di unit ketatausahaan. Realitas ini terverifikasi melalui data observasi di mana peneliti menyaksikan langsung beberapa guru terpaksa meluangkan waktu mengajar mereka untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas administratif sekolah. Hambatan ini semakin diperkuat oleh hasil studi dokumen terhadap arsip kepegawaian dan berkas operasional, yang menunjukkan minimnya catatan riwayat pelatihan administrasi berbasis teknologi digital bagi staf maupun guru, serta belum adanya dokumen Standar

Operasional Prosedur (SOP) baku yang legal. Ketiadaan panduan formal ini berimplikasi pada pelaksanaan kegiatan administrasi yang hanya berjalan berdasarkan kebiasaan (konvensional), memicu lemahnya koordinasi antarunit kerja, dan berujung pada keterlambatan penyelesaian dokumen-dokumen penting sekolah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan guru oleh tenaga kependidikan di SMP Negeri 36 Makassar telah berjalan cukup baik melalui pemenuhan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap tiga pilar utama: pengelolaan kehadiran, pelayanan administrasi sekolah, dan penyusunan jadwal pelajaran. Namun, efektivitas operasional ketiga pilar tersebut belum sepenuhnya optimal akibat ketergantungan pada mekanisme kerja konvensional dan manual yang rentan terhadap kesalahan serta menyita waktu. Keberlangsungan layanan ini secara positif didukung oleh kuatnya komitmen kepemimpinan kepala sekolah, keharmonisan kolaborasi interpersonal antara guru dan staf tata usaha, serta kecukupan sarana prasarana penunjang. Sebaliknya, akselerasi mutu pelayanan terhambat oleh kendala struktural yang kompleks, mencakup keterbatasan kuantitas staf administrasi, minimnya pelatihan teknologi, serta ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) baku yang berakibat pada pelimpahan tugas ketatausahaan kepada guru sehingga mengikis fokus utama mereka dalam proses pembelajaran di kelas. Oleh karena itu, demi menjaga mutu instruksional sekolah, restrukturisasi birokrasi internal melalui penyusunan SOP formal yang jelas serta percepatan transformasi menuju ekosistem manajemen berbasis teknologi digital mutlak diperlukan sebagai langkah strategis yang mendesak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayurindah, S, and M Riduan. "Peran Tata Usaha Sekolah Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah." *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2022.
- Brahman, I G A, N N Hidayat, and A A Soebroto. "Optimasi Jadwal Pembelajaran Sekolah Menggunakan Metode Hybrid Cat Swarm Optimization (Studi Kasus: SD Muhammadiyah 2 Denpasar)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2022.
- Fadli, Muhammad R. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Humanika* 21, no. 1 (2021): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Hamdani, A, H Nisyak, N Fithriyah, S A Khoiri, and M F Adiman. "Perancangan Sistem Informasi Presensi Guru Berbasis Web." *Justify: Jurnal Sistem Informasi Ibrahimi* 3, no. 1 (2024): 21–29.
- Mahyati. "Strategi Kepala Administrasi Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di Smp Negeri 1 Jaya Lamno Aceh Jaya." *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2023.
- Nahriyah, R, C Caswita, and H Mubarak. "Pengaruh Layanan Guru Dalam Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Terpadu Al-Istiqomah Kota Tasikmalaya." *Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial (Jupendis)* 1, no. 4 (2023): 77–94.
- Putra, S, and T Andriani. "Ruang Lingkup Manajemen Tenaga Pendidik Dan Kependidikan." *Jurnal Pendidikan* 7 (2023).

- Rizki, P A, Y Hendriyani, and D Novaliendry. "Rancang Bangun Aplikasi Penjadwalan Mata Pelajaran SMK Muhammadiyah 1 Pekanbaru Berbasis Web Menggunakan Algoritma Genetika." *Jurnal Teknologi Informasi* 7 (2023).
- Ruddin, M A B. "Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Ketatausahaan Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Gresik." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2023.
- Sari, A S, N Aprisilia, and Y Fitriani. "Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Observasi, Wawancara, Dan Triangulasi." *Jurnal Penelitian Kualitatif* 5 (2025).
- Setianingsih, F N, F Setiawan, G I Fania, A H Muslikhah, and W Aprilia. "Implementasi Manajemen Tenaga Pendidik Di Sekolah Dasar Negeri 2 Bunder." *Jurnal Pendidikan Dasar*, 2021.
- Sobri, R. "Implementasi Pengelolaan Tenaga Pendidik Di Mi. Az-Zahir Palembang." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 01 (2019): 23.
- Stasya, A. "Analisis Deskriptif Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ips Di Mtsn 01 Mesuji Filial." *Jurnal Pendidikan IPS*, 2022.
- Susanti, H. "Manajemen Pendidikan, Tenaga Kependidikan, Standar Pendidik, Dan Mutu Pendidikan." *Asatiza: Jurnal Pendidikan* 2, no. 1 (2021): 33–48.
- Wulandari, R. "Aplikasi Pengelolaan Presensi Guru Berbasis Web Di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkalis." *Jurnal Sistem Informasi* 5 (2019).