

**MANAJEMEN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
DI SMP NEGERI 2 REJANG LEBONG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1)
Dalam Ilmu Tarbiyah



**OLEH :
NOZA SELENDIA
NIM : 22561030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
2026**

Hal : Pengajuan Skripsi
Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Tarbiyah
Di
IAIN Curup

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Noza Selendia mahasiswi IAIN Curup yang berjudul **MANAJEMEN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI SMP NEGERI 2 REJANG LEBONG** sudah dapat di ajukan dalam sidang skripsi Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.

Wassalamual'aikum Wr. Wb.

Curup, 25 Mei 2026

Pembimbing I



Dr.H. Syaiful Bahri, M.Pd
NIP. 196410111992031001

Pembimbing II



Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I.
NIP. 199006032020122004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noza Selendia
Nim : 22561030
Fakultas : Tarbiyah
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam
Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 2
Rejang Lebong

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan seperlunya.

Curup, 9 Juni 2026
Penulis



Noza Selendia
22561030



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 811 /In.34/FT/PP.00.27/07/2026

Nama : Noza Selendia
NIM : 22561030
Fakultas : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul : Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

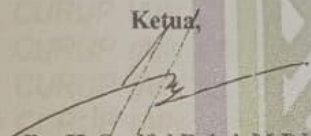
Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup pada :

Hari/ Tanggal : Kamis, 2 Juli 2026
Pukul : 13.30 s/d 15.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian 4 Gedung Munaqasyah

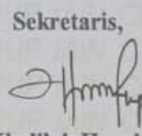
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) dalam bidang Tarbiyah

TIM PENGUJI

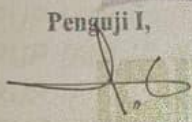
Ketua,


Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd
NIP. 196410111992031001

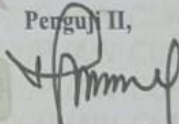
Sekretaris,


Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd. I
NIP. 199006032020122004

Penguji I,


Dr. Abdul Sahib, S.Pd. M.Pd
NIP. 197205202003121001

Penguji II,


Dr. Sumarto, M.Pd. I
NIP. 199003242019031013

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Tarbiyah


Dr. Bakti Komalasari, S.Ag., M.Pd
NIP. 197011072000032004

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'aalaminn. Segala Puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang dan petunjuk-Nya, penulis dapat diberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 3 Rejang Lebong”** Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai teladan utama umat manusia, yang syafaatnya selalu dinantikan oleh seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Perjalanan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang telah memberikan arahan, dukungan serta motivasi dalam menempuh pendidikan di kampus ini,
2. Ibu Dr. Eka Apriani, M.Pd selaku Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang telah memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan di kampus ini,
3. Bapak Dr. Sakut Anshori, M.Hum selaku Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang telah memberikan motivasi dalam menempuh pendidikan di kampus ini,
4. Bapak Dr. Sagiman, M.Kom selaku Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menempuh pendidikan di kampus ini,
5. Ibu Dr. Bakti Komalasari, S.AG., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah atas arahannya selama proses perkuliahan,
6. Bapak Dr. Muhammad Taqiyuddin, S.Ag., M.Pd.I selaku wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah yang telah memberikan dukungannya dalam menempuh pendidikan di kampus ini,

7. Ibu Dr. Dina Hajja Ristiani, M.Pd selaku wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah yang telah memberikan arahannya dalam menempuh pendidikan di kampus ini,
8. Ibu Jenny Pransiska, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam atas dukungannya,
9. Bapak Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd, selaku pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini,
10. Ibu Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah sabar membina dan membimbing, memberikan saran serta masukan yang sangat berarti,
11. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, atas segala ilmu, arahan dan kontribusinya
12. Bapak Sarfan Bahri, M.Pd. Si, selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong, yang telah membantu dalam melakukan penelitian,
13. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2022, khususnya di Program studi Manajemen Pendidikan Islam, atas kebersamaan, dorongan semangat, serta bantuan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini ,
14. Dan tak lupa, untuk almamater tercinta, IAIN CURUP, tempat penulis menimba ilmu dan sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga segala ilmu dan mengembangkan diri.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal jariyah yang dicatat sebagai pahala oleh Alla SWT. *Āmīn Yā Rabbal-‘Ālamīn*.

Wassalāmu ‘alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Curup, Juni 2026

Penulis

Noza Selendia
22561030

MOTTO

**“Direndahkan Dimata Manusia,
Ditinggikan Dimata Allah SWT, Buktikan Mereka Salah”**

(Noza Selendia)

PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur yang mendalam dan kerendahan hati, karya tulis sederhana ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, rasa syukur yang tak terhingga atas segala rahmat, hidayah, dan kekuatan yang engkau berikan. Tanpa rida-Mu, langkah kaki ini tidak akan pernah sampai pada titik ini. Terima kasih telah menjadi sebaik-baiknya tempat bersandar disaat lelah dan putus asa. Terima kasih telah menghadirkan kemudahan di balik setiap kesulitan.
2. Ayahanda tercinta, cinta pertama ku Bapak Seril Efendi, seseorang yang tidak pernah malu bekerja apapun untuk kebahagiaan anaknya. Seseorang yang bahkan hanya lulusan Sekolah Dasar, namun mampu senantiasa memberikan pendidikan yang tinggi untuk anaknya. Ayah, terima kasih untuk setiap tetes keringat dan kerja keras yang ayah lakukan untuk masa depan penulis. Terima kasih telah menjadi pilar utama dalam kehidupan penulis ini. Terima kasih atas do'a, dukungan, didikan, serta kepercayaan yang membuat penulis ini terus melangkah maju sampai dititik ini. Keberhasilan ini tidak akan pernah ada tanpa pengorbanan dan cinta tulus dari ayah.
3. Ibu tersayang, pintu surgaku Ibu Zuria Aida, wanita hebat yang saya temui, seorang wanita yang hanya lulusan Sekolah Menengah Pertama, tapi selalu berjuang sekuat tenaga agar dapat menyaksikan anaknya menyandang gelar Sarjana. Mamakku, terima kasih untuk do'a yang selalu mengetuk pintu langit disetiap shalatmu. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas dan pelukan hangat yang selalu menenangkan di saat penulis ini merasa lelah dengan urusan perkuliahan ini. Gelar dan karya sederhana ini bukan hanya milik penulis, tapi

juga milik mamaku tersayang sebagai wujud nyata mimpi mamak yang tak sempat terwujud.

4. Kakak terhebatku, kak Ego Pranata, S.Kom. Terima kasih telah menjadi pelindung, sahabat, sekaligus panutan yang luar biasa bagi penulis. Terima kasih sudah selalu siap sedia mendengar keluhan kesah, memberikan solusi, dan memberikan dukungan baik moral maupun material, selama masa perkuliahan ini. Karya sederhana ini juga penulis persembahkan untukmu sebagai rasa bangga menjadi adik kecil mu.
5. Keluarga besar tercinta. Rasa hormat, sayang, dan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan untuk keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimah kasih atas do'a dan dukungan yang luar biasa yang selalu mengalir dalam setiap tahapan hidup penulis. Keberhasilan menyelesaikan skripsi ini adalah kebahagiaan yang ingin saya bagikan kepada kalian semua. Semoga karya sederhana ini bisa menjadi kebanggan bagi keluarga besar kita.
6. Sahabat karibku, wanita yang cantik dan baik Bela Risandi. Terima kasih telah berjalan beriringan bersama penulis dari masa ke masa, jauh sebelum kita tahu betapa beratnya dunia perkuliahan dan skripsi ini. Terima kasih karena tidak berubah, selalu menjadi tempat terbaik untuk penulis pulang dan tetap setia menjadi *support system* di setiap pasang surut, kegagalan dan keberhasilan perjuangan penulis dengan ketulusan yang sama. Karya sederhana ini adalah mimpi yang selalu kita bicarakan, yang satu per satu mulai terwujud. terima kasih telah menjadi bagian terbaik dari sejarah kehidupan penulis.

7. Sahabat seperjuangan ku, Nirma Lestari Siregar Dan Anes fitria. Terima kasih telah menjadi bagian paling berwarna dalam perjalanan kuliah penulis. Terima kasih telah menjadi *support system* yang luar biasa dari awal menginjakkan kaki di kampus hingga di titik ini. Kalian bukan hanya sekedar sahabat, melainkan keluarga yang penulis temukan di perantauan/kampus ini. Persahabatan kita adalah salah satu hal terbaik yang penulis dapatkan di perkuliahan ini, karya ini penulis persembahkan untuk kebersamaan kita yang tak ternilai harganya
8. Teman seperjuangan satu pembimbingku, Yuni Salpiya teman satu pembimbing yang saling mengerti bagaimana rasanya berjuang di skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman berbagi kabar dan saling menguatkan saat kita sama sama bingung menghadapi bab demi babnya. Terima telah menjadi *partner* diskusi yang hebat. Skripsi ini menjadi saksi perjuangan yang akhirnya berhasil sampai ke garis *finish* bersama.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri Noza Selendia terima kasih telah bertahan berjuang, dan tidak memilih untuk menyerah. Terima kasih telah berani menghadapi malam-malam panjang yang penuh kecemasan, air mata, dan revisi dengan kepala tegak. Kamu telah berhasil membuktikan bahwa kamu jauh lebih kuat dari apa yang kamu bayangkan. Gelar ini adalah hadiah terbaik untuk seluruh kerja keras selama ini.

ABSTRAK

Noza Selendia NIM. 22561030 “Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong” Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Penelitian ini di buat berdasarkan latar belakang yaitu pentingnya peran manajemen tenaga administrasi sekolah sebagai pendukung utama operasional dan mutu pelayanan di Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong, pengelolaan administrasi telah terstruktur, namun masih menghadapi tantangan seperti manajemen waktu staf, keterbatasan pengembangan kapasitas berkelanjutan, dan perlu penguatan budaya kerja sama tim yang lebih baik lagi. Dan bertujuan untuk menganalisis manajemen tenaga administrasi sekolah, mutu layanan, serta dampak dari manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah.

Metode yang dilakukan yakni kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini meliputi Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, staf administrasi, guru dan siswa di SMP Negeri 2 Rejang Lebong. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, penelitian dilakukan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong diimplementasikan melalui fungsi manajemen SDM terstruktur meliputi perencanaan program kerja, pengorganisasian yang jelas, pengarahan yang bersifat edukatif dan transformatif, pengawasan berkala berbasis SOP, pengadaan yang terencana, pengembangan melalui pelatihan/workshop harus lebih di perhatikan lagi, kompensasi finansial dan non finansial ASN dan honorer, integrasi hubungan kerja yang harmonis, pemeliharaan sarana kerja yang memadai, serta pensiunan yang dilakukan melalui pendekatan kekeluargaan. Mutu layanan administrasi sekolah telah berjalan dengan baik berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL) yaitu bukti fisik berupa kenyamanan prosedur kerja, daya tanggap staf aktif dalam menyelesaikan pelayanan, jaminan yang didukung oleh kompetensi staf dimana hampir 90% berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1), serta empati berupa keramahan, perlakuan adil. Dampak dari manajemen tenaga administrasi ini memberikan kontribusi terhadap efisiensi alur kerja sekolah, meningkatkan produktivitas guru dalam mengajar tanpa terbebani urusan administrasi, menciptakan rasa aman bagi siswa, serta meningkatkan citra profesionalitas sekolah.

Kata Kunci : *Manajemen, Tenaga Administrasi Sekolah, Mutu Layanan.*

ABSTRACT

Noza Selendia NIM. 22561030 “School Administrative Staff Management In Increasing Service Quality At Smp Negeri 2 Rejang Lebong” Thesis, Islamic Education Management (MPI) Study Program.

This research was conducted based on the background of the crucial role of school administrative staff management as the primary support for operational activities and service quality. At SMP Negeri 2 Rejang Lebong, administrative management has been structured, yet it still faces challenges such as staff time management, limitations in continuous capacity development, and the need to strengthen a better culture of teamwork. The study aims to analyze the management of school administrative staff, service quality, and the impact of school administrative staff management on improving service quality in the school.

The method employed in this study was descriptive qualitative. The research subjects included the Principal, Head of Administrative Affairs, administrative staff, teachers, and students at SMP Negeri 2 Rejang Lebong. Data collection techniques consisted of observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out through data reduction, data display, and drawing conclusions, with the research conducted at SMP Negeri 2 Rejang Lebong.

The results of the study indicated that the management of administrative staff at SMP Negeri 2 Rejang Lebong is implemented through structured human resource management functions, including work program planning, clear organizing, educative and transformative directing, periodic SOP-based supervision, planned procurement, development through training/workshops that requires more attention, financial and non-financial compensation for both civil servants (ASN) and honorary staff, integration of harmonious working relationships, maintenance of adequate working facilities, and retirement processed through a family-like approach. The quality of school administrative services has run well based on the five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely tangible evidence in the form of comfortable working procedures, responsiveness of active staff in completing services, assurance supported by staff competence where nearly 90% have a Bachelor's degree (S1) educational background, and empathy in the form of friendliness and fair treatment. The impact of this administrative staff management contributes to the efficiency of the school workflow, increases teacher productivity in teaching without being burdened by administrative matters, creates a sense of security for students, and enhances the school's professional image.

Keywords: *Management, School Administrative Staff, Service Quality.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	v
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Pertanyaan Penelitian.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Manajemen Tenaga Administrasi	15
2. Mutu Layanan Sekolah	26
3. Dampak Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan ..	33
B. Penelitian Yang Relevan.....	35
1. Penelitian Karya Hisosiyon Nurdin.....	35
2. Penelitian Karya Nur Anggaini Sinaga	38
3. Penelitian Karya Muhammad Faris Abiyyu	40
4. Penelitian Karya Rizka Zayyana	41
5. Penelitian Karya Doni Al-farizi M,	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Subjek Penelitian.....	45
C. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Teknik Analisi Data.....	51
F. Teknik Keabsahan Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum SMP Negeri 2 Rejang Lebong	55

1. Identitas Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Rejang Lebong	55
2. Sejarah Sekolah.....	56
3. Letak Geografis Sekolah	57
4. Jumlah Guru Dan Tenaga Kependidikan SMP Negeri 2 Rejang Lebong	57
5. Visi Dan Misi Sekolah	56
B. Hasil Penelitian	63
1. Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong...	63
2. Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong.....	105
3. Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong	118
C. Pembahasan	122
1. Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong.	122
2. Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong.....	140
3. Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong	146
BAB V PENUTUP	149
A. Kesimpulan	149
B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA.....	151
LAMPIRAN	156

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator dan Sub indikator	22
Tabel 2. 2 Indikator dan Sub indikator	30
Tabel 4. 1 Data Pendidik SMP Negeri 2 Rejang Lebong	54
Tabel 4.2 Data Kependidikan SMP Negeri 2 Rejang Lebong	58

DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Perencanaan program kerja tahunan dan kegiatan pelatihan guru dan staf TU	67
4.2 Gambar Struktur Organisasi TU SMP Negeri 2 Rejang Lebong	69
4.3 Gambar Surat Keputusan Kepala Sekolah tentang pembagian tugas	71
4.4 Gambar Foto Rapat Kepala sekolah , Guru dan Tenaga Administrasi	75
4.5 Gambar Pelatihan Dan Workshop Guru Dan Tenaga Administrasi	85
4.6 Gambar Fasilitas Dan Kenyamanan Ruang TU	98
4.7 Gambar Ruangan Dan Fasilitas TU	103
4.8 Gambar Pelayanan Di Ruangan TU	105
4.9 Gambar Pemberian Arah dan Bantuan Dari Tenaga administrasi	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah seluruh pengetahuan belajar yang terjadi sepanjang hayat dalam semua tempat serta situasi yang memberikan pengaruh positif pada pertumbuhan setiap makhluk individu. Pendidikan merupakan upaya yang diusahakan di lembaga terhadap peserta didik yang di serahkan padanya untuk memiliki kompetensi yang baik serta kesadaran penuh terhadap hubungan dan permasalahan sosial siswa.¹

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan terencana. Yang dirancang sesuai prosedur yang telah ditetapkan untuk menanamkan pengetahuan, keterampilan, nilai, serta sikap kepada individu atau kelompok melalui berbagai metode dan strategi pengajaran. Proses ini tidak hanya berfokus pada pengembangan aspek akademis, tetapi juga mencakup aspek moral, sosial, dan kehidupan secara menyeluruh.

Dalam Undang-Undang tentang sistem pendidikan No.20 Tahun 2003, Mengatakan Pendidikan adalah “usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak

¹ Desi Pristiwanti, “*Pengertian Pendidikan*”, Jurnal Pendidikan dan Konseling, Vol.4, No.6, 2022, hlm 7915

mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.²

Fungsi pendidikan sebenarnya adalah menyediakan fasilitas yang dapat memungkinkan tugas pendidikan dapat berjalan lancar, baik secara struktural, maupun secara institusional. Secara struktural menuntut terwujudnya struktur organisasi yang mengatur jalannya proses kependidikan. Secara institusional mengandung implikasi bahwa proses kependidikan yang terjadi dalam struktur organisasi itu dilembagakan untuk lebih menjamin proses pendidikan itu berjalan secara konsisten dan berkesinambungan mengikuti kebutuhan dan perkembangan manusia yang cenderung ke arah tingkat kemampuan yang optimal.³

Perkembangan pendidikan saat ini sangat bersaing, dan pengelolaan pendidikan harus terus berusaha untuk mempertahankan kualitas pendidikan ditengah persaingan. Kualitas pendidikan dapat diukur dari bagaimana mutu layanan pendidikan apakah sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap pendidikan yang dikelola.

Mutu layanan pada satuan pendidikan merupakan aspek krusial yang mempengaruhi efektivitas proses belajar mengajar sekaligus kepuasan seluruh pemangku kepentingan, mulai dari peserta didik, orang tua, hingga tenaga pendidik. Konsep mutu layanan dalam pendidikan menekankan kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi dan melampaui harapan

² Undang-Undang Republik Indonesia, “*Presiden Republik Indonesia*”, 2003.

³ Sulaiman saat, “*Faktor-Faktor Determinan Dalam Pendidikan*”, Jurnal Al-Ta'dib, Vol. 8, No. 2 2015, hlm 1.

pengguna layanan secara konsisten. Menurut Nugroho dan Susanto mutu layanan adalah ukuran sejauh mana layanan pendidikan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi *stakeholder*, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh. Perkembangan tuntutan kualitas pendidikan menuntut lembaga pendidikan untuk mampu berinovasi dalam memberikan layanan yang optimal dan kompetitif. Dalam hal ini lembaga pendidikan harus mengelola layanan dengan baik agar dapat memberikan manfaat maksimal bagi peserta didik sekaligus memenuhi standar nasional dan internasional.⁴ layanan mutu yang baik dan optimal dapat dilihat dari bagaimana sistem administrasi pendidikan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang diinginkan.

Administrasi Pendidikan atau sekolah adalah sumber utama manajemen dalam mengatur proses belajar mengajar dengan tertib sehingga tercapai tujuan terpenting lembaga pendidikan. Tujuan administrasi pada umumnya ada empat yaitu efektifitas produksi, efisiensi, kemampuan menyesuaikan diri, kepuasan kerja. Keempat tujuan tersebut digunakan sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan sekolah.⁵ Administrasi Pendidikan menurut Sutjipto dan Basori Mukti adalah kerja sama untuk mencapai tujuan pendidikan. Proses untuk

⁴ Irmawati, “ *Mutu Layanan (Service Quality, Satuan Pendidikan, and Kepuasan Peserta Didik)*”, Sulawesi Tenggara Educational Journal, Vol.5, No. 1, 2025, hlm 401.

⁵ Dr. Sri Marmoah, M.Pd, “*Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Dan Prakteknya*”, Grub Penerbit Cv Budi Utama, IKAPI, Yogyakarta 2016, hlm 17.

mencapai tujuan itu dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemantauan dan penilaian.⁶

Pengelolaan administrasi sekolah merupakan hal penting dalam manajemen administratif dan operatif sebuah lembaga pendidikan. Dengan adanya pengelolaan administrasi yang baik, sekolah dapat berfungsi dengan efisien dan efektif, serta dapat mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan, pengelolaan administrasi sekolah meliputi berbagai aspek, seperti pengelolaan keuangan, pengelolaan kepegawaian, pengelolaan sarana dan prasarana, pengelolaan data siswa, dan pengelolaan berbagai kegiatan sekolah. Administrasi sekolah yang baik akan memastikan terselenggaranya kegiatan sekolah dengan lancar dan tertib.⁷

Penyelenggaraan Administrasi Sekolah berdasarkan Peraturan menteri pendidikan nasional Nomor 24 tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah meliputi pelaksana urusan administrasi sekolah/ madrasah Pelaksana urusan administrasi kepegawaian, persuratan dan kearsipan, administrasi kesiswaan, urusan administrasi kurikulum. Menurut Pidarta administrasi pendidikan adalah kerja sama antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, yang mengenai kegiatan-kegiatan rutin seperti administrasi pengajaran, kesiswaan, kepegawaian, keuangan dan sarana prasarana.⁸ Kegiatan administrasi

⁶ Moh Abdul Wasik, “*Manajemen Sarana dan Prasaran Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Sekolah Di Ma Bahrul Ulum Besuk*”, Jurnal Mahasiswa, Vol. 4, No. 4, 2022, hlm 2.

⁷ Nanu Andriani, “*Pengelolaan Administrasi Sekolah*”, Jurnal Pelita Nusantara, Vol. 1, No. 2, 2023, hlm 2016.

⁸ Marzuki, “*Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Ketungau HiliR*”, Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan Vol. 6, No.1, 2022, hlm 2.

pendidikan dapat dilakukan oleh tenaga administrasi yang memang sudah ahli dalam bidangnya untuk menunjang atau mendukung kegiatan tersebut berjalan dengan lancar, karena tenaga administrasi sekolah memegang peran penting dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, serta mengendalikan seluruh proses layanan pendidikan yang berkualitas.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah *non teaching staff* yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tata Usaha (TU). Dalam kepmendiknas no. 053/U/2001 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang pendidikan dasar dan menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah dan mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap kebutuhan publik.⁹

Tenaga administrasi sekolah yang kompeten sangat membutuhkan manajemen sumber daya manusia (SDM) karena mereka adalah bagian penting yang menjalankan proses administratif secara teratur dan akurat di berbagai organisasi. Dengan SDM yang ahli, tugas-tugas seperti mengatur data, mengelola dokumen, dan memastikan semua prosedur berjalan lancar

⁹ Sehan Rifky Arfanaldy, “Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Madrasah”, Jurnal Ilmiah Kependidikan, Vol.4, No.1, 2024, hlm 5.

bisa dilakukan dengan baik. Mereka membantu proses kebutuhan sekolah agar tetap rapi, tertib, dan mampu mengatur waktu bekerja secara efisien.

Manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan bahwa tenaga kerja suatu organisasi sangat penting untuk mencapai kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam bidang pendidikan bukan hanya tenaga pendidik ataupun kepala sekolah saja tetapi semua orang yang berkontribusi baik tenaga maupun pikirannya dalam menjalankan setiap proses pendidikan. Dalam buku *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja* Sedarmayanti mengungkapkan bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi yang bersangkutan, oleh karna itu sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁰

Karena pentingnya peran sumber daya manusia dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek seperti aspek *staffing*, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharaan, yang harus saling terkait satu sama lainnya. Sementara itu, menurut Malyu S. P. Hasibuan mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan karyawan dan masyarakat yang diinginkan.

¹⁰ Irma yuliani, S.E.,M.Si, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, PT Radjagrafindo Persada, IKAPI, Depok, 2023, hlm 3-4

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang memutuskan kepada praktik dan kebijakan, serta fungsi manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi individu dan masyarakat melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian atau pemutusan hubungan kerja.¹¹

Manajemen sumber daya manusia, khususnya tenaga kependidikan, yang selama ini sering dianggap sebagai komponen pendukung belakang. Padahal, tenaga kependidikan memiliki posisi strategis dalam mengelola sistem, administrasi, pelayanan, hingga infrastruktur kelembagaan secara keseluruhan. Sering terjadi di banyak lembaga pendidikan saat ini menunjukkan bahwa produktivitas lembaga sangat dipengaruhi oleh kapasitas tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas-tugas administratif, teknis, dan operasional secara profesional.¹²

Manajemen sumber daya merupakan aspek penting pada lembaga pendidikan salah satunya di lembaga pendidikan di sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong yang membutuhkan sumber daya manusia lebih profesional dalam menjalankan tugas khususnya di bagian administrasi sekolah guna untuk kelancaran operasional sekolah dan layanan sekolah yang dapat membantu kebutuhan *stakeholder* internal maupun eksternal sekolah. SMP

¹¹ Dr. Muhdar HM, S.T., S.E., M.M. “ *Manajemen SDM : Teori dan Aplikasi pada bank umum syariaah*”, PT Rajagrafindo Persada, rajawali Printing, Depok 2020, hlm, 18-20.

¹² Syaiful Bahri, “*Manajemen Sumber Daya Tenaga Kependidikan Profesional Dalam Meningkatkan Kualitas Produktivitas Lembaga Pendidikan Islam*”, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol.5, No.1, 2025, hlm 1–3.

Negeri 2 Rejang Lebong sebagai lembaga pendidikan formal yang beroperasi di bawah naungan pemerintah daerah memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan layanan pendidikan yang berkualitas dan profesional. Sekolah ini berkewajiban untuk menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan akademik dan administratif seluruh elemen yang terlibat, termasuk peserta didik, tenaga pendidik, dan masyarakat sekitar.

SMP Negeri 2 Rejang Lebong, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan administari sudah cukup terstruktur dari tata kelola surat menyurat, data siswa, arsip sekolah, keadministrasian kepegawain sekolah. Proses adminstrasi tersebut dilakukan oleh tenaga adminstarsi yang bekerja membantu kelancaran adminstari sekolah seperti pelayanan berfokus pada pengelolaan data administratif siswa, legalisir ijazah atau permohonan mutasi, mengarsipkan surat dan dokumen lainnya, mengelola dokumen kepegawaian, pengurusan kenaikan pangkat, hingga penyiapan berkas terkait kesejahteraan guru, tenaga administrasi memastikan bahwa setiap urusan administrasi dapat terselesaikan dengan standar pelayanan yang efektif dan transparan. Meskipun demikian masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kerja. Permasalahan tersebut mencakup kurangnya kemauan dalam membantu tugas sesama tenaga administrasi dalam menyelesaikan tugas-tugas, meskipun itu bukan bagian tugas yang diberikan akan tetapi lebih baik jika dapat melibatkan diri dalam pekerjaan yang membutuhkan banyak bantuan, sehingga hal tersebut menghambat kelancaran operasional sekolah, serta minimnya upaya

pengembangan kapasitas dan kompetensi tenaga administrasi secara berkelanjutan dan juga masih terdapat kendala pada manajemen waktu bekerja yang kurang.¹³

Hal ini menunjukkan perlunya penguatan manajemen SDM yang berbasis pada penempatan waktu saat bekerja agar, peningkatan pengawasan, serta penguatan budaya kerja sama tim untuk mendukung efektivitas layanan administrasi di sekolah.¹⁴ Oleh karena itu, peningkatan peran dan profesionalisme tenaga administrasi menjadi kebutuhan mendesak untuk mendukung terwujudnya pelayanan sekolah yang prima dan berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan ditemukan bahwa mutu layanan administrasi sekolah masih menghadapi sejumlah kendala, salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah kurang kondusifnya proses pelayanan kepada pengunjung, dimana pengunjung luar sekolah sering kali harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Masalah ini disebabkan oleh ketidak efisienan dalam pengelolaan waktu staf TU, dimana terdapat staf yang memiliki waktu senggang namun belum secara proaktif melayani pengunjung yang datang.

Selain itu, kurangnya pelatihan yang terstruktur bagi staf administrasi turut berkontribusi terhadap ketidak teraturan dalam proses pelayanan administrasi tersebut. Meskipun demikian, pihak administrasi

¹³ Observasi Lapangan, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 20 Mei 2025

¹⁴ Observasi Lapangan, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Mei 2025

tetap berupaya memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kompetensi dan sistem pelayanan administrasi guna mendukung peningkatan mutu layanan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong secara optimal.¹⁵

Penelitian mengenai Manajemen tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menjadi sangat relevan untuk dilakukan, guna menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan dalam rangka penguatan sistem administrasi sekolah dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut terdapat beberapa langkah yang bisa dilakukan terhadap tenaga administrasi agar dapat menjalankan tugas administrasi dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan langkah tersebut adalah dengan melakukan pelatihan terhadap karyawan tata usaha, dan kemudian dengan melakukan tahap seleksi yang lebih optimal terhadap penerimaan karyawan baru misal dilihat dari skill, pengalaman, pendidikan dan lain sebagainya.

Penelitian ini menghadirkan pembaharuan dengan mengintegrasikan aspek kualitas layanan administrasi ke dalam indikator mutu pelayanan sekolah secara komprehensif, yang mencakup efektivitas komunikasi, kecepatan layanan, serta tingkat kepuasan pemangku kepentingan seperti siswa, guru, dan orang tua. Pendekatan ini merupakan pengembangan dari

¹⁵ Observasi lapangan, SMP Negeri 2 Rejang Lebong Mei 2025.

penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung berfokus pada aspek administratif teknis secara keseluruhan, tanpa mengaitkan secara langsung kontribusi tenaga administrasi terhadap peningkatan mutu layanan secara menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam untk memahami manajemen tenaga administrasi sebagai faktor penentu dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan di sekolah. manajemen tenaga administrasi yang profesional dan terstruktur di SMP 2 Rejang Lebong diharapkan mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta mendukung peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong”**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada manajemen tenaga administrasi sekolah dalam memberikan kontribusi untuk mendukung kelancaran operasional sekolah melalui pengelolaan dan pelayanan administratif yang efektif dan efisien untuk meningkatkan mutu layanan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong.

Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komperhensif mengenai manajemen tenaga administrasi dalam

mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong secara sistematis profesional.

C. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah yang ada Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong?
2. Bagaimana Mutu Layanan Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong?
3. Bagaimana Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Smp Negeri 2 Rejang Lebong?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Mutu Layanan Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Smp Negeri 2 Rejang Lebong

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang administrasi pendidikan, dengan menambah pemahaman tentang manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkuat landasan

konseptual mengenai bagaimana tenaga administrasi berfungsi sebagai pendukung utama dalam kelancaran proses administrasi yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan di sekolah.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan model manajemen administrasi sekolah yang efektif dan efisien, serta memberikan wawasan tentang hubungan antara kompetensi tenaga administrasi dengan pencapaian standar mutu layanan pendidikan yang optimal. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya teori administrasi pendidikan dan menjadi dasar bagi penelitian lanjutan di bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan peningkatan mutu layanan sekolah.

- a. Kepala sekolah, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan terkait pengelolaan tenaga administrasi, khususnya dalam pengembangan kompetensi dan peningkatan kinerja tenaga administrasi agar mampu memberikan layanan yang lebih optimal.
- b. Tenaga administrasi sekolah, penelitian ini dapat menjadi sumber masukan konstruktif untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam melaksanakan tugas administrasi secara efektif dan efisien, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional sekolah dan mutu layanan pendidikan.

- c. lembaga sekolah, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis dalam merancang program pelatihan dan pembinaan tenaga administrasi guna meningkatkan kualitas layanan administrasi yang berdampak positif pada kepuasan stakeholder sekolah seperti siswa, guru, dan orang tua.
- d. Peneliti dan pengembang ilmu pendidikan, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk kajian lebih lanjut dalam bidang administrasi pendidikan dan manajemen layanan sekolah, khususnya terkait peran tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis, tetapi juga manfaat praktis yang aplikatif dalam konteks pengelolaan administrasi sekolah

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen Tenaga Administrasi

Kata manajemen berasal dari bahasa Latin yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agree* (melakukan). Kata-kata itu digabung menjadi *manager* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan dalam bahasa Inggris *to manage* sebagai kata kerja, *management* sebagai kata benda. Kata dasarnya manajemen adalah *manage* atau *to manage* yang berarti menyelenggarakan, membawa, atau mengarah. Kata *manage* juga bermakna mengurus, mengatur, melaksanakan, mengelola atau menata.¹⁶

Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al Qur'an seperti firman Allah SWT :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَرْجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ
مِمَّا تَعُدُّونَ ﴿٥﴾

Artinya : *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As Sajdah:05).*

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah swt adalah pengatur alam (*Al Mudabbir/manager*). Keteraturan alam raya ini

¹⁶ Dr. H. Amka, M.Si, “*Manajemen Dan Administrasi Sekolah*”, Nizamia Learning Center, Anggota IKAPI, Sidoarjo 2016, hlm 1-3.

merupakan bukti kebesaran Allah swt dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.¹⁷

Menurut G.R Terry, manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya yang ada. Dalam konsep manajemen menurut Terry, ada empat poin utama yang biasa disingkat POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*), yang menjadi fungsi utama dalam manajemen dalam sebuah organisasi.¹⁸ Manajemen dalam sebuah organisasi misalnya organisasi sekolah terdapat bagian yang mengatur kelancaran operasional sekolah yaitu administrasi sekolah, administrasi sekolah dikelola oleh tenaga administrasi yang bertugas untuk memastikan kelancaran administrasi berjalan dengan lancar.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan, Nasional Nomor 24 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 “Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi di sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.” Tenaga administrasi sekolah merupakan personil yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pendidikan, peran tenaga administrasi sebagai pendukung dan pelayan dalam proses

¹⁷ Abdul Goffar, “*Manajemen Dalam Islam (Perspektif Al- Qur'an Dan Hadits)*”, Sekolah Tinggi Agama Islam, hlm 38.

¹⁸ Hasnida, “*Fungsi Manajemen George Robert Terry Dalam Pandangan Islam*”, Jurnal Al Ashriyyah Vol. 10, No. 02, 2024, hlm 192.

administrasi sekolah. Karena itu, keterampilan tenaga administrasi merupakan faktor pendukung yang tidak bisa diabaikan dalam pencapaian tujuan sekolah. Tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Dalam dunia pendidikan diperlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten atau mempunyai kompetensi untuk menunjang keberhasilan pembelajaran di sekolah.¹⁹

Tenaga administrasi sekolah menurut Hidayat dan Nurhikmahyanti adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi seluruh warga sekolah dalam hal teknis administrasi, kearsipan dan persuratan. Tenaga administrasi sekolah/madrasah selain harus memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan sebuah kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Menurut Junaidi dalam Syarifuddin “kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas yang diperoleh melalui pendidikan dan atau latihan”. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah adalah kemampuan yang diperoleh tenaga administrasi sekolah melalui pendidikan pada suatu pendidikan. Kompetensi tenaga administrasi sekolah disini sebagai kemampuan untuk melaksanakan tugas, peran, dan kemampuan mengintegrasikan pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan dalam pelaksanaan

¹⁹ Abdul Pandi, “*Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu*”, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol.4, No.1, 2022, hlm 163-164.

pekerjaannya yang dituntut dalam kecakapan teknis operasional atau teknis administratif di sekolah.²⁰

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan tenaga administrasi sekolah membutuhkan manajemen yang baik untuk mendukung kelancaran operasional sekolah. Manajemen tenaga administrasi merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada pengelolaan tenaga administrasi dalam organisasi pendidikan agar fungsi administrasi berjalan efektif dan efisien.

Manajemen tenaga administrasi bergerak yang diawasi oleh kepala tata usaha yang bertugas dalam mengatur dan membagi tugas staf tenaga administrasi dan menyusun program kerja tahunan serta mengawasi, memberikan pengarahan dan melakukan supervisi terhadap kerja sama tim tata usaha agar berjalan dengan baik. Kemudian staf tata usaha yang bertugas pada tanggung jawab yang telah diberikan seperti administrasi siswa, surat menyurat, arsip dokumen, dan data kepegawaian sekolah.

Manajemen tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi melalui manajemen sumber daya manusia yang profesional dalam melakukan pengelolaan administrasi sekolah. Manajemen sumber daya manusia adalah bagian dari ilmu manajemen yang lebih khusus penerapannya terhadap sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak semudah manajemen sumber daya lain, karena yang diatur adalah manusia yang memiliki akal,

²⁰ Ibrahim Bafadal, “Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah Pada Jenjang Sma Dan Smk”, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Vol. 1, No. 4, 2018, hlm 389.

perasaan dan tujuan yang berbeda, maka keberhasilan atau kegagalan manajemen sumber daya manusia akan berdampak sangat luas. Flippo mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.²¹

Menurut Dr. Wehelmina Rumawas, S.Sos, MSi dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumber Daya Manusia* mengatakan keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung dari manajemennya. Sudah merupakan tugas manajemen untuk mengelola sumber daya manusia agar mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Seorang manajer selain menjalankan fungsi manajemen juga bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi operasional. Oleh karena itu fungsi manajemen sumber daya manusia dapat dikelompokkan menjadi beberapa point yaitu :

1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan merupakan bagian yang terpenting, untuk itu fungsi perencanaan berarti penentuan program karyawan dalam rangka mencapai sasaran dan tujuan organisasi. Kegiatan perencanaan meliputi penetapan tujuan dan target, perumusan strategi yang akan digunakan, menetapkan sumber daya yang

²¹ Dr. Wehelmina Rumawas, S.Sos, MSi, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", Unsrat Press, Universitas Sam Ratulangi, 2018, hlm 6.

dibutuhkan, dan menetapkan indikator keberhasilan pencapaian target.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian adalah mendesain struktur organisasi yang memberi gambaran akan hubungan antar unit. Jadi, proses pengorganisasian adalah membentuk organisasi, kemudian membaginya ke dalam unit-unit yang sesuai dengan fungsi yang berbeda-beda pada unit-unit organisasi, tetapi mempunyai tujuan yang sama.

3. Pengarahan (*Directing*)

Fungsi pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak para karyawan supaya bekerja dan aktif berpartisipasi sesuai bidang kerja yang ditentukan perusahaan. Pengarahan juga sering diimplementasikan sebagai penggerakan, motivasi dan pemberian perintah agar karyawan lebih giat bekerja secara sukarela tanpa di paksa dan lebih produktif.

4. Pengendalian/Pengawasan (*Controlling*)

Fungsi pengendalian/ pengawasan dilakukan untuk mengukur pencapaian atas tindakan yang sudah dilakukan untuk dibandingkan dengan rencana yang ada dan pengoreksian terhadap segala penyimpangan yang terjadi. Apabila terjadi penyimpangan dari rencana semula, perlu dilakukan tindakan perbaikan dengan memberi petunjukpetunjuk pada karyawan.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Fungsi pengadaan bertujuan untuk memperoleh jenis dan jumlah tenaga kerja yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Kegiatan ini mencakup seleksi yang dilakukan untuk mengetahui kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja. Apabila sudah memenuhi persyaratan maka tenaga kerja dapat ditempatkan sesuai dengan keahliannya masing-masing.

6. Pengembangan (*Development*)

Fungsi tenaga kerja yang telah diperoleh suatu organisasi, mereka harus mengalami perkembangan. Tujuan dari pengembangan sumber daya manusia adalah untuk mengubah tenaga kerja yang potensial menjadi lebih produktif dan lebih terampil sehingga menjadi efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi. Kegiatan ini penting dilakukan karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, penyesuaian kembali jabatan, dan meningkatnya kerumitan tugas-tugas manajerial. Pengembangan tenaga kerja dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan latihan, promosi jabatan dan mutasi.

7. Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi ini adalah dimana organisasi memberikan balas jasa yang cukup dan wajar kepada karyawan atas kontribusi mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Kompensasi dapat berupa uang dan ditambah dengan tunjangan tunjangan lain selama sebulan. Kegiatan pada fungsi ini meliputi penentuan sistem kompensasi dan

juga penentuan besarnya kompensasi sehingga mampu mendorong prestasi kerja karyawan.

8. Integrasi/Penyatuan (*Integration*)

Fungsi ini bertujuan untuk mengubah tenaga kerja secara individu akan pandangannya, kebiasaannya, dan sikap-sikap yang tidak menguntungkan bagi organisasi agar menyesuaikan dengan keinginan dan tujuan organisasi. Hal ini dilakukan karena dalam pelaksanaan kegiatan organisasi sering terjadi perbedaan atau benturan kepentingan antar karyawan, atau antara karyawan dengan manajer.

9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Fungsi pemeliharaan berarti berusaha mempertahankan dan meningkatkan sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh organisasi. Fungsi ini dapat berupa pemberian fasilitas-fasilitas seperti jaminan kesehatan, kesejahteraan dan keamanan serta kenyamanan dalam bekerja.

10. Pemisahan/Pelepasan/Pensiun (*Separation*)

Fungsi ini dilakukan untuk seorang karyawan tidak mungkin selamanya bekerja pada organisasi tertentu, pada suatu saat mereka harus memutuskan hubungan kerja dengan cara pensiun. Untuk itu maka tenaga kerja harus kembali ke masyarakat. Fungsi ini adalah dimana organisasi bertanggung jawab sewaktu karyawan itu pensiun harus dalam keadaan sebaik mungkin dan harus merasa aman. Biasanya perusahaan-perusahaan besar telah menyediakan dana bagi

karyawan yang sudah pensiun, dana tersebut bersumber dari potongan gaji karyawan pada waktu masih aktif bekerja.²²

Indikator dan subindikator Manajemen Tenaga Administrasi dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 2.1

Tabel indikator dan sub indikator

Indikator	Sub indikator
Perencanaan (<i>Planning</i>)	Perencanaan meliputi penempatan tujuan dan target, perumusan strategi, menetapkan sumber daya yang dibutuhkan, menetapkan indikator keberhasilan pencapaian target.
Organisasi (<i>Organizing</i>)	Membantu organisasi membagi tugas kedalam unit yang sesuai dengan fungsi yang berbeda beda dan mempunyai tujuan sama.
Pengarahan (<i>Directing</i>)	Pengarahan juga sering diterapkan sebagai penggerakan, motivasi dan pemberian perintah agar karyawan lebih giat belajar.
Mengawasi (<i>Controlling</i>)	Untuk mengukur pencapaian atas tindakan yang sudah dilakukan pelaksanaan apakah sudah berjalan dengan baik atau belum.
Pengadaan (<i>Procurement</i>)	Kegiatan seleksi yang dilakukan untuk mengetahui kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja. Dan

²² Dr. Wehelmina Rumawas, S.Sos, Msi, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Unsrat Press, Universitas Sam Ratulangi, 2018, hlm 7-10.

	ditempatkan sesuai dengan keahliannya masing-masing
Pengembangan (<i>Development</i>)	Pengembangan tenaga kerja dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan latihan, promosi jabatan dan mutasi.
Kompensasi (<i>Compensation</i>)	Penentuan sistem kompensasi dan juga penentuan besarnya kompensasi sehingga mampu mendorong prestasi kerja karyawan.
Integrasi/penyatuan (<i>Integration</i>)	Mengeubah tenaga kerja secara individu akan pandangannya, kebiasaanya, dan sikap yang tidak menguntungkan bagi organisasi agar menyesuaikan dengan keinginan dan tujuan organisasi.
Pemeliharaan (<i>Maintenance</i>)	Mempertahankan dan meningkatkan sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh organisasi. Dapat berupa pemberian fasilitas-fasilitas seperti jaminan kesehatan, kesejahteraan dan keamanan serta kenyamanan dalam bekerja.
Pensiun (<i>Separation</i>)	Organisasi bertanggung jawab sewaktu karyawan itu pensiun harus dalam keadaan sebaik mungkin dan harus merasa aman. Biasanya perusahaan-perusahaan besar telah menyediakan dana bagi karyawan yang sudah

	pensiun. Dana tersebut bersumber dari potongan gaji karyawan pada waktu masih aktif bekerja
--	---

Berikut kesimpulan manajemen tenaga administrasi berdasarkan teori, indikator dan sub indikatornya adalah manajemen tenaga administrasi sekolah yang merupakan aplikasi integral dari prinsip manajemen klasik (*POAC*) dan perspektif Islam (*al-tadbir*) yang menekankan pengaturan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mendukung proses pendidikan. Sebagai bagian dari manajemen sumber daya manusia, pengelolaannya mencakup sepuluh fungsi utama perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan yang direfleksikan dalam indikator dan subindikator operasional untuk memastikan kompetensi tenaga administrasi dalam layanan administratif, kearsipan, dan persuratan. Pendekatan ini tidak hanya memenuhi standar nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, tetapi juga berkontribusi optimal terhadap pencapaian tujuan organisasi sekolah melalui peningkatan profesionalisme, optimalisasi sumber daya, dan penanganan tantangan administratif, sehingga mewujudkan proses belajar mengajar yang lancar dan berkualitas.

2. Mutu Layanan Sekolah

Dalam kamus besar bahasa Indonesia mutu merupakan (ukuran) baik buruk suatu benda, taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya). Menurut W. Edward Deming, mutu harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan masa depan. Kemudian mutu dalam konteks pendidikan menurut Permendiknas No 63 tahun 2009 adalah tingkat kecerdasan kehidupan bangsa yang dapat diraih dari penerapan sistem pendidikan nasional.²³

Pengertian mutu dalam konteks lembaga pendidikan mencakup input, proses, dan output pendidikan. Input merupakan segala sesuatu yang harus ada dalam pendidikan karena input sangat mempengaruhi berlangsungnya sebuah proses, misalnya kepek, siswa, sarpras, dan lainnya. Proses merupakan sebuah usaha demi tercapainya output yang diinginkan, misalnya monitoring, evaluasi, dan lainnya. Sedangkan output adalah hasil kerja dari suatu lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas mutu pendidikannya misalnya prestasi yang dihasilkan siswa, dan lainnya. Dalam Mutu pendidikan islam dikatakan bermutu jika memberikan kebaikan, baik kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), kepada orang lain (*stakeholder* dan pelanggan). Maksud dari memberikan kebaikan tersebut adalah mampu memuaskan pelanggan. Proses yang bermutu ini dimulai dengan pemahaman bahwa untuk melakukan sesuatu yang berkualitas tersebut

²³ Azwardi, “*Konsepsi Mutu Pada Lembaga Pendidikan*”, Universitas Islam and Negeri Sumatera, “ALACRITY : Journal Of Education” 2, no. 1 (2022): 17–25.

tidak boleh dilakukan dengan santai, dan harus dengan sungguh-sungguh. Seorang praktisi pendidikan, tidak boleh bekerja dengan seenaknya dan acuh tak acuh, sebab akan berarti merendahkan makna demi ridha Allah atau merendahkan Allah. Dalam surah Al-Kahfi disebutkan:

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَهٌ وَاحِدٌ فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ
عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا ﴿١١٠﴾

Artinya: Katakanlah “Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: “Bahwa sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa”.Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".(QS. Al-Kahfi:110)

Maksud dari kata ”mengerjakan amal shaleh” dalam ayat di atas adalah bekerja dengan baik (bermutu dan berkualitas), sedangkan kata ”janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadah kepada Tuhannya” berarti tidak mengalihkan tujuan pekerjaan selain kepada Tuhan (*al-Haqq*) yang menjadi sumber nilai intrinsik pekerjaan manusia. karena Ia-lah yang menentukan apakah manusia ini baik (bermutu) atau tidak.²⁴

Mutu sekolah yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan yang harus terus ditingkatkan kualitasnya. Karakteristik kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan,

²⁴ Tio Ari Laksono, “Isyarat-Isyarat Manajemen Mutu Pendidikan”, Journal of Islamic Education Management, Vol.2, No. 1, 2021, hlm 18-20.

keandalan, dan empati petugas pelayanan dalam memberikan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memiliki kesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan saat itu juga. Pelayanan pendidikan atau madrasah sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat. Ada enam faktor yang menentukan kualitas layanan, yaitu: organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kapabilitas perangkat, layanan, dan sistem penghargaan. Setiap lembaga pendidikan berkewajiban untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, bila ingin memberikan kepuasan pelanggan, institusi pendidikan harus dapat melihat apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh siswa atau komunitas *eksternal* lainnya. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, maka keinginan atau kebutuhan pelanggannya akan semakin terpenuhi. Hal ini akan berdampak positif terhadap keinginan pelanggan untuk terus menggunakan jasa lembaga pendidikan tersebut. Zeithaml, V.A memberikan pendapat bahwasannya terdapat 10 dimensi kualitas yang bisa diambil jadi 5 kategori penting yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*.²⁵

Layanan administrasi sekolah yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan dilingkungan pendidikan. Agar semula sekolah dapat

²⁵ Rifqi Nashrul Fuad AMrulloh, "*Mutu Layanan and Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di MTS N 1 Ponogoro)*", Jurnal Of Islamic Education & Management, Vol. 2, No. 02, 2022, hlm 30-33.

menyelenggarakan pendidikan dengan baik maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semula satuan, jenis dan jenjang pendidikan. layanan administrasi yang dilakukan secara efektif dan efisien dapat menghasilkan mutu layanan di sekolah yang baik bagi instusi pendidikan mapun bagi masyarakat lainnya yang membutuhkan layanan sekolah.²⁶

Mutu layanan sekolah adalah sebuah proses dalam memberikan jasa kepuasan terhadap siswa, dan masyarakat lainnya. Mutu layanan sekolah memiliki fungsi yang berdasarkan 5 kategori pada kualitas layanan dari pendapat Zethaml, V.A dan kemudian dijelaskan lebih rinci oleh Jasfar dimensi dalam kualitas pelayanan meliputi beberapa aspek sebagai berikut yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik mencakup keberadaan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana komunikasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan jasa. Penilaian terhadap aspek ini juga dapat diperluas dengan mempertimbangkan interaksi atau hubungan dengan konsumen lain yang juga menggunakan layanan tersebut

²⁶Tasya Pebriyanti, Hamengkubuwono, Emmi Kholilah Harahap, “*Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong*”, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2025, hlm 19.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan diartikan sebagai kapasitas untuk menyampaikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup kemampuan memberikan layanan secara konsisten tepat waktu, mengikuti jadwal yang telah ditentukan, serta meminimalkan kesalahan dalam setiap pelaksanaannya.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yakni kesiapan dan kesediaan para karyawan untuk memberikan bantuan serta memenuhi kebutuhan layanan yang diharapkan oleh konsumen.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, serta kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas layanan, dengan tujuan menghilangkan keraguan konsumen dan memberikan rasa aman dari potensi bahaya maupun risiko.

5. Empati (*Empathy*)

Empati mencakup sikap dari petugas layanan maupun perusahaan dalam memahami kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi konsumen, mencakup komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, serta kemudahan dalam menjalin hubungan atau berkomunikasi dengan pelanggan.²⁷

²⁷ Muh Zuljalali Walikram dkk, “Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang”, Jurnal Ilmiah Research Student , Vol. 2, No. 2, 2025, hlm 397-398.

Tujuan mutu layanan sekolah berdasarkan fungsi tersebut adalah untuk mewujudkan keselarasan antara harapan pelanggan (siswa dan orang tua) dengan realitas layanan yang diberikan, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan optimal melalui dimensi empati, kehandalan, dan responsivitas, serta dapat memenuhi kebutuhan lulusan yang terbaik untuk dapat beradaptasi dalam daya saing kerja global.

Indikator dan sub indikator mutu layanan sekolah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2

Tabel indikator dan sub indikator

Indikator	Sub indikator
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana komunikasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan layanan jasa. Penilaian terhadap aspek ini juga dapat diperluas dengan mempertimbangkan interaksi atau hubungan dengan konsumen lain yang juga menggunakan layanan tersebut
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Hal ini mencakup kemampuan memberikan layanan secara konsisten tepat waktu, mengikuti jadwal yang telah ditentukan, serta meminimalkan kesalahan dalam setiap pelaksanaannya.

Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	kesiapan dan kesediaan para karyawan untuk memberikan bantuan serta memenuhi kebutuhan layanan yang diharapkan oleh konsumen.
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, serta kepercayaan yang ditunjukkan oleh petugas layanan, dengan tujuan menghilangkan keraguan konsumen dan memberikan rasa aman dari potensi bahaya maupun risiko.
Empati (<i>Empathy</i>)	mencakup sikap dari petugas layanan maupun perusahaan dalam memahami kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi konsumen, mencakup komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, serta kemudahan dalam menjalin hubungan atau berkomunikasi dengan pelanggan.

Berikut kesimpulan mutu layanan sekolah berdasarkan teori, fungsi, tujuan, indikator dan sub indikatornya adalah Mutu layanan sekolah merupakan proses yang melibatkan input (seperti kepala sekolah, siswa, dan sarana prasarana), proses (monitoring dan evaluasi), serta output (prestasi siswa) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara berkelanjutan, sebagaimana didefinisikan dalam KBBI, perspektif W.

Edward Deming, dan Permendiknas No. 63 Tahun 2009. Dalam konteks pendidikan Islam, mutu ini didasari nilai QS. Al-Kahfi: 110 yang menekankan amal shaleh bermutu dengan ikhlas untuk ridha Allah, menghindari pengalihan tujuan kerja. Kualitas layanan optimal ditentukan oleh lima dimensi Zeithaml kemudian dijelaskan kembali oleh Jasfar, yakni bukti fisik (fasilitas dan sarana komunikasi), keandalan (layanan konsisten tepat waktu), daya tanggap (kesiapan bantuan), jaminan (pengetahuan dan kepercayaan petugas), serta empati (pemahaman personal kebutuhan pelanggan). Penerapan dimensi-dimensi ini, didukung faktor organisasi, kepemimpinan, dan sistem penghargaan, mewujudkan keselarasan harapan pelanggan dengan realitas layanan, menghasilkan kepuasan tinggi, prestasi unggul, serta lulusan kompetitif di tingkat global.

3. Dampak Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan

Manajemen tenaga administrasi sekolah yang dilaksanakan secara efektif akan memberikan dampak positif terhadap penyelenggaraan layanan pendidikan. Dampak merupakan perubahan atau akibat yang muncul sebagai hasil dari suatu kebijakan, program, maupun proses manajemen yang diterapkan dalam organisasi. Dalam konteks pendidikan, dampak manajemen tenaga administrasi dapat dilihat dari meningkatnya efektivitas kerja, kualitas pelayanan administrasi,

kepuasan pengguna layanan, serta terciptanya tata kelola sekolah yang profesional.²⁸

Menurut Melayu S.P. Hasibuan, manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan dengan baik akan menghasilkan pegawai yang memiliki kemampuan, motivasi, disiplin, dan tanggung jawab tinggi sehingga mampu meningkatkan efektivitas organisasi. Pengelolaan tenaga administrasi yang dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengembangan, hingga evaluasi akan berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian tujuan organisasi sekolah.²⁹

Dalam lingkungan sekolah, tenaga administrasi memiliki peran strategis sebagai pendukung utama proses pendidikan. Administrasi yang tertata dengan baik akan mempercepat pelayanan kepada siswa, guru, orang tua, maupun masyarakat sehingga seluruh aktivitas sekolah dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, pengelolaan administrasi yang kurang baik dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidakteraturan dokumen, menurunnya kepuasan pengguna layanan, bahkan menghambat proses pembelajaran.

Secara umum, dampak manajemen tenaga administrasi sekolah terhadap mutu layanan dapat dilihat melalui beberapa aspek berikut yaitu :

²⁸ M. Manullang, “*Dasar-Dasar Manajemen*”, Gadjah Mada University Press, yogyakarta, 2018, hlm. 18

²⁹ Melayu S. P. Hasibuan “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, PT Bumi Aksara, jakarta, 2019, hlm. 10–12.

- a. Meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, sehingga proses surat-menyurat, pengarsipan, pengelolaan data, dan pelayanan akademik dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan tepat.
- b. Meningkatkan produktivitas tenaga pendidik, karena guru tidak lagi terbebani pekerjaan administrasi yang seharusnya menjadi tanggung jawab tenaga administrasi sehingga dapat lebih fokus pada proses pembelajaran.
- c. Meningkatkan kepuasan pengguna layanan, baik peserta didik, guru, orang tua, maupun masyarakat melalui pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional.
- d. Meningkatkan efektivitas pengelolaan sekolah, karena seluruh informasi, data, serta dokumen tersusun secara sistematis sehingga memudahkan proses pengambilan keputusan oleh kepala sekolah.⁸
- e. Meningkatkan citra dan profesionalisme sekolah, sebab kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu indikator penilaian masyarakat terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah.³⁰

B. Penelitian Yang Relevan

1. Penelitian karya dari **Hisosiyan Nurdin**, Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul "*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Uptd Smp Negeri 12 Parepare*". Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi

³⁰ Wehelmina Rumawas, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", Unsrat Press, Manado, 2018, hlm. 6–10.

kasus. Data dikumpul melalui observasi, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, staf TU, guru, dan siswa, serta analisis dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen kearsipan dilakukan secara sistematis melalui lima fungsi manajemen utama, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Proses perencanaan mencakup identifikasi kebutuhan arsip dan jadwal retensi dokumen, sementara pengorganisasian melibatkan pembagian tugas kepada staf Tata Usaha (TU) beserta pengelompokan arsip berdasarkan kode kategori seperti untuk data siswa, untuk keuangan, dan seterusnya. Pelaksanaan pengarsipan harian mencakup dokumen siswa, guru, serta keuangan yang disusun secara manual namun tertib, dengan pengawasan langsung dari kepala sekolah untuk memastikan kerapihan dan kelengkapan, diikuti evaluasi berkala guna menilai efektivitas sistem.

Penerapan manajemen kearsipan ini memberikan dampak positif signifikan terhadap mutu layanan administrasi, khususnya berdasarkan dimensi SERVQUAL. Aspek tangible tercermin dari arsip fisik yang rapi pada lemari berlabel dan ruang penyimpanan terstruktur, reliability ditunjukkan oleh keandalan data yang akurat serta tersedia tepat waktu seperti laporan BOS, responsiveness melalui waktu pencarian dokumen kurang dari 10 menit, serta empathy dari sikap staf TU yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan guru, siswa, dan orang tua. Klasifikasi arsip menjadi aktif (untuk kerja harian) dan inaktif (simpanan jangka panjang) memastikan akses cepat terhadap dokumen krusial seperti

rapor, absensi, dan surat tugas, sehingga mendukung efisiensi dan akuntabilitas layanan secara keseluruhan pelatihan, serta kurangnya penghargaan terhadap peran mereka.

Hal ini dapat menurunkan kualitas pelayanan dan menghambat peningkatan mutu pendidikan. Oleh karena itu, upaya strategis seperti pembagian tugas yang proporsional, sistem evaluasi kerja yang objektif, serta pemberian insentif dan penghargaan menjadi langkah penting dalam pengembangan profesionalisme tenaga administrasi. Faktor pendukung meliputi komitmen kuat dari pimpinan sekolah yang aktif mengawasi dan mengalokasikan anggaran untuk lemari arsip, keterlibatan aktif warga sekolah seperti guru dan staf TU dalam menyerahkan dokumen tepat waktu, serta sistem klasifikasi yang rapi sehingga memudahkan pengambilan informasi. Namun, terdapat pula faktor penghambat yang signifikan, seperti keterbatasan jumlah staf TU (hanya 2-3 orang yang menyebabkan beban kerja berlebih).

Fasilitas penyimpanan yang belum memadai (lemari terbatas dan ruang lembab tanpa pendingin udara), serta minimnya pelatihan dan penerapan digitalisasi sehingga proses masih bergantung pada metode manual tanpa dukungan perangkat lunak. Temuan ini menggarisbawahi bahwa meskipun kearsipan manual efektif dalam konteks sekolah kecil, transisi ke sistem digital diperlukan untuk meningkatkan skalabilitas dan efisiensi jangka panjang.³¹ Penelitian ini relevan dengan penelitian

³¹ Hisosiyani Nurdin, "*Mutu Layanan Administrasi Di Uptd Smp Negeri 12 Parepare*", Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare, 2025.

yang akan saya lakukan dan juga penelitian saya nantinya menghadirkan pembaruan dari penelitian ini yaitu penelitian yang akan saya lakukan fokus pada pengelolaan SDM administrasi (rekrutmen, pelatihan, rotasi tugas) untuk optimasi layanan.

2. Penelitian karya dari **Nur Anggainsi Sinaga : 2024**, Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul *“Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar”* penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif hasil penelitian ini menunjukkan SMA Datuk Batu Hampar memiliki tenaga administrasi yang menjalankan tugasnya dengan cukup baik, walaupun masih ada beberapa tugas yang belum bisa terlaksana dengan optimal dikarenakan jumlah yang kurang mencukupi, namun beberapa tenaga administrasi yang lain berusaha untuk melengkapi walaupun belum terlihat optimal.

Dalam melihat mutu layanan administrasi sekolah ini, pihak sekolah menjalankan siklus PDCA (Plan, do, check, act), atau dengan kata lain memuai dari perencanaan seperti perencanaan perekrutan tenaga administrasi yang dinilai oleh kepala sekolah, kemudian setelah melakukan perencanaan, kemudian melakukan perencanaan tersebut atau menjalankannya, setelah di jalankan di lakukan pengecekan apakah sudah berjalan dengan baik atau masih ada kendala. Ketika sudah melakukan pengecekan maka pihak sekolah mengambil tindakan untuk menyelesaikan hasil . SMA Datuk Batu Hampar ini juga melakukan siklus PDCA terhadap kegiatan administrasi keissswaan, yaitu

perencanaan pembejaran yang di gunakan melalui siklus mutu untuk mengetahui kelayakan perencanaan pembelajaran tersebut.

Dalam pelaksanaan meningkatkan mutu layanan administrasi, sebagai Sekolah Menengah Atas yang tergolong dalam akreditasi B, masih adanya beberapa hambatan, yang dirasakan oleh bagian pendidikan dan pengajara tenaga administrasi, yaitu seperti Kelengkapan berkas dari siswa/orang tua kadang-kadang telat. Pengumpulan SKHUN yang dari SMP terlambat, serta berkas beberapa guru juga belum lengkap, sehigga gudang arsip belum bisa terlengkapi dan belum tertata rapi, Para pengguna jasa juga merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada seperti kurang bagusnya papan tulis, tidak adanya kipas angin, serta infokus yang kurang memadai, semua ini dikarenakan kurangnya dana dari yayasan untuk menangani sarana dan prasarana yang ada disekolah. Kendala yang dirasakan dalam layanan administrasi masih mengalami kendalan yang hambat misal, pendatan nomor urut dan print out data guru dan tenaga kependidikan masih dilakukan dengan lambat. Selain itu, peralatan sekolah yang sudah tidak layak pakai masih belum diperbaiki karena masalah anggaran.³² Penelitian ini relavan dengan penelitian saya dimana membahas perencanaan dalam proses administrasi sekolah dan juga membahas perencanaan perekrutan pada tenaga administrasi.

³² Nur Anggaini Sinaga Menengah Atas and Datuk Batu, *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar*, 2024.

3. Penelitian karya **Muhammad Faris Abiyyu**, Berdasarkan penelitian yang berjudul “*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menunjukkan bahwa Implementasi Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMK Negeri 4 Pekanbaru dilaksanakan sudah cukup baik, tetapi dari segi kuantitas masih belum adanya staf khusus yang menangani bidang layanan kearsipan. Namun, dari segi kualitas, tenaga staf yang ditugaskan sudah cukup baik dalam memberikan layanan terhadap orang-orang yang membutuhkan arsip seperti guru-guru yang ada di sekolah. Faktor pendukung implementasi manajemen kearsipan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SMK Negeri 4 Pekanbaru adalah dukungan dari pimpinan sekolah dalam membina dan mengawasi dalam pengelolaan arsip kepada staf tata usaha agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif bagi pengelolaan arsip yang tertib.

Selain itu, staf tata usaha memiliki kemampuan dalam mengelola arsip serta dapat menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur). Sedangkan faktor penghambatnya adalah pada sarana penyimpanan arsip yang masih belum memiliki ruangan khusus dalam menyimpan arsip, masih rendahnya tingkat kesadaran staf pengelola arsip bagaimana pentingnya arsip atau dokumen sebagai bukti otentik yang memiliki nilai historis dan informasi serta masih minimnya pemanfaatan

teknologi dalam pengelolaan arsip.³³ Penelitian ini relevan dengan penelitian saya dimana membahas pada pelayanan administrasi yang dilakukan tenaga administrasi.

4. Penelitian karya **Rizka Zayyana**, Berdasarkan Penelitian yang berjudul *“Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan Uin Jakarta”* Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Maka dapat dijelaskan bahwa peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi terdapat 3 bagian yaitu : pendidikan dan pengajaran, keuangan dan kepegawaian, serta hal umum. Madrasah Ibtidaiyah pembangunan UIN Jakarta memiliki tenaga administrasi sekolah yang aktif dalam meningkatkan layanan administrasi. Hal ini menjadikan Madrasah Ibtidaiyah Pembangunan UIN berbeda dengan MI lainnya, karena dikelola oleh tenaga administrasi yang berpengalaman dan berkualitas tinggi. Tenaga administrasi ini sangat membantu guru dalam mengajar, karena tenaga administrasi melakukan pekerjaan administrasi yang seharusnya dilakukan guru. Hambatan-hambatan yang dihadapi sekolah dalam mengelola layanan administrasi yaitu gudang arsip belum optimal, sistem database secara komprehensif belum diterapkan dan penyusunan RAPBS masih terdapat kesulitan terkait SPP yang tidak dinaikkan, fasilitas yang ada masih terdapat keluhan dari pengguna jasa namun keluhan-keluhan tersebut tidak selalu ditangani secara cepat

³³ Muhammad Faris Abiyyu, *“Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru”*, Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2025.

karena terkait jumlah guru dan siswa yang jauh melebihi tenaga administrasi.³⁴ Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan saya lakukan dimana membahas bagaimana layanan administrasi sekolah dalam membantu *stakeholder* sekolah akan tetapi penelitian yang akan saya buat juga akan membahas bagaimana sdm pada tenaga administrasi tersebut.

5. Penelitian karya **Doni Al-farizi M**, yang berjudul “*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 12 Palopo*” Penelitian ini mengunakan metode kualitatif, berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di SMPN 12 Palopo sudah berjalan dengan baik, terutama dalam hal mengelola arsip sekolah. Pengadaan arsip dimulai dengan surat masuk, penyortiran, dan pencatatan buku agenda, kemudian dicetak sebanyak dua lembar untuk disimpan sebagai arsip. Prosedur penyimpanan dimulai dengan memeriksa dokumen atau berkas, kemudian mengatur arsip berdasarkan jenisnya, dan kemudian memberikan kode pada setiap arsip untuk mencegah waktu yang lama untuk mencari dokumen yang dibutuhkan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi memerlukan pengorganisasian yang terstruktur. Hal ini dilakukan juga oleh pihak sekolah yang ada di SMPN 12 Palopo dengan mengelompokan tenaga administrasi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

³⁴ Rizka Zayyana, “*Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan Uin Jakarta*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

Pengelompokan tersebut meliputi Administrasi bidang akademik, Bidang kesiswaan, bidang personalia, bidang keuangan, bidang sarana dan prasarana, dan bidang hubungan masyarakat. Upaya dalam meningkatkan pelayanan kearsipan di SMPN 12 Palopo yaitu dengan menugaskan salah seorang karyawan atau staf untuk mengatur kearsipan dan melayani customer. Selain staf, peserta didik juga ikut serta dalam menjaga fasilitas arsip sekolah dengan menyimpan kembali fasilitas sekolah yang telah digunakan agar tetap aman. Hanya saja masih ada beberapa sarana dan prasarana yang belum cukup memadai untuk menunjang proses belajar.³⁵

³⁵ Doni Al-farizi M, “*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 12 Palopo*”, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2023.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami. Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan.³⁶

Salah satu ciri khas dari penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki sifat deskripsi atas data-data serta permasalahan yang diperoleh atau didapatkan peneliti pendeskripsian ini didasarkan atas bukti-bukti yang dikumpulkan oleh peneliti. Penelitian kualitatif biasanya membutuhkan waktu yang sangat lama guna mencari atau mengumpulkan data di lapangan. Hal ini terjadi karena di lapangan banyak hal baru terkait data yang bermunculan dan terkadang berkaitan satu dengan lainnya. Penelitian kualitatif memakai teknik mengumpulkan data dari sebuah wawancara serta observasi. Para peneliti kualitatif menggunakan wawancara dan observasi untuk menggali data di lapangan sebab kedua cara ini dinilai paling baik untuk mengumpulkan data. Peneliti bisa menggunakan kemampuan wawancara guna menggali data yang sangat mendalam sekalipun mengenai

³⁶ Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, "*Metode Penelitian Kualitatif*", CV. syakir Media Press, 2021, hlm 30.

sebuah fenomena begitu halnya dengan observasi yang dilakukan guna melengkapi data.³⁷

Menurut Sugiyono , penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penulis memahami bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, semakin dalam analisis maka semakin berkualitas hasil penelitian.³⁸

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini terdiri dari organisasi-organisasi yang terkait dan relevan dengan penelitian, dan dapat secara tepat disebut sebagai sumber data untuk penelitian ini. Hal ini terkait dengan topik penelitian, metode, atau orang tertentu yang akan dianggap sebagai sumber data. Hal ini sangat bergantung pada teori atau konsep yang diterapkan. Subjek penelitian ini adalah Kepala Sekolah, Kepala TU, Tenaga administrasi Sekolah, Guru, Siswa SMP Negeri 2 Rejang Lebong.

Penentuan subjek pendukung penelitian dilakukan dengan cara berikut:

1. Kepala sekolah berperan sebagai pimpinan yang mengarahkan, mengawasi, dan mengkoordinasi seluruh aktivitas tenaga administrasi

³⁷ Hastin Umi Anisah, " *Metode Penelitian Kualitatif*", Zahir Publishing, Anggota IKAPI D.I Yogyakarta 2021, hlm 3-4.

³⁸ Rizal Safarudin dkk, "*Penelitian Kualitatif*", Journal Of Social Science Research, Vol.3, No.2, 2023, hlm 4.

dan staf sekolah. Kepala sekolah juga bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan, serta memastikan tenaga administrasi menjalankan tugasnya secara profesional.

2. kepala tata usaha memiliki tugas penuh dalam merencanakan, mengorganisasikan, serta mengawasi seluruh jalannya ketatausahaan sekolah, Kepala TU juga bertanggung jawab langsung terhadap pembagian tugas staf, pengelolaan alur surat-menyurat, validitas data kesiswaan, hingga pemeliharaan arsip sekolah. Peran ini sangat penting dalam kontribusi langsung pada peningkatan mutu layanan sekolah.
3. Tenaga administrasi bertugas melaksanakan berbagai fungsi administratif yang mendukung kelancaran operasional sekolah, seperti pengelolaan data akademik, keuangan, kesiswaan, sarana prasarana, dan pelayanan umum. Peran sangat penting dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan akurat sehingga berkontribusi langsung pada peningkatan mutu layanan sekolah.
4. Guru sebagai pengguna layanan administrasi memiliki peran memberikan masukan dan feedback terkait kualitas layanan administrasi yang mereka terima, seperti pengelolaan jadwal pelajaran, rekap nilai, serta administrasi pendukung pembelajaran. Partisipasi guru penting untuk menilai efektivitas tenaga administrasi dalam mendukung proses belajar mengajar.
5. Sebagai penerima layanan, siswa berperan memberikan respons dan tingkat kepuasan terhadap layanan administrasi yang diberikan, misalnya

dalam hal pencatatan kehadiran, pengelolaan data ekstrakurikuler, dan pelayanan informasi. Persepsi mereka menjadi indikator penting dalam menilai mutu layanan administrasi sekolah.

C. Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu observasi pertama ini dilakukan oleh peneliti pada tanggal 20 Mei 2025 saat ingin menentukan judul penelitian tersebut. Dan penelitian akan melakukan penelitian lanjutan pada bulan maret- juni. Tempat Penelitian Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah SMP Negeri 2 Rejang Lebong. yang terletak di Jl.S, Sukowati, Talang Rimbo Lama, Kec. Curup Tengah, Kab. Rejang Lebong Prov. Bengkulu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian ini, maka diperlukan teknik-teknik pengumpulan data yang sesuai. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data langsung dari lapangan yang dilakukan peneliti dengan melihat dan memperhatikan keadaan lapangan/subjek penelitian guna mendapatkan data fenomena yang terjadi secara nyata. Proses memperhatikan fenomena yang terjadi guna mendapatkan informasi secara kontekstual yang berkaitan dengan waktu, proses, maupun keadaan yang terjadi. Ada delapan hal penting yang harus diperhatikan oleh peneliti yang menggunakan metode observasi, yakni : Ruang atau tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda

atau alat-alat, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Macam-macam observasi yaitu observasi yang secara terang-terangan dan Observasi terus terang atau tersamar, Observasi tak berstruktur.

- a. Observasi Partisipatif atau terstruktur yaitu observasi ini terlibat dalam kegiatan sehari-hari para peserta. Melakukan observasi dan melakukan kegiatan yang dilakukan para pihak yang terlibat terjadi secara bersamaan. Hal ini dapat membuat observer memahami sampai kepada suka duka dan mendapatkan data secara lengkap sampai mengetahui perilaku pihak dalam kegiatan tersebut.
- b. Observasi terus terang atau tersamar yaitu observasi yang dilakukan peneliti dalam pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi maksudnya mereka yang diteliti tersebut mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.
- c. Observasi tak berstruktur yaitu observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan tidak berstruktur, karena fokus penelitian belum

jelas. Observasi tidak terstruktur ialah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi.³⁹

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian dengan kata lain wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan perspektif individu terkait fenomena yang diteliti. Terdapat beberapa jenis wawancara yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan penelitian, yaitu :

- a. Wawancara terstruktur merupakan teknik wawancara yang digunakan peneliti dengan melontarkan beberapa pertanyaan kepada partisipan berdasarkan pedoman wawancara dengan kategori jawaban terbatas. Dalam teknik ini peneliti membatasi variasi jawaban responden karena telah mengestimasi jawaban responden. Dan teknik ini biasanya digunakan peneliti dalam pengumpulan data karena telah tahu kepastian data yang akan didapatkan di lokasi penelitian.
- b. Wawancara semi-terstruktur merupakan teknik wawancara dengan peneliti memberikan sederetan pertanyaan kepada responden dimana responden mulai diberikan sedikit ruang untuk

³⁹ Heni Juliaika Putri , “*Metode Pengumpulan Data Kualitatif*”, Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol.9, No.2, 2025, hlm 4-5.

memvariasikan jawabannya dalam bentuk ide dan pendapat. Dalam teknik ini peneliti harus menjadi pendengar yang baik sambil mencatat statemen partisipan.

- c. Wawancara tidak terstruktur adalah teknik wawancara bebas, terbuka dan informal yang tidak menggunakan lembar pertanyaan tapi lebih kepada garis besar variabel penelitian. Teknik wawancara ini digunakan peneliti pada studi pendahuluan untuk mendapatkan data awal dari lokasi penelitian. Keuntungan menggunakan teknik wawancara ini yaitu pembicaraan bersifat spontanitas dan permasalahan yang muncul tidak terbatas.⁴⁰

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa dalam bentuk tulisan, gambar dan dokumen. Data yang akan diperoleh peneliti untuk mendukung, melengkapi dan memperkuat data yang akan dilakukan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong, sehingga hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen.

Ketiga metode ini sering digunakan secara bersamaan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data dalam penelitian kualitatif. Dengan kombinasi metode tersebut, peneliti dapat memperoleh data yang lebih komprehensif dan mendalam sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih akurat. Oleh karena itu, kita perlu melalui pemahaman yang baik mengenai metode observasi, wawancara, dan

⁴⁰ Gagah Daruhadi, "Pengumpulan Data Penelitian", Jurnal Cendekia Ilmiah, Vol.3, No.5, 2024, hlm 3-4.

dokumentasi menjadi hal yang sangat penting bagi setiap peneliti dalam melakukan penelitian kualitatif yang berkualitas.

E. Teknik Analisis Data

Analisis memiliki makna pemisahan atau pemeriksaan yang teliti. Dengan sederhana dapat dipahami bahwa analisis merupakan upaya menganalisa atau memeriksa secara teliti terhadap sesuatu. Didalam penelitian, analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan membahas dan memahami data untuk menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian. Analisis data dapat juga diartikan sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam sebuah susunan yang sistematis dan bermakna.

Maka dari itu hal yang harus diperhatikan dalam analisis data yaitu:

- a. Pencarian data merupakan proses lapangan dengan persiapan pralapangan.
- b. Setelah mendapatkan hasil penemuan dilapangan, data tersebut ditata secara sistematis.
- c. Menyajikan temuan yang diperoleh dari lapangan.
- d. Melakukan pencarian makna secara berulang sampai tidak ada lagi keraguan. Disini diperlukan peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang terjadi dilapangan.

Analisis data dalam penelitian kualitatif memerlukan konseptualitas yaitu proses menyusun konsep yang dilakukan sebelum memasuki lapangan. Kemudian dilanjutkan dengan kategorisasi dan deskripsi dimana hal ini dilakukan pada saat berada dilapangan. Analisis data dalam

penelitian ini menggunakan metode model Miles dan Huberman. Proses pengumpulan data dilakukan 3 kegiatan penting diantaranya reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), verifikasi (verification). Berikut adalah gambar dari proses tersebut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan sebuah proses merangkum atau memilih hal-hal yang pokok. Karena data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data berlangsung selama proses pengambilan data itu berlangsung, pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap.

2. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data, langkah yang dilakukan peneliti adalah melakukan penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian dapat berbentuk uraian singkat, bagan, atau hubungan antar kategori, namun dalam penelitian kualitatif biasanya disajikan dalam sebuah naratif. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dalam merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam pengumpulan data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses dari awal pendataan, kemudian peneliti melakukan rangkuman atas permasalahan dilapangan, kemudian melakukan pencatatan hingga menarik kesimpulan. Biasanya kesimpulan awal masih bersifat sementara dan bisa saja mengalami perubahan selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Tetapi kesimpulan tersebut dapat menjadi kesimpulan yang kredibel jika didukung oleh data yang valid dan konsisten.⁴¹

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini keabsahan data untuk memastikan bahwa data dalam penelitian dapat dipertanggung jawabkan, peneliti menggunakan kredibilitas data untuk menguji data yang diperlukan untuk membuktikan hasil penelitian. Pada penelitian menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber melibatkan pengecekan data dari berbagai sumber melalui penelitian kualitatif yang menggunakan metode perataan data. Dalam triangulasi sumber data, perspektif yang serupa,

⁴¹ Sirajuddin Saleh, “*Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*”, Makasar, Pustaka Mandiri, 2017, hlm 74

berbeda, dan lebih spesifik dideskripsikan, dikategorikan dan ditemukan. Sebagai contoh yakni hasil pengamatan atau observasi dapat dibandingkan dengan temuan penelitian.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik menggunakan berbagai tekni untuk memverifikasi kredibilitas data. Sebagai contoh, jika data dikumpulkan melalui wawancara dan kemudian diperiksa melalui observasi atau dokumentasi, peneliti harus berbicara dengan narasumber lebih lanjut untuk memastikan bahwa data tersebut benar.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu juga sering dipengaruhi oleh kredibilitas data. Data yang dikumpulkan melalui metode wawancara dikumpulkan pada pagi hari ketika nara sumber masih segar dan tidak memiliki masalah, sehingga lebih akurat dan dapat dipercaya. Karena itu, untuk menguji kredibilitas data pengecekan dapat dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian data berbeda, peneliti akan melakukan apa yang diperlukan untuk mendapatkan kepastian data.⁴²

⁴² Umrati, “*Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*”, Makasar : Sekolah Tinggi Teknologi Jaffry, 2020, hlm.11

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objektif Wilayah/Sasaran Penelitian

1. Identitas Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Rejang Lebong

1. Nama Sekolah : SMP Negeri 2 Rejang Lebong
2. No. Statistik Sekolah / NPSN : 10700605
3. Tipe Sekolah : A
4. Alamat Sekolah : JL. S.Sukowati
Kecamatan : Curup Selatan
Kabupaten : Rejang Lebong
Provinsi : Bengkulu
5. Telepon/HP/Fax : -
6. Email : smpn2rejanglebong@gmail.com
7. Nama Kepala Sekolah : Sarfan Bahri ,M.Pd.Si
Telp/HP :
8. Kategori Sekolah : -
9. Status Sekolah : Negeri
10. Thn. didirikan/Thn. beroperasi : 1977-10-11
11. Kepemilikan Tanah/Bangunan : Negara.⁴³

⁴³ Dokumentasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 4 maret 2026

2. Sejarah Sekolah

Pada tahun 1977 Kabupaten Rejang Lebong, khususnya Kecamatan Curup masih kurang sarana pendidikan, oleh karena itu Pemerintah mendirikan Sekolah Lanjutan Pertama Negeri 2 Curup yang berlokasi di jalan S. Sukowati Curup dan kemudian dengan Keputusan Bupati Rejang Lebong No. 160 tanggal 3 April 2008 SMP Negeri 2 Curup berganti nama menjadi SMP Negeri 1 Curup Tengah. Selanjutnya, pada bulan Juni 2016, berubah nama kembali menjadi SMP Negeri 2 Rejang Lebong. Sejak berdiri, SMP Negeri 2 Rejang Lebong telah mengalami beberapa kali pergantian Kepala Sekolah sebagai berikut :⁴⁴

- | | |
|------------------------------|-------------|
| 1. M. Hasan | (1977-1981) |
| 2. Bakri Sumadi | (1981-1984) |
| 3. Syahril Effendi, BA | (1984-1986) |
| 4. Salim Saidin, BA | (1986-1988) |
| 5. M. Thohir, BA | (1988-1998) |
| 6. Drs. Sudirman | (1998-2001) |
| 7. Tamzil, S.Pd. | (2001-2006) |
| 8. Muh. Paradhis, S.Pd. | (2006-2007) |
| 9. Effendi Hafari, S.Pd., MM | (2007-2008) |
| 10. Dr. Hambali, M.Pd, MH | (2008-2013) |
| 11. All Yahya, S.Pd | (2013-2014) |
| 12. Yanuarcyah, S.Pd | (2014-2020) |
| 13. Rini Nursanti, M.Pd | (2020-2022) |

⁴⁴ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

14. Suhardiman, M.Pd (2022)
15. Junaidi, M.Pd (2022-2026)
16. Sarfan Bahri, M.Pd .Si (2026-sekarang)

3. Letak Geografis Sekolah

SMP Negeri 2 Rejang Lebong terletak di Jalan S. Sukowati, Kelurahan Talang Rimbo Lama, Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, Indonesia. Secara geografis, sekolah ini memiliki koordinat lintang sekitar -3.47707 dan bujur 102.5301233, menempatkannya di pusat kota Curup yang strategis dan mudah diakses.⁴⁵

4. Jumlah Guru Dan Tenaga Kependidikan SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Adapun jumlah guru yang ada di SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni sebagai berikut : ⁴⁶

Tabel 4.1

Data Pendidik SMP Negeri 2 Rejang Lebong

NO	NAMA/ NIP	PGT/ GOL	JENIS KELAMIN
1	Sarfan Bahri, M.Pd.Si 19861030 200903 1003	IV/c	L
2	Suhardirman, M.Pd 19660615 198902 1 001	IV/c	L
3	Ida Patrianai, M.Pd.Si 19700301 200012 2 001	IV/c	P
4	Erwan, S.Pd	IV/c	L

⁴⁵ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 4 Maret 2026

⁴⁶ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 5 Mei 2026

	19690930 199512 1 002		
5	Asmenaini, M.Pd.Mat 19680503 199403 2 006	IV/c	P
6	Riza Haryanti, S.Pd.MM 19700506 199403 2 004	IV/c	P
7	Akhirman, M.Pd.Mat 19680127 199412 1 003	IV/c	L
8	Sri Okter Heriyani, M.Pd 19661002 199103 2 007	IV/c	P
9	Erna Retna Ningrum, S.Pd 19680906 199203 2 005	IV/c	P
10	Desmanita, S.Pd 19700404 199801 2 002	IV/c	P
11	Dra. Yatimah 19660406 200012 2 001	IV/c	P
12	NurazizahSrieUdayani, S.Pd 19720427 199412 2 001	IV/c	P
13	Ersi Sumarni, S.Pd 19681112 200502 2 0001	IV/c	P
14	Santi, S.Pd.i 19800603 200312 2 007	IV/c	P
15	Susu Kurniati, S.Pd 19781024 200502 2 003	IV/c	P
16	Heni Dwi Astuti, S.Pd 19810425 200502 2 003	IV/c	P
17	Dewi Nurmala Santi, S.Pd 19821024 200502 2 001	IV/c	P
18	Safri, S.Si 19670511 200003 1 006	IV/c	L
19	Ateni, S.Pd 19781021 200604 2 012	IV/c	P
20	Susi Novlinda, S.Pd	IV/b	P

	19701111 200502 2 003		
21	Parida Ariani, M.Pd 19720610 199203 2 007	IV/b	P
22	Suhardi, M.Pd 19680703 199512 1 002	IV/b	L
23	Marleni Yuli, S.Pd 19750707 200604 2 004	IV/b	P
24	Yulfitri, S.Si, M.Pd 19810729 200903 2 005	IV/b	P
25	Nur Haryati, S.Sn 19701103 199412 2 001	IV/a	P
26	Heni Susanti, S.Pd 19720125 2000312 2 007	IV/a	P
27	Yesy Herawati, S.Pd 19820824 200903 2 007	IV/a	P
28	Leka Hartati, S.Pd 19840703 200903 2 010	IV/a	P
29	Masredo, S.S.Si 19851021 200903 1 008	IV/a	L
30	Riyantomi Putra, S.Pd	IV/a	L
31	Harlina, S.Pd 19871024 201001 2 005	IV/a	P
32	Endry Akhyar, S.Pd 19670806 199002 1 001	IV/a	L
33	Fera Irawati, S.Pd 19781228 200604 2 007	IV/a	P
34	Lismarita, M.Pd 19830505 200903 2 014	IV/a	P
35	Gusnefi Handayani, SE 19790817 200903 1 007	IV/a	L
36	Lenon Simamora, S.Pd 19820809 200903 2 007	IV/a	L

37	Firmansyah, M.Pd 19850525 200903 1 005	IV/a	L
38	Dian Aprianto, S.Pd 19840410 200903 1 011	III/d	L
39	Saut Maruli.P.Aritonang,S.Pd 19830225 201001 1014	III/d	L
40	Mila Karina, S.Pd 19880224 201101 2 003	III/d	P
41	Ratna Juwita, S.Pd 19821005 201101 2 003	III/d	P
42	Yusmini, S.Pd.MM 19680610 200502 2 004	III/d	P
43	Mukhlis, M.Pd 19860222 201001 1 007	III/c	L
44	Namira, S.Pd 19900802 201902 2 003	III/b	P
45	Yuli Maryanti, S.Pd.I 198607262023212007	IX PPPK	P
46	Bahtiar Rifai, S.Pd.I 199103082023211007	IX PPPK	L
47	NS. Dwi Putri Hidayati,S.Pd 199203052023212010	IX PPPK	P
48	Rita Tiara Aryani, S.Pd 199506292023212009	IX PPPK	P
49	M. Aprildo Ependi, S.Pd 19960432023 211004	IX PPPK	L
50	Elvi, S.Pd.I 19810126 202421 2 004	IX PPPK	P
51	Yona Rintu Malia, S.Pd.I 19860317 202421 2 019	IX PPPK	P
52	Nessi Meileza, S.Pd 19960523 202421 2 010	IX PPPK	P

53	Nurlin Sukmi, S.Pd 19740520 202521 2 016	IX PPPK	P
54	Sri Wahyuni, S.AP 197412152025212006	IX PPPK	P
55	Jumitri, S.Pd.I 19890805 202521 2 036	IX PPPK	P
56	Septi Kurnia Wardani,S.Pd.I 19890903 202521 2 049	IX PPPK	P
57	Leni Mardalena, S.Pd 19861120 202521 1 059	PPPK	P
58	Rizki Tito Wiguna, S.Pd 19990618 202521 1 059	PPPK	L

Tabel 4.2

Tenaga kependidikan SMP Negeri 2 Rejang Lebong

NO	NAMA/NIP	PGT/GOL	JBT	JENIS KELAMIN
1	Hairunizar, S.Sos 19750316 199903 2 003	III/d	Ka. Tu	P
2	Putri Suarni 19720424 201407 2 003	II/c	Staf Tu	P
3	Fitri Handayani, S.Sos 19850630 202521 1 037	IX PPPK	Staf Tu	p
4	Herlianto, S.Pd 19790804 202521 1 037	IX PPPK	Staf Tu	L
5	Endia, A.Md 19790804 202521 1 037	VII PPPK	Staf Tu	P
6	Iskandar 19700424 202521 1 021	V PPPK	Staf Tu	L
7	Yuniarti, M. Husin 19740225 202521 2 024	PPPK	Staf TU	P

8	Anisa Meliani, S.Sos	PTT	Staf Tu	P
---	----------------------	-----	---------	---

5. Visi Dan Misi Sekolah

a. Visi Sekolah

Sekolah diarahkan menjadi pusat pendidikan yang sistematis, aktif inovatif, tertib, dalam meraih keunggulan iptek dan imtaq.

1. Disiplin tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi.
2. Unggul dalam prestasi akademik
3. Unggul dalam perolehan UN
4. Unggul dalam prestasi olahraga.
5. Unggul dalam prestasi seni dan budaya
6. Unggul dalam penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
7. Unggul dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris.
8. Berakhlak mulia dan budi pekerti yang tinggi.
9. Unggul dalam bidang kebersihan dan kesehatan

b. Misi Sekolah

1. Menumbuhkembangkan kesadaran untuk berdisiplin di kalangan warga sekolah.
2. Melaksanakan bimbingan secara terprogram dan terencana
3. Melaksanakan pembelajaran yang kreatif dan inovatif
4. Mendorong dan menumbuhkembangkan semangat berprestasi siswa di bidang olahraga.
5. Mendorong dan menumbuhkembangkan semangat berprestasi siswa di bidang seni dan budaya

6. Menumbuhkembangkan penerapan dan pemanfaatan TIK di kalangan warga sekolah.
7. Menumbuhkembangkan semangat dan percaya diri siswa dalam berbahasa Inggris.
8. Menumbuhkembangkan budi pekerti dan akhlak mulia di kalangan warga sekolah
9. Menumbuhkembangkan budaya bersih dan hidup sehat.⁴⁷

B. Hasil Penelitian

Pada bab IV akan menguraikan hasil penelitian yang diperoleh di lokasi yakni SMP Negeri 2 Rejang Lebong berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara. Untuk mendapatkan informasi mengenai Manajemen tenaga administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

- a. Perencanaan Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Perencanaan manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong umumnya mengikuti standar pengelolaan tenaga kependidikan yang diatur oleh kemendikbud, namun disesuaikan dengan kebutuhan spesifik di sekolah tersebut. Tahapan dalam perencanaan manajemen tenaga administrasi tersebut yakni analisis

⁴⁷ Dokumentasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 4 Maret 2026

kebutuhan, penetapan kualifikasi dan kompetensi, pengadaan dan penempatan, pengembangan dan pelatihan, evaluasi.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan pertanyaan yang diajukan kepada kepala sekolah “ Bagaimana perencanaan kebutuhan tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong?, yakni :

Dilakukan melalui analisis beban kerja, volume pekerjaan, langkah utamanya meliputi identifikasi tugas, penentuan badan kerja dan perbandingan dengan staf yang ada dan pengajuan kedinas pendidikan jika terjadi kekurangan pada karyawan.⁴⁸

Diperjelas oleh kepala tata usaha dengan menyatakan bahwa :

Perencanaan kebutuhan tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong itu sebenarnya cara sekolah mengatur “siapa dan berapa orang” yang perlu menangani pekerjaan administrasi supaya tidak kewalahan atau malah nganggur. Na, pertama sekolah melihat dulu kondisi sekarang berapa rombongan belajar, berapa siswa, dan berapa tenaga administrasi yang sudah ada, lalu dilihat apakah tugasnya sudah seimbang atau ada yang terlalu banyak kerja. Dan kemudian sekolah memperkirakan kalau jumlah siswa mungkin bertambah beberapa tahun ke depan, maka perlu menambah atau menyesuaikan tenaga administrasi agar pekerjaan tetap terkelola rapi.

Selain itu, sekolah juga memikirkan kualitasnya, misalnya apakah tenaga administrasi sudah paham komputer, aplikasi dapodik, dan administrasi keuangan. Rencana ini lalu ditulis dengan jelas lalu disampaikan ke dinas, jadi kalau nanti ada penambahan tenaga, itu sudah berdasarkan kebutuhan sekolah, bukan asal. Dengan begitu, pelayanan administrasi di SMPN 2 Rejang Lebong bisa lebih lancar, teratur, dan tidak terlalu memberatkan siapa pun.⁴⁹

Dari wawancara tersebut menyatakan bahwa Perencanaan kebutuhan tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

⁴⁸ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁴⁹ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

merupakan upaya sistematis sekolah untuk menentukan jumlah dan jenis tenaga administrasi yang dibutuhkan agar pelayanan administrasi berjalan efektif dan tidak memberatkan satu pihak. Proses ini dimulai dari analisis beban kerja dan volume pekerjaan, yaitu dengan mengidentifikasi tugas tugas yang ada, menentukan beban kerja per posisi, lalu membandingkannya dengan jumlah tenaga administrasi yang telah dimiliki. Jika ditemukan kekurangan atau ketidak seimbangan, hasil analisis tersebut dijadikan dasar pengajuan ke dinas pendidikan untuk penambahan atau penyesuaian tenaga.

Perencanaan ini berorientasi pada kebutuhan nyata sekolah, bukan sekadar kebiasaan atau asumsi. Pihak sekolah terlebih dahulu melihat kondisi aktual berupa jumlah rombongan belajar, jumlah siswa, dan jumlah tenaga administrasi, kemudian menilai apakah pembagian tugas sudah merata dan seimbang. Selain itu, sekolah juga memperhatikan aspek kualitas, seperti kompetensi tenaga administrasi, dan membuat rencana yang tertulis dan jelas, sekolah ingin memastikan bahwa setiap penambahan atau penataan tenaga administrasi berbasis data dan kebutuhan riil, sehingga pelayanan administrasi di SMPN 2 Rejang Lebong menjadi lebih tertib, teratur, dan tidak berlebihan bagi tenaga yang ada.

Adapun pertanyaan wawancara kedua kepada kepala sekolah mengenai “Bagaimana perencanaan pengembangan keahlian tenaga administrasi di Smp Negeri 2 Rejang Lebong?”, yakni :

Perencanaan pengembangan keahlian tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dilakukan melalui analisis kebutuhan, perumusan program prioritas dan penyusunan rencana hasil kerja serta evaluasi berkelanjutan, tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi akurasi data dan kualitas pelayanan sekolah.⁵⁰

Diperjelas oleh kepala tata usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong, yakni :

Perencanaan pengembangan keahlian tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong kami susun secara terstruktur dan bertahap agar mendukung mutu layanan pendidikan secara keseluruhan. Pertama, kami lakukan identifikasi kebutuhan melalui evaluasi kompetensi staf TU, fokus pada kekurangan di bidang pengelolaan data, teknologi informasi, administrasi perkantoran, serta aspek profesional, sosial, dan kepribadian. Selanjutnya, program kerja tahunan yang dibuat secara struktur supaya tenaga administrasi mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan juga pelatihan yang diberikan seperti workshop dan bimtek dilaksanakan secara rutin, untuk menekankan pengembangan SDM melalui pelatihan berbasis teknologi.⁵¹

Penelitian memberikan pertanyaan yang sama kepada staf TU dengan dijawab yakni :

Perencanaan pengembangan keahlian tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong itu kami susun secara program yang telah ditetapkan yang terarah biar tim TU bisa lebih profesional dan mendukung kerja sekolah sehari-hari. Kami mulai dari identifikasi kebutuhan, seperti lihat kekurangan di pengelolaan data siswa, penggunaan aplikasi administrasi digital, atau pelayanan ke orang tua, lalu bikin program pelatihan rutin seperti workshop bareng Dinas Pendidikan atau pelatihan internal soal teknologi informasi.⁵²

⁵⁰ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

⁵¹ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁵² Wawancara, Kepala Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

Kemudian peneliti melakukan observasi mengenai perencanaan pada manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong tersusun pada program kerja tahunan yang dibuat secara rinci dan jelas dan proses perencanaan manajemen tenaga administrasi di tahap awalnya. Perencanaan kebutuhan staf yang tidak hanya didasarkan pada perhitungan angka di atas kertas, tetapi lebih pada analisis beban kerja nyata yang terjadi di lapangan, pihak sekolah melakukan penyusunan kompetensi secara personal di mana staf yang memiliki keahlian teknologi informasi segera diarahkan untuk menangani sistem digital seperti dapodik, sementara mereka yang memiliki ketelitian tinggi difokuskan pada pengelolaan administrasi data, aset dan keuangan. Perencanaan sudah dilakukan secara baik sehingga operasional sekolah sudah berjalan dengan apa yang diharapkan, dan juga pelatihan yang dilakukan untuk staf tenaga administrasi misalnya seperti workshop dan pelatihan lainnya sudah dilakukan.⁵³

Berikut ini dokumentasi mengenai pelatihan dan bimtek serta dokumentasi program kerja tahunan Tata Usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong tahun ajaran 2026 yakni dalam program kerja tata usaha tahunan meliputi :

1. Umum

- a. Meningkatkan pemahaman terhadap peraturan

⁵³ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong pada tanggal 15 April 2026.

- b. Meningkatkan pemahaman terhadap kompetensi kepribadian, sosial, teknis
- c. Meningkatkan mutu pelayanan administrasi ketata usahaan
- d. Meningkatkan pendayagunaan di lingkungan tata usaha
- e. Menyempurnakan kegiatan administrasi
- f. Memanfaatkan teknologi informasi untuk pengolahan data dan penyajian informasi

2. Kesiswaan

- a. Mengumpulkan dan menyimpan data data siswa baru
- b. Mencatat data siswa kedalam buku induk, klaper
- c. Mencatat jumlah siswa kedalam buku keadaan siswa
- d. Mencatat nilai dari legger kedalam buku induk siswa
- e. Membuat buku agenda siswa dan lembaran absen harian
- f. Mencatat yang pindah/keluar kedalam buku mutasi
- g. Membuat administrasi peserta ulangan umum, ujian nasional
- h. Membuat US.1 dan US.2 persiapan ujian
- i. Penerimaan siswa baru

3. Ketenagaan

- a. Pembagian dan pemerataan tugas pegawai
- b. Penyempurnaan pengisian buku induk pegawai dan guru
- c. Penyusunan rencana kenaikan berkala dan kenaikan pangkat
- d. Pengusulan pensiun guru dan pangkat pengabdian
- e. Penyusunan DUK guru dan pegawai
- f. Administrasi yang berhubungan dengan guru dan pegawai

4. Perlengkapan

- a. Mempersiapkan dan melengkapi administrasi guru
- b. Mengerjakan buku induk inventaris dan non inventaris
- c. Mengerjakan buku golongan barang
- d. Mengerjakan kartu stock barang dan persediaan barang
- e. Membuat laporan rutin sesuai dengan ketentuan
- f. Mencatat penerima dan pengeluaran barang
- g. Menghitung dan mempersiapkan kebutuhan barang
- h. Menginventaris secara factual barang yang ada
- i. Meneliti alat alat dan perangkat lainnya yang biasa dipakai dan yang rusak untuk dihapus

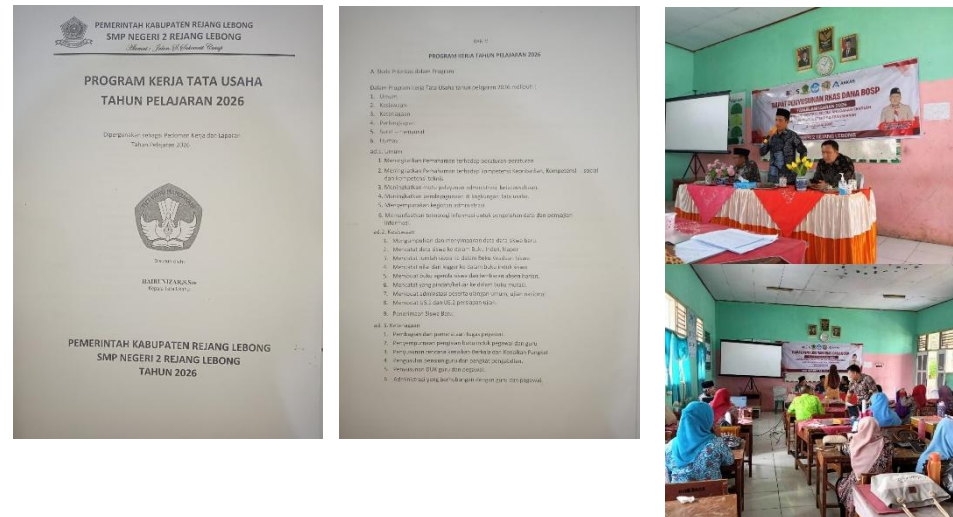
5. Surat – menyurat

- a. Pembuatan surat sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Pengagendaan baik surat keluar maupun surat masuk
- c. Pembuatan file surat sesuai dengan jenisnya
- d. Penyimpanan arsip dengan teliti dan rapi
- e. Membuat konsep surat dengan baik

6. Humas

- a. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pihak external baik secara vertical maupun horizontal
- b. Menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah daerah setempat misal kecamatan, desa dan sebagainya
- c. Ikut berpartisipasi dalam kegiatan forum komunikasi kepala tata usaha SMP

- d. Ikut serta bersama masyarakat sekitar dalam kegiatan khusus
misalnya kegiatan HUT kemerdekaan RI.⁵⁴



Gambar 4.1

Program kerja tahun ajaran 2026 dan kegiatan pelatihan guru dan staf administrasi

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi diatas, perencanaan pengembangan keahlian tenaga administrasi di sekolah tersebut menunjukkan pendekatan yang konsisten dan terintegrasi, meliputi analisis kebutuhan kompetensi, perumusan program pelatihan prioritas seperti workshop dan bimtek berbasis teknologi, serta evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan data, akurasi informasi, dan kualitas pelayanan pendidikan. Pengembangan keahlian tenaga administrasi juga disusun secara lengkap di prorgam rencana tahunan tata usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong 2026. Dengan menekankan struktur bertahap dengan fokus pada pengelolaan data, teknologi informasi,

⁵⁴ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 5 Mei 2026

serta aspek profesional-sosial kepribadian dan identifikasi kekurangan sehari-hari seperti data siswa dan aplikasi digital diikuti pelatihan rutin bersama Dinas Pendidikan, sehingga keseluruhan proses ini terbukti efektif dalam mendukung profesionalisme tim TU dan mutu layanan sekolah secara keseluruhan.

b. Pengorganisasian Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengorganisasian manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dilakukan melalui pembagian tugas yang terstruktur namun tetap fleksibel guna mengatasi keterbatasan personel, sekolah membagi tanggung jawab ke dalam beberapa bagian tersendiri, seperti administrasi persuratan, kepegawaian, kesiswaan, dan keuangan, penempatan staf ini tidak dilakukan secara kompetensi teknis yang mereka kuasai. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan pertanyaan yang diajukan kepada kepala tata usaha “Bagaimana struktur organisasi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong”, yakni :

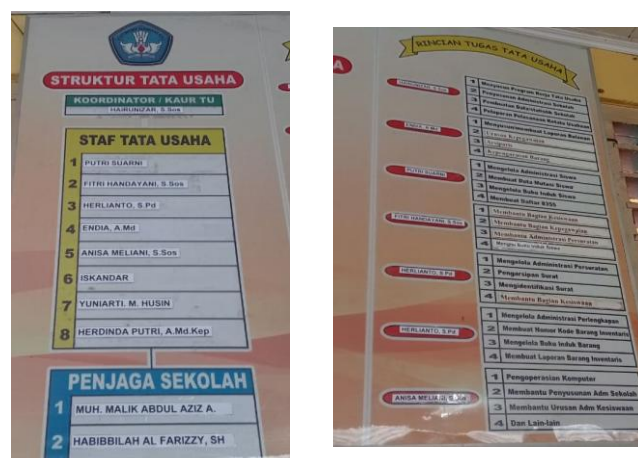
Struktur organisasi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong sederhana tapi jelas, dipimpin langsung oleh saya sebagai kepala tata usaha yang bertanggung jawab atas seluruh koordinasi dan pengawasan. Di bawah saya, ada tiga staf utama yang masing-masing handle bagiannya masing masing. Tim kecil ini kami susun sesuai standar Permendikbud tentang tata kelola sekolah, dengan pembagian tugas fleksibel biar bisa saling support saat beban kerja supaya tetap efisien. Dan bisa langsung dilihat saja pada struktur tata usaha yang sudah ada.⁵⁵

⁵⁵ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

Adapun penjelasan yang diberikan oleh staf tu dengan pertanyaan yang sama, yakni :

Dilihat dari bagian struktur TU di SMP Negeri 2 Rejang Lebong, organisasinya jelas dan terbagi rapi dengan total 8 staf plus saya yang dipimpin Pak/Ibu Kepala Tata Usaha sebagai koordinator utama. Saya dan satu staf lainnya di bagian kepegawaian dan kearsipan yang urus data guru, siswa, sama dokumen arsip, satu orang dibagian menyusun laporan, kepegawaian dan kepengurusan barang, dua orang lainnya dibagian administrasi persuratan dan perlengkapan barang inventaris dan sebagainya, serta satu orang lainnya dibagian pengoperasionalan komputer, adm sekolah dan siswa serta sebagainya. Pembagian tugas ini fleksibel sesuai kebutuhan sekolah, dengan rapat mingguan buat sinkronisasi, jadi alhamdulillah kerjaan dari laporan Dinas sampe dukung operasional guru dan kepek lancar tanpa hambatan.⁵⁶

Berikut dokumentasi pada struktur tata usaha di SMP Negeri 2 Rejang Lebong.⁵⁷



Gambar 4.2

Struktur Organisasi Tata Usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Berdasarkan hasil wawancara dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi tenaga administrasi sekolah

⁵⁶ Wawancara, Staf Tenaga Administrasi, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

⁵⁷ Dokumentasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 Maret 2026.

tersebut dirancang secara sederhana namun efektif, dipimpin langsung oleh kepala TU yang bertanggung jawab atas koordinasi dan pengawasan keseluruhan, dengan komposisi tim mencakup delapan staf yang terbagi ke dalam fungsi-fungsi spesifik seperti kepegawaian dan kearsipan (dua staf), penyusunan laporan serta pengurusan barang (satu staf), administrasi persuratan dan inventaris (dua staf), serta pengoperasionalan komputer, administrasi sekolah, dan siswa (satu staf). Pendekatan ini selaras dengan standar tata kelola sekolah berdasarkan Permendikbud, yang menekankan pembagian tugas fleksibel untuk saling mendukung di tengah beban kerja tinggi.

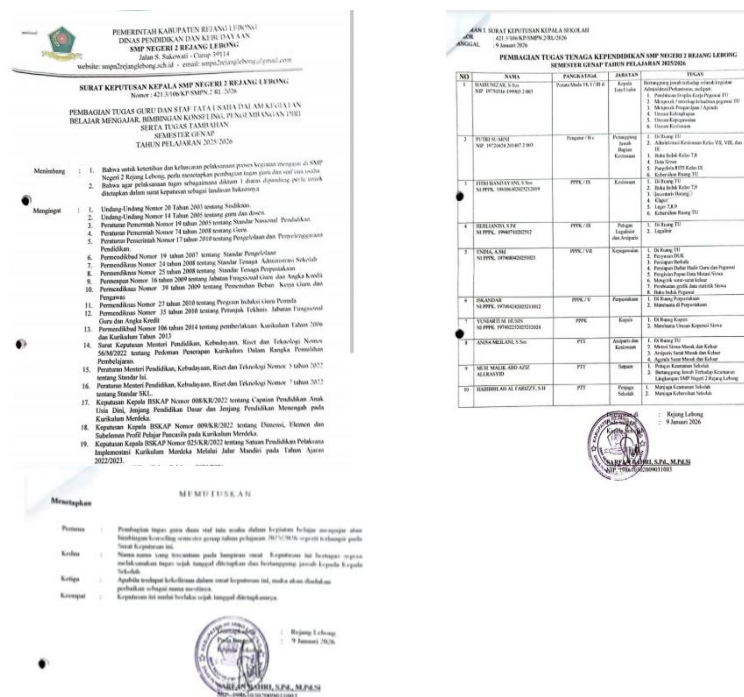
Adapun pertanyaan kedua yang diberikan kepada kepala tata usaha yakni “Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab antar staf administrasi” :

Pembagian tugas dan tanggung jawab staf administrasi kami diatur secara resmi berdasarkan Surat Keputusan (SK) Kepala Sekolah yang menetapkan rincian tugas pokok untuk tahun pelajaran terkini. Dalam SK tersebut, staf utama seperti tenaga administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen harian, pencatatan surat masuk-keluar, pengarsipan, serta penginputan data siswa dan kepegawaian, koordinator keuangan menangani pengelolaan anggaran, pembukuan, dan pelaporan keuangan sederhana, sedangkan staf logistik mengurus inventaris barang dan jadwal kegiatan sekolah. Saya sebagai kepala mengawasi pelaksanaan sesuai SK, memastikan koordinasi antarstaf, dukungan untuk kepala sekolah dalam laporan resmi, serta evaluasi bulanan untuk akuntabilitas, dengan kewajiban pelaporan tertulis berkala kepada koordinator tata usaha seperti diatur dalam lampiran SK. Segala biaya pelaksanaan dibebankan pada anggaran

yang sesuai, dan SK ini berlaku sejak ditetapkan hingga ada perubahan.⁵⁸
Kemudian diperjelas oleh staf tata usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong, yakni:

Pembagian tugas pada staf administrasi sekolah ini biasanya berdasarkan Surat keputusan kepala sekolah yang telah diberikan dan dijalankan sesuai tugas masing masing, yang telah dibagi dan memiliki tanggung untuk menyelesaikan tugas tersebut.⁵⁹

Berikut dokumentasi surat keputusan kepala sekolah mengenai pembagian tugas tenaga administrasi, berikut dokumentasi tersebut.⁶⁰



Gambar 4.3

Surat keputusan kepala sekolah tentang pembagian tugas

⁵⁸ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁵⁹ Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

⁶⁰ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab staf administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong diatur resmi melalui Surat Keputusan (SK) SK ini berfungsi sebagai dasar yang jelas, sehingga setiap staf tahu apa saja yang harus dikerjakan dan siapa yang bertanggung jawab atas tugas tertentu. Di sekolah ini, staf administrasi dibagi dalam beberapa peran, seperti tenaga administrasi, koordinator keuangan, dan staf logistik, masing-masing bekerja sesuai bidangnya.

Kemudian peneliti melakukan observasi mengenai pengorganisasian manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni pengorganisasian ini dilakukan sangat terstruktur dan jelas dimana tugas staf tenaga administrasi sudah diatur secara bagiannya tersendiri melalui SK keputusan kepala sekolah, dan tugas yang diberikan sudah berjalan dengan semestinya.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi dinyatakan bahwa pengorganisasian staf tenaga administrasi dilakukan secara terstruktur dengan bagian tugas yang telah ditetapkan, serta pembagian tugas staf tenaga administrasi umumnya ditetapkan melalui surat keputusan kepala sekolah, dimana staf tenaga administrasi dibagi beberapa tugas seperti mengurus dokumen siswa dan guru, arsip surat, pengisian formulir resmi, dan membantu kegiatan administrasi yang berkaitan dengan akademik.

⁶¹ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

Koordinator keuangan fokus pada pengelolaan dokumen keuangan, seperti laporan dana sekolah dan bantuan, serta memastikan data keuangan tertata dengan rapi. Sementara itu, staf logistik mengawasi barang inventaris, perlengkapan kantor, dan alat-alat yang dibutuhkan untuk kegiatan sehari-hari di sekolah, dengan pembagian tugas seperti ini setiap staf merasa memiliki tanggung jawab penuh atas pekerjaannya karena tugasnya sudah jelas tercantum dalam SK dan menjadi bagian dari penilaian kinerja.

Selain itu, kepala sekolah dan kepala tata usaha juga turut melakukan pengawasan dan pembinaan, sehingga semua pekerjaan bisa berjalan lancar dan saling terkoordinasi. Dengan adanya SK pembagian tugas setiap staf administrasi tidak hanya tahu apa yang harus dikerjakan tetapi juga lebih disiplin, bertanggung jawab, dan terarah, sehingga pelayanan administrasi di sekolah menjadi lebih rapi dan efektif.

c. Pengarahan Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Proses pengarahan manajemen administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dijalankan dengan gaya kepemimpinan kepala sekolah dan kepala tata usaha yang merangkul dan sangat komunikatif tidak sekadar memberikan perintah teknis tetapi, juga berusaha menyelaraskan semangat kerja para staf melalui pendekatan kekeluargaan yang hangat. Dalam setiap kesempatan, setiap tugas dijelaskan maknanya secara mendalam, sehingga para

staf merasa memiliki tanggung jawab besar dalam kemajuan sekolah, bukan sekadar menjalankan kewajiban rutin. Pendekatan ini terbukti efektif untuk menjaga motivasi tim, terutama saat menghadapi beban kerja yang tinggi dengan jumlah personel yang terbatas.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan pertanyaan yang diajukan kepada kepala sekolah yakni “Bagaimana kepala sekolah memberikan arahan kepada tenaga administrasi”

Kepala sekolah memberikan arahan melalui serangkaian strategi terstruktur, misalnya pembinaan langsung, pengendalian yakitu kontrol tugas dan evaluasi kerja. Arahan itu mencakup evaluasi kerja, pemberian motivasi, komunikasih dua arah dan penerapan kedisiplinan.⁶²

Kemudian diperjelas oleh Kepalan tata usaha yakni :

Sebagai kepala tata usaha di sekolah, saya sering melihat kepala sekolah memberi arahan kepada tenaga administrasi dengan cara yang sederhana dan manusiawi, seperti ngobrol langsung di ruang tata usaha atau rapat singkat pagi hari sebelum jam kerja dimulai. Selain itu, kepala sekolah beri petunjuk praktis dengan contoh cara kerja yang benar, ingatkan deadline, dan dorong dengan kata-kata positif supaya semangat, lalu awasi hasil secara berkala sambil beri masukan baik-buruk serta rapat ulang untuk perbaikan⁶³.

Dan peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada staf administrasi sekolah, dengan jawaban sebagai berikut :

Kepala sekolah biasanya memberikan arahan dengan melakukan apel pagi hari dan rapat untuk beberapa kegiatan yang dilakukan staf administrasi untuk melakukan pelayanan sekolah misalnya rapat ujian akhir siswa kelas 3 dan rapat ujian semester siswa kelas 1 dan 2.⁶⁴

⁶² Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁶³ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁶⁴ Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

Kemudian terdapat dokumentasi rapat yang dilakukan staf TU, guru serta kepala sekolah.⁶⁵



Gambar 4.4

Foto rapat guru, tenaga administrasi dan kepala sekolah

Kemudian peneliti melakukan observasi mengenai pengarahannya terhadap manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong yang dilakukan melalui intruksi yang jelas dan bersifat membimbing untuk memastikan setiap tugas operasional berjalan sesuai rencana, kemudian peneliti juga mengamati bahwa kepala sekolah maupun kepala tata usaha memberikan arahan di pagi hari sebelum melakukan pekerjaan.⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi tersebut menyatakan bahwa SMP Negeri 2 Rejang Lebong tampak menerapkan pola bimbingan dan pengarahannya yang terstruktur

⁶⁵ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 Maret 2026

⁶⁶ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026

kepada tenaga administrasi, bukan hanya sekadar memberi perintah, tetapi lebih pada pembinaan dan pengembangan kinerja. Misalnya kepala sekolah menggunakan pendekatan yang menggabungkan beberapa aspek:

1. Pembinaan langsung yakni memberi penjelasan satu-satu saat di ruang tata usaha, termasuk contoh konkret cara mengisi formulir, menyusun dokumen, atau mengoperasikan sistem administrasi sekolah.
2. Pengendalian tugas yakni mengecek apakah tugas administrasi dilaksanakan sesuai jadwal, misalnya pengumpulan dokumen ujian, laporan bulanan, atau pengarsipan surat.
3. Evaluasi kerja yakni melihat hasil kerja tenaga administrasi, baik dari segi kualitas (kelengkapan, keakuratan, kerapian) maupun ketepatan waktu.
4. Pemberian motivasi yakni memberi apresiasi ketika pekerjaan selesai tepat waktu dan rapi, serta dorongan saat ada kendala atau kesibukan tinggi.
5. Komunikasi dua arah yakni memberi ruang bagi tenaga administrasi untuk menyampaikan keluhan, kesulitan teknis, atau masukan terkait prosedur administrasi.
6. Penerapan kedisiplinan yakni menegaskan pentingnya datang tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline, dan menjaga kebersihan serta kerapian dokumen.

Secara keseluruhan, hal ini mencerminkan gaya kepemimpinan efektif yang sederhana, manusiawi, dan berorientasi pada peningkatan kinerja, karena tidak terlalu formal dan berbelit-belit, menempatkan tenaga administrasi sebagai mitra kerja yang punya suara dan masukan, serta berorientasi pada peningkatan kinerja karena selalu mengarah pada perbaikan prosedur, ketepatan waktu, dan kualitas layanan administrasi di sekolah. Dengan demikian, pengarahan kepala sekolah tidak hanya mengatur tugas, tetapi juga mendorong tenaga administrasi agar lebih mandiri, terampil, dan bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi pelayanan administrasi sekolah.

d. Pengawasan Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengawasan pada manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong di ibaratkan sebagai proses untuk menjaga kualitas kerja agar seluruh kegiatan sekolah berjalan dengan yang sudah ditetapkan, pengawasan ini bukan berarti mencari kesalahan staf, melainkan sebuah upaya sistematis untuk memastikan bahwa tugas administrasi seperti pengelolaan data siswa, pengarsipan surat menyurat, hingga urusan keuangan sekolah sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan pertanyaan yang diajukan kepada kepala sekolah yakni “Bagaimana proses pengawasan terhadap kinerja tenaga administrasi? yakni :

Proses pengawasan dilakukan secara sistematis melalui supervisi manajerial kepala sekolah dan pengawas meliputi perencanaan, pemantauan, evaluasi berencana serta tindak lanjut perbaikan, ini bertujuan untuk memastikan administrasi berjalan sesuai standar operasional.⁶⁷

Kemudia di perjelas oleh kepala tata usaha yakni :

Proses pengawasan kinerja tenaga administrasi biasanya saya bantu koordinasikan bersama kepala sekolah dengan cara yang santai tapi teratur, mulai dari apel pagi atau rapat mingguan buat cek tugas harian seperti pengarsipan surat, input data siswa, atau laporan lainnya. Kami awasi secara langsung lewat kunjungan ke meja kerja, lihat apakah deadline terpenuhi dan hasilnya akurat, sambil kasih masukan langsung kalau ada yang perlu diperbaiki, misalnya format laporan yang kurang rapi atau pelayanan ke orang tua yang lambat. Selanjutnya, evaluasi dilakukan tiap akhir bulan melalui checklist sederhana dan diskusi dua arah, di mana kami beri motivasi dengan pujian atas kerja bagus serta arahan perbaikan untuk yang kurang, sehingga tim tetap semangat dan administrasi sekolah berjalan lancar tanpa tekanan berlebih.⁶⁸

Peneliti juga mengajukan pertanyaan yang sama kepada salah satu staf administrasi dan dijawab, yakni :

Proses pengawasan kinerja tenaga administrasi sekolah itu sebenarnya gampang dipahami kalau dijelaskan dari pengalaman sehari-hari kita sebagai staf admin. Pertama, kepala sekolah atau koordinator administrasi mulai dengan menetapkan standar kerja yang jelas, seperti target harian menyelesaikan surat-menyurat atau akurasi data absensi siswa yang harus 100%, supaya semua tahu apa yang diharapkan tanpa bingung. Lalu, langkah selanjutnya adalah memantau dan mengukur kinerja secara rutin, misalnya lewat inspeksi langsung hasil pengetikan dokumen atau cek laporan akhir bulan, yang bisa dilakukan harian atau mingguan biar gak terlalu berat. Setelah itu, hasil pantauan dibandingkan dengan standar tadi kalau ada yang kurang, langsung dikasih masukan atau koreksi, seperti diskusi singkat soal kesalahan supaya bisa diperbaiki dan gak keulang lagi.⁶⁹

⁶⁷ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁶⁸ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁶⁹ Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

Kemudian peneliti melakukan observasi terhadap pengawasan manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni pengawasan secara umum telah berjalan dengan komunikasih yang terbuka namun tetap terukur, pengawasan tidak hanya dilakukan secara formal melalui rapat bulanan, tetapi juga melalui pengamatan langsung oleh kepala sekolah dan kepala TU terhadap kinerja harian staf.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut proses pengawasan kinerja tenaga administrasi sekolah dilakukan secara sistematis melalui tahapan perencanaan standar kerja, pemantauan rutin, evaluasi berkala, serta tindak lanjut perbaikan, yang bertujuan memastikan administrasi berjalan sesuai standar operasional prosedur. Pendekatan ini mencakup supervisi manajerial yang santai namun terstruktur, seperti apel pagi, rapat mingguan, kunjungan langsung ke meja kerja, dan checklist akhir bulan, dengan penekanan pada masukan dua arah, motivasi melalui pujian, serta koreksi cepat terhadap ketidaksesuaian seperti ketidak akuratan data atau keterlambatan pelayanan. Keselarasan pandangan ketiga informan menunjukkan efektivitas pengawasan dalam meningkatkan akuntabilitas dan semangat kerja tim, sehingga administrasi sekolah menjadi lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan

⁷⁰ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026

siswa serta orang tua, tanpa menimbulkan tekanan berlebih pada staf.

e. Pengadaan Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengadaan tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong merupakan sebuah proses yang strategis yang dimulai dengan melakukan analisis kebutuhan untuk menetapkan posisi yang kosong, baikn karena adanya staf yang pensiun maupun meningkatnya beban kerja sekolah. Dalam proses ini, sekolah menentukan kriteria keahlian yang telah ditetapkan, pengadaan ini biasanya mengikuti jalur resmi pemerintah melalui seleksi CPNS atau PPPK, namun jika terdapat kebutuhan mendesak sekolah dapat merekrut tenaga honorer atau kontrak yang pembiayaannya bersumber dari dana operasional. Berikut wawancara peneliti dengan memberikan pertanyaan yang diajukan kepada kepala sekolah yaitu “Bagaimana proses rekrutmen tenaga administrasi di sekolah ini?” yakni :

Proses rekrutmen tenaga administrasi sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong umumnya melalui publikasih lowongan , seleksi administrasi, tes kemampuan teknis seperti administrasi perkantoran serta melakukan wawancara. Saat ini rekrutmen dilakukan melalui jalur PPPK.⁷¹

Kemudian diperjelas oleh kepala tata usaha dengan memberikan pernyataan terhadap pertanyaan yang sama yakni :

Kita lihat dulu kebutuhan sekolah itu, pihak sekolah mengecek apakah ada posisi apakah ada posisi tenaga

⁷¹ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

administrasi yang kosong, sehingga perlu tambahan tenaga kalau memang diperlukan sekolah membuat pengumuman lowongan kerja untuk honorer atau pun PPK sesuai aturan yang ada. Setelah itu calon tenaga administrasi harus melengkapi berkas administrasi, setelah lolos tahap administrasi calon tenaga administrasi mengikuti tes berupa tertulis, keahlian dan wawancara. Kemudian akan diberitahu siapa yang lulus.⁷²

Peneliti juga melakukan observasi mengenai pengadaan pada manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni proses pengadaan tenaga administrasi dilakukan melalui proses yang sudah terstruktur, dan mengedepankan prinsip kebutuhan organisasi. Sekolah mengawali proses ini dengan melakukan penetapan beban kerja untuk mengidentifikasi kekosongan posisi akibat pensiun atau mutasi, sehingga pengadaan yang dilakukan benar benar berbasis pada data real dilapangan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan terlihat bahwa setiap tenaga administrasi baru melewati masa orientasi dibawah bimbingan kepala TU untuk memastikan pemahaman mereka terhadap standar operasional prosedur sekolah.⁷³

Dari hasil wawancara dan observasi tersebut menyatakan bahwa Proses rekrutmen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menggambarkan sebuah sistem rekrutmen yang terencana, terbuka, dan berbasis analisis kebutuhan sekolah. Proses dimulai dari pengecekan apakah terdapat posisi tenaga administrasi

⁷² Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁷³ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

yang kosong atau beban kerja di Tata Usaha yang semakin berat sehingga diperlukan penambahan tenaga. Langkah ini menunjukkan bahwa rekrutmen tidak dilakukan secara spontan, tetapi didasarkan pada kebutuhan.

Jika teridentifikasi kebutuhan, sekolah kemudian menerbitkan pengumuman lowongan kerja secara terbuka, baik untuk tenaga honorer maupun PPK (Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja). Setelah itu, calon tenaga administrasi diwajibkan melengkapi berkas administrasi. Pada tahap seleksi administrasi, panitia mengevaluasi kelengkapan dan kesesuaian berkas; jika tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat, pelamar tidak dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

Bagi yang dinyatakan lolos seleksi administrasi, mereka mengikuti serangkaian tes, yaitu tes tertulis, tes keahlian, dan wawancara. Tes tertulis digunakan untuk menilai pemahaman calon terhadap tugas administrasi perkantoran, prosedur administrasi sekolah, dan kemampuan komunikasi tertulis. Tes keahlian menilai kemampuan teknis, seperti penggunaan komputer, aplikasi perkantoran, dan keterampilan lain yang relevan. Wawancara dilakukan untuk mengamati kemampuan komunikasi lisan, sikap, disiplin, serta kesesuaian karakter pelamar dengan budaya kerja di sekolah. Setelah semua tahap seleksi selesai, sekolah mengumumkan hasil seleksi dan memberitahukan siapa yang dinyatakan lulus. Proses ini menunjukkan bahwa rekrutmen di SMP

Negeri 2 Rejang Lebong dilakukan dengan langkah-langkah yang sistematis, objektif, dan transparan. Sehingga dapat menjamin bahwa tenaga administrasi yang diterima memiliki kualifikasi yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, sistem rekrutmen ini turut mendukung peningkatan kualitas manajemen administrasi dan kelancaran operasional sekolah.

f. Pengembangan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengembangan terhadap manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong di fokuskan pada peningkatan kompetensi dan profesionalisme tenaga administrasi agar mampu beradaptasi dengan perubahan regulasi serta teknologi pendidikan. Proses ini dilakukan melalui berbagai tahap mulai dari bimbingan teknis yang di selenggarakan oleh dinas pendidikan, hingga pelatihan internal mengenai pembaruan sistem seperti dapodik. Pengembangan juga dilakukan melalui penerapan pembinaan berkelanjutan dan pemberian motivasi kerja oleh kepala sekolah.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala sekolah dengan memberikan pertanyaan yakni “Apakah tenaga administrasi sekolah mendapatkan pelatihan atau workshop?” yakni:

Tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong mendapatkan pelatihan dan workshop secara berkala, program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dalam pengelolaan dokumen, pelayanan prima, pengarsipan agar lebih profesional.⁷⁴

⁷⁴ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

Kemudian peneliti melakukan wawancara terhadap kepala tata usaha dengan pertanyaan yang sama :

Tentu saja tenaga administrasi sekolah mendapatkan pelatihan atau workshop secara rutin. Sebagai Kepala Staf Tata Usaha, saya bisa bilang bahwa ini bagian penting dari program pengembangan kami untuk memastikan tim tetap kompeten menghadapi tuntutan administrasi sekolah yang semakin kompleks, seperti pengelolaan data siswa, keuangan, dan sistem digital. Pelatihan ini biasanya diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan, balai pengembangan, atau lembaga bimtek, dengan materi praktis seperti penataan surat-menyurat, kearsipan, dan penggunaan teknologi informasi, sehingga kami bisa bekerja lebih efisien dan mendukung kelancaran belajar mengajar.⁷⁵

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara terhadap staf tata usaha yakni :

Tenaga administrasi mendapatkan pelatihan dan workshop sebagai mestinya guna untuk megasah kembali kemampuan yang ada supaya dapat mendukung proses kerja dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.⁷⁶

Peneliti melakukan observasi terhadap pengembangan manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong dapat dilihat bahwa pengembangan manajemen tenaga administrasi tersebut dilakukan melalui pendekatan yang berkesinambungan dan berbasis pada peningkatan literasi digital. Pengembangan tersebut juga dilakukan melalui pelatihan seperti workshop yang pernah dilakukan terhadap tenaga administrasi. Peneliti mengamati bahwa pengembangan tidak hanya menyentuh aspek keterampilan teknis, tetapi juga penguatan karakter dan etos kerja dimana kepala sekolah

⁷⁵ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁷⁶ Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

secara rutin memberikan arahan dan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kedisiplinan staf administrasi.⁷⁷

Kemudian untuk mendukung hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, maka diperlukannya dengan bukti fisik yang diberikan sekolah berupa dokumentasi pelatihan workshop staf tenaga administrasi dan guru di SMP Negeri 2 Rejang Lebong sebagai berikut :⁷⁸



Gambar 4.5

Pelatihan dan workshop guru dan staf tenaga administrasi

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi tersebut terlihat adanya keselarasan dalam pengakuan bahwa pelatihan dan workshop merupakan bagian integral dari pengembangan kompetensi tenaga administrasi sekolah. Program ini sudah berjalan bertujuan meningkatkan profesionalisme dalam pengelolaan dokumen, pelayanan prima, serta pengarsipan, yang selaras dengan tuntutan administrasi modern seperti data siswa, keuangan, dan sistem digital. Pernyataan ini mencerminkan komitmen kepemimpinan untuk mendukung peningkatan kinerja tim

⁷⁷ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

⁷⁸ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 5 Mei 2026

melalui penyelenggara eksternal seperti dinas pendidikan atau lembaga bimtek, sehingga operasional sekolah lebih efisien dan mendukung proses belajar mengajar, dan juga kepala sekolah serta kepala staf tata usaha memberikan motivasi kepada tenaga administrasi untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan membuat kinerja mereka semakin meningkat.

g. Kompensasi Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Kompensasi terhadap manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong mencakup seluruh imbalan yang diberikan sekolah sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi staf dalam menjalankan proses administrasi pendidikan. Mereka mendapatkan penghargaan berupa gaji, jaminan kesehatan dan tunjangan kinerja seperti kenaikan pangkat, golongan, serta capaian target kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah yaitu “Bagaimana sistem pemberian gaji atau honor tenaga administrasi di sekolah ini?” :

Untuk pemberian sistem gaji dan honor tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong yaitu bagi yang sudah PNS dan PPPK itu digaji langsung melalui sumber gaji yang berasal dari pemerintah setiap bulannya, namun untuk sistem bagi non ASN umumnya bersumber dari BOS reguler dengan aturan terbaru yang terdapat pada permen no 8 tahun 2026 membatasi maksimal 20% dari total dana BOSP syaratnya tercatat didapodik memiliki nuptk dan

lumber sertifikasih besar honor ditentukan kebijakan sekolah.⁷⁹

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada staf tata usaha :

Sistem pemberian gaji yang biasa dilakukan melalui sistemnya tersendiri yang telah di atur oleh pihak sekolah dan pemerintahan, untuk yang ASN maupun PPPK dan honorer.⁸⁰

Bedasarkan pernyataan tersebut bahwa Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong, sistem pembayaran gaji dan honor untuk tenaga administrasi dibedakan berdasarkan status pegawai.

- a. Untuk PNS dan PPPK : Gaji dibayarkan langsung oleh pemerintah setiap bulan melalui saluran resmi. Ini memastikan pembayaran tepat waktu dan sesuai aturan negara.
- b. Untuk non-ASN (honorer) : Honor bersumber dari dana BOS reguler. Namun, aturan terbaru dalam Permendikbud No. 8 Tahun 2026 membatasi penggunaan maksimal 20% dari total dana BOS. Syaratnya, tenaga honorer harus tercatat di Dapodik, memiliki sertifikat pendidikan, besaran honor ditentukan oleh kebijakan sekolah sendiri.

Sistem ini sudah diatur secara terpadu oleh sekolah dan pemerintah, baik untuk ASN/PPPK maupun honorer. Pendekatan ini dirancang untuk menjamin prinsip transparansi dalam alokasi

⁷⁹ Wawancara, kepala sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁸⁰ Wawancara, Staf Tata Usha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

anggaran serta kepatuhan penuh terhadap kerangka regulasi nasional, yang mengatur penggunaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS). Integrasi kebijakan tersebut meminimalkan potensi penyimpangan atau pelanggaran dari aturan prosedur administratif dan mendukung akuntabilitas institusional dalam manajemen sumber daya manusia pendidikan. Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan kedua mengenai kompensasi kepada kepala tata usaha dengan pertanyaan “Apakah ada penghargaan bagi tenaga administrasi yang berprestasi?” yakni :

Ya, tentu ada penghargaan bagi tenaga administrasi yang berprestasi. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras, kedisiplinan, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik dalam membantu kelancaran administrasi sekolah. Dengan adanya penghargaan tersebut, diharapkan tenaga administrasi semakin semangat bekerja dan terus meningkatkan mutu pelayanan di sekolah.⁸¹

Kemudian lebih dijelaskan lagi oleh staf tata usaha mengenai pertanyaan kedua yang diajukan oleh peneliti mengenai kompensasi tersebut :

kalau ada rekan yang kerjanya konsisten bagus misalnya selalu tepat waktu urus dokumen, bantu tim tanpa banyak keluhan kesah, atau punya ide cerdas buat efisiensi kerja biasanya langsung direkomendasikan ke kepala sekolah. Terus, dia ditunjuk jadi penanggung jawab di bagian penting, seperti mengurus pengelolaan dana BOS dan laporan keuangan, ngawasin arsip data siswa di Dapodik, atau koordinasi logistik buat kegiatan sekolah besar-besaran. Ini bukan cuma tambahan tugas, tapi semacam pengakuan dan promosi internal yang bikin mereka punya peran lebih strategis, dapat tunjangan ekstra kalau memungkinkan, dan tentunya rasa percaya diri naik.⁸²

⁸¹ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁸² Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap kompensasi manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni dapat dilihat bahwa kompensasi bagi tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong diberikan melalui sistem yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang sumber pendanaan berdasarkan status kepegawaian, bagi staf yang verstatus ASN (PNS dan PPPK), kompensasi finansial diberikan secara sistematis melalui penggajian dan tunjangan yang masuk langsung ke rekening masing masing sesuai aturan pemerintah. Sementara itu untuk tenaga honorer, peneliti mengamati bahwa sekolah memberikan kompensasi berbentuk gaji bulanan yang bersumber dari dana BOS dengan jumlah yang di sepakati oleh sekolah, serta ada juga kompensasi yang berbentuk penghargaan seperti motivasi, pujian dan kenaikan pangkat yang dilakukan oleh sekolah.⁸³

Dari hasil wawancara, observasi diatas dapat di katakan bahwa kompensasi bagi tenaga administrasi berprestasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong berbentuk finansial dan non finansial yakni berubah gaji yang diberikan sesuai status kepegawain seperti ASN dan Honorer, untuk staf yang sudah ASN gaji yang diberikan berdasarkan aturan pemerintah yang langsung masuk ke dalam rekening masing masing, sedangkan untuk staf honorer gaji yang diberikan berdasarkan dan BOS sekolah yang jumlahnya di sepakati oleh pihak sekolah tersebut. Kemudian untuk kompensasi yang

⁸³ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

berbentuk non finansial yakni sebuah pujian dan apresiasi serta motivasi, dan juga kinerja staf yang baik ditandai oleh konsistensi seperti ketepatan waktu mengelola dokumen, sikap kolaboratif tanpa keluhan berlebihan, serta kemampuan berinovasi untuk meningkatkan efisiensi kerja akan direkomendasikan langsung kepada kepala sekolah, rekomendasi ini mengarah pada penugasan mereka memimpin bidang krusial, seperti pengelolaan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) beserta laporan keuangan, pengawasan arsip data siswa melalui sistem Dapodik, atau koordinasi logistik untuk kegiatan sekolah berskala besar.

Pendekatan ini bukan sekadar peningkatan beban kerja, melainkan pengakuan formal yang memberikan peran lebih strategis, peluang tunjangan tambahan sesuai kemampuan anggaran, serta peningkatan rasa percaya diri individu. Secara keseluruhan, hal tersebut berfungsi sebagai memotivasi peningkatan kualitas pelayanan administrasi, sekaligus mendukung keberlanjutan manajemen sumber daya manusia di sekolah.

h. Integrasi/Penyatuan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Integrasi dalam manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong yaitu upaya hubungan kerja yang ada di sekolah untuk menyatukan berbagai kepentingan individu staf dengan memastikan kebutuhan para pegawai seperti keinginan untuk dihargai dan kenyamanan bekerja dalam memberikan

pelayanan administrasi yang cepat dan akurat. Adapun wawancara yang dilakukan kepada kepala sekolah yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan yaitu “ Bagaimana hubungan kerja sama antara tenaga administrasi guru dan kepala sekolah?” yakni:

Sebagai Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong, saya melihat hubungan kerja sama antara tenaga administrasi, guru, dan saya sendiri sudah cukup erat. Tenaga administrasi berperan krusial dalam mengelola data presensi, jadwal pelajaran, keuangan, serta laporan administratif yang mendukung guru agar bisa fokus mengajar dengan optimal, sementara saya sebagai pimpinan memberikan arahan, pengawasan, dan koordinasi melalui rapat rutin agar semua informasi mengalir lancar tanpa hambatan. Kolaborasi ini menciptakan sinergi di mana tenaga administrasi melakukan tugas dengan teliti, guru menyampaikan kebutuhan lapangan, dan saya memastikan transparansi serta akuntabilitas, sehingga operasional sekolah berjalan efisien mulai dari persiapan rapor hingga kegiatan ekstrakurikuler. Pada akhirnya, kerja sama yang erat ini seperti keluarga besar yang saling percaya dan hormati, meningkatkan mutu pendidikan secara keseluruhan dengan memanfaatkan komunikasi terbuka dan teknologi pendukung.⁸⁴

Dan peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada staf tata usaha dan dijelaskan sebagai berikut :

Sebagai staf tata usaha Smp Negeri 2 Rejang Lebong, kami merasa hubungan kerja sama dengan guru dan kepala sekolah sudah berjalan dengan baik dan bersinergi atau saling berhubungan. Setiap hari kami saling mendukung misalnya, kami staf tata usaha mengurus data, jadwal, dokumentasi siswa sampai laporan yang lainnya dengan teliti supaya guru bisa fokus mengajar tanpa khawatir urusan administratif. Sementara kepala sekolah mengasih saran dan arahan lewat rapat mingguan dan selalu apresiasi kerja sama tim. Berkat komunikasih terbuka dan kerja sama, sekolah jadi lebih efisiensi dan mutu pendidikannya terus naik.⁸⁵

⁸⁴ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁸⁵ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan sama kepada salah satu guru di SMP Negeri 2 Rejang Lebong, yaitu :

Sejauh ini hubungan kerja sama antara kami sudah baik dan saling mendukung, misal kami para guru membutuhkan bantuan kepada staf tata usaha dan mereka langsung bisa membantu dengan sebisa mereka, jadi sejauh ini sudah cukup baik baik saja.⁸⁶

Dari ketiga pernyataan tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa hubungan kerja sama mereka sudah berjalan harmonis dan saling mendukung, saling menggerakkan untuk kelancaran sekolah sehari-hari. Kepala sekolah memberikan arahan dan masukan yang diperlukan, staf tata usaha mengurus semua urusan administratif sekolah, sehingga guru bisa berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaannya.

Kerja sama seperti inilah yang akhirnya meningkatkan kualitas pendidikan melalui komunikasi yang terbuka dan bantuan teknologi lainnya. Secara keseluruhan ini mencerminkan kolaborasi efektif dalam manajemen sekolah, di mana setiap pihak punya peran jelas sehingga menghasilkan operasional yang lancar, beban kerja merata, dan peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan kedua kepada kepala tata usaha dengan pertanyaan “Bagaimana upaya

⁸⁶ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang lebong , Pada Tanggal 6 Maret 2026.

menciptakan kerja sama dan kekompakan tim administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong ini?” :

Sebagai kepala tata usaha di SMP Negeri 2 Rejang Lebong, saya selalu berupaya menciptakan kerja sama dan kekompakan tim administrasi dengan cara yang sederhana tapi efektif, supaya kami seperti keluarga kecil yang saling bahu-membahu. Pertama, saya mengingat dan mengecek untuk bagian tugas harian seperti urus data presensi, jadwal guru, dan laporan keuangan, sambil dengar keluhan atau ide dari tim supaya semua merasa didengar dan punya tanggung jawab bareng. Kami juga rajin koordinasi lewat grup WhatsApp untuk update cepat, misalnya saat ada deadline rapor atau acara sekolah, jadi nggak ada yang ketinggalan info. Selain itu, saya biasa kasih apresiasi kecil seperti ucapan terima kasih di depan tim atau sebuah traktir kecil makan bareng setelah selesai tugas besar, yang bikin semangat naik dan rasa kekompakan tumbuh alami. Kadang kami adakan sharing pengalaman, seperti tips pakai aplikasi administrasi baru biar kerja lebih cepat, dan saya tekankan pentingnya saling percaya serta komunikasi terbuka supaya nggak ada salah paham dan kerjaan lancar agar bisa dukung guru serta kepala sekolah dengan maksimal mungkin.⁸⁷

Peneliti juga melakukan wawancara kepada staf tata usaha dengan pertanyaan yang sama dan dijawab sebagai berikut :

Upaya untuk menciptakan kerja sama sesama tim yaitu dengan bekerja sesuai porsi masing masing dan saling mendukung supaya semuanya berjalan dengan mulus seperti yang diinginkan.⁸⁸

Pernyataan dari kepala tata usaha dan staf tata usaha di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menggambarkan strategi kolaboratif yang efektif dalam membangun kekompakan tim administrasi sekolah, berlandaskan prinsip manajemen sumber daya manusia yang menekankan pembagian peran, komunikasi, dan motivasi intrinsik.

⁸⁷ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁸⁸ Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

Kepala tata usaha menerapkan pendekatan struktural melalui rapat rutin untuk pengecekan tugas harian seperti pengelolaan data administratif, disertai pendengaran aktif terhadap masukan tim, yang menciptakan rasa kepemilikan bersama dan mengurangi potensi konflik, menjalin komunikasih yang baik agar koordinasi memastikan alur informasi terus berjalan dengan baik. Sementara itu, staf tata usaha menjelaskan menciptakan kerja sama ini dengan penekanan pada pembagian kerja sesuai porsi dan saling dukung yang di mana setiap anggota fokus pada kompetensi inti masing-masing untuk sambil memberikan bantuan. Pernyataan ini selaras dan di mana norma kolaborasi terbentuk melalui komunikasi terbuka yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas administrasi, mendukung fungsi guru serta kepala sekolah, dan berkontribusi pada kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

Kemudian peneliti melakukan observasi mengenai integrasi manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni integrasi yang ada menunjukkan bahwa bagaimana pihak sekolah saling berhubungan dengan cukup baik, dan juga bagaimana staf tenaga administrasi melakukan pelayanan dengan baik dan menjalani kerjama sama dengan baik terhadap guru dan kepala sekolah serta siswa dan juga sekolah melakukan rapat evaluasi mengenai pekerjaan disekolah menanyakan keluhan mau pun

hambatan dalam melakukan operasional tugas masing masing bagian.⁸⁹

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan dapat diketahui bahwa integrasi manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong ini terciptanya hubungan kerja sama mereka yang sudah berjalan harmonis dan saling mendukung, saling menggerakkan untuk kelancaran sekolah sehari-hari. Serta bagaimana kolaborasi efektif dalam manajemen sekolah, di mana setiap pihak punya peran jelas sehingga menghasilkan operasional yang lancar, beban kerja merata, dan peningkatan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan. Dan juga komunikasih terbuka yang terjadi sehingga terciptanya lingkungan kerja saling mendukung dan memotivasi dalam melakukan tugas yang diberikan, sementara itu staf tata usaha menjelaskan menciptakan kerja sama ini dengan penekanan pada pembagian kerja sesuai porsi dan saling dukung yang di mana setiap anggota fokus pada kompetensi inti masing-masing untuk sambil memberikan bantuan.

i. Pemeliharaan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pemeliharaan terhadap manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong merupakan upaya strategis sekolah untuk menjaga dan meningkatkan kondisi fisik dan mental serta loyalitas staf agar mereka betah dan produktif dalam bekerja.

⁸⁹ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

Pemeliharaan ini dilakukan dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik, pencahayaan yang memadai serta dukungan sarana yang memadai, selain itu sekolah juga memberikan jaminan waktu istirahat yang cukup.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah yakni “Bagaimana sekolah menjaga kenyamanan dan kesejahteraan tenaga administrasi?” yakni :

Sekolah menjaga kenyamanan dan kesejahteraan melalui pendekatan komprehensif yang mencakup lingkungan kerja fisik, budaya organisasi, serta pengembangan profesional, caranya seperti penyediaan sarana dan prasarana yang layak, budaya organisasi positif, pengakuan dan penghargaan dan sistem kerja yang efektif.⁹⁰

Kemudian diperjelas oleh kepala tata usaha yaitu :

Sekolah selalu menempatkan kenyamanan dan kesejahteraan tenaga administrasi sebagai prioritas utama, karena mereka merupakan tulang punggung kelancaran operasional sekolah sehari-hari. Sekolah juga menjaga lingkungan kerja yang nyaman dengan menyediakan ruang yang sesuai dengan kebutuhan lengkap dengan fasilitasnya yang mendukung, proses kegiatan bekerja. Beban kerja kami seimbangkan melalui SOP yang jelas, rotasi tugas, serta pemanfaatan sistem digital.⁹¹

Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa sekolah menerapkan pendekatan komprehensif dalam menjaga kenyamanan dan kesejahteraan tenaga administrasi. Penyediaan sarana prasarana layak mencakup ruang kerja yang mendukung untuk meningkatkan

⁹⁰ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁹¹ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

produktivitas kognitif staf administrasi dan organisasi yang baik dan komunikasih yang terbuka agar terhindarnya dari ketidak nyamanan.

Peneliti juga memberikan pertanyaan yang kedua kepada kepala sekolah yaitu “Apakah terdapat upaya dalam menjaga disiplin dan loyalitas kerja tenaga administrasi?” :

Terdapat upaya sistematis yang dilakukan sekolah yakni umumnya berfokus pada pendekatan manajemen, sumber daya manusia, yang mencakup peraturan, apresiasi. Akan tetapi terdapat upaya pertamanya adalah penerapan sistem penghargaan dan sanksi, lalu kita buat peraturan dan SOP yang jelas dan tingkatkan juga lingkungan kerja kondusif.⁹²

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada kepala tata usaha dengan penjelasan sebagai berikut :

Tentu saja ada upaya nyata yang di lakukan setiap hari untuk menjaga disiplin dan loyalitas kerja tim administrasi di sekolah ini. Seperti disiplin melalui aturan sederhana tapi tegas, diantaranya absensi sekolah untuk memantau kehadiran, serta jadwal kerja yang jelas dengan pembagian tugas harian yang adil. Dan juga pastikan loyalitas terpupuk dengan gaji dan tunjangan yang dibayar tepat waktu sehingga mereka merasa dihargai dan punya ikatan emosional dengan sekolah.⁹³

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa sekolah melakukan upaya sistematis tim administrasi, yang berfokus pada pendekatan terstruktur meliputi peraturan, apresiasi, dan sanksi. Langkah pertama yang paling mendasar adalah penerapan sistem penghargaan dan sanksi yang adil, diikuti dengan penyusunan peraturan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan

⁹² Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

⁹³ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

transparan. Upaya ini diperkuat dengan penciptaan lingkungan kerja kondusif, seperti fasilitas yang memadai dan budaya kolaboratif, guna meningkatkan motivasi dan produktivitas secara berkelanjutan. Untuk menjaga disiplin kerja, sekolah menerapkan aturan sederhana tapi tegas yang dieksekusi setiap hari, antara lain pengabsenan secara rutin dan jadwal kerja yang jelas.

Kemudian peneliti melakukan observasi mengenai pemeliharaan manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong dilakukan melalui kesejahteraan yang dilakukan sekolah yang melakukan perawatan terhadap fasilitas kerja di ruangan tata usaha, seperti memastikan pencahayaan, kenyamanan ruangan, peneliti melihat juga dengan adanya sistem dukung moral yang kuat dimana memberikan kelonggaran waktu bagi tenaga administrasi yang memiliki urusan keluarga, sehingga keseimbangan antara kehidupan kerja dan urusan pribadi tetap terjaga. Begitu juga dengan komunikasi yang terjalin antara pimpinan dan tenaga administrasi yang bersifat mengayomi, dimana setiap kesulitan bekerja dicari solusinya bersama.⁹⁴

Adapun dokumentasi mengenai fasilitas yang ada di ruangan tata usaha dan nyaman ruangan untuk mendukung proses pekerjaan sehingga berjalan dengan semestinya, dapat dilihat sebagai berikut ⁹⁵

⁹⁴ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

⁹⁵ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 5 Mei 2026



Gambar 4.6

Fasilitas ruangan TU dan kenyamanan ruangan TU

Berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi diatas dapat dinyatakan bahwa pemeliharaan manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong melalui sekolah yang menjaga kenyamanan dan kesejahteraan tenaga administrasi Penyediaan sarana prasarana layak mencakup ruang kerja yang mendukung untuk meningkatkan produktivitas kognitif staf administrasi dan organisasi yang baik dan komunikasih yang terbuka agar terhindarnya dari ketidak nyamanan. Selanjutnya sekolah melakukan upaya sistematis tim administrasi, yang berfokus pada pendekatan terstruktur meliputi peraturan, apresiasi, dan sanksi, untuk menjaga disiplin kerja, sekolah menerapkan aturan sederhana tapi tegas yang dieksekusi setiap hari, antara lain pengabsenan secara rutin dan jadwal kerja yang jelas dan dengan komunikasih yang terjalin antara pimpinan dan tenaga administrasi yang bersifat mengayomi, dimana setiap kesulitan bekerja dicari solusinya bersama.

j. Pensiun Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pensiun dalam manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong merupakan tahap akhir dari siklus pembinaan kepegawaian yang menandai berakhirnya masa bakti seorang staf secara terhormat, dan aturan yang berlaku, sekolah juga mengadakan acara formal sebagai bentuk penghargaan atau dedikasi yang telah diberikan selama masa bekerja.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah yakni “Bagaimana kebijakan sekolah terhadap tenaga administrasi yang memasuki masa pensiun?” yakni :

Kebijakan sekolah terhadap tenaga administrasi yang sudah memasuki masa pensiun yaitu sudah diatur berdasarkan status kepegawaiannya dan batas usia yang ditetapkan oleh peraturan per undang undangan. Pada tahun 2026 ini prosedur ini melibatkan persiapan berkas pemberitahuan lebih awal hingga pengakhiran masa kerja dengan hormat.⁹⁶

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada kepala tata usaha dijelaskan sebagai berikut :

Sekolah mengelola kebijakan pensiun tenaga administrasi sesuai aturan PNS dan pedoman sekolah negeri seperti SMP Negeri 2 Rejang Lebong. Batas usia pensiun untuk tenaga administrasi PNS adalah 56 tahun berdasarkan ketentuan umum pemerintahan, sementara untuk honorer atau non-PNS bisa mencapai 58-60 tahun tergantung kontrak kerja dan masa dinas minimal 20 tahun agar mendapat hak pensiun penuh. Saat memasuki masa pensiun, sekolah melakukan proses pemberhentian hormat dengan verifikasi data oleh bagian kepegawaian, mengusulkan ke kepala sekolah, dan melengkapi dokumen seperti Karpeg, Taspen,

⁹⁶ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

atau BPJS Ketenagakerjaan untuk perhitungan tunjangan. Kemudian hak yang diterima meliputi uang pensiun bulanan, tunjangan purna bakti, asuransi kesehatan lanjutan, serta cuti terakhir sebagai bentuk kompensasi, ditambah apresiasi sekolah berupa ucapan selamat pensiun dan sertifikat penghargaan atas dedikasi panjang mereka. Kebijakan ini memastikan transisi yang lancar sambil menjaga motivasi staf administrasi lainnya.⁹⁷

Peneliti juga melakukan observasi terhadap pensiun manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong dikelola sebagai bagian dari siklus sumber daya manusia yang terencana untuk menjaga hubungan operasional sekolah, dan juga pihak sekolah khususnya bagian tata usaha, bersikap aktif dalam mendata staf yang akan memasuki masa purnabakti, guna untuk memastikan proses pengurusan berkas administrasi pensiun berjalan dengan lancar. Sekolah juga memberikan apresiasi terhadap staf yang pensiun dengan acara yang penuh kekeluargaan.⁹⁸

Berdasarkan wawancara dan observasi tersebut dapat diketahui bahwa pensiun terhadap manajemen tenaga administrasi SMP Megeri 2 Rejang Lebong yakni dengan kebijakan sekolah terhadap tenaga administrasi yang memasuki masa pensiun melalui peraturan yang ada yaitu perundang-undangan nasional tentang status kepegawaian PNS dan non-PNS. Dengan batas usia pensiun 56 tahun bagi PNS dan fleksibilitas hingga 58-60 tahun bagi honorer berdasarkan masa dinas minimal 20 tahun, proses pemberhentian hormat yang melibatkan verifikasi data, pengusulan kepala sekolah,

⁹⁷ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

⁹⁸ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 15 April 2026.

serta penyelesaian dokumen administratif seperti Karpeg, Taspen, dan BPJS. Ketenaga kerjaan menjamin hak-hak purna tugas yang komprehensif, termasuk uang pensiun bulanan, tunjangan purna bakti, asuransi kesehatan lanjutan, cuti terakhir, serta penghargaan simbolis. Dan sekolah juga memberikan apresiasi terhadap staf yang pensiun dengan acara yang penuh kekeluargaan, hal ini dilakukan untuk memotivasi staf tenaga administrasi yang lain supaya tetap semangat dalam bekerja dan juga dapat memberikan yang terbaik terhadap apa yang ditugaskan.

2. Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

1. Bukti Fisik Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Bukti fisik terhadap mutu layanan administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong merupakan aspek kasat mata yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Hal ini mencakup ketersediaan ruang pelayanan administrasi yang bersih, tertata rapi dan nyaman serta fasilitas dan akses internet yang stabil guna untuk mendukung pelayanan yang diberikan. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan kepada kepala sekolah “Bagaimana kondisi ruangan tata usaha dan fasilitas pendukung layanan?” yakni :

Baik bisa saya katakan ruangan tata usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong ini sudah baik dan mendukung kelancaran layanan administrasi sehari-hari. Untuk fasilitasnya sudah

memadai seperti printer, komputer, dan wifi yang cukup lancar digunakan untuk operasional kegiatan.⁹⁹

Kemudian diperjelas kembali oleh kepala tata usaha yakni :

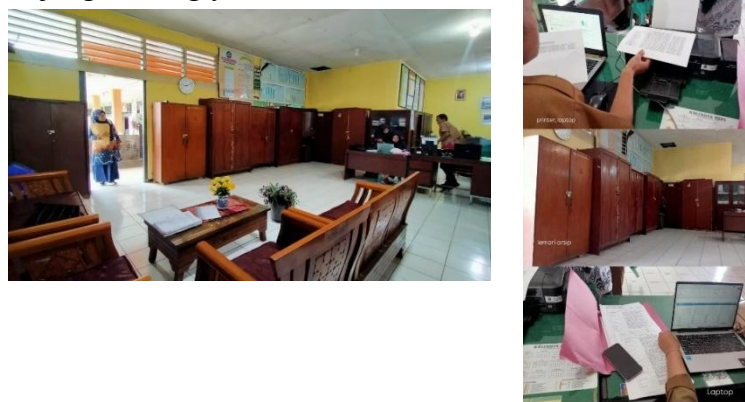
Ruangan tata usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong ini memiliki luas tanah yang pas, dengan lokasi yang strategis yang dekap dengan ruangan kepek dan ruang guru jadi mudah diakses bagi masyarakat yang berkepentingan. Untuk fasilitasnya kami punya mesin printer dan komputer serta jaringan internet yang memadai untuk membantu kelancaran dan layanan yang cepat.¹⁰⁰

Peneliti juga memberikan pertanyaan yang sama kepada guru dan dijawab sebagai berikut :

Ruangan dan fasilitas tata usaha sudah memadai untuk membantu proses kelancaran operasional kerja bagi mereka.¹⁰¹

Berikut ini dokumentasi foto ruangan dan fasilitas TU Smp Negeri 2

Rejang Lebong yakni :¹⁰²



Gambar 4.7

Foto ruangan dan fasilitas tata usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Peneliti juga melakukan observasi terhadap bukti fisik terhadap mutu layanan administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

⁹⁹ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

¹⁰⁰ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

¹⁰¹ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 Maret 2026.

¹⁰² Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 5 Mei 2026.

yakni telah memenuhi standar sarana dan prasarana yang mendukung efektivitas kerja, ruang tata usaha ditata dengan sistematis di mana terdapat pemisahan area kerja dan area ruang tunggu pada saat antrian pelayanan dan ruangan ini juga bersih serta nyaman bagi tamu yang datang. Serta ketersediaan perangkat keras seperti fasilitas yang ada di dalam ruangan bukti nyata bahwa sekolah memberikan dukungan yang memadai untuk mendukung layanan administrasi sekolah.¹⁰³

Berdasarkan wawancara, dokumentasi dan observasi diatas dapat disampaikan bahwa ruangan tata usaha sudah cukup memadai untuk kenyamanan para staf tata usaha dan bahkan masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan, serta fasilitas yang cukup mendukung kelancaran dalam operasional kerja supaya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan sesuai yang diharapkan.

2. Keandalan Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Keandalan terhadap mutu layanan administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong mencerminkan kemampuan staf tata usaha untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat dan terpercaya. Keandalan menjadi fondasi utama bagi kepercayaan mereka yang membutuhkan pelayanan dan dapat berjalan dengan baik serta dapat di pertanggungjawabkan. Adapun wawancara yang

¹⁰³ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 16 April 2026

dilakukan oleh peneliti kepada kepala tata usaha dengan pertanyaan

“Apakah pelayanan administrasi diberikan tepat waktu?” yakni :

Untuk waktu yang diberikan oleh tenaga administrasi pada saat memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena tenaga administrasi memiliki prosedur yang jelas dan porsi karyawan yang cukup memadai. Fasilitas yang ada sangat membantu pada saat melakukan pelayanan administrasi karena harus memberikan pelayanan seperti yang diinginkan walaupun kadang ada sedikit antrian pada proses administrasi, jika tidak tuntas dalam 1 hari tenaga administrasi melanjutkannya di hari esoknya.¹⁰⁴

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan sama

kepada guru yakni :

Waktu yang diberikan oleh tenaga administrasi dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik, pada saat membantu masyarakat maupun kami guru mereka sudah berupaya untuk melakukan yang terbaik agar apa yang diinginkan bisa terpenuhi semaksimal mungkin.¹⁰⁵

Dan peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada siswa dan

dijawab sebagai berikut :

Pelayanan administrasi di sekolah diberikan dengan tepat waktu, setiap kali kami butuh dokumen atau informasi dari bagian administrasi, stafnya langsung melayani tanpa membuat menunggu lama, tapi jika dokumen yang diinginkan sedikit rumit atau proses pembuatan lumayan lama, kami disuruh untuk menunggu kalau tidak selesai hari ini besoknya dilanjut untuk pelayanannya, meskipun begitu apa yang dibutuhkan akan selesai dan berjalan dengan baik.¹⁰⁶

¹⁰⁴ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada tanggal 5 maret 2026.

¹⁰⁵ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 maret 2026.

¹⁰⁶ Wawancara, Siswa Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 5 maret 2026.

Berikut ini foto dokumentasi tata usaha melakukan pelayanan kepada *Stakholder* yang membutuhkan pelayanan terhadap staf tata usaha sebagai berikut :¹⁰⁷



Gambar 4.8

Foto pelayanan di ruangan Tu SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Peneliti juga melakukan observasi mengenai kendala pada mutu layanan administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong terlihat dari konsistensi dan ketepatan waktu staf dalam menyelesaikan tugas administrasi, tenaga administrasi juga mampu mendemonstrasikan kecakapan dalam mengoperasikan sistem pendataan digital, sehingga proses penerbitan dokumen administrasi sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan, pada saat melakukan pelayanan staf administrasi juga terlihat rapi dalam bekerja. ¹⁰⁸

Berdasarkan wawancara, dokumentasi dan observasi diatas dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi sekolah dinilai efektif dalam pengelolaan waktu, prosedur kerja yang jelas dan karyawan yang memadai memungkinkan pelayanan tepat waku meskipun, terdapat antrian pada saat pelayanan sehingga membuat

¹⁰⁷ Dokumentasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 Mei 2026

¹⁰⁸ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 16 April 2026

penyelesaian pelayanan dilakukan di hari berikutnya upaya maksimal staf dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pendidik sehingga, harapan terpenuhi secara optimal. Sementara itu pe6rnyata yang diberikan siswa menunjukkan bahwa staf langsung merespon permintaan, jika terdapat dokumen yang lama proses pengerjaanya dan memerlukan waktu lebih, siswa dianjurkan untuk menunggu proses pelayanan sampai hari berikutnya. Jadi secara keseluruhan, temuan ini menyebutkan tinggi kepuasan tinggi terhadap efisiensi waktu pelayanan administrasi dan didukung oleh fasilitas yang memadai untuk kelancaran operasional tugas.

3. Daya Tanggap Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Daya tanggap terhadap mutu layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong memperlihatkan kesigapan dan kecepatan staf administrasi dalam membantu serta memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, hal ini terlihat dari kemauan para tenaga administrasi untuk menangani keluhan atau permintaan informasi administrasi tanpa membuat mereka menunggu terlalu lama. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan memberikan pertanyaan kepada staf tata usaha “Bagaimana tenaga administrasi merespon permintaan atau keluhan yang membutuhkan pelayanan?” yakni :

Permintaan bantuan atau keluhan kami terimah dengan senang hati dan dan dinggapi dengan positif cepat dan segera dilakukan tindakan, jadi bantuan atau solusi yang dibutuhkan segera kami lakukan tanpa buang waktu kami

selalu berusaha bikin semua orang puas dengan pelayanan kami.¹⁰⁹

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan yang sama kepada salah satu guru di SMP Negeri 2 Rejang, yakni :

Pelayanan dari tenaga administrasi cukup bagus kalau ada permintaan atau keluhan mereka langsung respon senyum, ramah dan cepat membantu apa yang kita butuhkan, jika masalah atau kebutuhannya membutuhkan waktu lama bagi tenaga administrasi, pasti mereka selesaikan dihari selanjutnya dengan jaminanan kebutuhan yang diinginkan selesai.¹¹⁰

Peneliti juga memberikan pertanyaan yang sama kepada siswa dan dijawab sebagai berikut :

Jika kami mendapatkan keluhan dan membutuhkan bantuan kepada tenaga administrasi sekolah mereka langsung menanggapi dan meberikan solusi yang terbaik supaya apa yang kami butuhkan bisa mereka selsaikan.¹¹¹

Selanjutkan peneliti melakukan observasi terhadap daya tanggap mutu layanan administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong terlihat bahwa staf administrasi memiliki sifat responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan, peneliti mengamati bahwa setiap yang datang ke ruang tata usaha segera disapa dan dilayani tanpa harus menunggu lama, meskipun staf administrasi sedang dalam kondisi mengerjakan tugas rutin lainnya, tenaga administrasi menunjukkan inisiatif yang tinggi dalam memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi pengguna layanan, memberikan

¹⁰⁹ Wawancara, Staf Tata Usaha, Pada Tanggal 5 Maret 2026.

¹¹⁰ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 maret 2026.

¹¹¹ Wawancara, Siswa Smp Negeri 2 Rejang Lebong , Pada Tanggal 6 maret 2026.

penjelasan detail mengenai persyaratan administrasi yang belum lengkap dengan sikap yang proaktif.¹¹²

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa tenaga administrasi merespons permintaan bantuan atau keluhan dengan sikap positif dan cepat. Tenaga administrasi menerima keluhan dengan senang hati, langsung bertindak tanpa membuang waktu, dan selalu berupaya memuaskan semua pihak, staf langsung merespons secara ramah sambil tersenyum, memberikan bantuan cepat untuk kebutuhan yang memerlukan waktu lama, penyelesaian dilanjutkan ke hari berikutnya dengan jaminan kelengkapan, secara keseluruhan, pola respons proaktif ini mencerminkan kualitas layanan administrasi yang tinggi, yang mendukung kepuasan *stakeholder* sekolah melalui pendekatan ramah, efisien, dan berkomitmen.

4. Jaminan Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Jaminan terhadap mutu layanan administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong mencerminkan kemampuan staf untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pengguna layanan melalui pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Hal ini terwujud dalam penguasaan regulasi dan prosedur kerja oleh tenaga administrasi, sehingga setiap informasi yang diberikan kepada pengguna layanan akurat dan memiliki dasar hukum yang jelas. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala sekolah

¹¹² Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 16 April 2026

dengan pertanyaan “Apakah tenaga administrasi memiliki kompetensi yang memadai?” yakni :

Tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong sangat memadai dan hampir 90% seluruh tenaga administrasinya itu S1¹¹³.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada kepala tata usaha dan dijawab sebagai berikut :

Sudah memiliki kompetensi yang memadai, tetapi masih sebagian tenaga administrasi membutuhkan pelatihan mengenai teknologi modern sekarang, supaya dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi kedepannya.¹¹⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut secara keseluruhan, kompetensi dan kualifikasi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dinyatakan memadai, ditunjukkan oleh proporsi hampir 90% personil bergelar sarjana (S1) serta pengakuan kepala tata usaha atas kompetensi dasar yang telah tercapai. Namun, terdapat kebutuhan pengembangan lanjutan melalui pelatihan teknologi modern bagi sebagian personel, guna mengoptimalkan kualitas pelayanan administratif di masa depan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan kedua kepada guru dengan pertanyaan “Apakah yang membuat kalian merasa yakin dan mempercayai terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong?” yakni :

Kami sebagai guru di SMP Negeri 2 Rejang Lebong merasa sangat yakin dan mempercayai pelayanan tenaga administrasi karena mereka selalu responsif dan profesional

¹¹³ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

¹¹⁴ Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

dalam menangani segala kebutuhan administratif kami, mulai dari pengurusan tunjangan kinerja, absensi, hingga dokumen-dokumen penting seperti rapat dan laporan bulanan. Hampir 90% dari mereka bergelar S1, jadi pengetahuan dan kemampuan mereka memang mumpuni. Meskipun terdapat kendala selama mereka melakukan pekerjaan seperti membutuhkan pelatihan lebih lanjut dan lainnya, saat ini saja pelayanan mereka sudah sangat memuaskan dan membuat kami tenang dalam menjalankan tugas mengajar sehari-hari.¹¹⁵

Peneliti juga melakukan wawancara kepada siswa dengan pertanyaan yang sama yakni :

Kami sebagai siswa di SMP Negeri 2 Rejang Lebong merasa yakin dan percaya banget sama pelayanan tenaga administrasi karena mereka super ramah dan cepat tanggap kalau kita butuh bantuan, seperti urus surat keterangan sehat buat ekstrakurikuler atau ngecek nilai rapor yang kadang bikin bingung. Mereka juga pintar dan sabar jelasin semuanya dengan bahasa yang mudah kami pahami. Walaupun kadang disuruh nunggu sebentar kalau lagi ramai, tapi hasilnya selalu benar dan bikin kami nyaman sekolah di sini tanpa khawatir urusan admin ribet.¹¹⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan tenaga administrasi dengan pernyataan seorang guru yakni keyakinan kuat karena responsivitas, profesionalisme, dan kompetensi tenaga administrasi didukung oleh 90% berlatar belakang S1 dalam menangani kebutuhan administratif seperti tunjangan kinerja, absensi, serta dokumen rapat dan laporan bulanan. Meskipun terdapat kendala seperti kebutuhan pelatihan lanjutan, pelayanan saat ini dinilai memuaskan dan mendukung kelancaran tugas mengajar. Hal ini juga selaras dengan pernyataan siswa yang

¹¹⁵ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 maret 2026.

¹¹⁶ Wawancara, Siswa Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada tanggal 6 maret 2026.

menekankan keramahan, kecepatan, kecerdasan, dan kesabaran tenaga administrasi dalam menjelaskan prosedur sederhana, seperti pengurusan surat keterangan sehat atau verifikasi nilai rapor, meskipun ada antrian sesekali. Secara keseluruhan, pelayanan ini menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi stakeholder, hal ini mengindikasikan efektivitas manajemen sumber daya manusia administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Kemudian peneliti melakukan observasi terhadap jaminan mutu layanan administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong tercermin dari kompetensi dan integritas staf dalam memberikan kepastian layanan kepada pengguna. Peneliti mengamati bahwa tenaga administrasi memiliki pemahaman yang mendalam mengenai regulasi pendidikan dan prosedur administrasi, sehingga setiap penjelasan yang diberikan kepada pengguna layanan didasari pada aturan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain kompetensi teknis, peneliti juga melihat adanya perilaku yang sangat sopan dan etis, yang berhasil membangun rasa percaya bahwa setiap dokumen penting, seperti ijazah dan berkas beasiswa, dikelola dengan aman dan dijaga kerahasiaannya.¹¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan kualifikasi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dinyatakan memadai, ditunjukkan oleh proporsi hampir 90% personil bergelar sarjana (S1) serta

¹¹⁷ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 16 April 2026.

kompetensi dasar yang telah tercapai, tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan tenaga administrasi dengan keyakinan yang kuat karena responsivitas, profesionalisme tenaga administrasi, pelayanan ini menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi pengguna layanan serta berhasil membangun rasa percaya bahwa setiap dokumen penting dikelola dengan aman dan dijaga kerahasiaannya.

5. Empati mutu layanan administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Empati dalam mutu layanan administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong terlihat dari rasa kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan oleh staf tata usaha kepada setiap pengguna layanan dengan memahami situasi serta kebutuhan spesifik mereka. Hal ini terwujud melalui sikap staf yang tidak hanya sekadar menjalankan prosedur administrasi, tetapi juga mampu mendengarkan dengan sabar keluhan pengguna layanan, serta menunjukkan pemahaman terhadap kesulitan yang mereka hadapi. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada guru dengan pertanyaan “Bagaimana sikap tenaga administrasi dalam melayani siswa dan guru?” yakni :

Sikap tenaga administrasi dalam melayani guru selama ini sudah baik dan sangat serta penuh empati, seperti menyapa dengan senyum hangat dan mendengarkan keluhan dengan sabar agar semua merasa dihargai. Mereka perlu proaktif dan responsif, misalnya segera menangani urusan absensi, rapor, atau surat keterangan tanpa membuat orang menunggu lama, sambil mengikuti prosedur standar dengan penampilan rapi dan memanfaatkan teknologi untuk kemudahan. Tentu saja sikap seperti ini tidak hanya memperlancar operasional sekolah, tapi juga membangun iklim kerja yang nyaman, sehingga kualitas pelayanan pendidikan meningkat dan kami guru bisa fokus mengajar

sementara siswa merasa betah. Pada akhirnya, ketulusan dan kerjasama mereka jadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan sekolah yang harmonis sesuai standar nasional.¹¹⁸

Peneliti juga memberikan pertanyaan yang sama kepada siswa dengan jawaban sebagai berikut :

Saya sering ke ruang administrasi untuk mengurus absen, surat keterangan, atau nanya-nanya rapor, dan menurut saya, tenaga administrasinya sudah lumayan ramah dan sopan supaya kita nggak takut atau malu buat minta bantuan. Mereka juga cepet tanggap, senyum-senyum gitu sambil dengerin keluhan kita dengan sabar, nggak cuek atau marah-marah kalau kita lupa bawa dokumen, dan selalu siap bantu tanpa ribet-ribet prosedurnya. Dengan begitu, sekolah jadi nyaman, kita bisa fokus belajar, dan guru juga senang karena urusan administratif lancar jaya, bikin suasana sekolah lebih asik buat semua.¹¹⁹

Kemudian peneliti melakukan observasi mengenai empati mutu layanan administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong terlihat bahwa perhatian personal dan kepedulian tulus yang ditunjukkan oleh staf tata usaha terhadap kebutuhan warga sekolah, staf administrasi memberikan bantuan khusus bagi pengguna layanan yang memiliki kendala pada administrasi yang dibutuhkan, serta staf administrasi secara sukarela membimbing pengguna layanan dalam mengisi formulir, dan menunjukkan rasa prihatin sekaligus memberikan solusi cepat bagi siswa yang membutuhkan dokumen mendesak untuk keperluan bantuan sosial.¹²⁰

Berikut ini dokumentasi pada saat staf administrasi sekolah memeberikan arahan dan bantuan kepada pengguna layanan yang belum mengerti terhadap adminstrasi yang dibutuhkan:

¹¹⁸ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 maret 2026.

¹¹⁹ Wawancara, Siswa Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 maret 2026.

¹²⁰ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 Mei 2026.



Gambar 4.9
Foto pemberian arahan dan bantuan dari staf Tu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat dilihat bahwa empati mutu layanan administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong ini sudah menunjukkan sikap yang baik, ramah, dan penuh empati dalam melayani kami semua. Mereka proaktif, cepat tanggap, dan sabar mendengarkan keluhan, sehingga urusan seperti absensi, rapor, atau surat keterangan jadi lancar tanpa membuat orang menunggu lama. staf administrasi juga memberikan bantuan khusus bagi pengguna layanan yang memiliki kendala pada administrasi yang dibutuhkan, serta membimbing pengguna layanan dalam mengisi formulir, dan memberikan solusi cepat bagi siswa yang membutuhkan dokumen administrasi secara mendesak untuk keperluan bantuan. Akhirnya, sikap ini bikin suasana sekolah nyaman, mendukung fokus belajar siswa dan mengajar guru, serta meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

3. Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Manajemen tenaga administrasi yang terstruktur di SMP Negeri 2 Rejang Lebong memberikan dampak internal dan eksternal

saling berhubungan dengan baik dan positif sehingga pada efisiensi operasional dan standar mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Dengan adanya pembagian kerja yang jelas dan penempatan staf sesuai keahliannya, proses administrasi sekolah menjadi lebih mudah sehingga layanan seperti pengolahan data dapodik, administrasi kesiswaan, dan persuratan dapat diselesaikan tepat waktu tanpa tumpang tindih tanggung jawab. Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Sekolah dengan pertanyaan “Bagaimana dampak dari manajemen tenaga administrasi terhadap mutu layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong?” yakni :

Manajemen tenaga administrasi di sekolah kami meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan tugas-tugas seperti pengelolaan arsip, keuangan, serta dukungan pembelajaran, kinerja yang baik dari tim ini memastikan operasional sekolah berjalan efisien, sehingga layanan kepada siswa, guru, dan orang tua menjadi lebih cepat dan akurat. Dengan manajemen yang tepat, mutu layanan meningkat karena administrasi mendukung proses pendidikan secara lancar, seperti sistem pembayaran online dan input nilai yang memudahkan semua pihak. Hal ini berdampak pada kepuasan stakeholders dan prestasi siswa secara keseluruhan, sebagaimana terlihat dari kinerja tim kami yang telah berkontribusi pada pengembangan sekolah.¹²¹

Kemudian peneliti memberikan pertanyaan yang sama Kepada

Kepala Tata Usaha dengan jawaban yakni :

Bahwa manajemen tenaga administrasi memiliki dampak sangat positif terhadap mutu layanan sekolah kami. Pengelolaan harian yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan tugas-tugas seperti pengarsipan data siswa, pengelolaan keuangan, serta dukungan kegiatan belajar mengajar

¹²¹ Wawancara, Kepala Sekolah Sarfan Bahri, Pada Tanggal 5 maret 2026.

berjalan efisien berkat tim yang solid ini, sehingga proses seperti pendaftaran siswa dan pelaporan menjadi cepat, akurat. Dampaknya terasa langsung pada kepuasan orang tua, guru, dan siswa karena layanan administratif yang tepat waktu memungkinkan guru fokus pada pengajaran tanpa beban tambahan, yang pada akhirnya meningkatkan prestasi belajar dan reputasi sekolah secara keseluruhan. Meski tantangan seperti keterbatasan personel dan beban kerja tinggi masih ada, kami atasi dengan pelatihan rutin dan kolaborasi tim, serta rencana digitalisasi ke depan untuk membuat layanan semakin optimal dan berkualitas tinggi.¹²²

Peneliti juga memberikan pertanyaan yang sama kepada Guru dan dijawab sebagai berikut :

Manajemen administrasi yang dikelola dengan baik membuat urusan seperti input nilai, absensi siswa, dan pengelolaan dokumen jadi cepat dan rapi, sehingga kami guru bisa fokus mengajar tanpa terganggu hal-hal administratif yang merepotkan. Ini berdampak positif pada proses belajar mengajar, karena orang tua dan siswa juga merasa dilayani dengan baik, misalnya saat mengurus surat keterangan atau pembayaran SPP yang selalu tepat waktu. Dampak positifnya terlihat jelas pada mutu keseluruhan siswa lebih tenang belajar karena administrasi pendukungnya rapi, guru lebih produktif, dan sekolah terlihat profesional di mata stakeholders. Meski tantangan seperti jumlah staf terbatas atau beban kerja tinggi saat musim ujian sering muncul, manajemen yang solid dengan pelatihan rutin dari kepala sekolah berhasil menjaga standar tinggi ini, sehingga prestasi akademik siswa kami terus meningkat dari tahun ke tahun.¹²³

Peneliti juga melakukan observasi mengenai dampak dari manajemen tenaga administrasi terhadap mutu layanan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menunjukan bahwa terdapat dampak internal dan eksternalnya dimana manajemen tenaga administrasi memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan mutu

¹²² Wawancara, Kepala Tata Usaha Hairuniza, Pada Tanggal 4 Maret 2026.

¹²³ Wawancara, Guru Smp Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 maret 2026.

layanan, yang terlihat dari efisiensi alur kerja dan tingginya tingkat ketepatan data sekolah. Peneliti mengamati bahwa penerapan fungsi pengorganisasian yang jelas melalui tugas pokok dan fungsi peran yang telah meminimalisir hambatan administrasi, sehingga layanan administrasi dapat diselsaikan lebih cepat dari standar waktu biasanya. Selain itu, manajemen yang baik dalam aspek supervisi kerja berdampak pada peningkatan disiplin dan tanggung jawab staf.

124

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas dapat dilihat bahwa manajemen tenaga administrasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan mutu layanan di sekolah tersebut. Manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan tugas administratif seperti pengelolaan arsip, keuangan, data siswa, input nilai, absensi, pendaftaran, serta dukungan pembelajaran memastikan operasional sekolah berjalan efisien, cepat, akurat, dan tepat waktu, sehingga meningkatkan kepuasan siswa, guru, orang tua, dan *stakeholders* secara keseluruhan. Efisiensi ini memungkinkan guru fokus pada proses pengajaran tanpa beban administratif tambahan, siswa belajar dengan tenang, serta sekolah tampil profesional, yang pada akhirnya mendukung prestasi akademik yang lebih baik dan reputasi institusi yang terjaga. Meskipun tantangan seperti keterbatasan personel dan beban kerja tinggi masih dihadapi, strategi pelatihan rutin,

¹²⁴ Observasi, SMP Negeri 2 Rejang Lebong, Pada Tanggal 6 Mei 2026

kolaborasi tim, dan rencana digitalisasi berhasil mempertahankan standar mutu tinggi secara berkelanjutan.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari pembahasan skripsi menunjukan bahwa :

1. Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

a. Perencanaan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Perencanaan dianggap karena akan memberitahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana mencapai tujuan yang diinginkan.¹²⁵ Dalam setiap perencanaan selalu terdapat tiga kegiatan yaitu:

- a. Perumusan tujuan yang ingin dicapai
- b. Pemilihan program untuk mencapai tujuan
- c. Identifikasi dan pengerahan sumber yang jumlahnya selalu terbatas.¹²⁶

Dengan demikian berdasarkan teori diatas dan berdasarkan penemuan peneliti mengenai perencanaan manajemen tenaga administrasi yakni manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong telah memenuhi ketiga aspek perencanaan secara terpadu dan sistematis. Proses ini diawali dengan perumusan tujuan yang ingin dicapai melalui upaya menciptakan pelayanan administrasi yang efektif, efisien, dan profesional sehingga tidak

¹²⁵ Ulil Albab, "Perencanaan Pendidikan dalam Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam", Jurnal Pancar Vol. 5 No. 1, 2021, hlm 119.

¹²⁶ Muhamad Nuryasin, "Strategi Perencanaan Pengembangan Pendidikan Islam Di Indonesia ", Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 4, No. 2, 2019, hlm 80.

memberikan beban kerja yang timpang bagi personel serta mampu meningkatkan mutu layanan pendidikan secara keseluruhan.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, sekolah melakukan, pemilihan program untuk mencapai tujuan yang berfokus pada program kerja tahunan dan pengembangan kompetensi teknis seperti penyelenggaraan workshop dan bimbingan teknis (Bimtek) berbasis teknologi secara rutin bersama Dinas Pendidikan guna memastikan tim TU mahir dalam pengelolaan data digital, keberhasilan seluruh proses ini didukung oleh kemampuan sekolah dalam melakukan identifikasi dan pengerahan sumber yang jumlahnya selalu terbatas, di mana sekolah secara jeli menganalisis beban kerja dan volume pekerjaan pada setiap posisi untuk diseimbangkan dengan jumlah staf yang ada, sehingga keterbatasan personel dapat diatasi melalui penempatan tugas yang tepat dan hasil analisisnya dijadikan dasar yang kuat dalam pengajuan tambahan tenaga ke dinas terkait.

b. Pengorganisasian Manajemen Tenaga Administrasi Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengorganisasian adalah penentuan pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas dan membagi pekerjaan kepada setiap karyawan, penetapan berbagai departemen serta penentuan hubungan. Tujuan pengorganisasian ini adalah untuk menetapkan peran serta struktur dimana karyawan dapat mengetahui apa tugas

dan tujuan mereka.¹²⁷ Pengorganisasian merupakan proses dan kegiatan untuk :

1. Penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan- kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi
2. Perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat membawa hal-hal tersebut kearah tujuan.
3. Penugasan tanggung jawab tertentu
4. Mendelegasikan wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas tugasnya.¹²⁸

Dengan demikian berdasarkan teori diatas dan berdasarkan penemuan peneliti tentang struktur organisasi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni mencerminkan penerapan fungsi manajemen pengorganisasian yang terstruktur. Hal ini terlihat dari bagaimana sekolah mentransformasikan visi pelayanan menjadi pembagian kerja operasional yaitu, penentuan sumber daya dan kegiatan untuk mencapai tujuan dalam mencapai tujuan efisiensi pelayanan sekolah, organisasi ini telah mengidentifikasi kegiatan-kegiatan krusial. Identifikasi ini diwujudkan melalui pembentukan tugas tugas kerja spesifik, yaitu:

¹²⁷ Yohannes Dakhi, SE, MM, “*Implementasi Poac Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu*”, Jurnal Warta Edisi, 2016, hlm 4.

¹²⁸ Muhammad Syukran, “*Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia*”, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik, Vol. IX, No. 1, 2022, Hlm 97.

1. Administrasi akademik yang berfokus pada dokumen siswa dan guru
2. Manajemen keuangan yang berfokus pada pelaporan dana bantuan dan sekolah.
3. Logistik yang berfokus pada inventaris dan perlengkapan kantor.

Kegiatan ini dirancang untuk memastikan bahwa seluruh aspek pendukung pendidikan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong terlayani secara menyeluruh sesuai standar Permendikbud. Sekolah menerapkan struktur yang sederhana namun efektif. Kepemimpinan dipusatkan pada Kepala Tata Usaha (TU) sebagai koordinator utama di bawah pengawasan Kepala Sekolah. Pengembangan kelompok kerja dilakukan secara fungsional dengan komposisi:

1. Fungsi Kearsipan & Kepegawaian
2. Fungsi Pelaporan & Barang
3. Fungsi Persuratan & Inventaris
4. Fungsi Operasional & Kesiswaan

Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas untuk mengatasi beban kerja yang tinggi, yang merupakan bentuk adaptasi organisasi terhadap kebutuhan lapangan. Penugasan tanggung jawab tertentu diimplementasikan melalui mekanisme formal berupa Surat Keputusan (SK). SK ini berfungsi sebagai instrumen legal yang :

1. Menetapkan batas-batas tanggung jawab yang jelas bagi setiap staf.

2. Menjadi standar acuan kerja agar tidak terjadi tumpang tindih tugas.
3. Berfungsi sebagai instrumen penilaian kinerja, sehingga setiap staf memiliki rasa terhadap beban tugasnya masing-masing.
4. Pendelegasian Wewenang kepada Individu

Staf administrasi mengambil keputusan teknis di bidangnya, diikuti dengan fungsi pengawasan dan pembinaan. Wewenang yang diberikan melalui SK memastikan bahwa, staf memiliki otoritas untuk melaksanakan tugas harian secara mandiri, proses administrasi internal menjadi lebih singkat karena alur koordinasi yang sudah terarah, disiplin kerja meningkat karena adanya kejelasan mengenai siapa yang berwenang melaporkan dan mempertanggungjawabkan suatu pekerjaan.

- c. Pengarahan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang lebong

Pengarahan merupakan kegiatan pemimpin pendidikan dalam memotivasi anggota organisasi sekolah untuk mencapai tujuan organisasi sekolah. Fungsi pengarahan yang baik, dan motivasi bagi guru dan pegawai sekolah untuk menerapkan instruksi dengan tepat. Mereka akan termotivasi untuk bekerja keras, cepat, dan produktif untuk mencapai hasil yang baik.¹²⁹

¹²⁹ Hermania Bhoki, "Implementasi Fungsi Pengarahan Dan Pengendalian Dalam Manajemen Pendidikan Di SMP Panggudi Luhur Domenico Savio Kepala Sekolah Menengah Pertama Panggudi Luhur Domenico Savio Semarang", Jurnal Kateketik Pastora, Vol. 7, No. 1, 2023, hlm 3.

Dengan demikian berdasarkan teori diatas dan penemuan penelitian yaikni pengarahan yang terstruktur kepada tenaga administrasi melalui pendekatan yang bersifat pembinaan dan pengembangan kinerja. Implementasi kepemimpinan ini diterapkan secara prinsip-prinsip pengarahan organisasi yaitu menginspirasi dan menunjukkan orientasi tugas secara konkret, membangkitkan semangat partisipasi penuh melalui pemberian motivasi dan apresiasi terhadap ketepatan waktu, menunjukkan semangat pelayanan dengan keterbukaan dan keikhlasan, memastikan bahwa seluruh tenaga administrasi bekerja berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan (SOP sekolah), sehingga tercipta ketertiban administrasi, mampu mengelola perbedaan sudut pandang staf dalam kerangka pendayagunaan SDM yang optimal sehingga pemimpin dapat menjadi panutan bagi bawahannya, memahami kapasitas masing-masing individu, sehingga penempatan tugas dan bimbingan teknis yang diberikan menjadi tepat sasaran, memberi dorongan yang diberikan saat beban kerja tinggi memastikan tenaga administrasi memiliki keyakinan besar untuk mencapai tujuan organisasi, menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan kepedulian terhadap kualitas layanan kepada peserta didik.

Secara keseluruhan, hal ini mencerminkan gaya kepemimpinan efektif yang sederhana, manusiawi, dan berorientasi pada peningkatan kinerja, serta pengarahan yang dilakukan kepala sekolah telah dilakukan secara bertransformasi dari sekadar fungsi

instruktif menjadi fungsi edukatif yang mendorong terciptanya pelayanan administrasi sekolah yang bermutu dan profesional.

d. Pengawasan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk mengumpulkan data dalam usaha mengetahui ketercapaian tujuan dan kesulitan apa yang ditemui dalam pelaksanaan itu. Dengan adanya pengawasan pimpinan dapat mengetahui kegiatan-kegiatan nyata dari setiap aspek dan setiap permasalahan pelaksanaan tugas-tugas dalam lingkungan satuan organisasi yang masing-masing selanjutnya bilamana terjadi penyimpangan, maka dapat dengan segera langsung mengambil langkah perbaikan dan tindakan seperlunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹³⁰ Pengawasan dilakukan dalam usaha menjamin kegiatan terlaksana sesuai dengan kebijakan, strategi, keputusan, rencana dan program kerja yang telah dianalisa, dirumuskan dan ditetapkan sebelumnya dalam wadah yang disusun.¹³¹

Berdasarkan teori diatas dan temuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menyatakan bahwa proses pengawasan

¹³⁰ Said Muhammad Rizal, “*Pengaruh Motivasi , Pengawasan , Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan*”, Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol. 2, No. 1, 2019, Hlm 118.

¹³¹ Putri Mauliza, “*Pengaruh Pengawasan , Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh*,” JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), Vo. 6, No. 2, 2020, 72.

kinerja tenaga administrasi sekolah yang tergambar dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya siklus manajemen mutu yang komprehensif dan terintegrasi. Pengawasan tidak lagi dipandang sebagai aktivitas inspeksi yang kaku, melainkan sebuah rangkaian sistematis yang dimulai dari penetapan standar kerja yang jelas sebagai fondasi awal, dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) yang terencana, tenaga administrasi memiliki panduan yang pasti dalam menjalankan tugasnya. Tahapan ini kemudian diperkuat dengan pemantauan rutin dan evaluasi berkala yang berfungsi sebagai sistem deteksi dini untuk menjamin bahwa setiap proses administratif, mulai dari pengelolaan data hingga layanan kesiswaan, tetap berada pada jalur yang telah ditetapkan. Tindak lanjut perbaikan yang dilakukan di akhir siklus menegaskan bahwa tujuan utama pengawasan ini adalah perbaikan berkelanjutan demi tercapainya efisiensi organisasi.

Dampak nyata dari efektivitas pengawasan ini tecermin pada meningkatnya akuntabilitas dan semangat kerja tim di lingkungan sekolah, membangun kepercayaan internal yang kuat. Sehingga administrasi sekolah bertransformasi menjadi unit yang lebih responsif dan akurat dalam melayani kebutuhan siswa serta orang tua. Dengan meminimalisir kesalahan data dan keterlambatan pelayanan melalui pengawasan yang suportif, sekolah berhasil menciptakan iklim kerja yang produktif.

e. Pengadaan Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pengadaan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menyediakan semua jenis sarana dan prasarana pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³² Pengadaan dapat didefinisikan sebagai perolehan barang, pekerjaan, dan jasa. Ini mencakup tidak hanya pembelian, yaitu pembelian barang, tetapi juga termasuk perekrutan kontrak atau konsultan untuk melaksanakan jasa. Standar yang dibutuhkan dalam pengadaan adalah pelayanan yang bermutu tinggi, ekonomis dan efisien, serta berkeadilan dalam persaingan.¹³³

Berdasarkan teori teori tersebut dan penemuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menggambarkan sebuah sistem rekrutmen yang terencana, terbuka, dan berbasis analisis kebutuhan sekolah. Proses dimulai dari pengecekan apakah terdapat posisi tenaga administrasi yang kosong atau beban kerja di Tata Usaha yang semakin berat sehingga diperlukan penambahan tenaga. Langkah ini menunjukkan bahwa rekrutmen tidak dilakukan secara spontan, tetapi didasarkan pada kebutuhan. Segala keputusan untuk merekrut personil baru bermuara pada analisis kebutuhan organisasi, di mana sekolah melakukan audit internal terhadap beban kerja staf

¹³² Irwan Fathurrochman, "Pengadaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Menunjang Mutu Pembelajaran Di Sdn Lubuk Tua Kabupaten Musi Rawas", Jurnal Darussalam, Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam, Vol. XIII, No. 1, 2021, 66.

¹³³ Sylvia Kartika Dhamayanti, "Evaluasi Praktik Administrasi Pengadaan Barang Dan Jasa Pada Pt Xyz", Jurnal Bisnis, Logistik Dan Suplly Chain , Vol. 2, No.1, 2022, hlm, 36.

Tata Usaha serta ketersediaan posisi. Pendekatan ini menjamin bahwa rekrutmen bukanlah tindakan reaktif, melainkan langkah strategis untuk menjaga efisiensi operasional sekolah tanpa adanya pemborosan tenaga kerja.

Transparansi menjadi poin utama dalam tahap pencarian kandidat, yang dibuktikan dengan publikasi lowongan secara terbuka bagi pelamar honorer maupun PPPK. Integritas proses ini dijaga ketat melalui seleksi administrasi yang hanya calon satf administrasi dengan kelengkapan berkas dan kualifikasi yang sesuai yang dapat melangkah ke fase berikutnya. Hal ini berfungsi sebagai rangkaian awal untuk memastikan bahwa calon pegawai memiliki kepatuhan prosedural yang baik sebelum diuji secara teknis. Penyaringan kualitas calon pegawai dilakukan secara komprehensif melalui tiga instrumen evaluasi utama:

1. Tes Tertulis, mengukur aspek kognitif dan pemahaman mendalam mengenai tata kelola administrasi sekolah.
 2. Tes Keahlian, menguji kompetensi praktis, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan aplikasi perkantoran yang menjadi instrumen vital dalam kerja administratif modern.
 3. Wawancara, menjadi tahap krusial untuk memvalidasi aspek non-teknis seperti karakter, etika kerja, disiplin, dan kemampuan komunikasi interpersonal.
- f. Pengembangan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Pengeri 2 Rejang Lebong

Pengembangan secara formal berarti bahwa karyawan diwajibkan untuk mengikuti pendidikan atau latihan. Hal ini dapat dilakukan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan. Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pada karyawan untuk kinerja yang baik dan mencapai hasil yang optimal.¹³⁴

Kegiatan pengembangan ini dilakukan dengan tujuan untuk menyiapkan seorang karyawan untuk dapat mengemban tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di suatu perusahaan. Selain itu, pengembangan dapat mendukung para karyawan untuk dapat mempersiapkan diri menghadapi setiap perubahan yang disebabkan oleh teknologi baru, pelanggan baru, pasar produk baru serta desain pekerjaan.¹³⁵

Berdasarkan teori diatas dan penemuan penelitian dapat di nyatakan bahwa pengembangan manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong dengan diadakanya pelatihan dan workshop bagi karyawan supaya dapat mengasah keahlian mereka untuk melakukan yang terbaik saat melakukan pekerjaan. Melalui kegiatan ini, staf administrasi tidak hanya diberikan penyegaran mengenai tugas pokok dan fungsinya, tetapi juga dibekali dengan penguasaan teknologi informasi terbaru, seperti pengoperasian

¹³⁴ Muhammad Darari Bariqi, “*Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*”, Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis, Nol. 5, No. 2, 2018, hlm, 67.

¹³⁵ Nur Hidayah Selviyanti, “*Systematic Literature Review : Peran Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*”, Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 8, No. 30, 2023, hlm, 979.

sistem Dapodik yang lebih efisien serta manajemen arsip digital. Dengan mengasah keahlian teknis ini, dapat meningkatkan proses pelayanan data dan administrasi kesiswaan menjadi jauh lebih cepat dan akurat. Pengembangan manajemen tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menunjukkan adanya pendekatan holistik, dimana peningkatan kompetensi tidak berhenti pada aspek keterampilan teknis semata, tetapi pada penguatan dimensi spiritual, mental, dan emosional melalui karakter dan etos kerja. Kepala Sekolah menjadi peranan sentral sebagai motivator dan mentor yang secara konsisten melakukan internalisasi nilai-nilai profesionalisme melalui arahan rutin tersebut.

g. Kompensasi manajemen tenaga administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Kompensasi merupakan imbalan yang perusahaan berikan kepada para karyawan atas kinerja yang diberikan terhadap organisasi baik imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun non finansial. Kompensasi merupakan pendapatan yang berbentuk uang atau barang yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas jasa yang diberikan.¹³⁶ Kompensasi, penyediaan lingkungan kerja yang baik dan pemberian inotivasi pada dasarnya merupakan hak karyawan, dan merupakan kewajiban perusahaan

¹³⁶ Alvi Nugraha, “*Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan*”, Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol. 3, No. 3, 2017, hlm 26.

untuk mendukung kontribusi karyawannya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.¹³⁷

Berdasarkan teori teori diatas dan penemuan penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dapat dinyatakan bahwa Sistem kompensasi dan pemberian penghargaan bagi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong mencerminkan tata kelola manajemen sumber daya manusia yang terstruktur dan patuh pada regulasi. Secara administratif, pemisahan sumber penggajian antara ASN/PPPK yang dibayar pemerintah dengan tenaga honorer yang bersumber dari dana BOS menunjukkan kepatuhan sekolah terhadap Permendikbud No. 8 Tahun 2026. Batasan maksimal 20% dari dana BOS untuk honorer menuntut sekolah untuk melakukan manajemen anggaran yang sangat cermat dan transparan. Integrasi kebijakan ini tidak hanya menjamin hak finansial pegawai terpenuhi secara prosedural, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen untuk meminimalkan risiko pelanggaran administratif serta meningkatkan akuntabilitas institusi di mata pemerintah dan publik.

Sementara itu sistem penggajian yang sesuai regulasi dan pemberian penghargaan berbasis prestasi ini menciptakan ekosistem kerja yang sehat dan kompetitif. Dengan menjadikan ketepatan waktu, kemampuan inovasi, dan sikap kolaboratif sebagai standar promosi. SMP Negeri 2 Rejang Lebong berhasil menciptakan

¹³⁷ Abdul Aziz Sholeh, “*Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Insolent Raya Di Surabaya*”, Journal Of Management And Creative Business, Vol. 2, No. 1, 2024, Hlm 82-84.

motivasi berkelanjutan bagi tenaga administrasi dan memastikan bahwa setiap staf merasa dihargai secara profesional, yang pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan kelancaran tata kelola sekolah secara holistik.

h. Integrasi/Penyatuan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Integrasi mempunyai arti yaitu pembaharuan atau penyatuan dari unsur-unsur yang terdapat perbedaan sehingga dengan perbedaan tersebut bisa menjadikan satuan dan kesatuan, misalnya bisa menyatukan perbedaan dalam berpendapat. Integrasi ini memiliki arti satu kesatuan yang utuh dalam pengetahuan tidak berpecah belah. Disisi lain juga integrasi meliputi kebutuhan dan kelengkapan anggota-anggota yang membentuk satu kesatuan.¹³⁸

Berdasarkan teori diatas dan penemuan peneliti dinyatakan bahwa hubungan kerja sama tenaga administrasi dan stakholder lainnya sudah berjalan harmonis dan saling mendukung, saling menggerakan untuk kelancaran sekolah sehari-hari. Kepala sekolah memberikan arahan dan masukan yang diperlukan, staf tata usaha mengurus semua urusan administratif sekolah, sehingga guru bisa berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaannya. Kesiambungan antara kebijakan struktural dan kesadaran kolektif staf ini pada

¹³⁸ Ratna Dewi, "Integrasi Pendidikan Islam Dalam Implementasi Ekologi", Jurnal Kajian Mutu Pendidikan, Vol. 4, No. 2, 2021, 120.

akhirnya menciptakan standar norma baru dalam lingkungan sekolah. Komunikasi terbuka yang menjadi fondasi utama strategi ini tidak hanya meningkatkan produktivitas internal administrasi, tetapi juga memberikan efek yang positif bagi seluruh ekosistem sekolah. Dengan administrasi yang rapi dan responsif, beban kerja non-akademik guru dan kepala sekolah dapat terangkat, sehingga mereka dapat lebih fokus pada kualitas instruksional. Secara berkelanjutan, kolaborasi yang sehat di ruang tata usaha ini menjadi pilar penopang bagi pemberian layanan pendidikan yang prima dan profesional bagi siswa maupun masyarakat luas.

i. Pemeliharaan Manajemen Tenaga Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pemeliharaan yang merupakan fungsi operasional dari manajemen sumber daya manusia perlu diperhatikan dengan baik. Menurut Sugijono pemeliharaan sumber daya manusia sendiri merupakan suatu usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan agar tetap loyal dan bekerja produktif guna menunjang pencapaian tujuan perusahaan, sehingga keamanan, keselamatan, dan kesehatan karyawan sangat perlu mendapatkan pemeliharaan yang sebaik-baiknya.¹³⁹

Pemeliharaan yaitu karyawan harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari manajer/pimpinan. Jika pemeliharaan

¹³⁹ Yuniar Fathiyatur Rosyida, "Implementasi Fungsi Pemeliharaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Amaan Sejahtera Indonesia Ponorogo", Jurnal Of Sharia Economics, Banking And Accounting, Vol.1, No. 2, 2024, 189.

karyawan kurang diperhatikan, semangat kerja, sikap, dan loyalitas karyawan akan menurun. Absensi meningkat, disiplin akan menurun, sehingga pengadaan, pengembangan, kompensasi dan pengintegrasian yang telah dilakukan dengan baik dan biaya yang besar kurang berarti untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi/perusahaan.¹⁴⁰

Berdasarkan teori diatas dan penemuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang Lebong sekolah menerapkan pendekatan komprehensif dalam menjaga kenyamanan dan kesejahteraan tenaga administrasi Penyediaan sarana prasarana layak mencakup ruang kerja yang mendukung untuk meningkatkan produktivitas kognitif staf administrasi dan organisasi yang baik dan komunikasih yang terbuka agar terhindarnya dari ketidak nyamanan. Sekolah juga melakukan upaya sistematis tim administrasi, yang berfokus pada pendekatan terstruktur meliputi peraturan, apresiasi, dan sanksi. Langkah pertama yang paling mendasar adalah penerapan sistem penghargaan dan sanksi yang adil, diikuti dengan penyusunan peraturan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan transparan.

Untuk menjaga disiplin kerja, sekolah menerapkan aturan sederhana tapi tegas yang dieksekusi setiap hari, antara lain :

¹⁴⁰ Tanto Heryanto, "Program Pemeliharaan Karyawan Dalam Mencapai Tujuan Institusi", jurnal ekonomi dan keuangan islam, Vol. 01, No. 01, 2021, hlm 7.

1. Pengabsenan rutin, memantau kehadiran karyawan secara akurat untuk meminimalkan ketidakhadiran dan memastikan komitmen kerja.
2. Jadwal kerja jelas, dilengkapi pembagian tugas harian yang adil, sehingga setiap anggota tim memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan tugas.

Sementara itu, loyalitas kerja dibuat melalui mekanisme apresiasi nyata, seperti pembayaran gaji dan tunjangan tepat waktu. Hal ini tidak hanya memenuhi aspek finansial, tetapi juga menciptakan rasa dihargai yang mendalam, sehingga membentuk ikatan emosional karyawan dengan sekolah.

j. Pensiun Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Pensiun pada umumnya dihubungkan dengan berakhirnya masa bakti seseorang pada suatu institusi atau dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tidak bekerja lagi karena masa tugasnya sudah selesai.¹⁴¹ Pengertian pesiun menurut kamus besar bahasa indonesia adalah tidak bekerja lagi karna masa tugasnya sudah selasa, dengan kata lain pesiun merupkan putusnya hubungan kerja antara karyawan dengan organisasi tempat bekerja pada saat karyawan sudah mencapai usia tertentu.¹⁴²

¹⁴¹ Iskandarsyah, “*Sikap Terhadap Pensiun , Perencanaan Pensiun , Dan Kualitas Hidup Pada Karyawan Dalam Masa Persiapan Pensiun*”, Jurnal Psikologi Sains Dan Profesi, Vol. 4, No. 1, 2020, hlm 1.”

¹⁴² Neni Sri Wahyuni, “*Mendefinisikan Ulang Usia Pensiun Bagi Pekerja Indonesia*”, Jurnal Jamsostek, Vol. 2, No. 1, 2024, hlm 5.

Berdasarkan teori teori diatas dan penemuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang Lebong yakni kebijakan pensiun bagi tenaga administrasi sekolah mengungkap adanya implementasi manajemen sumber daya manusia yang sangat komprehensif dan berlandaskan pada prinsip keadilan serta kepatuhan hukum. Sekolah berhasil menyelaraskan regulasi nasional bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan kebijakan internal yang fleksibel bagi tenaga honorer, sehingga menciptakan standar perlindungan yang merata tanpa memandang status kepegawaian. Penentuan batas usia pensiun yang mempertimbangkan masa bakti, khususnya bagi tenaga honorer dengan masa dinas minimal 20 tahun, menunjukkan bahwa sekolah memberikan apresiasi tinggi terhadap loyalitas dan dedikasi jangka panjang yang telah diberikan oleh staf administrasi dalam mendukung operasional pendidikan.

Secara prosedural, mekanisme pemberhentian secara hormat yang terstruktur mulai dari tahap verifikasi data hingga pengusulan oleh kepala sekolah mencerminkan tata kelola birokrasi yang akuntabel dan transparan. Kepastian penyelesaian dokumen vital seperti Karpeg, Taspen, dan BPJS Ketenagakerjaan merupakan langkah strategis untuk menjamin hak-hak purna bakti, termasuk stabilitas finansial melalui uang pensiun dan tunjangan, serta jaminan kesehatan berkelanjutan. Serta sekolah melakukan apresiasi terhadap staf yang pensiun dengan acara yang penuh kekeluargaan, hal ini dilakukan untuk memotivasi staf tenaga administrasi yang

lain supaya tetap semangat dalam bekerja dan juga dapat memberikan yang terbaik terhadap apa yang ditugaskan.

2. Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

1. Bukti Fisik Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Bukti fisik (tangible) adalah cerminan dari kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui sarana fisik atau sarana yang berwujud seperti fasilitas komputerisasi administrasi, gedung atau perkantoran, ruang tunggu dan sarana informasi. Faktor bukti fisik yang dikelola dengan baik akan memberikan gambaran positif bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan keberadaan sarana tersebut.¹⁴³

Berdasarkan teori teori diatas dan penemuan peneliti di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dapat diketahui bahwa ruang tata usaha yang mampu memenuhi kebutuhan dua pihak sekaligus, yakni kenyamanan kerja bagi staf dan kenyamanan layanan bagi masyarakat. Ketersediaan ruang yang memadai menciptakan atmosfer kerja yang kondusif, di mana penataan interior, sirkulasi udara, dan kebersihan ruang berperan penting dalam menjaga fokus serta produktivitas staf dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif yang kompleks secara tepat waktu.

¹⁴³ Mahendra “ *Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah* ”, Journal Of Responsible Tourism, Vol. 3, No. 3, 2024, hlm, 14.

Dukungan fasilitas operasional yang lengkap seperti perangkat komputer yang mumpuni, sistem pengarsipan yang rapi, serta sarana pendukung komunikasi menjadi bukti nyata bahwa sekolah memiliki kesiapan infrastruktur untuk meminimalisir kendala teknis. Fasilitas yang memadai ini berfungsi sebagai alat bantu strategis yang mempercepat arus kerja, sehingga pelayanan kepada pengguna layanan dapat dilakukan dengan lebih efisien dan akurat. Dengan demikian, kenyamanan ruang dan kelengkapan fasilitas di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menjadi indikator kuat bahwa kualitas layanan administrasi tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga didukung oleh aspek fisik yang mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap profesionalisme lembaga pendidikan tersebut.

2. Keandalan Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.¹⁴⁴

¹⁴⁴ Fahlin Najmi, "Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru", Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol. 3, No. 2, 2017, hlm 253.

Berdasarkan teori diatas dan penemuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dapat diketahui bahwa pelayanan administrasi sekolah dinilai efektif dalam pengelolaan waktu, dan prosedur kerja yang jelas serta karyawan yang memadai memungkinkan pelayanan tepat waktu meskipun, terdapat antrian pada saat pelayanan sehingga membuat penyelesaian pelayanan dilakukan di hari berikut dengan hal ini staf tenaga administrasi berusaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan pendidik sehingga harapan terpenuhi secara optimal. Dalam melakukan pelayanan staf tenaga administrasi langsung merespon permintaan, jika terdapat dokumen yang lama proses pengerjaanya dan memerlukan waktu lebih, siswa dianjurkan untuk menunggu proses pelayanan sampai hari berikutnya.

3. Daya tanggap Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Daya tanggap juga diartikan sebagai kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dengan memberikan respon yang maksimal kepada masyarakat tentu akan menimbulkan kepuasan masyarakat tersebut.¹⁴⁵

¹⁴⁵ Indra Gunawan, "Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur", Jurnal Simplex, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm 33-34.

Berdasarkan teori teori diatas dan penemuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang dapat dinyatakan bahwa tenaga administrasi merespons permintaan bantuan atau keluhan dengan sikap positif dan cepat. Tenaga menerima keluhan dengan senang hati, langsung bertindak tanpa membuang waktu, dan selalu berupaya memuaskan semua pihak, staf tenaga administrasi langsung merespons secara ramah sambil tersenyum, memberikan bantuan cepat untuk kebutuhan yang memerlukan waktu lama, penyelesaian dilanjutkan ke hari berikutnya dengan jaminan kelengkapan. Dan juga staf tenaga administrasi langsung menanggapi keluhan dengan solusi terbaik untuk memastikan kebutuhan terpenuhi. Secara keseluruhan, pola respons proaktif ini mencerminkan kualitas layanan administrasi yang tinggi, yang mendukung kepuasan stakeholder sekolah melalui pendekatan ramah, efisien, dan berkomitmen.

4. Jaminan Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Jaminan adalah meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para penyedia layanan, bebas dari bahaya atau keraguan.¹⁴⁶ Pada aspek ini, diharapkan bahwa perilaku pegawai dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga pendidikan.¹⁴⁷

¹⁴⁶ Refi Najma Fairus, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian", Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 03, No. 01, 2019, hlm, 176.

¹⁴⁷ Dela Purwandani, "Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia," Jurnal Adpend, hlm, 86.

Berdasarkan teori diatas dan penemuan peneliti dapat di ketahui bahwa kompetensi dan kualifikasi tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dinyatakan memadai, ditunjukkan oleh proporsi hampir 90% personil bergelar sarjana (S1) serta pengakuan kepala tata usaha atas kompetensi dasar yang telah tercapai. Namun, terdapat kebutuhan pengembangan lanjutan melalui pelatihan teknologi modern bagi sebagian personel, guna mengoptimalkan kualitas pelayanan administratif di masa depan. Tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan tenaga administrasi karena responsivitas, profesionalisme, dan kompetensi tenaga administrasi didukung oleh 90% berlatar belakang S1 dalam menangani kebutuhan administratif seperti tunjangan kinerja, absensi, serta dokumen rapat dan laporan bulanan. Meskipun terdapat kendala seperti kebutuhan pelatihan lanjutan, pelayanan saat ini dinilai memuaskan dan mendukung kelancaran tugas mengajar. Dan juga keramahan, kecepatan, kecerdasan, dan kesabaran tenaga administrasi dalam menjelaskan prosedur sederhana, seperti pengurusan surat keterangan sehat atau verifikasi nilai rapor, meskipun ada antrian sesekali. Secara keseluruhan, pelayanan ini menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi *stakeholder*, hal ini mengindikasikan efektivitas manajemen sumber daya manusia administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

5. Empati Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Empati adalah perasaan memahami keadaan orang lain dan berperilaku prososial, rasa empati yang lebih besar akan meningkatkan keinginan untuk menolong seseorang. Namun demikian, ada hubungan positif antara empati dan perilaku prososial yang memungkinkan seseorang untuk melakukan tindakan menolong dan menyadari bahwa seseorang membutuhkan bantuan, yang akan membuat mereka senang jika mereka dapat melakukan tindakan menolong. Selain itu, empati berfungsi sebagai cara untuk menghindari kesalahpahaman saat berkomunikasi.¹⁴⁸

Berdasarkan teori diatas dan penemuan peneliti di SMP Negeri 2 Rejang Lebong menyatakan sikap ramah dan penuh empati yang ditunjukkan oleh tenaga administrasi merupakan kunci utama dalam menciptakan pelayanan sekolah yang manusiawi, ketika staf administrasi mampu mendengarkan keluhan dengan sabar dan memberikan solusi dengan senyuman, mereka sebenarnya sedang membangun rasa percaya dan ketenangan bagi siswa, guru, maupun orang tua. Hal ini sangat penting karena urusan birokrasi sering kali dianggap sebagai hal yang kaku, namun dengan pendekatan yang hangat, kesan tersebut berubah menjadi pengalaman yang positif dan mendukung kenyamanan emosional di lingkungan sekolah.

¹⁴⁸ Yuli Mulyawati, “Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Peserta Didik Sekolah Dasar”, Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol. 12, No. 2, 2021, hlm, 151.

Selain itu, kecepatan dan sikap proaktif mereka dalam menangani urusan seperti absensi, rapor, hingga surat keterangan membawa dampak nyata pada efisiensi waktu, tanpa adanya antrean yang lama atau proses yang berbelit, energi semua pihak tidak terbuang sia-sia untuk urusan teknis. Guru dapat mencurahkan seluruh fokusnya untuk mengajar dengan tenang, sementara siswa dapat belajar tanpa perlu merasa cemas akan kendala administratif. Kelancaran proses ini memastikan bahwa operasional sekolah berjalan seperti mesin yang terlumasi dengan baik, di mana setiap bagian bekerja tanpa hambatan.

3. Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong

Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai akibat atau efek dari setiap keputusan yang dibuat oleh seorang atasan, keputusan ini biasanya memiliki konsekuensi yang signifikan baik positif maupun negatif. Selain itu dampak dapat merupakan bagian dari proses pelaksanaan pengawasan internal maupun eksternal.¹⁴⁹

Berdasarkan teori diatas dan penemuan penelitian di SMP Negeri 2 Rejang Lebong dapat dinyatakan bahwa manajemen tenaga administrasi memiliki dampak yang positif terhadap peningkatan mutu layanan di sekolah tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu :

¹⁴⁹ Bambang Tri Kurnianto, “ *Dampak Sosial Ekonomi Masyarakat Akibat Pengembangan Lingkar Wilis Di Kabupaten Tulungagung*”, Jurnal Agribisnis Fakultas Pertanian Unita, 2017, hlm 7.

- a. Internal dimana administrasi sekolah bagi lingkungan sekolah dan staf yang di kelola oleh tenaga administrasi secara struktur yang jelas melalui manajemen yang tertata membuat koordinasi antar tim menjadi lebih solid. Hal ini meminimalisir tumpang tindih tugas dan menghasilkan tingkat ketepatan data sekolah yang sangat tinggi, baik data pokok pendidikan, kesiswaan, maupun keuangan.

Melalui supervisi yang konsisten dapat memunculkan kesadaran kolektif mengenai disiplin waktu dan tanggung jawab. Staf merasa didukung dan diarahkan, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi kerja serta iklim kerja yang lebih kondusif dan minim stres. Dengan proses administrasi yang cepat dan tepat di ruang tata usaha, para guru dan pimpinan sekolah mendapatkan dukungan data yang cepat untuk keperluan evaluasi pembelajaran, penyusunan jadwal, hingga pengajuan fasilitas kelas.

- b. Eksternal dimana administrasi bagi siswa, orang tua dan stakeholder lainnya, pada peningkatan kepuasan pengguna layanan kecepatan penyeleksian dokumen, seperti legalisir ijazah, surat keterangan siswa, atau pengurusan administrasi beasiswa, membuat masyarakat, orang tua dan siswa merasakan pelayanan yang responsif, ramah, dan tidak berbelit-belit. Hal ini secara langsung mendongkrak citra positif SMP Negeri 2 Rejang Lebong di mata publik.

Ketepatan dan validitas data yang dikelola oleh tenaga administrasi mempermudah sinkronisasi data dengan Dinas

Pendidikan Kabupaten Rejang Lebong maupun sistem pusat (seperti Dapodik). Sekolah menjadi dinilai kooperatif karena selalu tepat waktu dan akurat dalam memenuhi permintaan data dari instansi luar dan manajemen administrasi yang rapi memudahkan sekolah dalam menyajikan laporan pertanggungjawaban kepada komite sekolah maupun pihak auditor eksternal, sehingga membangun tingkat kepercayaan yang tinggi dari pemangku kepentingan di luar sekolah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai Manajemen Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong maka dapat disimpulkan bahwa

1. Manajemen tenaga administrasi sekolah dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan hingga pensiun, yang di kelola secara terstruktur dan jelas.
2. Mutu Layanan Administrasi SMP Negeri 2 Rejang Lebong dapat dilihat dari beberapa aspek yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati yang berjalan dengan baik sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien.
3. Dampak dari manajemen tenaga administrasi terhadap mutu layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong yang sudah memiliki dampak positif secara signifikan secara internal dan eksternal karena dengan adanya manajemen tenaga administrasi yang sudah tersusun berdasarkan kegunaanya masing masing dapat membuat kelancaran operasional administrasi sekolah dan meningkatnya kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP

Negeri 2 Rejang Lebong, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Bagi kepala sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong diharapkan dapat lebih aktif lagi mengikuti sertakan tenaga administrasi sekolah dalam pelatihan, bimbingan teknis atau workshop yang berkaitan dengan administrasi berbasis digital secara berkala guna untuk menghadapi tantangan komputerisasi kedepannya.
2. Bagi kepala Tata Usaha (TU) disarankan untuk menjalankan evaluasi secara berkala pada pembagian tugas supaya beban kerja terbagi secara merata dan memperketat pengawasan kedisiplinan waktu pelayanan. Serta lebih mengoptimalkan lagi SOP pelayanan administrasi yang transparan jelas, sehingga tenaga administrasi memiliki acuan yang sama dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien.
3. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan sikap ramah, sopan, responsif dan komunikatif dalam memberikan pelayanan, dan juga tenaga administrasi disarankan untuk lebih proaktif meningkatkan kemampuan literasi digital secara mandiri guna mempercepat proses pelayanan
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi awal untuk melakukan penelitian sejenis dengan ruang lingkup yang lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz Sholeh. "*Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Insolent Raya Di Surabaya*", Journal Of Management And Creative Business, Vol. 2, No. 1. (2024).
- Abdul Goffar. "*Manajemen Dalam Islam (Perspektif Al- Qur'an Dan Hadits)*". Sekolah Tinggi Agama Islam.
- Abdul Pandi. "*Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu*", Jurnal Manajemen Pendidikan. Vol.4. No.1. (2022).
- Alvi Nugraha. "*Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan*". Jurnal Riset Bisnis dan Investasi. Vol. 3. No. 3. (2017).
- Azwardi. "*Konsepsi Mutu Pada Lembaga Pendidikan*". Universitas Islam and Negeri Sumatera. ALACRITY. Journal Of Education". Vol. 2. no. 1 (2022).
- Bambang Tri Kurnianto. "*Dampak Sosial Ekonomi Masyarakat akibat Pengembangan Lingkar Wilis Di Kabupaten Tulungagung*". Jurnal Agribisnis Fakultas Pertanian Unita. (2017).
- Dela Purwandani. "*Pengaruh Mutu Layanan Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan Universitas Pendidikan Indonesia*". Jurnal Adpend.
- Desi Pristiwanti. "*Pengertian Pendidikan*". Jurnal Pendidikan dan Konseling Vol. 4. No. 6. (2022).
- Doni Al-farizi M. "*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SMP Negeri 12 Palopo*". Institut Agama Islam Negeri Palapo. (2023).
- Dr. H. Amka, M.Si. "*Manajemen Dan Administrasi Sekolah*". Nizamia Learning Center. Anggota IKAPI. Sidoarjo. (2016).
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. "*Metode Penelitian Kualitatif*". CV. syakir Media Press. (2021).
- Dr. Muhdar HM, S.T., S.E., M.M. "*Manajemen SDM : Teori dan Aplikasi pada bank umum syariah*". PT Rajagrafindo Persada. Rajawali Printing. Depok. (2020).
- Dr. Sri Marmoah, M.Pd. "*Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Dan Prakteknya*". Grub Penerbit Cv Budi Utama, IKAPI. Yogyakarta. (2016).
- Dr. Wehelmina Rumawas, S.Sos, Msi. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Unsrat Press. Universitas Sam Ratulang. (2018).

- Fahlin Najmi. "*Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru*". Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Vol. 3. No. 2. (2017)
- Gagah Daruhadi. "*Pengumpulan Data Penelitian*". Jurnal Cendekia Ilmiah. Vol. 3 No.5. (2024).
- Hasnida. "*Fungsi Manajemen George Robert Terry Dalam Pandangan Islam*". Jurnal Al Ashriyyah Vol. 10. No. 02. (2024).
- Hastin Umi Anisah " *Metode Penelitian Kualitatif*". Zahir Publishing. Anggota IKAPI D.I Yogyakarta. (2021).
- Heni Julaika Putri. "*Metode Pengumpulan Data Kualitatif*". Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol.9. No.2. (2025).
- Hermania Bhoki. "*Implementasi Fungsi Pengarahan Dan Pengendalian Dalam Manajemen Pendidikan Di SMP Panggudi Luhur Domenico Savio Kepala Sekolah Menengah Pertama Panggudi Luhur Domenico Savio Semarang*". Jurnal Kateketik Pastora. Vol. 7. No. 1. (2023).
- Hisosiyon Nurdin." *Mutu Layanan Administrasi Di Uptd Smp Negeri 12 Parepare*". Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare. (2025).
- Ibrahim Bafadal. "*Analisis Kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah Pada Jenjang Sma Dan Smk*". Jurnal Adminitrasi dan Manajemen Pendidikan. Vol. 1. No. 4. (2018).
- Indra Gunawan. "*Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur*". Jurnal Simplex. Vol. 2. No. 1. (2019).
- Irma yuliani, S.E.,M.Si. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". PT Radjagrafindo Persada. IKAPI. Depok. (2023).
- Irmawati. "*Mutu Layanan (Service Quality, Satuan Pendidikan, and Kepuasan Peserta Didik)*". Sulawesi Tenggara Educational Journal. Vol.5. No. 1. (2025).
- Irwan Fathurrochman. "*Pengadaan Sarana Dan Prasarana Pendidikan Dalam Menunjang Mutu Pembelajaran Di Sdn Lubuk Tua Kabupaten Musi Rawas*", Jurnal Darussalam. Jurnal Pendidikan. Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam. Vol. XIII. No. 1. (2021).
- Iskandarsyah. "*Sikap Terhadap Pensiun , Perencanaan Pensiun , Dan Kualitas Hidup Pada Karyawan Dalam Masa Persiapan Pensiun*". Jurnal Psikologi Sains Dan Profesi. Vol. 4. No. 1. (2020).

- Mahendra. “*Pengaruh Bukti Fisik (Tangible) Dan Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah*”. Journal Of Responsible Tourism. Vol. 3. No. 3. (2024).
- M. Manullang. “*Dasar-Dasar Manajemen*”. Gadjah Mada University Press. yogyakarta. (2018).
- Marzuki. “*Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Ketungau HiliR*”. Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan Vol. 6. No.1. (2022).
- Melayu S. P. Hasibuan. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. PT Bumi Aksara. Jakarta. (2019).
- Moh Abdul Wasik. “*Manajemen Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Sekolah Di Ma Bahrul Uhum Besuk*”. Jurnal Mahasiswa. Vol. 4. No. 4. (2022).
- Muh Zuljalali Walikram. “*Analisis Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Madrasah Aliyah Negeri Enrekang*”. Jurnal Ilmiah Research Student. Vol. 2. No. 2. (2025).
- Muhamad Nuryasin. “*Strategi Perencanaan Pengembangan Pendidikan Islam Di Indonesia*”. Jurnal Tahdzibi Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 4. No. 2. (2019).
- Muhammad Darari Bariqi. “*Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*”. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis. Nol. 5. No. 2. (2018).
- Muhammad Faris Abiyyu. “*Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Pekanbaru*”. Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau Pekanbaru. (2025).
- Muhammad Syukran. “*Konsep Organisasi Dan Pengorganisasian Dalam Perwujudan Kepentingan Manusia*”. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitasi Dan Pelayanan Publik. Vol. IX. No. 1. (2022).
- Nanu Andriani. “*Pengelolaan Administrasi Sekolah*”. Jurnal Pelita Nusantara. Vol. 1. No. 2. (2023).
- Neni Sri Wahyuni. “*Mendefinisikan Ulang Usia Pensiun Bagi Pekerja Indonesia*”. Jurnal Jamsostek. Vol. 2. No. 1. (2024).
- Nur Anggaini Sinaga. “*Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Datuk Batu Hampar*”. (2024).

- Nur Hidayah Selviyanti. “*Systematic Literature Review : Peran Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Sdm) Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*”. Jurnal Masharif al-Syariah. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol. 8. No. 30. (2023).
- Putri Mauliza. “*Pengaruh Pengawasan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh*”. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi). Vo. 6. No. 2. (2020).
- Ratna Dewi. “*Integrasi Pendidikan Islam Dalam Implementasi Ekologi*”. Jurnal Kajian Mutu Pendidikan. Vol. 4. No. 2. (2021).
- Refi Najma Fairus. “*Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian*”. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 03. No. 01. (2019).
- Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh. “*Mutu Layanan and Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di MTS N 1 Ponogoro)*”. Jurnal Of Islamic Education & Management. Vol. 2. No. 02. (2022).
- Rizal Safarudin. “*Penelitian Kualitatif*”. Journal Of Social Science Research. Vol. 3. No. 2. (2023).
- Rizka Zayyana. “*Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan Uin Jakarta*”. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. (2016).
- Said Muhammad Rizal. “*Pengaruh Motivasi , Pengawasan , Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan*”. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Vol. 2. No. 1. (2019).
- Sehan Rifky Arfanaldy. “*Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Madrasah*”. Jurnal Ilmiah Kependidikan. Vol. 4. No.1. (2024).
- Sirajuddin Saleh. “*Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*”. Makasar. Pustaka Mandiri. (2017).
- Sulaiman saat. “*Faktor-Faktor Determinan Dalam Pendidikan*”. Jurnal Al-Ta'dib, Vol. 8. No. 2. (2015).
- Syaiful Bahri. “*Manajemen Sumber Daya Tenaga Kependidikan Profesional Dalam Meningkatkan Kualitas Produktivitas Lembaga Pendidikan Islam*”. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam. Vol. 5. No.1 (2025).
- Sylvia Kartika Dhamayanti. “*Evaluasi Praktik Administrasi Pengadaan Barang Dan Jasa Pada Pt Xyz*”. Jurnal Bisnis. Logistik Dan Suplly Chain. Vol. 2. No.1. (2022).

- Tanto Heryanto. "*Program Pemeliharaan Karyawan Dalam Mencapai Tujuan Institusi*". jurnal ekonomi dan keuangan islam. Vol. 01. No. 01. (2021).
- Tasya Pebriyanti, Hamengkubuwono, Emmi Kholilah Harahap. "*Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Rejang Lebong*". Institut Agama Islam Negeri Curup. (2025).
- Tio Ari Laksono. "*Isyarat-Isyarat Manajemen Mutu Pendidikan*". Journal of Islamic Education Management. Vol. 2. No. 1. (2021).
- Ulil Albab. "*Perencanaan Pendidikan dalam Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan Islam*". Jurnal Pancar .Vol. 5. No. 1. (2021).
- Umrati. "*Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*". Makasar . Sekolah Tinggi Teknologi Jaffry. (2020).
- Undang-Undang Republik Indonesia. "*Presiden Republik Indonesia tahun 2003*".
- Wehelmina Rumawas. "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Unsrat Press. Manado. (2018).
- Yohannes Dakhi, SE, MM. "*Implementasi Poac Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu*". Jurnal Warta Edisi. (2016).
- Yuli Mulyawati. "*Pengaruh Empati Terhadap Perilaku Prososial Peserta Didik Sekolah Dasar*". Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan. Vol. 12. No. 2. (2021).
- Yuniar Fathiyyatur Rosyida. "*Implementasi Fungsi Pemeliharaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Amaan Sejahtera Indonesia Ponorogo*". Jurnal Of Sharia Economics, Banking And Accuating. Vol.1. No. 2. (2024).

L

A

M

P

I

R

A

N



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat : Jalan DR. A.K. Gani No 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telpn. (0732) 21010
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-Mail : admin@iaincurup.ac.id

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBIYAH

Nomor : 95 Tahun 2025

Tentang

**PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN 2 DALAM PENULISAN SKRIPSI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa, perlu ditunjuk dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud ;
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai pembimbing I dan II ;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Negeri Islam Curup ;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 30 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup ;
4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi ;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022 - 2026 ;
6. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor : 3514 Tahun 2016 Tanggal 21 oktober 2016 tentang Izin Penyelenggaraan Program Studi pada Program Sarjana STAIN Curup ;
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0317 tanggal 13 Mei 2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Curup.
- Memperhatikan** : 1. Berita Acara Seminar Proposal Pada Hari Senin, 14 Juli 2025

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- Pertama** : 1. **Dr. H. Syaiful Bahri, M.Pd** NIP. 19641011 199203 1 002
2. **Dr. Emmi Kholilah Harahap, M.Pd.I** NIP. 19900603 202012 2 004

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N A M A : **Noza Selendia**

N I M : **22561030**

JUDUL SKRIPSI : **"Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong"**

- Kedua** : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 12 kali pembimbing I dan 12 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga** : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan konten skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan ;
- Keempat** : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku ;
- Kelima** : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya ;
- Keenam** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan ;
- Ketujuh** : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku ;

Ditetapkan di Curup,
Pada tanggal 13 November 2025

Dekan,


Sutarto

Tembusan :
33 Rektor
34 Bendahara IAIN Curup
35 Kabag Akademik kemahasiswaan dan kerja sama;
36 Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 FAKULTAS TARBIYAH
 Jln. Dr. AK Gani No.01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax.21010
 Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

Nomor : 210 /In.34/FT/PP.00.9/02/2026 25 Februari 2026
 Lampiran : Proposal dan Instrumen
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu 1 Pintu Kab. Rejang Lebong

Assalamualaikum Wr, Wb

Dalam rangka penyusunan skripsi S.1 pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Noza Selendia
 NIM : 22561030
 Fakultas/Prodi : Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
 Judul Skripsi : "Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong"
 Waktu Penelitian : 25 Februari 2026 s.d 26 Mei 2026
 Tempat Penelitian : "SMP Negeri 2 Rejang Lebong"

Mohon kiranya Bapak berkenan memberi izin penelitian kepada Mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

a.n Dekan

Wakil Dekan I,


 Dr. Sakut Anshori, S.Pd.I., Hum
 NIP. 19811020 200604 1 002

Tembusan : disampaikan Yth ;

5. Rektor
6. Warek I
7. Ka. Biro AUAK
8. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Basuki Rahmat No.10 ■ Telp. (0732) 24622 Curup

SURAT IZIN

Nomor : 503/80 /IP/DPMPISP/III/2026

TENTANG PENELITIAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN REJANG LEBONG

- Dasar :
1. Keputusan Bupati Rejang Lebong Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong
 2. Surat dari Wakil Dekan I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Nomor : 210/In.34/FT/PP.00.9/02/2026 tanggal 25 Februari 2026 Hal Rekomendasi Izin Penelitian

Dengan ini mengizinkan, melaksanakan Penelitian kepada :

Nama /TTL	: Noza Selendia / Paduraksa, 21 Mei 2003
NIM	: 22561030
Pekerjaan	: Mahasiswa
Program Studi/Fakultas	: S1 Manajemen Pendidikan Islam /Tarbiyah
Judul Skripsi	: "Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong"
Lokasi Penelitian	: SMP Negeri 2 Rejang Lebong
Waktu Penelitian	: 02 Maret 2026 s.d 02 Juni 2026
Penanggung Jawab	: Wakil Dekan I IAIN Curup

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Harus mentaati semua ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.
- b) Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- c) Apabila masa berlaku Izin ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai perpanjangan izin Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- d) Izin ini dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak menaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Izin ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Curup
 Pada Tanggal : 02 Maret 2026



An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kabupaten Rejang Lebong
 Plt. Sekretaris,

ACHMAD FAISAL ADRYAN, S.Sos
 Penata Tingkat I/ III.d
 NIP.19811017 200212 1 004

Tembusan:

1. Wakil Dekan I IAIN Curup
2. Kepala Sekolah SMPN 2 RL
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
SMP NEGERI 2 REJANG LEBONG



Alamat : Jln. S. Sukowati Curup Telp. (0732) 21524
 Website : <http://www.smpn2rejanglebong.sch.id> - Email: smpn2rejanglebong@gmail.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 421.3/268/PL/SMPN2/RL/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Rejang Lebong Kabupaten Rejang Lebong Propinsi Bengkulu menerangkan bahwa :

Nama : NOZA SELENDIA
 Tempat, Tanggal Lahir : Paduraksa, 21 Mei 2003
 NIM : 22561030
 Program Studi : S1 Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah
 Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Telah selesai melakukan penelitian guna menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa dengan judul ***"Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong"*** dari tanggal 02 Maret 2026 s/d 02 Juni 2026 pada SMP Negeri 2 Rejang Lebong. Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Rejang Lebong
 Pada Tanggal : 04 Juni 2026
 Pkt. Kepala Sekolah



SARFANBAHRI, S.Pd., M.Pd.Si
 Pembina Utama Muda / IV.c
 NIP. 19861030 200903 1 003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.laincurup.ac.id> Email: admin@laincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Noza Selendia
NIM	: 22561030
PROGRAM STUDI	: Manajemen Pendidikan Islam
FAKULTAS	: Tarbiyah
DOSEN PEMBIMBING I	: Dr. H. Syafiqul Bahri, M.Pd
DOSEN PEMBIMBING II	: Dr. Emmi Khoiliah Harahap, M.Pd
JUDUL SKRIPSI	: Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu layanan di SMP Negeri 2 Rejang Lebong
MULAI BIMBINGAN	: 10-12-2025
AKHIR BIMBINGAN	: 21-05-2026

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING
1.	10-12-25	Perbaikan dalam buku Mestika / korus pabirip II	/
2.	24-02-26	Perbaikan diakhiri oleh bab yang selesai - kegiatan kegiatan kegiatan	/
3.	12-03-26	- Penambahan catatan kaki bab 4 - Perbaikan pembahasan	/
4.	16-03-26	- Cantumkan dokumentasi dan observasi Bab 4	/
5.	1-4-26	- lanjutkan bab 5 dan lengkapi Daftar	/
6.	7-4-26	- Perbaikan bab 5 dibuat secara point	/
7.	15-4-26	- lengkapi setiap lampiran dan dokumentasi	/
8.	28-4-26	- Perbaikan Daftar spasi 1, jarak paragraf 2	/
9.	6-5-26	- lengkapi Abstrak dan lampiran depan	/
10.	18-5-26	- Perbaikan Bab 4, dan Revisi tipe penulisan.	/
11.	20/05/2026	- perbaikan bab 4, dan Revisi tipe penulisan. - kegiatan kegiatan kegiatan	/
12.	21/05/2026	- kegiatan kegiatan kegiatan	/
13.	22/05/2026	- kegiatan kegiatan kegiatan	/
14.			
15.			
16.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

Dr. H. Eysenck, Berlin; M. Fed.

NIP. 19641011/9203/002

CURUP, 21-05.....2026

PEMBIMBING H

NIP. 19900603 2020 122004

- Lembar **Depan** Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar **Belakang** Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: NOZA SELENDIA
NIM	: 22561030
PROGRAM STUDI	: Manajemen Pendidikan Islam
FAKULTAS	: Tarbiyah
PEMBIMBING I	: Dr. H. Syariful Bahri, M.Pd
PEMBIMBING II	: Dr. Emmy Khoulihan Harahap, M.Pd
JUDUL SKRIPSI	: Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Rejang Lebong
MULAI BIMBINGAN	: 9-12-2025
AKHIR BIMBINGAN	: 25-5-2026

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	9-12-2025	latar belakang, Teori Penelitian, Pendahuluan	
2.	17-12-2025	Perbaikan latar belakang dan footnote	
3.	22-12-2025	Halaman, Perbaiki kalimat latar belakang, Teori Bab 2	
4.	30-12-2025	Revisi, teori manajemen SDM, Indikator Sub Indikator	
5.	9-1-2026	Parafrase Him, Perbaikan kalimat Latar belakang, teori Bab 2	
6.	30-1-2026	Spasi ayat, instrumen penelitian, Bab 3, Rapihan paragraf	
7.	13-2-2026	Ace preset Penelitian, Revisi instrumen	
8.	29-2-2026	catatan kaki Bab IV, tambahkan Dokumentasi, observasi	
9.	12-5-2026	Perbaikan latar belakang, spasi Bab 3, Rapihan bab	
10.	20-5-2026	Perbaikan Perambukan, Perbaikan Abstrak dan cover	
11.	21-5-2026	Perbaikan bab 5, Abstrak	
12.	22-5-2026	tambahi lampiran, Dokumentasi	
13.	25-5-2026	Ace Bab V, Ace Sidang.	
14.			
15.			
16.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP, 25-5-2026

PEMBIMBING I,

Dr. H. Syariful Bahri, M.Pd
NIP. 196410111992031031

PEMBIMBING II,

NIP. 198006032020122004

Instrumen Wawancara Penelitian

Judul : Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam meningkatkan Mutu Layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Informan
1	Manajemen tenaga administrasi	Perencanaan	1. Bagaimana perencanaan kebutuhan tenaga administrasi di SMP Negeri 2 Rejang Lebong? 2. Bagaimana perencanaan pengembangan keahlian tenaga administrasi?	Kepala Sekolah Kepala TU Tenaga Administrasi
		Pengorganisasian	1. Bagaimana struktur organisasi tenaga administrasi di sekolah ini? 2. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab antar staf administrasi?	Kepala Tu Tenaga Administrasi
		Pengarahan	1. Bagaimana kepala sekolah memberikan arahan kepada	Kepala sekolah Kepala Tu

			tenaga administrasi?	Tenaga Administrasi
		Pengawasan	1. Bagaimana proses pengawasan terhadap kinerja tenaga administrasi?	Kepala sekolah Kepala TU Tenaga Administrasi
		Pengadaan	1. Bagaimana proses rekrutmen tenaga administrasi di sekolah ini?	Kepala sekolah Kepala Tu
		Pengembangan	1. Apakah tenaga administrasi mendapatkan pelatihan atau workshop?	Kepala sekolah Kepala Tu Tenaga Administrasi
		Kompensasi	1. Bagaimana sistem pemberian gaji atau honor tenaga administrasi? 2. Apakah ada penghargaan bagi tenaga administrasi yang berprestasi?	Kepala sekolah Kepala TU Tenaga Administrasi
		Integrasi/penyatuan	1. Bagaimana hubungan kerja antara tenaga	Kepala sekolah Kepala Tu

			administrasi dengan guru dan kepala sekolah? 2. Bagaimana upaya menciptakan kerja sama dan kekompakan tim administrasi?	Tenaga administrasi Guru
		Pemeliharaan	1. Bagaimana sekolah menjaga kenyamanan dan kesejahteraan tenaga administrasi? 2. Apakah terdapat upaya menjaga disiplin dan loyalitas kerja?	Kepala sekolah Kepala Tu
		Pensiun	1. Bagaimana kebijakan sekolah terhadap tenaga administrasi yang memasuki masa pensiun?	Kepala sekolah Kepala Tu
2	Mutu layanan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Bagaimana kondisi ruang tata usaha dan fasilitas pendukung layanan?	Kepala Sekolah Kepala TU Tenaga administrasi Guru

		Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Apakah pelayanan administrasi diberikan tepat waktu?	Kepala Tu Guru siswa
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Bagaimana tenaga administrasi merespon permintaan atau keluhan?	Tenaga Administrasi Guru Siswa
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Apakah tenaga administrasi memiliki kompetensi yang memadai? 2. Apakah pengguna layanan merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan?	Kepala sekolah Kepala TU Tenaga administrasi Guru Siswa
		Empati (<i>Empathy</i>)	1. Bagaimana sikap tenaga administrasi dalam melayani siswa dan guru?	Guru Siswa
3	Dampak Dari Manajemen Tenaga Administrasi Terhadap		1. Bagaimana dampak dari manajemen tenaga administrasi	Kepala Sekolah Kepala Tata Usaha Guru

	Mutu Layanan Di SMP Negeri 2 Reajang Lebong		terhadap mutu layanan SMP Negeri 2 Rejang Lebong?	
--	---	--	--	--

DOKUMENTASI

(Lingkungan Sekolah SMP Negeri 2 Rejang Lebong)



(Ruangana Tata Usaha SMP Negeri 2 Rejang Lebong)



(Wawancara Kepala Sekolah dan Kepala TU)



(Wawancara Staf TU dan Guru)



(Wawancara Siswa)

Biodata Penulis



Noza Selendia, lahir pada tanggal 21 Mei 2003 di desa Paduraksa, Kecamatan Sikap Dalam, Kabupaten Empat Lawang, Provinsi Sumatra Selatan. Merupakan anak kedua dari pasangan bapak Seril Efendi dan Ibu Zuria Aidah, Penulis pertama kali menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 3 Sikap Dalam pada tahun 2009-2015,

kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Sikap Dalam pada tahun 2015-2018, dan melanjutkan ke Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Rejang Lebong pada tahun 2019-2022. Setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan Strata 1 (S1) tahun 2022 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, dengan mengambil jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah. Berkat doa dan dukungan serta semangat yang diberikan keluarga, penulis berhasil menyelesaikan pendidikan S1 pada tahun 2026. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi pendidikan dan bermanfaat untuk kedepannya.