

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Tenaga Administrasi Sekolah

##### 2.1.1 Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Administrasi berasal dari bahasa latin *Administrare* yang memiliki arti membantu atau melayani. Administrasi dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk mendaya gunakan semua sumber baik personil maupun materil secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan orgnaisasi yang telah ditetapkan. Dalam artinya secara sempit administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dana penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman infromasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/kantor (Jamilah, 2021).

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang memiliki tugas untuk memberikan dukungan layanan administrasi sekolah agar terselenggarakannya proses pendidikan disekolah. Tenaga administrasi disebut juga non teaching staff yang bertugass di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU). Menurut pedoman pelayanan tata usaha perguruan tinggi, tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengelolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan salah satu unsur administrasi (Daryanto; 2008).

Dalam keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar dan Menengah menyatakan 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 (Songko, 2016).

Menurut Kuncoro (2002) berpendapat bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating Function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substansif. Setiap organisasi, apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan staf yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar yang bertanggung jawab menjalankan semua administrasi disekolah tersebut.

### **2.2.2 Ruang Lingkup Tenaga Administrasi Sekolah**

Lembaga pendidikan seperti sekolah merupakan kerangka kelembagaan dimana administrasi pendidikan dapat berperan dalam mengelola organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dilihat dari tingkatan-tingkatan suatu organisasi dalam sekolah, administrasi pendidikan dapat dibagi menjadi tiga tingkatan yaitu tingkat institusi (*Institutional Level*), tingkatan manajerial (*Manajerial Level*), dan tingkat teknis (*Technical Level*). Tingkatan institusi

berkaitan dengan hubungan antara lembaga pendidikan (sekolah) dengan lingkungan eksternal, tingkatan manajerial berkaitan dengan kepemimpinan, dan organisasi lembaga sekolah, dan tingkatan teknis berkaitan dengan proses pembelajaran. Dengan demikian manajemen pendidikan dalam konteks kelembagaan pendidikan mempunyai cakupan yang luas, disamping itu bidang-bidang yang harus ditanganinya juga cukup banyak dan kompleks dari mulai sumber daya fisik, keuangan, dan manusia yang terlibat dalam kegiatan proses pendidikan disekolah.

Consortium On Renewing Education berpendapat bahwa sekolah (lembaga pendidikan) mempunyai lima bentuk modal yang perlu dikelola untuk keberhasilan pendidikan yaitu: 1) Modal Intergrative (*Intergrative Capital*) adalah modal yang dengan pengintegrasial empay modal lainnya untuk dapat diamnfaatkan bagi pencapaian program/tujuan pendidikan; 2) Modal manusia (*Human Capital*) adalah sumber daya manusia yang meiliki kemampuan untuk menggunakan pengetahuan bagi kepentingan proses pendidikan/pembelajaran; 3) Modal keungan (*Finacial Capital*) adalah dana yang diperlukan untuk menjalankan dan memperbaiki proses pendidikan; 4) Modal sosial (*Social Capital*) adalah ikatan kepercayaan dan kebiasaan yang menggambarkan sekolah sebagai komunitas; dan 5) Modal politik (*Political Capital*) adalah dasar otoritas legal yang dimiliki untuk melakukan proses pendidikan/pembelajaran (Juanurdi & Afriansyah).

### **2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah**

Tugas pokok dan fungsi secara umum tenaga administrasi sekolah merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

Menurut R Alfinita S (2012) mendefinisikan tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut The Liang Gie (2000) menyatakan bahwa fungsi adalah sekelompok tugas pekerjaan meliputi sejumlah aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat-sifatnya, pelaksanaannya atau karena merupakan suatu urutan atau secara praktis saling tergantung satu sama lain. The Liang Gie (2000) juga menyatakan bahwa tenaga tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu; a) melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi; b) menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat; c) membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

### **2.2.4 Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah**

Kompetensi tenaga administrasi sekolah merupakan kemampuan untuk melaksanakan tugas, peran dan kemampuan mengintegrasikan pengetahuan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan dalam

pelaksanaan pekerjaannya yang dituntut dalam kecakapan teknis operasional atau teknis administratif di sekolah. Kompetensi tenaga administrasi sekolah adalah seseorang yang mempunyai keterampilan dibidang administrasi sekolah dengan segenap rangkaian kegiatan yang menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Kompetensi tenaga administrasi sekolah telah ditentukan serta ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2008, dituliskan bahwa terdapat empat kompetensi yang harus dipenuhi bagi tenaga administrasi sekolah, diantaranya:

#### 1. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian merupakan kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia. Secara rinci setiap elemen kepribadian tersebut dapat dijabarkan menjadi sub kompetensi dan indikator esensial sebagai berikut: memiliki kepribadian yang mantap dan stabil, memiliki kepribadian yang dewasa, memiliki kepribadian yang arif, memiliki kepribadian yang berwibawa, dan memiliki akhlak yang mulia dan dapat menjadi teladan (Siswandari, 2011).

Secara rinci setiap bagian kompetensi kepribadian yang harus dimiliki seorang tenaga administrasi sekolah dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) kepribadian yang integritas dan berakhlak mulia memiliki indikator esensial, berperilaku sesuai dengan kode etik, bertindak konsisten dengan nilai dan keyakinannya; 2) kepribadian yang memiliki etos kerja mempunyai indikator

esensial, mengikuti prosedur kerja, mengupayakan hasil kerja yang bermutu, bertindak secara tepat, fokus pada tugas yang diberikan, meningkatkan kinerja, dan melakukan evaluasi diri; 3) kepribadian yang mampu mengendalikan diri mempunyai indikator esensial, mengendalikan emosi, bersikap tenang, mengendalikan stres dan berfikir positif; 4) kepribadian yang memiliki rasa percaya diri mempunyai indikator esensial, memahami diri sendiri, bertanggung jawab, dan belajar dari kesalahan; 5) kepribadian yang fleksibilitas mempunyai indikator esensial, mengupayakan keterbukaan dan menghargai orang lain; 6) kepribadian yang memiliki ketelitian mempunyai indikator esensial, memperhatikan kejelasan tugas, dan menyelesaikan tugas sesuai pedoman kerja; 7) kepribadian yang disiplin mempunyai indikator esensial; mengatur waktu dan menaati aturan yang berlaku; 8) kepribadian yang kreatif dan inovatif mempunyai indikator esensial; kaya ide, memanfaatkan peluang, dan melakukan perubahan; 9) kepribadian yang bertanggung jawab mempunyai indikator esensial, melaksanakan tugas sesuai antara dan berani mengambil resiko (Sari).

## 2. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial berkaitan dengan kemampuan tenaga administrasi dalam menjalin hubungan dengan orang lain, termasuk dengan siswa, orang tua siswa, masyarakat yang berada didekat lingkungan sekolah, antar sesama guru, dan dengan kepala sekolah. kompetensi ini memiliki kompetensi indikator yang esensial sebagai berikut: 1) mampu bekerja sama dengan tim, memiliki indikator esensial, berpartisipasi dengan kelompok dan menghargai pendapat orang lain; 2) memberikan layanan prima, memiliki indikator esensial, menerapkan layanan

sesuai dengan prosedur operasi standar, bersikap ramah dan sopan serta komunikatif; 3) memiliki kesadaran berorganisasi, memiliki indikator esensial, mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif dan memiliki tanggung jawab mencapai tujuan organisasi; 4) mampu berkomunikasi yang efektif, memiliki indikator esensial, memahami pesan orang lain, menyampaikan pesan dengan jelas dan memahami bahasa verbal dan non verbal; 5) membangun hubungan kerja, memiliki indikator esensial, melakukan hubungan kerja yang harmonis dan memposisikan diri sesuai dengan peranannya.

### 3. Kompetensi Manajerial

Kompetensi manajerial (khususnya bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) meliputi kompetensi untuk: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, pembinaan staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan. Secara rinci, setiap bagian kompetensi dijabarkan menjadi indikator esensial sebagai berikut: 1) mendukung pengelolaan standar pendidikan, memiliki indikator esensial, membantu merencanakan pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan dan mengkoordinasikan pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan; 2) menyusun program dan laporan kerja, memiliki indikator esensial, menentukan prioritas, menetapkan sumber daya, dan menyusun laporan kerja; 3) mengorganisasikan staf, memiliki indikator esensial, menyusun uraian tugas tenaga kependidikan, meningkatkan keefektifan kerja dan menjabarkan kebijakan organisasi; 4) mengembangkan staf, memiliki indikator

esensial, memberi arahan kerja, memotivasi staf, dan memberdayakan staf; 5) mengambil keputusan, memiliki indikator esensial, mengidentifikasi dan merumuskan masalah, memperhitungkan resiko, dan mengambil keputusan partisipatif; 6) menciptakan iklim kerja kondusif, memiliki indikator esensial, menciptakan hubungan kerja harmonis dan melakukan komunikasi interaktif; 7) mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, memiliki indikator esensial, memberdayakan aset organisasi dan mengadministrasikan aset organisasi; 8) membina staf, memiliki indikator esensial, memantau pekerjaan staf, menilai proses dan hasil kerja, dan melakukan pembinaan; 9) mengelola konflik, memiliki indikator esensial, mengidentifikasi sumber konflik, menggali pendapat-pendapat dan memilih alternatif terbaik; 10) menyusun laporan, memiliki indikator esensial, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyusunan laporan.

#### 4. Kompetensi Teknis

Kompetensi ini untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Secara rinci, setiap bagian kompetensi dijabarkan menjadi indikator esensial sebagai berikut: 1) melaksanakan administrasi kepegawaian, memiliki indikator esensial, memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian dan membantu melaksanakan prosedur kepegawaian; 2) melaksanakan administrasi keuangan, memiliki indikator esensial, memahami peraturan keuangan yang berlaku, membantu menyusun RAPBS dan membantu menyusun laporan



pertanggungjawaban keuangan sekolah; 3) melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, memiliki indikator esensial, memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana, membantu menyusun rencana kebutuhan dan membantu menyusun rencana perawatan; 4) melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, memiliki indikator esensial, membantu kelancaran kegiatan komite sekolah, membantu mempromosikan sekolah dan melayani tamu sekolah; 5) melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, memiliki indikator esensial, memahami peraturan kesekretarian, membantu melaksanakan program kesekretarian dan menyusun laporan; 6) melaksanakan administrasi kesiswaan, memiliki indikator esensial, membantu penerimaan siswa baru, membantu menyusun program pengembangan diri siswa, dan membantu menyiapkan laporan kegiatan kemajuan belajar siswa; 7) melaksanakan administrasi kurikulum, memiliki indikator esensial, membantu melaksanakan administrasi pelaksanaan Standar Isi, pelaksanaan Standar Proses, pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan, dan pelaksanaan Standar Penilaian Pendidikan; 8) melaksanakan administrasi layanan khusus, memiliki indikator esensial, mengkoordinasikan petugas layanan khusus, dan membantu mengkoordinasikan program layanan khusus; 9) menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), memiliki indikator esensial, memanfaatkan TIK untuk kelancaran administrasi sekolah dan menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah.

## 2.2.6 Pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah

### 1. Perencanaan dan Pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah

Perencanaan tenaga administrasi sekolah merupakan kegiatan untuk menentukan kebutuhan Tenaga Administrasi Sekolah, baik secara kuantitatif maupun kualitatif untuk sekarang dan masa depan. Penyusunan rencana Tenaga Administrasi Sekolah yang baik memerlukan informasi yang lengkap dan jelas tentang pekerjaan atau tugas yang harus dilakukan dalam organisasi. Karena itu, sebelum menyusun rencana, perlu dilakukannya analisis pekerjaan (*Job Analysis*) dan analisis jabatan untuk memperoleh deskripsi pekerjaan. Perencanaan dikenal dengan dua metode, yaitu metode perencanaan tradisional dan perencanaan terintegrasi. Metode perencanaan tradisional disebut sebagai perencanaan tenaga kerja semata-mata memperhatikan masalah jumlah tenaga kerja serta jenis dan tingkat keterampilan dalam organisasi. Sedangkan metode terintegrasi tidak lagi berpusat pada masalah pasokan dan permintaan tenaga kerja. Dalam perencanaan terintegrasi segala perencanaan berpusat pada visi strategic, yang kemudian visi tersebut dijadikan standar pencapaian (Nurlinda, Mustami, & Musdalifah, 2020).

### 2. Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Administrasi Sekolah

Rekrutmen merupakan proses mencari, mengadakan, menemukan, dan menarik pada pelamar untuk dipekerjakan dalam organisasi. Rekrutmen dimulai dari pengumuman penerimaan pegawai, pendaftaran, pengetesan, pengumuman diterimanya pegawai sampai dengan daftar ulang. Demikian maka rekrutmen merupakan proses yang dimulai dengan pencarian dan berakhir sampai lamaran calon pegawai diterima. Tujuannya yaitu untuk mengisi kekosongan jabatan

dengan personil yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan dinilai mampu menjalankan tugas dalam jabatannya, mendapatkan kepuasan sehingga dapat bertahan dalam sistem, menjadi contributor efektif bagi pencapaian tujuan dan memiliki motivasi untuk mengembangkan diri.

### 3. Orientasi Tenaga Administrasi Sekolah

Orientasi adalah suatu proses pemberian pemahaman kepada peserta tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan latihan yang sedang dilaksanakan. Program orientasi sering juga disebut dengan induksi, yaitu memperkenalkan para pegawai dengan peranan atau kedudukan mereka, dengan organisasi dan dengan pegawai lain. Orientasi dilaksanakan karena semua Tenaga Administrasi Sekolah baru membutuhkan waktu untuk dapat menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan lingkungan kerjanya yang baru. Orientasi merupakan upaya memperkenalkan seorang Tenaga Administrasi Sekolah yang baru terhadap situasi dan kondisi pekerjaan atau jabatannya. Tujuannya agar seorang itu secepatnya dapat menyesuaikan diri terhadap orang-orang (Tenaga Administrasi Sekolah lainnya) dan atau para peserta didik, falsafah, maksud-maksud dan tujuan-tujuan yang mendasari pelaksanaan pekerjaan, kebiasaan-kebiasaan, usaha-usaha pembaharuan yang berlangsung, dan kesempatan-kesempatan untuk tumbuh dan berkembang dalam profesi atau karir dimasa yang akan datang.

### 4. Penempatan Tenaga Administrasi Sekolah

Setelah dilakukannya orientasi maka harus dilakukan adalah melaksanakan penempatan. Dan penempatan ini merupakan proses penguasaan (pengisi jabatan) atau penugasan kembali pegawai pada tugas/jabatan baru atau jabatan yang

berbeda. Penugasan ini dapat berupa penugasan pertama untuk tenaga administrasi sekolah yang baru direkrut, tetapi dapat juga melalui promosi, pengalihan (*Transfer*) dan penurunan jabatan (demosi) atau bahkan pemutusan hubungan kerja bagi pegawai madrasah yang telah bekerja (Nor, 2017).

#### 5. Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Administrasi Sekolah

Pelatihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai. Tetapi, pelatihan dan pengembangan secara konseptual dapat juga mengubah sikap pegawai terhadap pekerjaannya juga berubah, karena sikap seseorang memiliki elemen-elemen, seperti elemen kognitif yaitu keyakinan dan pengetahuan seseorang terhadap suatu objek, elemen afeksi yaitu perasaan seseorang terhadap obyek tersebut sebagai akibat dari pengetahuan dan keyakinannya, dan kecenderungan tindakan terhadap obyek tersebut. Akan tetapi pelatihan dapat juga dilakukan secara khusus untuk mengubah sikap pegawai dalam meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja bilamana dibutuhkan.

Pelatihan dan pengembangan bagi organisasi semisal lembaga pendidikan merupakan dua konsep yang sama, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai tenaga administrasi sekolah. Tetapi dilihat dari tujuannya, umumnya kedua konsep tersebut dapat dibedakan. Pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan dan tugas-tugas organisasi lembaga pendidikan yang lebih spesifik pada saat ini, sedangkan pengembangan lebih ditekankan pada peningkatan pengetahuan tenaga administrasi sekolah untuk melakukan pekerjaan dan tugas-tugas organisasi lembaga

pendidikan pada masa yang akan datang, yang dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi dengan kegiatan lain untuk mengubah perilaku kerja pegawai.

Mengingat pentingnya pelatihan dan pengembangan, maka seorang pemimpin lembaga pendidikan atau kepala sekolah harus dapat mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang efektif. Dan proses yang harus dilakukan lembaga pendidikan dalam upaya mengembangkan program pelatihan dan pengembangan yang efektif adalah sebagai berikut: 1) analisis kebutuhan (*Need ANalysis*); 2) penentu tujuan dan materi pelatihan; 3) penentuan metode pelatihan; dan 4) evaluasi pelatihan.

#### 6. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Kompetensi bisa juga disebut dengan gaji, balas jasa dan pemberian upah. Kompensasi dapat diberikan dalam berbagai macam bentuk seperti pemberian uang, materi dan fasilitas serta dalam bentuk pemberian kesempatan mengembangkan karir. Pemberian uang secara langsung seperti gaji, tunjangan dan intensif. Pemberian kompensasi telah diatur oleh pemerintah yaitu bagi tenaga administrasi sekolah yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil (PNS) pemerintah telah mengatur pemberian kompensasi ini dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang penyesuaian gaji pokok PNS, PP Nomor 3 Tahun 2006 tentang Tunjangan Jabatan Struktural, PP Nomor 12 Tahun 2006 tentang Tunjangan Umum bagi pegawai negeri sipil (PNS). Bagi pendidik dan tenaga kependidikan yang berstatus sebagai non-PNS kebijakan pemberian kompensasi merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara semangat kerja bagi pendidik dan tenaga kependidikan, hal ini harus dilakukan untuk tetap

menjaga eksistensi lembaga pendidikan (Nurlinda, Mustami, & Musdalifah, 2020).

#### 7. Evaluasi Tenaga Administrasi Sekolah

Evaluasi sering juga disamakan artinya dengan penilaian, yaitu suatu proses menetapkan nilai, kualitas, atau status dari suatu obyek, orang atau benda. Evaluasi kinerja merupakan penerapan riset evaluasi dalam bidang manajemen sumber daya pendidikan (Safitri).

#### 8. Pemberhentian Tenaga Administrsi Sekolah

Pemberhentian adalah fungsi operatif terakhir manajemen SDM. Istilah pemberhentian sama dengan separation, pemisahan atau pemutusan hubungan tenaga kerja karyawan dari suatu oragnisasi perusahaan. Pemberhentian didasarkan pada UU No.12 Tahun 1964 KUHP, berperikemanusiaan dan menghargai pengabdian yang diberikannya kepada lembaga pendidikan. Alasan-alasan PHK tenaga administrasi dibidang pendidikan tidak jauh berbeda dengan proses pemberhentian di dalam perusahaan, yaitu: diadakan musyawarah karyawan dengan pemimpin, musyawarah pimpinan serikat buruh dengan pimpinan, dan pemutusan berdasarkan keputusan pengadilan negeri (Nuraeni, 2019).

#### **2.2.7 Peran Tenaga Administrasi Sekolah**

Sebagian besar program kerja tenaga administrasi sekolah adalah untuk membantu mengsucceskan tujuan sekolah karena peran tenaga administrasi merupakan hal yang sangat berpengaruh bagi sekolah dalam rangka memajukan mutu sekolah, dan bersamaan dengan berkembangnya zaman, dengan

meningkatkan pengolahan data secara online. Hal ini berdasarkan pernyataan (Sagala, 2010), bahwa tenaga administrasi bertugas membantu kepala sekolah, guru dan kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan logistic secretariat dan surat menyurat, kepeserta didikan, transportasi, dan sebagainya yang membantu teknis administrative. Adapun peran tenaga administrasi, sebagai berikut:

#### 1. Bidang Akademik

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik yaitu meliputi pengadaan, penyempulan dan penjilidan prota dan promes. Pengetikan dan pembagian kepada guru dan siswa mengenai jadwal pelajaran, model satuan pembelajaran, norma kenaikan kelas dan pelaksana evaluasi belajar siswa. Merekap nilai ulangan harian, tugas dan ujian akhir semester, membantu membuat surat keluar untuk guru yang akan mengikuti diklat.

Pendapat diatas senada dengan(Asmani, 2011)yang menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang akademik yaitu menyusun program tahunan dan semester, mengatur jadwal pelajaran, menyusun model satuan pembelajaran, menentukan norma kenaikan kelas, menentukan norma penilaian, mengatur pelaksanaan evaluasi belajar, meningkatkan perbaikan mengajar. Begitu juga dengan (Nawawi, 1983) menyatakan bahwa petugas tata usaha berkewajiban membantu pimpinan agar kebijaksanaannya terwujud secara operatif. Beban kerja yang termasuk dalam bidang proses belajar mengajar adalah: mengatur jadwal pelajaran, mengatur penggunaan kelas, mengatur penggunaan peralatan belajar mengajar, meyenggarakan ulangan dan ujian sekolah.

#### 2. Bidang Kesiswaan

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan disekolah ini adalah menyiapkan blangko formulir, menangani pengambilan formulir, merekap data siswa, mengumpulkan persyaratan siswa dan mengumpulkan uang pendaftaran dan menyerahkan kepada bendahara sekolah. Memberikan informasi mengenai siswa yang tidak masuk sekolah dan membuat surat pemanggilan dari sekolah. Merekap data ekstrakurikuler apa yang diikuti siswa dan nilainya pada raport dan buku induk.

Senada dengan pendapat Asmani yang menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang kesiswaan yaitu mengatur pelaksanaan penerimaan siswa berdasarkan peraturan penerimaan siswa baru, mengelola layanan bimbingan dan konseling, mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa serta mengelola kegiatan ekstrakurikuler. Begitu pula dengan pendapat (Daryanto, 2010) menyatakan bahwa pengelolaan data kesiswaan merupakan salah satu garapan administrasi murid yang tidak dapat ditinggalkan. Pada intinya ada tiga macam data yang dikelola, yaitu: data tentang identitas murid, hasil belajar murid dan kehadiran murid.

### 3. Bidang Personalia

Penelitian mengenai peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang personalia disekolah adalah membantu guru atau karyawan melengkapi data-data dan surat-surat yang akan diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi. Merekap data jumlah absen guru dan melaporkan ke kepala sekolah, membantu mencari solusi permasalahan yang dialami guru.



Sesuai dengan pendapat Asmani menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang personalia yaitu mengatur pembagian tugas guru, mengajukan kenaikan pangkat, gaji dan mutasi guru, mengatur program kesejahteraan guru. Begitu juga dengan Nawawi menyatakan bahwa kegiatan yang menyangkut tata usaha kepegawaian dalam memenuhi haknya antara lain mengenai memproses surat-menyurat pengangkatannya, pemindahannya, kenaikan pangkatnya, dan pemberhentiannya.

#### 4. Bidang Keuangan

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang keuangan disekolah ini adalah menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah serta melaporkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Asmani menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang keuangan yaitu menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah, mencari sumber data untuk kegiatan sekolah, mengalokasikan dana untuk kegiatan sekolah, mempertanggungjawabkan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sama halnya dengan pendapat nawawi menyatakan bahwa administrasi keuangan adalah segala pencatatan masuk dan keluarnya keuangan dalam membiayai kegiatan organisasi kerja berupa tata usaha atau tata pembuku keuangan.

#### 5. Bidang Sarana Prasarana

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang sarana prasarana adalah menyediakan ATK yang dibutuhkan perpustakaan. Menyimpan alat peraga, mendata peminjaman alat pembelajaran. Perawatan alat peraga dan penggunaannya menjadi tanggung jawab guru mata pelajaran, siswa yang

bertanggung jawab atas kebersihan dan keindahan kelas. Perbaikan perlengkapan kelas dilakukan setiap tiga bulan sekali oleh waktu sarana prasarana, tenaga administrasi sekolah bertanggungjawab dalam teknis pelaksanaan dan pendataan serta membelikan lagi jika ada yang hilang atau kurang.

Uraian hasil penelitian di atas sesuai dengan pendapat Asmani menyatakan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang sarana dan prasarana yaitu menyediakan dan menyeleksi buku pegangan guru, layanan perpustakaan dan laboratorium, penggunaan alat peraga, kebersihan dan keindahan lingkungan sekolah, keindahan dan kebersihan kelas serta perbaikan kelengkapan kelas. Menurut Daryanto dapat disimpulkan bahwa administrasi sarana prasarana berhubungan dengan pemeriksaan sarana prasarana, penyimpanan alat yang tepat, pengaturan dan pemeliharaan ruang belajar, serta pemeliharaan halaman.

#### 6. Bidang Hubungan Masyarakat

Peran tenaga administrasi sekolah dalam bidang hubungan masyarakat disekolah adalah tenaga administrasi sekolah menjadi notulen, mengatur daftar hadir, serta membuat dan membagikan undangan rapat. Menangani surat izin dan proposal yang berasal dari lembaga lain, mendisposisikannya dan mengkonfirmasi kembali ke lembaga tersebut. Membuat surat pemberitahuan kepada masyarakat bahwa ada kegiatan di sekolah, pembuatan surat-surat disekolah ini menjadi tanggung jawab 1 orang yang khusus menangani persuratan, sehingga memudahkan dan mempercepat proses surat menyurat baik surat masuk maupun surat keluar.

## **2.2 Layanan Akedmik**

### **2.2.1 Pengertian**

Layanan akademik adalah layanan bimbingan dan konseling yang memandirikan peserta didik dalam kegiatan belajar, meliputi kegiatan tatap muka pembelajaran dikelas, pengerjaan tugas, terstruktur dari guru dan belajar secara mandiri. Adapun pendapat mustadji (2008) bahwa untuk mencapai hasil pembelajaran yang optimal diperlukan layanan akademik yang baik diantaranya materi pelajaran buku, modul, majalah, rekaman video atau audio dan sejenisnya, sarana laboratorium, sarana perpustakaan dan guru.

Pengertian layanan akademik dalam kurikulum pembelajaran menurut Rosita (2011), adalah upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. Sedangkan menurut Lupiyoadi (2006) layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Pendapat lain mengatakan bahwa layanan akademik merupakan produk yang diberikan satuan pendidikan/sekolah kepada konsumen pendidikan/siswa dengan tujuan untuk memenuhi hak konsumen pendidikan/siswa memperoleh pendidikan. Memperoleh pendidikan yang layak merupakan hak seluruh rakyat Indonesia sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang dasar tahun 1945.

### **2.2.2 Tujuan Layanan Akademik**

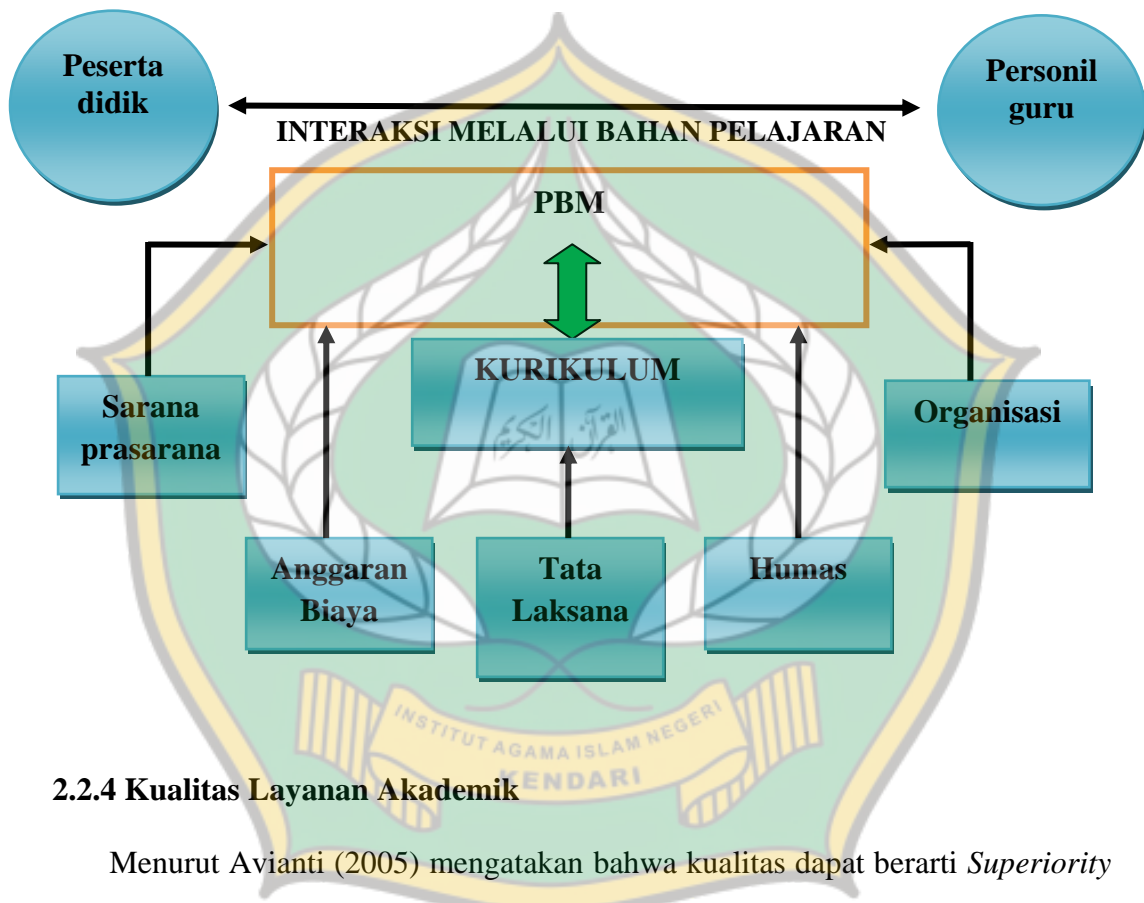
Layanan akademik bertujuan agar peserta didik memiliki sikap, keterampilan, kesiapan dan kebiasaan belajar yang mandiri dalam rangka mencapai standar kompetensi (SK) peserta didik melalui kegiatan pembelajaran yang dilakukan oleh guru bidang studi. Tujuan tersebut, dirinci sebagai berikut:

1. Peserta didik memiliki kesadaran tentang potensi diri dalam aspek belajar, dan memahami berbagai hamatan yang mungkin muncul dalam proses belajar yang dialaminya.
2. Sikap dan kebiasaan belajar yang positif, seperti kebiasaan membaca buku, disiplin dalam belajar, mempunyai perhatian terhadap semua pelajaran, aktif mengikuti semua kegiatan yang diprogramkan.
3. Motivasi yang tinggi untuk belajar sepanjang hayat, serta keterampilan atau teknik belajar yang efektif, seperti keterampilan membaca buku, menggunakan kamus, mencatat pelajaran, dan mempersiapkan diri menghadapi ujian;
4. Keterampilan untuk menetapkan tujuan dan perencanaan pendidikan, seperti membuat jadwal belajar, mengerjakan tugas-tugas, memantapkan diri dalam memperdalam pelajaran tertentu, dan berusaha memperoleh informasi tentang berbagai hal dalam rangka mengembangkan wawasan yang lebih luas; dan kesiapan mental dan kemampuan untuk menghadapi ujian (PMPTK, 2007).

### **2.2.3 Layanan Akademik Sekolah**

Peranan layanan akademik terangkum dalam 8 aspek yang dikemukakan dalam administrasi pendidikan yaitu, pengelolaan sarana prasarana, anggaran biaya, tata laksana, humas, kurikulum dan organisasi secara keseluruhan

merupakan bagian dari proses layanan akademik yang diberikan satuan pendidikan/sekolah kepada konsumen pendidikan yaitu siswa. Adapun proses layanan akademik dapat digambarkan sebagai berikut:



#### 2.2.4 Kualitas Layanan Akademik

Menurut Avianti (2005) mengatakan bahwa kualitas dapat berarti *Superiority* atau *Excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendaknya (Sufiyyah, 2011).

Kualitas pelayanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *Stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *Stakeholders* (Pak pahan 2004). Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas

pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Dengan kata lain, kualitas layanan akademik dapat pula diartikan sebagai kesesuaian dengan pencapaian pendidikan dan kompetensi pendidikan tingkat menengah pertama yang berkaitan dengan keseluruhan aktivitas yang dihasilkan dari produk dan layanan akademik sesuai dengan janji atau promosi yang direncanakan atau ditetapkan (Susanto, 2012).

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu adalah gap antara layanan atau produk yang diperoleh dengan layanan atau produk yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan akademik sekolah dipandang sebagai kesesuaian harapan dan konsumen sekolah dengan layanan yang diterimanya dalam bidang pembelajaran. Jika layanan yang diterima maka layanan tersebut akan dirasakan berkualitas sedangkan jika tidak sesuai dengan harapan konsumen sekolah maka layanan tersebut dikatakan tidak berkualitas.

### **2.3 Penelitian Relevan**

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, peneliti menemukan beberapa kajian penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini dan sebagai pembuktian untuk memperkuat data yang diperoleh peneliti, diantaranya adalah:

- 2.3.1 Penelitian yang dilakukan Zayyana dalam skripsinya yang berjudul *“Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta”* menggambarkan bahwa program kegiatan untuk para tenaga administrasi sudah berjalan cukup efektif. Hal ini dapat terlihat dari kinerja tenaga administrasi dengan

strategi yang dilakukan yaitu memudahkan sistem pembayaran SPP online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan.

2.3.2 Joko Sulistiyono (2021) dalam jurnal yang berjudul “*Upaya Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Pembimbingan Berkelanjutan*”. Berdasarkan hasil penelitian ini tindakan sekolah dengan menerapkan pembimbingan berkelanjutan dapat disimpulkan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah dalam mengelola administrasi kepegawaian dapat ditingkatkan melalui pembimbingan oleh kepala sekolah secara rutin dan berkesinambungan. Tingkat kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi sekolah ikut menentukan keberhasilan sekolah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi sekolah agar lebih optimal dengan melaksanakan *in house training*. Dengan mengundang narasumber selanjutnya diminta untuk memberikan bimbingan terkait dengan pelaksanaan tugas tenaga administrasi sekolah.

2.3.3 Winarto (2012) melakukan penelitian tentang “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang*”. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada 16 program studi Politeknik Negeri Semarang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 369 responden.

Instrument penelitian menggunakan kuisioner yang dikembangkan mengacu pada konsep lima dimensi pengukuran kualitas jasa yakni: *Tangible, Responsiness, Reliability, Empaty, dan Assurance*, sebagaimana yang dikembangkan dalam model SERVQUAL. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan; 1) instrument penelitian yang digunakan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap Sembilan jenis layanan bidang akademik Polines valid dan reliable dan; 2) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Polines secara keseluruhan cukup puas (skorsebesar 3,03).

#### **2.4 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah upaya untuk mempermudah kegiatan penelitian yang akan dilakukan serta memperjelas alur penelitian. Berdasarkan uraian diatas kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Mendukung Layanan Akademik

Tenaga Administrasi Sekolah :

- Kurikulum
- Kesiswaan
- Keuangan
- Hubungan Masyarakat
- Layanan Khusus

Layanan Akademik:

- Personil Guru
- Peserta Didik
- Kurikulum
- Sarana Prasarana
- Organisasi
- Humas
- Anggaran Biaya
- Tata Laksana

- Terwujudnya peranan tenaga administrasi yang baik
- Tercapainya pelayanan akademik yang berkualitas

Kepuasan konsumen sekolah