**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Hakikat Manajemen Pelayanan**
2. **Deskripsi Manajemen**

Sebelum mengemukakan pengertian manajemen terlebih dahulu akan dikemukakan asal kata manajemen itu sendiri. Manajemen berasal dari Kata mengurus, ”*to control”* berarti memeriksa, to guide berarti memimpin.[[1]](#footnote-2) Jadi apabila hanya dilihat dari asal katanya manajemen berarti pengurusan, pengendalian, memimpin atau membimbing.

Secara etimologi (bahasa), manajemen adalah tangan, sedangkan dalam bahasa latin manajemen *‘’Manus’’* atau ‘’ *to control by hand’’* atau ‘*’gain result manage’’* berarti memerintah, mengendalikan kuda[[2]](#footnote-3) sedangkan dalam bahasa latin ‘’*managiere’’* yang artinya melati kuda untuk menindak-nindakan langkah kakinya. Manjemen dapat didefinisikan sebagai ‘’proses perencanaan’’ perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, pemimpin dan pengontrolan untuk penggunaan optimasi sumber-sumber dan pelaksaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien’’.

Dalam hal manajemen Allah SWT Memerintahkan umat islam agar setiap idividu selalu menyiapkan diri dalam menghadapi kehidupan ini dengan sebaik mungkin. Berkaitan dengan hal ini Allah SWT bukan hanya member instruksi hanya kepada masalah dunia semata, melainkan menyiapkan diri untuk menyiapkan bekal diakhirat agar mencapai kebahagiaan hakiki dunia dan akhirat. Sebagai mana Firman Allah SWT dalam Surat Al-Hasyr ayat 18.

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan*.

Terdapat banyak pengertian manajemen berbagai pakar dan ahli manajemen, untuk lebih focus dan efisien peneliti hanya mengambil beberapa dari sekian banyak pendapat dari sekian pendapat yang menurut penulis lebih dominan dengan pokok bahasan

Menurut The ling Gie dalam subana mendefinisikan manajemen ialah kepemimpinan, ketatalaksanaan pembinaan, penguasaan dan pengurusan[[3]](#footnote-4)

Sedangkan Azhar Arsyad mendefinisikan yang bersumber dari modul dharma wanita. Manajemen adalah proses atau kegiatan orang-orang dalam organisasi dalam memanfaatkan sumber-sumber, (disebut juga unsur manajemen, yaitu: sumber daya manusia, dana/sumber keuangan, sarana dan prasarana atau perangkat kerja, termasuk didalamnya metode-metode dan material/ bahan-bahan) yang tersedia bagi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga berarti keterampilan dan kemasmpuan untuk memperoleh hasil melalui kegiatan bersama orang lain dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.[[4]](#footnote-5)

George R. Terry dalam Rosadi Ruslan mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

‘’Manajemen adalah sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindaka-tindakan seperti perencanaan, pengorganisaian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfatan sumberdaya manusia dan sumber daya lainnya.[[5]](#footnote-6)

 George R. Terry juga menyatakan bahwa definisi manajemen adalah suatu tindakan perbuatan seseorang yang berhak menyuruh orang lain mengerjakan sesuatu, sedangkan tanggung jawab tetap di tangan yang memerintah.

 Menurut Koonzt C.O. Donnell manajemen adalah usaha pertambatan fungsi-fungsi kegiatan untuk mencapai tujuan.[[6]](#footnote-7) Manullang mendefinisikan manajemen sebagai “seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

 Gibson, Donelly dan Ivancevich mendefinisikan manajemen sebagai “suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”.

Dari definisi tersebut diatas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksud dengan proses oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh Gibson dan kawan-kawan disebut sebagai mengoordinasikan berbagai aktivitas lain.

Dari berbagai macam analisis para ahli, tersebut diata peneliti, mengambil kesimpulan bahwa yang dimaksud manajemen dalam mengatur, mengelola dan memimpin sekelompok orang untuk bergerak bersama dengan memanfaatkan segala sumber daya yang mendukung dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Secara umum fungsi manajemen adalah untuk mengatur agar tepat guna dan tepat sasaran, namun banyaknya fungsi manajemen tadi peneliti hanya mengambil fungsi manejemen yang digunakan baik dalam kalangan organisai, siswa, guru dan pegawai/tata usaha.

1. Perencanaan *(Planning)*

 Planning adalah suatu proses penetapan tujuan yang akan dicapai dan memutuskan strategi dan teknik untuk pencapaiannya.

1. Pengaturan *(Organizing)*

 Organizing adalah proses penetapan segala sesuatu berdasarkan kebutuhan agar efektif dan efisien atau dengan kata lain pemetaan (*mapping*) terhadap suatu rencana sesuai dengan kebutuhan.

1. Pelaksanaan *(Actuating)*

 Pelaksaan yaitu pemimpin menalurkan semua kemampuan individu pada aktifitas organisasi demi tujuan dalam pengarahan dan koordinasi.

1. Pengawasan *(Controlling)*

 Controlling adalah proses pemonitoran kegiatan organisasi untuk mengetahui apakah kerja actual sesuai dengan standar dan tujuan yang diharapkan.

1. Penilaian *(Evaluating)*

 Evaluasi adalah tahap akhir proses dari fungsi manajemen dimana dalam tahap ini segala kekurangan, kekurangan, kelebihan dan kelemahan akan di evaluasi untuk selanjutnya akan diambil langkah-langkah antisipasi terhadap berbagai kemungkinan yang akan dihadapi nantinya. Untuk mempermudah analisa maka digunakan analisis.

Manajemen pada dasarnya merupakan suatu proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau tujuan tertentu. Seorang manajer adalah orang yang menggunakan wewenang dan kebijaksanaan organisasi untuk menggerakkan staf atau bawahannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, seorang manajer biasanya bertugas untuk mengelola sumber daya fisik, yang berupa *capital* (modal), human *skill* (keterampilan-keterampilan manusia), *row material* (bahan mentah) dan *technology*, agar dapat melahirkan *produktivitas, efesiensi*, tepat waktu (sesuai dengan rencana kerja) dan kualitas.

Dalam manajemen mengandung dua makna, ialah *Mind* (pikir) dan *Action* (tindakan), secara terminologis, Manajemen berarti :

1. Kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencari tujuan.
2. Segenap perbuatan menggerakkan sekelompok orang untuk mengerahkan segala fasilitas dalam suatu usaha kerja sama untuk mencapai tujuan.
3. Bekerja dengan menggunakan atau meminjam tangan orang lain.[[7]](#footnote-8)

Dari pengertian diatas maka memberikan isyarat adanya dua jenis pekerjaan, pekerjaan manajerial disatu pihak dan pekerjaan yang proses penyelesaianya menggunakan tangan orang lain, menggunakan tangan sendiri.

Manajemen adalah suatu tindakan perbuatan seseorang yang berhak menyuruh orang lain mengerjakan sesuatu, sedangkan tanggung jawab tetap di tangan yang memerintah. Ada pula yang mendevinisikan usaha dan kegiatan untuk mengkombinasikan unsur-unsur manusia, barang, uang, mesin-mesin dengan metode. Dari ketiga pengertian tersebut mengenai masalah tanggung jawab, pembagian kerja, efisiensi. Seperti yang dikehendaki oleh sarjana yang mengemukakanya sesuai dengan pergertian yang terdapat ajaran islam. Berikut ini dapat kita lihat mengenai kewajiban bertanggung jawab.

 (QS. Al Zalzalah: 7-8)

*Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. 8.Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat(balasan)nyapula.[[8]](#footnote-9)*

Manajemen didefinisikan oleh Nanang Fattah bahwa manajemen sebagai proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dan segala aspeknya agar tujuan organisasi dan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.[[9]](#footnote-10)

Manajemen juga dapat diartikan sebagai aktivitas memadukan sumber-sumber pendidikan agar terpusat dalam usaha mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Sementara itu manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

1. **Deskripsi pelayanan**

Secara etimologis, kamus besar bahasa indonesia (Dahlan,dkk) menyatakan pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman menyatakan karasteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat dirabah, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan komsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tepat bersamaan.

Karasteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian layanan terbaik.[[10]](#footnote-11) Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukansebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. [[11]](#footnote-12)

Pelayanan merupakan suatu aktifitas atau serangkain aktifitas interaksi antara produsen dan konsumen yang melibatkan usaha-usaha dan menggunakan uperalatan dalam menghasilkan produk-produk yang bersifat tidak kasat mata. Ciri-ciri pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah usaha guna menghasilkan produk-produk yang tidak kasat mata, artinya produk yang dihasilkan dapat dirasakan langsung oleh konsumen dapat dirasakan mamfaatnya namun tidak dapat diraba keberadaannya.
2. Melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggaraan pelayanan. Yang dimaksud dengan melibatkan upaya manusia/peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan adalah tanpa adanya upaya yang datang dari manusia maka sebuah pelayanan tidak akan mungkin terselenggara dan semua peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan digunakan sebagai pendukung penyelenggaraan pelayanan.
3. Pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan dibutuhkan dalam hidup manusia. Hal ini didasari bahwa manusia merupakan makhluk sosial, mahluk yang tidak bisa hidup tanpa bantuan orang lain. Perlu adanya kerja sama antara individu, kerjasama dalam interaksi aktifitas manusia. Dan tidak hanya kebutuhan yang bersifat fisik saja, tetapi kebutuhan lain juga seperti: kebutuhan sosial, kebutuhan keamanan, akan kebutuhan penghargaan.

Manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan sasaran.

Manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan, dalam menyelenggarakan pelayanan baik kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk selalu mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

1. Pihak-pihak penerima layanan adalah seluruh masyarakat, baik perseorangan maupun kelompok, yang menerima mamfaat pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Pihak-pihak yang menyelenggarakan layanan adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan penyelenggraan keuangan maupun surat menyurat.
3. Pihak-pihak pelaksana pelayanan adalah pegawai, petugas, pejabat, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan *public*, tidak kasat mata Pelayanan juga sangat banyak.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelengaraan pelayanan.

Secara umum pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen (c*onsumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak di miliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya norman yang dikutip oleh sutopo dan adi suryanto mengenai beberapa karasteristik pelayanan. Pertama, pelayanan bersifat tidak dapat diraba artinya, pelayanan sangan berlawanan arahnya dengan barang jadi. Kedua, pelayanan terdiri atas tindakan nyata merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social. Ketiga, produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata. Sebab pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. [[12]](#footnote-13)

Manajeen pelayanan ketatausahaan sekolah di SMPN 10 Konawe Selatan belum berjalan secara efektif dan efisien. Misalnya masih ada tata usaha yang datang terlambat dan sering tidak ada ditempat sehingga dapat menghambat pelayanan di sekolah tersebut. Dengan pemahaman tersebut di atas maka penelitaian untuk mengetahui masalah manajemen pelayanan ketatausahaan di SMPN 10 Konawe Selatan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha baik yang dijalankan barang dan jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas melainkan berkualitas kepada orang lain hal ini tampak dalam Al-Qur’an surat Al-Baqara ayat 267

 *Artinya :* *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.[[13]](#footnote-14)*

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan secara terpercaya dan akurat pelayanan akan dapat dikatakan *reable* apabila perjanjian telah di ungkapkan dicapai secara akurat, ketepatan dan keakurtan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyediaan jasa. Dalam konteks ini allah juga menghendaki setiap ummatnya menepati janji yang telah dibuat dan di nyatakan sebagaimana dalam Al-Qur’an An-nahal ayat 91

*Artinya : Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.[[14]](#footnote-15)*

Berkenaan dengan kesedian atau kemampuan pegawai dalam memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, kecepatan dan ketepatan ini juga berkenaan dengan propesionalisme dalam arti pegawai yang propesional dirinya akan dapat member pelayanan pelayanan yang baik. Propesionalisme ini yang ditunjukkan melalui kemampuan dalm memberikan pelayanan kepada konsumen.

1. **Hakikat Ketatausahaan**
	1. **Deskripsi Tata Usaha**

Tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Informasi yang tata usaha sekolah kelola penting sebagai basis pelayanan dan bahan pengambilan keputusan sekolah. Semakin lengkap dan akurat data terhimpun maka pemberian pelayanan makin mudah dan pengembilan keputusan makin tepat.

Tenaga tata usaha memiliki tiga peranan pokok yaitu sebagai berikut :

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi,
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.[[15]](#footnote-16)

Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai kegiatan yang diperlukan, keterangan itu memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang berlangsung dengan lebih baik, misalnya tata usaha pada sebuah sekolah tata usaha ini akan melayani pekerjaan-pekerjaan guru, siswa dan segala urusan administrasi sekolah, selanjutnya tata usaha membantu pihak pimpinan atau kepala sekolah dalam membuat keputusan dan mengambil tindakan yang tepat dan tata usaha juga melancarakan kehidupan dan perkembangan suatu organisai dalam keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber informasi.

Peran pedoman administrasi bagi sekolah Administasi sekolah yang tertib dan teratur, sangat di perlukan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan pendidikan bagi kepala sekolah dan guru. Peningkatan kemampuan tersebut akan berakibat positif, yaitu makin meningkatnya efisien, mutu dan perluasan sekolah. Untuk memperlancar kegiatan diatas agar lebih efektif dan efisien perlu informasi yang memadai. Sistem informasi ini ditingkat sekolah menyangkut dua hal pokok yaitu kegiatan pencatatan data (recording system) dan pelaporan (reporting system).

 Untuk memperlancar dua kegiatan tersebut diperlukan faktor-faktor penunjang antara lain:

* Format-format yang diperlukan
* Petunjuk dan aturan yang berlaku
* Kererampilan personil yang memadai

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan disekolah sering disebut kegiatan administrasi. Pencatatan dan perekaman data dan pengaturan sumber data di sekolah yang rapi atau teratur dan benar sangat diperlukan dalam system informasi. Untuk itu pedoman administrasi secara tertulis bagi sekolah memegang peranan yang penting dalam kegiatan administrasi. Kepala sekolah memiliki criteria-kriteria untuk menjabarkan lebih lanjut kebijakan-kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan sekolah.

Ada beberapa peran tata usaha adalah sebagai berikut:

1. Tugas-tugas tata usaha,
2. Tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sekolah,
3. Tugas pokok bendaharawan sekolah,
4. Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan
5. Tugas pokok urusan adminstrasi kepegawaian
6. Tugas pokok urusan adminstrasi kesiswaan
7. Tugas pokok urusan adminstrasi persuratan
8. Tugas pokok pengelola perpustakaan
9. Tugas pokok pengelola laboratorium
10. Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah[[16]](#footnote-17)

Berdasarkan peran tata usaha diatas dapat dijelaskan yaitu tugas-tugas tata usaha pengalaman dan sertifikat pendidikan (ijazah) sangat menentukan dalam kerja mereka. Dan mereka bekerja pada disiplin ilmu mereka masing-masing. Semua staf tata usaha di sekolah-sekolah harus bisa bekerja di semua bidang yang ditugaskan oleh kepala sekolah dan kepala tata usaha. Mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah dan guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrasturcture sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat.

Tugas kepala tata usaha (KTU) sekolah bertanggung jawab kepada sekolah dan mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan sekolah meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Menyusun program tata usaha sekolah,
2. Mengelola keuangan sekolah,
3. Mengurus administrasi ketenagaan dan siswa,
4. Membina dan pemgembangan karir pegawai tata usaha sekolah, menyusun administrasi perlengkapan sekolah,
5. Menyusun dan penyajian data atau statistik sekolah,
6. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala.

Melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis terhadap para personilnya. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan dalam Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab XI pendidikan dan tenaga kependidikan Pasal 39 ayat 1 bahwa:”Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”.[[17]](#footnote-18)

Tugas dan kewajiban kepala sekolah, tidak hanya mengatur jalannya sekolah, tetapi juga harus memperhatikan kedisiplinan pegawai/tata uasaha, yang ada di sekolah tersebut. dengan cara melakukakan pengawasan untuk mengetahui kinerja tata usaha di sekolah yang dipimpinnya. sebagai kepalah sekolah juga harus tegas dalam mengambil keputusan dalam menetapkan tata tertib di sekolah agar masyarakat sekolah dapat mematuhi peraturan tersebut karna adanya peraturan sehingga membuat seseorang biasa disiplin, baik itu disiplin waktu dan disiplin dalam bekerja karena itu dapat berdampak terhadap kinerja pegawai atau tata usaha disekolah tersbut.

Adapun aspek-aspek yang diawasi kepala sekolah dalam rangka disiplin kerja yaitu mulai dari disiplin waktu misalnya datang dengan tepat waktu dan keluar pun tepat waktu. Kemudian disiplin ilmu misalnya seorang guru dapat mengajar sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Begitu pun dengan tenaga kependidikan atau staf harus disesuaikan dengan latar belakang pendidikannya.

* 1. **Pelayanan Tata Usaha**

Pengertian tata usaha sebagai “merupakan serangkaian kegiatan mencatat, menyimpan, mengadakan, menghimpun, mengelolah dan menggirim, benda-benda tertulis serta warkat yang pada hakikatnya menunjang seluru garapan administrasi sekolah atau pendidikan. administrasi ketatausahaan meliputi segenap kegiatan mulai dari pembuatan, pengelolaan, penataan sampai dengan penyimpanan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi”[[18]](#footnote-19)

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa pola perbuatan dalam kegiatan ketatausahaan yaitu, menghimpun segala keterangan yang diperlukan, mencatat berbagai keterangan baik dalam bentuk tulisan ataupun dalam audio visual secara manual maupun *elektronik* sehingga dapat dibaca, dikirim, dan disimpan, dalam hal mengolah berbagai keterangan-keterangan yang telah dihimpun untuk dapat disajikan sebagai informasi, mengadakan berbagai keterangan untuk distribusikan maupun pendokumentasian, mengirim berbagai jenis keteranagan-keterangan untuk dipergunakan pihak lain dan menyimpan berbagai keterangan untuk di pergunakan pada suatu saat. Berdasarkan definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa tata usaha sebagai aktivitas administrasi adalah suatu kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan dengan secara efektif dan efisien dengan menggunakan sarana dan prasarana sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi baik bagi pimpinan organisasi yang bersangkutan ataupun dapat dipergunakan oleh pihak luar organisasi yang membutuhkan.

Administasi tata usaha sekolah/pendidikan merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan/diusahakan secara segaja dan bersunggu-sunggu serta membina kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis (*clericalwork*) di sekolah agar PBM semakin efektif dan efisien untuk membentu tercapainya pendidikan yang telah ditetapkan. Administarasi tata usaha serangkaian mencatat, menyimpan, menggandakan, menghimpun, mengelola dan mengirim benda-benda tertulis serta waktu yang pada hakikatnya menunjang seluru garapan administarsi pendidikan.

Secara singkat tunjangan administrasi tata usah terhadap garapan-garapan administasi sekolah/pendidikan adalah sebagai berikut.

1. Terhadap administrasi peserta didik
2. Terhadap administrasi personel
3. Terhadap administrasi kurikulum
4. Terhadap administrasi sarana dan prasarana
5. Terhadap administrasi anggaran/biaya
6. Terhadap administrasi tata laksana/tata usaha
7. Terhadap administrasi organisasi
8. Terhadap administrasi hubungan sekolah dan masyarakat
9. Terhadap administrasi supervisi pendidikan[[19]](#footnote-20)

Administrasi peserta didik/siswa yaitu sejak dari kegiatan penerimaan siswa baru, mengisi buku induk dan buku klaper, penataan siswa dalam kelas sampai eksit dari sekolah, semuanya banyak dilakukan dengan tulis menulis yang melancarkan seluru badministrasi kegiatan siswa.

Administrasi personel yaitu tidak banyak berbeda dengan kegiatan administrasi siswa. Maka sejak pendaftaran/penerimaan pegawai baru, lamaran, pengumpulan berkas-berkas admninistratif, pengusulan kenaikan pangkat/jabatan, sampai pensiun dan sebaginya maka bantuan/tunjangan tata laksana sangat besar demi kelancaran administrasi.

Administrasi kurikulum seperti pembuatan satuan pelajaran (SATPEL) merupakan tugs guru sepenuhnya tetapi penulisan dan penggandaannya adalah termasuk kegiatan tata laksana/tata usaha (tulis-menulis) juga tugas evaluasi adalah tugas guru, tetapi pengisiannya kedalam *lengger* dan rapor adalah tugas tulis-menulis yang bisa dilakukan oleh guru sendidri, tetapi bisa diserahkan kepada tata usaha dan sebagainya.

Administrasi sarana dan prasarana yaitu tugas-tugas perencanaan pengadaan, prakualifiksi pengadaan, penyimpanan dan seterusnya sampai penghapusan adalah tugas administrasi sarana yang kegiatan-kegiatan pada umumnya lebih banyak ditentukan pada kegiatan tata laksana, seperti infentarisasi, penyaluran, pemeliharaan, rehabilitasi, dan seterusnya.

Administrasi anggaran/biaya yaitu pembuatan rencana anggran (*budgeting),* pembukuan (*accountin),* serta pengisian buku kas, mempertanggung jawabkannya, sampai membuat laporan pertanggung jawaban anggran atau biaya pendidikan adalah adalah pekerjaan bendaharawan, juru bayar serta pembatu-pembantunya, tetapi pengetikan daftar gaji, laporan, dan sebagainya adalah kegiatan tulis-menulis.

Administrasi tata laksana atau tata usaha sendiri suda jelas bahwa segala kegiatan administrasi tata laksna merupakan kegiatan tulis menulis (*clericalwork*), seperti telah diutarakan tentang kegiatan-kegiatan menerima surat, mengagenda, mermproses, mengarsip sampai mengirim surat keluar, dan sebagainya seluhnya merupakan pekerjaan tulis-menulis juga (termasuk pengetikan *manual/elektris/computer*).

Administrasi organisai adalah kegiatan pengorganisasian *structural* dan tata jenjang memang erat hubungannya dengan tugas-tugas pembuat kebijakan, namun semua itu jelas tidak lepas dari kegiatan-kegiatan tulis-menulis, seperti menggambarkan struktur organisasi ditingkat sekolah, regional sampai nasional. Demikian juga organisai tata jenjang pendiddikan sebagai alat pelaksanaan kebijakan pendidikan, disebarkan dengan jasa tata laksana (tulis menulis), dan seterusnya.

Administrasi hubungan sekolah dan masyarakat (HUSEMAS) adalah pembuatan program, pelaksanaan program sampai evaluasi program husemas serta tindak lanjutnya *(follow up*) merupakan tugas administrasi husemas, namun penjabarannya kegiatan-kegiatan tak akan lepas dari kegiatan-kegiatan tulis-menulis, seperti penulisan program pembuatan dan pengiriman surat-surat, pembuatan surat izin dan sebagainya.

Supervisi pendidikan tidak hanya kedelapan bidang garapan saja tetapi kepada kegiatan superfisi pendidikan pun selalu mendapat tunjangan yang tidak sedikit dari kegiatan tata laksana. Tiada kegiatan yang tanpa ditulis/diketik, di proses, digandakan, dikirim dan sebagainya juga pembuatan format-format supervisi, undangan rapat, pengetikan dan penempelan, pengumuman/instruksi dan sebagainya.

Kegiatan administrasi tata laksana/ tata usaha dapat dipandang secara kualitatif dan kuantitatif.

1. Secara kuantitatif, kegiatan dilihat dari banyak/luas atau sedikit/sempitnya volume pekerjaanya. Misal di TK/SD tidak ada pegawai TU secara Khusus, semuanya menjadi tanggung jawab kepala sekolah dan guru-guru, sedangkan di SMTP, SMTA dan perguruan tinggi pegawai TU-nya semakin banyak dengan tugas yang semakin terperinci pula.
2. Secara kualitatif, tanpa memandang jenjang sekolahnya luas sempitnya kegiatan TU dapat tergantung dari kreatifitas para petugasnya misalnya menyediakan format-format, membuat bagan struktur program, gologon, statistic, kartu Kendal dan sebagainya.
	1. **Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah**

 Keputusan Dirjen Dikdasmen No. 260 dan 261 Tahun 1996 tugas pokok kepala tata usaha sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja tata usaha sekolah
2. Pengelolaan keuangan sekolah
3. Pengurusan adminstrasi ketenagaan dan sisswa
4. Pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah
5. Penyusunan administrasi perlengkapan sekolah
6. Penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah
7. Mengkoordinasikan dan melaksanakan 7 K (Kebersihan, Kesehatan, Keindahan, Ketertiban, Keamanan, Kekeluargaan, dan Kerindangan
8. Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan, pengurusan ketatausahaan secara berkala[[20]](#footnote-21)

 Tugas pokok urusan administrasi melaksanakan ketata usahaan sekolah dan bertanggung jawab kepada kepala tata usaha yaitu dengan menyusun program kerja tata usaha sekolah, pengelolaan keuangan sekolah, pengurusan administrasi ketenagaan dan siswa, pembinaan dan pengembangan karier pegawai tata usaha sekolah, penyusunan administrasi perlengkapan sekolah, penyusunan dan penyajian data/statistik sekolah, mengkoordinasikan dan melaksanakan 7 k, (Kebersihan, Kesehatan, Keindahan, Ketertiban, Keamanan, Kekeluargaan, dan Kerindangan) penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan, pengurusan ketataushaan secara berkala.

Tugas pokok bendaharawan sekolah yaitu melaksanakan seluruh administrasi keuangan sekolah, meliputi keuangan rutin, dana bos, dana komite sekolah dan dana dari sumber lainnya, bertanggung jawab langsung kepada kepala tata usaha dengan menyimpan dokumen, rekening giro atau bank keuangan sekolah, mengajukan pembayaran, membuat laporan penggunaan keuangan BOPS, bos, komite sekolah dan sumber lainnya, melaksanakan pengambilan dan pengembalian serta pembayaran keuangan negara sesuai petunjuk., menyimpan arsip/dokumen dan SPJ keuangan, membuat laporanposisi anggaran (daya serap), membuat lembar hasil waskat, menjadi/ melaksanakan tugas kebendaharan dari setiap kepanitiaan yang dibentuk sekolah., membentuk keuangan berdasarkan sumber keuangannya pada buku kas umum, pembantu dan tabelaris.

Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan melaksanakan administrasi inventarisasi dan kelengkapan sekolah bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan mencatat penerimaan barang inventaris dan non inventaris yaitu, mengisi buku induk inventaris, mengisi buku golongan inventaris, membuat buku penerimaan dan pengeluaran barang non inventaris, membuat buku pengeluaran/penggunaan barang inventaris, membuat kode/sandi pada barang inventaris, membuat laporan keadaan barang inventaris, mengisi kartu barang, membuat berita acara penghapusan barang inventaris, menyimpan dokumen kepemilikan barang-barang inventaris dan dokumen lainnya, membuat daftar kebutuhan sarana atau prasarana atau ruang, membuat daftar pengumuman barang inventaris pada setiap ruangan

Tugas pokok urusan adminstrasi kepegawaian melaksanakan administrasi kepegawaian, bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan mengisi buku induk pegawai, membuat data urut kepegawaian (DUK), guru atau pegawai, membuat daftar prediksi kenaikan tingkat atau golongan gaji berkala guru/pegawai, membuat dan mengajukan berkas usul permohonan kenaikan gaji berkala guru atau pegawai , membuat daftar hadir guru dan pegawai, menyimpan berkas data atau arsip kepegawaian, membuat surat keputusan (SK) pembagian tugas dan surat tugas, membuat daftar gaji, membuat daftar pembayaran honorarium dan kesejahteraan.

Tugas pokok urusan adminstrasi kesiswaan melaksanakan administrasi kesiswaan, bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan membuat daftar nomor induk siswa, mengisi buku klaper siswa, mengisi buku induk siswa, mengisi buku mutasi siswa, membuat daftar keadaan siswa, membukukan daftar keadaan siswa, membukukan daftar siswa perkelas, mencatat pendaftaran siswa baru, membuat usulan peserta ujian, menyimpan daftar lulusan, menyimpan daftar penerimaan atau penyerahan surat tanda tamat belajar (STTB), menyimpan daftar kumpulan nilai (*leger)*, menyediakan blanko pemanggilan orang tua siswa, membuat surat keterangan dan surat mutasi siswa, menyediakan blanko izin keluar masuk kelas, mengisi papan data keadaan siswa

Tugas pokok urusan adminstrasi persuratan melaksanakan administrasi persuratan, bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan membuat nomor agenda surat masuk dan keluar, mengisi buku agenda surat masuk dan keluar, mengangandakan/tikrey surat atau dokumen sekolah, mengisi buku ekspedisi, menyimpan arsip dan menyampaikan surat, memelihara dan menata kearsipan dan dokumen surat keputusan, laporan dan lainnya., membantu kelancaran administrasi sekolah, membuat administrasi bendahara, membuat administrasi kepegawaian, menyimpan dan menjaga kerahasiaan data-data sekolah

Tugas pokok pengelola perpustakaan melaksanakan administrasi perpustakaan, bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, mengisi buku induk perpustakaan dan buku paket, membuat nomor / kode klasifikasi buku, membuat buku pengunjung perpustakaan, membuat kelengkapan kartu, date due slip, katalog anggota peminjam, membuat statistik/grafik pengunjung dan peminjam, membuat laporan keadaan buku, membuat daftar pengunaan barang inventaris di perpustakaan

Tugas pokok pengelola laboratorium melaksanakan administrasi laboratorium, bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan mencatat/ membukukan barang-barang laboratorium, menyediakan buku penggunaan barang lab, membuat daftar penggunaan laboratorium, melayani kebutuhan alat-alat praktikum, menata, menjaga, dan merawat alat-alat lab, membuat daftar laporan keadaan dan mutasi alat-alat, membuat daftar kebutuhan bahan pratikum

Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah melaksanakan kegiatan kebersihan dan pengamanan sekolah, bertanggung jawab kepada kepala tata usaha, dengan menjaga dan melaksanakan kebersihan ruang seluruh bangunan sekolah, membantu menyediakan kebutuhan guru/pegawai, menyiapakan air minum, mencuci dan menyimpan alat-alat minum dan makan, membuka dan mengunci seluruh ruangan, kebersihan wc siswa, kebersihan wc guru dan kepala sekolah, melaksnakan piket malam, program rencana kerja tata usaha sekolah.

Kepala sekolah mengembangkan menyusun program kerja tata usaha secara  sistematis, terarah, jelas, realitistis, agar dapat petugas ketatausaha laksanakan  agar pelayanan  pendidikan yang guru berikan kepada siswa dan pelayanan sekolah kepada masyarakat berjalan seoptimal mungkin.

Program peningkatan mutu pengembangan sistem informasi, pelayanan administrasi, pelayanan dukungan penyelenggaraan pembelajaran, pelayanan dukungan pengembangan mutu lingkungan sekolah dalam rangka membangun suasana sekolah sebagai tempat belajar, dan pelayanan administrasi kepada publik perlu dikembangkan oleh tim pengembang tata usaha sekolah dengan

Target mutu yang jelas, indikator mutu yang jelas, dan kriteria keberhasilan yang terukur.[[21]](#footnote-22) Yang penting dalam penyusunan program adalah sekolah memiliki standar prosedur peningkatan mutu sistem administrasi yang pentahapan prosesnya disepakati dan didokumentasikan. Pencapaian targetnya diukur dengan alat evaluasi yang sederhana, namun dapat merekam perkembangan proses dan hasil pekerjaan secara akurat.  Instrumen yang sekolah miliki selanjutnya dapat kepala sekolah gunakan untuk melakukan supervisi dalam rangka memetakan mutu proses dan program tata usaha sekolah.

1. **Struktur Organisasi Tata Usaha Sekolah**

Pengorganisasian merupakan penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Sekolah sebagai UPT wajib dikelola kepala sekolah dengan sebaik–baiknya agar sumber daya yang ada dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan sebagai berikut:

* Kepala sekolah
* Wakil kepala sekolah
* Urusan tata usaha sekolah
* Unit laboratorium
* Unit perpustakaan
* Dewan guru

Kegiatan tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan dan sebagainya. Dalam arti yang luas adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hal ini bisa dilihat pada undang-undang sistem pendidikan nasional tentang Sistem pendidikan nasional pasal 39 menyatakan:

1. Tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi,pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan tehnisuntuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan;
2. Pendidikan merupakan tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi

Ketatausahaan juga dapat diartikan sebagai pelaksaan Administrasi yang merupakan proses kegiatan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi didalam suatu lembaga yang dilakukan oleh staf administra tata usaha. Dengan demikian kegiatan administrasi selalu berhubungan dengan kegiatan perkantoran yang merupakan salah satu aspek dari kegiatan administrasi.

Kepemimpinan penting sekali dalam mengejar mutu yang diinginkan pada setiap sekolah. Sekolah hanya akan maju bila dipimpin oleh kepala sekolah yang visioner, memiliki keterampilan manejerial, serta integritas kepribadian dalam melakukan perbaikan mutu.

Kepemimpinan kepala sekolah tentu menjalankan manajemen sesuai dengan iklim organisasinya. Untuk menciptakan sekolah yang fungsional dan efektif dalam mencapai harapan pelanggan, maka perlu diciptakan hal-hal yang baru dalam organisasi pendidikan, baik dalam hal pilihan metode pengajaran, pembiayaan yang efektif, penggunaan alat-alat teknologi pengajaran yang baru, materi pengajaran yang bermutu tinggi, dan kemampuan menciptakan dan menawarkan lulusan. Para pemimpin lembaga pendidikan yang ingin mengarahkan organisasinya ke dalam era baru memerlukan pengertian akan dinamika perubahan dan mengelola perubahan itu sendiri. Untuk mewujudkan perubahan sangat tergantung pada efektivitas kepemimpinan yang berorientasi pada pencapaian mutu lulusan dan pelayanan pelanggan yang terbaik.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Pasal 1(1) Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah.(2) Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional.(3) Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada Lampiran Peraturan Menteri ini. Pasal 2 Penyelenggara sekolah/madrasah dapat menetapkan perangkapan jabatantenaga administrasi pada sekolah/madrasah yang diselenggarakannya. Pasal 3 Penyelenggara sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenagaadministrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini,selambat-lambat 5 (lima) tahun setelah Peraturan Menteri ini ditetapkan. Pasal 4 Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Ditetapkan di Jakarta pada tanggal 11 Juni 2008[[22]](#footnote-23)

1. **Ketata Usahaan Sekolah**

Ketata usahaan sekolah yaitu sagai pendidikan sekolah menyelenggarakan berbagai macam kegiatan, kegiatan ini memerlukan perencanaan, pengarahan pengkoordinasian, pengontrolan agar bener-benar berdaya guna untuk mencapai tujuan kelembagaan, tata usaha dapat dirumuskan sebagaai segenap rangkaian kegiatan meliputi, menghimpun data, mencatat data, mengelola data, menyimpan data, melaporkan data. Untuk kegiatan pembuatan kebijakan internal sekolah, jadi pengertian ketata ushaan sekolah adalah suatu rangkaian peneglolaan organisasi kerja yang dilakukan adalah seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai tujuan.

Pentingnya ketata usaan sekolah, kegiatan ketata usahaan dilakukan oleh berbagai orang yang diserahi tugas dibidang pekerjaanya masing-masing. Banyak pekerjaan yang dapat diambil dari pelerjaan ini, karena dapat memberikan keterangan yang dibutukan oleh kepala sekolah dari guru dan bidang tata usaha utuk mengetahui secara tepat kegiatan yang suda, sedang dan yang akan berlangsung disekolah serta untuk menilI dalam kemajuan sekolah.

Guru juga memerlukan keterangan tentang siswa untuk menilai kegiatan pengelolaan pembelajaran secara keseluruhan dengan informasi ini guru dapat merancang kegiatan pembelajaran secara keseluruhan dan informasi ini guru bisa merancang kegiatan dan melaporkan hasil kepada kepakla sekolah, orang tua siswa maupun rekan seprofesi.

Funsi ketata usahaan sekolah adalah sebagai berikut

1. **Pelayanan Kepada Pimpinan (Kepala Sekolah)**

Pelayanan kepada pimpinan yaitu menujang kegiatan sekolah dalam menjalankan tugas, kepala sekolah banyak memerlukan data dan keteragan untuk berbagai kepentingan antara lain.

1. Membuat perencanaan sekolah
2. Mengevaluasi kegiatan sekolah
3. Membina profesi guru
4. Menyusun kaalender sekolah
5. Mengatur beban mengajar
6. Mengatur keungan sekolah
7. Membantu mengatasi kesulitan belajar siswa
8. Menjawab pertanyaan orang tua siswa
9. Menyusun kegiatan ekstrakurikuler
10. Mengambil keputusan

Begitu banyak kegunaan data yang diperlukan oleh kepala sekolah sebagai pimpinan pendidikan dalam lingkungannya. Berbagai data dan keterangan yang dibutuhkan tidak semua dihapal di luar sekolah karena terlalu banyak persolan yang perlu diperhatiakan oleh karena itu bantuan tata usaha dalam mencari, menyimpan, memelihara dan menyajikan kembali data dan keterangan secara lengkap, jelas dan objektif yang dapat disajikan dalam waktu yang relative singkat bagi keperluan kepala sekolah data dan keterangan yang dapat diberikan oleh tata usaha.

Adapun data yang dapat dierikan oleh tata usaha berupa;

1. Data personalia yang menyangkut kepegawaian
2. Data kesiswaan
3. Data keuangan
4. Data kelengkapan dan impentaris sekolah
5. Data tentang kurikulum dan evaluasi belajar
6. Data kegiatan tentang ekstra kurikuler
7. Data tentang husemas
8. **Bantuan kepada guru/Personel**

Dalam hubungan dengan siswa, peranan guru sangat besar, memang tugas utamanya mengajar, tetapi dalam menghadapi makhluk hidup yang mempunyai karasteristik bermacam-macam mempunyai kesulitan tersendiri sehingga perlu mempunyai pendekatan yang tidak sama terhadap siswa karena kebutuhannya berlainan untuk membantu guru agar dapat mengkonsentrasikan dirinya dalam menjalani tuga-tugasnya. Perlu diberi bantuan sehingga beban tugasnya menjadi lebih ringan bantuan kepada guru yang dapat diberikan oleh tata usaha sekolah antara lain:

1. Data tentang siswa dan latar belakangnya
2. Data kemajuan belajar
3. Data kehadiran
4. Data kelas

Personel merupakan seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja dan bersunggu-sunggu serta pembinaan secara kontinu para pegawai disekolah. Sehingga mereka dapat membantu menunjang kegiatan sekolah khususnya (kegiatan PBM) secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditetapkan. Para personel harus diadministrasikan/dikelola dengan baik agar mereka senantiasa aktif dan bergirah dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

Personel (belanda : *personeel* ) atau personel (inggris : *personnel* ) atau pegawai/karyawan sekolah terdidri dari:

1. Tenaga edukatif atau akademik,yaitu guru atau pengajar tetap dan tidak tetap (honorer), guru bantu tetap (seperti guru dari departemen agama yang ditugaskan di sekolah negri/swasta)
2. Tenega non-edukatif atau administrative atau pegawai tata usaha (TU) tetap dan tidak tetap (honorer).[[23]](#footnote-24)

Personel pendidikan dalam arti luas meliputi guru pegawai dan siswa. Dalam pembahasan ini yang dimaksud dengan personel pendididkan adalah golongan petugas yang menbidangi kegiatan edukatif dan membidangi kegiatan nonedukatif (ketatausahaan). Ukatif adala Personil bidang edukatif adalah mereka yang bertanggung jawab dalam kegiatan belajar mengajar yaitu guru dan konselor. Sedangkan yang termasuk dalam kelompok nonedukatif ialah petugas tata usaha dan penjaga tau pesuru sekolah. semua prrsonel atau pegawai tersebut mempunyai peran penting dalam kelancaran jalannya pendidikan dan pengajaran disekolah.

Dalam setiap kelompok personil diperlukan pembagian dan tanggung jawab serta hubungan kerja yang jelas. Seorang pemimpin sekolah atau kepala sekolah dapat dibantu oleh seorang atau beberapa orang wakil kepala sekolah yang mengkoordinasikan urusan kurikulum/kegiatan belajar mengajar, kegiatan kesiswaan, urusan sarana dan prasarana pendidikan, hubungan sekolah dan masyarakat dan sebagainya

Kelompok personil nonedukatif dipimpin oleh kepala tata usaha yang mempunyai tugas dan tanggung jawab serta hubungan kerja tersendiri pula. Tugas disesuaikan dengan luas lingkup pekerjaan dan keadaan personelnya.

Penerapan standar pendidik dan tenaga kependidikan adalah kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan yang meliputi kualifikasi akademik dan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan.

Standar pendidik dan tenaga kependidikan meliputi kualifikasi dan kompetensi. Seseorang yang telah memiliki kompetensi ditandai lulus sertifikasi. Administrasi standar pendidik dan tenaga kependidikan sekolah akan lebih cepat, tepat, dan mudah dikerjakan apabila menggunakan program komputer, meskipun dengan program yang sangat sederhana

Yang dimaksud dengan pendidik ialah orang-orang melaksanakan sesuatu tugas untuk mencapai tujuan di sekolah, pendidik dimaksud adalah semua orang tergabung dalam suatu kerjasama pada suatu sekolah untuk mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan sebelumnya.

Melihat bidang tugas masing-masing pendidik atau personil yang ada di sekolah, maka dapat dikelompokkan atas dua golongan, yaitu yang bertugas dalam bidang edukatif (guru-guru) dan personil yang bertugas dalam bidang administratif (tenaga administrasi/tenaga tata usaha sekolah). Dalam arti luas, personil sekolah meliputi semua unsur yang terlibat dalam proses pengelolaan pendidikan di sekolah, yang terdiri dari : Kepalah Sekolah, guru-guru, karyawan tata usaha, tenaga kependidikan (BK, pustakawan, laboran, ahli media, supervisor, para perencana pendidikan, ahli kesehatan, dsb.), pesuruh, penjaga sekolah, bahkan murid-murid yang belajar di sekolah itu.

Kepala sekolah selaku administrator, wajib menggunakan seluruh personil yang ada secara efektif dan efisien agar tujuan penyelenggaraan pendidikan di sekolah dapat tercapai seoptimal mungkin. Pendayagunaan ini ditempuh dengan jalan memberikan tugas-tugas jabatan sesuai dengan kemampuan dan kewenangan masing-masing personil. Karena itu, adanya job description yang jelas sangat diperlukan oleh setiap personil sekolah.

Personil sekolah adalah unsur penggerak utama dalam usaha mencapai tujuan sekolah. Betapa pun baiknya peralatan yang tersedia di sekolah, lengkap dan modern tetapi bila pelaksanaannya tidak atau kurang mampu mengoperasikannya, maka hasilnyapun akan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena kekurang mampunya kepala sekolah mendayagunakan personil yang ada, disamping keterbatasan dari para personil itu sendiri (kualitas dan kuantitas).

1. **Pelayana kepada siswa/peserta didik**

Penyediaan sarana belajar tidak lain agar siswa dapat tumbuh dan berkembang sebagai suatu pribadi secara keseluruhan yang lengkap melalu perubahan tigka laku sebagai hasil proses pembelajaran, untuk dapat melayani kepentingan siswa, sekolah berkewajiban mengenal setiap diri anak sebagai siswa yang menjadi asuhannya. Guru perlu mengetahui kemajuan dan perkembangan siswa persis caranya dengan menyediakan segala macam data dan keterangan yang objektif.

Peserta didik atau (siswa) adalah seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan disusun secara sengaja serta pembinaan secara kontinu belajar mengajar tehadap seluru peserta didik (dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan agar dapat mengikuti proses belajar mengajar (PBM) secara efektif dan efisien demi tercapainya pendidikan yang telah ditetapkan .secara kronologis oprasional, rentang kegiatannya mulai dari penerimaan peserta didik baru sampai mereka meninggalkan sekolahnya (*eksit),* karena telah tamat, meninggal dunia, putus sekolah atau karna sebab lain sehingga ia tidak terdaftar lagi sebagai peserta didik di sekolah tersebut. [[24]](#footnote-25)

Siswa merupakan salah satu sub-sistem yang sangat penting dalam sistem pengelolaan pendidikan disekola Administrasi kesiswaan di lakukan agar transpormasi siswa menjadi lulusan yang dikehendki oleh tujuan pendidikan yang telah ditetapkan,dapat berlangsung secara efektif dan efisien. administrasi kesiswaan merupakan proses pengurusan segalah hal yang berkaitan dengan siswa disuatu sekolah mulai dari perencanaan penerimaan siswa, pembinaan selama siswa berada disekolah, sampai dengan siswa menamatkan pendidikannya melalui penciptaan suasna yang kondusip terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar yang efektif.

Tugas kepala sekolah dan para guru dalam hal ini adalah memberikan layanan kepada siswa dengan memenuhi kebutun mereka sesuai dengan tujuan pendidikan yng telah ditetapkan.

1. Kegiatan dalam pelayanan kesiswaan

Kegiatan dalam pelayanan kesiswaan dapat dipilih menjadi tiga bagian besar. Yaitu kegiatan penerimaan siswa, pembinaan siswa dan pemantapan program siswa di sekolah.[[25]](#footnote-26)

1. Penerimaan siswa baru adalah proses pencatatan layanan kepada siswa yang baru masuk sekolah setelah mereka memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh sekolah itu
2. Pembinaan siswa adalah pemberian layanan kepada siswa disuatu lembaga pendidikan baik didalam ataupun diluar jam belajarnya di kelas. pembinaan kepada siswa dilakukan dengan menciptakan kondisi atau membuat siswa sadar akan tugas belajarnya. Ada beberapa hal yang dapat dilakukan dalam pembinaan siswa yaitu sebagai berikut:
* Memberikan orientasi kepada siswa baru
* Mengatur dan atau mencatat kehadiran siswa
* Mencatat prestasi dan kegiatan siswa
* Mengatur disiplin siswa di sekolah.
1. Tamat belajar

Apabila siswa telah menamatkan (selesai dan lulus) semua mata pelajaran atau telah menempu kurikulum sekolah dengan memuaskan, maka siswa berhak mendapat surt tanda tamat belajar dari kepala sekolah. Dalam hal yang demikian, siswa tidak punya hak lagi untuk tetap tinggal disekolah yang bersangkutan karna dianggap telah menguasai semua mata pelajaran atau kurikulum sekolah.

1. Peran guru dalam pembinaan siswa

Keterlibatan dalam administrasi kesiswaan tidak sebanyak keterlibatan dalam mengajar. guru lebih banyak berperan secara tidak langsung. Beberapa peran guru dalam administrasi kesiswaan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penerimaan siswa mulai dari pencatatan, para guru dapat dilibatkan untuk ambil bagian. Diantara mereka dapat ditunjuk menjadi panitia penerimaan yang dapat melaksanakan tugas-tugas teknis mulai dari pencatatan.penerimaan sampai dengan pelaporan pelaksaan tugas.
2. Dalam masa orientasi, tugas guru adalah membuat para siswa cepat beradaptasi dengan lingkungan sekolah barunya. Peranan guru dalam hal ini sangat penting, karena andai kata terjadi salah satu langkah pada saat pertama, dapat berakibat kurang menguntungkan bagi jiwa anak untuk waktu-waktu selanjutnya.
3. Untuk pengaturan kehadiran siswa dikelas, guru mempunyai andil yang besar juga guru diharapkan mampu mencatat/merekam kehadiran ini meskipun dengan sederhana akan tetapi harus baik. Data kehadiran ini dimunkinkan untuk bahan pertimbangan penilaian terhadap siswa, misalnya sebagai pertimbangan dalam menetapkan kenaikan kelas.
4. Dalam memotivasi siswa untuk senantiasa berprestasi tinggi, juga harus mampu menciptakan susasna mendukukung hal tersebut.hal ini dapat mereka lakukan misalnya dengan membuat grafik prestasi belajar siswa-siswanya.
5. Dalam menciptakan disiplin sekolah atau kelas yang baik, peranan guru sangat penting karena guru dapat menjadi model. Untuk membuat siswa disiplin yang tinggi, maka guru harus mampu menjadi contoh atau panutan bagi siswa-siswnya. Guru juga seharusnya mampu menegakkan disiplin dan tidak merusaknya sendiri. Disamping itu guru juga harus mampu mengambil keputusan untuk memberikan ganjaran yang bijaksana dan konsisten untuk memberikan ganjaran dan hukuman kepada para siswanya yang pantas mendapatkannya.

Untuk melayani data dan keterangan ini diperlukan tempat penampilan, penyediaan, dan pengelolaan agar dapat memberikan informasi yang objektif kepada pihak-pihak yang memerlukan, inilah peran tata usaha dalam proses pembelajara.

1. **Menyediakan berbagai keperluan bagi kelancaran pengajaran**

Menyediakan berbagai keperluan bagi kelancaran pengajaran dengan menyediakan segala keterangan yang diperlukan dalam pengajaran baik yang perlukan guru maupun siswa, proses pembelajaran dapat berjalan dengan lancar, kemajuan belajar sebelunya, latar belakangsiswa dan senbagainya. Kepala tata usaha dapat memberikan bantuan sarana belajar seperti buku paket, alat-alat dan media belajar yanga akan digunakan siswa, selain itu yang harus disediakan adalah fasilitas fisik material yang menunjang kelancaran proses mengajar guru dan siswa. Dengan demikian baik guru maupun siswa dapat mengkonsentrasikan pembelajarannya.

1. **Mengatur dan memelihara berbagai perlengkapan sekolah,**

Mengatur dan memelihara berbagai perlengkapan sekolah, pemakaian yang sering menyebabkan barang berangsur-ansur mengalami kerusakan. Pemeliharaan terhadap barang sering tidak diraskan sebagai kebutuhan sebagaiamana dirasakan saat barang belum tersedia. Semua barang sekolah harus dipelihara pemakainnya lebih tahan lama, karena itu perlu dilakukan pemeliharaan yang teratur secara berkala.tata usaha selain tanggung jawab dalam pemeliharaan barang sekolah juga bertanggung jawab dalam mengatur dan menyimpan pada tempat yang cocok dengan kebutuhan pemakaiannya. Barang yang disimpan harus diperhatikan selai kegunaan dan keamanannya juga harus diperhatiak seni menata dan meletakkanya agar dapat digunakan secara efektif.

Agar-barang-barang yang dapat dipakai secara efektif seharusnya diatur sebagai berikut

* + - Ada petugas yang diberi kepercayan untuk menggunakan memelihara, memperbaiki dan mengawasinya
		- Barang ditempatkan pada tempat ertentu, contohnya mesin foto copy dan sebainya.
1. Ek. Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasrkan Ajaran Islam*, Jakarta: (PT Bhratara Karya Aksara), h. 9 [↑](#footnote-ref-2)
2. [*http://khersyudeska.blokspot.com/pengertian manajemen dan strateg*i/](http://khersyudeska.blokspot.com/pengertian%20manajemen%20dan%20strategi/) di *akses tanggal* 01 oktober 2015 [↑](#footnote-ref-3)
3. Subana dkk*, Strategi Belajar Mengajar Bahasa Indonesia*. (Pustaka Setia:bandung), h. 356 [↑](#footnote-ref-4)
4. Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen, (*Pustaka Pelajar Jogyakarta*, 2002 ),* h*. 4* [↑](#footnote-ref-5)
5. Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Komunikasi*, (PT.Raja Grafindo, Jakarta, 2007), h. 1 [↑](#footnote-ref-6)
6. Ek. Mochtar Effendy, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasrkan Ajaran Islam*, Jakarta: (PT

Bhratara Karya Aksara), h. 9 [↑](#footnote-ref-7)
7. Imron, dkk. *Manajemen Pendidikan Analisis dan Aplikasinya dalam Institusi Pendidikan*, (Malang:Universitas Negeri Malang, 2003), h. 4 [↑](#footnote-ref-8)
8. Al-qur’an Al-karim dan terjemah Bahasa Indonesia jus 30 (Semarang: Menara Kudus, 2006), h. 599 [↑](#footnote-ref-9)
9. Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. Cet. VII, 2004), h. 1 [↑](#footnote-ref-10)
10. [www.mampu.gov.my.1993](http://www.mampu.gov.my.1993) diakses 11 September 2015 [↑](#footnote-ref-11)
11. [www.unila.ac.id/fisip-admneg/mambo](http://www.unila.ac.id/fisip-admneg/mambo) 2007 diakses 11 September 2015 [↑](#footnote-ref-12)
12. Andi Prastowo, Ma*najemen Perpustakaan Sekolah Propesional* (Jokjakarta: DIVA Press, 2013), h. 241-242 [↑](#footnote-ref-13)
13. *Al-hikmah* (Jawa Barat:CV Penerbit Diponegoro 2012), Cet. ke-1 h. 45 [↑](#footnote-ref-14)
14. *Ibid* h. 277 [↑](#footnote-ref-15)
15. H.M. Daryanto, *Adminisstrasi Pendidikan* (Jakarta:Rineka Cipta, 2010), Cet. Ke-6, h. 94 [↑](#footnote-ref-16)
16. [*http://perangkatbelajar.blogspot.com/2015/01/administrasi-tata-usaha-tu.html*](http://perangkatbelajar.blogspot.com/2015/01/administrasi-tata-usaha-tu.html)*,* di *akses tanggal* 01 oktober 2015 [↑](#footnote-ref-17)
17. *Kumpulan* *Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan, (*Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Departemen Agama RI, 2007), h. 25 [↑](#footnote-ref-18)
18. ARY H. Gunawan, *Administrasi Sekolah* (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2002), Cet. ke-I, h. 170 [↑](#footnote-ref-19)
19. *Ibid* h. 170-173 [↑](#footnote-ref-20)
20. <http://abyfarhan7.blogspot.com/2015/01/pengertiandanfungsimketatausahaan.html#ixzz1ue2k7tsd>, diakses 11 September 2015 [↑](#footnote-ref-21)
21. Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu terpadu abad 21*. Jakarta : Bumi Aksara, 2007, h. 23 [↑](#footnote-ref-22)
22. http://www.slideshare.net/dedikuswandi/permendiknas-24-th2008-standar-tenaga-administrasi-sekolahmadrasah [↑](#footnote-ref-23)
23. *Opcit* h. 21 [↑](#footnote-ref-24)
24. Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta, 2002), h. 9 [↑](#footnote-ref-25)
25. Erdiyanti, *Administasi dan Supervisi Pendidikan*, (Kendari:PT. Istana Popesional, 2007), h. 72 [↑](#footnote-ref-26)