ABSTRAK

Alfiana, Ina. 2026. *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di SMP YP 17 Surabaya*. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Al-Urwatul Wutsqo Jombang. Mar'atul Azizah, M.Pd.I.

Kata Kunci: Peran Tenaga Administrasi, Mutu Layanan

Mutu layanan sekolah merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan warga sekolah terhadap penyelenggaraan pendidikan. Dalam upaya meningkatkan mutu layanan, tenaga administrasi memiliki peran yang penting karena berhubungan langsung dengan pengelolaan administrasi sekolah dan pelayanan kepada peserta didik, guru, serta wali murid. Oleh karena itu, tenaga administrasi dituntut mampu menjalankan tugas administrasi secara efektif agar pelayanan sekolah dapat berlangsung dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya, dan (2) mutu layanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, Guru, dan Siswa SMP YP 17 Surabaya. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya telah dilaksanakan melalui kegiatan perencanaan dan pengorganisasian administrasi, pelaksanaan administrasi operasional, pengawasan dan evaluasi administrasi, serta koordinasi dengan pemangku kepentingan. Tenaga administrasi terlibat dalam penyusunan program kerja, pembagian tugas, pengelolaan surat-menyurat, pendataan peserta didik, pengarsipan dokumen, serta koordinasi dengan kepala sekolah, guru, siswa, dan wali murid sehingga mendukung kelancaran pelayanan sekolah. (2) Mutu layanan administrasi di SMP YP 17 Surabaya ditunjukkan melalui dimensi reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Tenaga administrasi mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan, memberikan respons terhadap kebutuhan administrasi warga sekolah, memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya, menunjukkan sikap ramah dalam pelayanan, serta didukung oleh sarana dan prasarana administrasi yang memadai. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien.