BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Tenaga Administrasi

1. Pengertian tenaga Administrasi

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan disekolah. Mereka adalah non teaching staff yang bertugas di sekolah atau sering disebut Tata Usaha (TU).

Salah satu komponen pendidikan yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan adalah staf administrasi sekolah. Oleh karena itu mereka harus mampu melakukan tugas-tugasnya dengan baik. untuk itu perlu direncanakan dan diselenggarakan dengan baik untuk mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan oleh sekolah. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam melaksanakan kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tenaga administrasi sekolah. (Syafa'at, 2020)

Tenaga administrasi berperan sebagai usaha untuk mengelola baik itu dalam bentuk mengatur, melayani, dan mengatur segala bentuk kegiatan yang terlaksana disekolah untuk mencapai tujuan-tujuan sekolah. Dalam hal tersebut, layanan pengelolaan administrasi sekolah mendukung dan mengatur agar proses belajar berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuannya. (Zakhiroh, 2013)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tahun 2008 tentang Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah, Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Untuk dapat diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional, Berikut adalah standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang harus dipenuhi:

a. Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTs/SMPLB

Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTs/SMPLB berkualifikasi sebagai berikut :

1) Berpendidikan minimal lulusan D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/ madrasah minimal 4 (empat) tahun
2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah

b. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

c. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, prog studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertfikat yang relevan.

d. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan Pelaksana Urusan Administrasi

Sarana dan Prasarana berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

e. Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

f. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan Berpendidikan

minimal lulusan SMK/MAK, dengan program studi yang relevan.

g. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.

h. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.

i. Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB

SD/MI/SDLB yang memiliki maksimal 6 (enam) rombongan belajar tidak perlu Kepala Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tetapi Pelaksana Urusan Administrasi Umum Sekolah/Madrasah, dengan kompetensi teknis. Kualifikasi yang diperlukan berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau yang sederajat

j. Petugas Layanan Khusus.

1) Penjaga Sekolah/Madrasah Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat,
2) Tukang Kebun berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat dan diangkat apabila luas lahan kebun sekolah/madrasah minimal 500 m, 2.
3) Tenaga Kebersihan Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat.
4) Pengemudi

Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki kendaraan roda empat.

5) Pesuruh Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat

Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasisekolah/madrasah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai Subsistem atau komponen pembelajaran, semua akan saling berkaitan satu sama yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan.

Keberadaan subsistem atau komponen tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah disusun diawal. Subsistem tersebut antara lain meliputi: peserta didik, pendidik, kepala sekolah, tenaga kependidikan yang meliputi (tenaga administrasi sekolah/madrasah, laboran, pustakawan, instruktur, bendahara sekolah, penjaga sekolah dan lain-lain), buku pelajaran, kurikulum, masyarakat, lingkungan sekolah, kebijakan pemerintah, aturan/tata tertib sekolah. (Sinaga, 2024)

Seluruh komponen tersebut berperan banyak dan saling mempengaruhi sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung sesuai dengan rencana pembelajaran yang telah disusun dan tujuan dilakukan pembelajaran dan dampak dari tujuan tersebut dapat dicapai.

Dari keseluruhan pernyataan mengenai pengertian tenaga administrasi, maka penulis menarik kesimpulan bahwa tenaga administrasi adalah sebagai administrator yang dapat membantu kelancaran kegiatan administrasi(membantu, melayani, atau mengarahkan kegiatan) Sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung sesuai dengan rencana pembelajaran yang telah disusun dapat direalisasikan , dan merupakan non teaching staff.

2. Fungsi Tenaga administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kegiatan di lingkungan sekolah. Tugas utama mereka mencakup pengelolaan administrasi yang berkaitan dengan kepegawaian, keuangan, akademik, serta pengelolaan data sekolah. Fungsi utama tenaga administrasi sekolah adalah sebagai penghubung antara pihak sekolah dengan pihak eksternal (seperti dinas pendidikan atau orang tua) dan mendukung tugas-tugas administrasi yang memfasilitasi tercapainya tujuan pendidikan yang efektif.

Salah satu fungsi tenaga administrasi adalah mengelola administrasi keuangan dan kepegawaian. Tenaga administrasi bertanggung jawab atas pengelolaan anggaran sekolah, pembayaran gaji guru dan staf, serta administrasi terkait dengan tunjangan dan pajak. Pengelolaan keuangan yang tepat dan transparan sangat penting untuk menjaga kelangsungan operasional sekolah. (Suryani, N, 2018)

Fungsi lain yang tidak kalah penting adalah administrasi umum dan dokumentasi, yang mencakup pengelolaan surat-menyurat, arsip sekolah, dan laporan-laporan rutin. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahardjo (2020) yang menyatakan bahwa pengelolaan dokumentasi yang efisien akan mempermudah pihak sekolah dalam mengakses informasi yang diperlukan, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.

Sehubungan dengan hal itu peranan tenaga administrasi sekolah sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan administrasi Sekolah. Tenaga administrasi sekolah yang sering disebut dengan TAS adalah sumber daya manusia yang mendukung administrasi sekolah dan meningkatkan pembelajaran tetapi tidak terlibat aktif dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Keberadaan tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas, dan fungsi, tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat digantikan oleh pendidik. Hal ini disebabkan karena pekerjaan tenaga tata usaha sekolah bersifat administratif yang memerlukan kompetensi khusus dalam memberikan pelayanan untuk kelancaran pembelajaran dan pelaksanaan administrasi kesiswaan (Susanti,2022).

Fungsi administrasi Pendidikan meliputi sejumlah fungsi manajemen, seperti mengatur, merencanakan, mengarahkan, memantau, dan meninjau atau mengevaluasi setiap program kerja, sesuai dengan teori dan gagasan administrasi. Untuk melakukan proses ini dengan benar, para profesional harus mengaturnya dengan benar sehingga mengurangi pemborosan (efisiensi) dan memaksimalkan pencapaian potensi sumber daya yang tersedia (efektivitas). Salah satu fungsi administrasi yang dapat digunakan dalam kegiatan pendidikan adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengkoordinasian, pengarahan, dan pengawasan(Syukur dan Setiawan 2021)

Adapun Fungsi dari administrasi pendidikan menurut (Novalina Marpaung et al. 2023) mencakup beberapa aspek berikut:

1. Perencanaan pendidikan: Membuat persiapan atau rancangan kegiatan yang didukung oleh tujuan, jenis kegiatan, waktu, metode, alat, penilaian, serta dana.
2. Pengorganisasian pendidikan: Menyusun hubungan kerja antar individu untuk memenuhi tujuan yang telah ditentukan.
3. Memberikan gambaran umum pendidikan: Memberikan bimbingan dan petunjuk pelaksanaan kegiatan untuk menjaga dan mencapai tujuan pendidikan.
4. Koordinasi pendidikan: Menyelaraskan seluruh kegiatan organisasi menuju pencapaian tujuan yang sama.
5. Pengawasan atau evaluasi pendidikan: Memantau keberhasilan atau kegagalan suatu proses atau program yang telah direncanakan.

Secara umum menurut Prawiro dalam (Ananda, Thohir, dan Rusmawati 2022) Administrasi pendidikan memiliki beberapa fungsi.

1. Perencanaan (*Planning*): Ini adalah proses yang melibatkan penentuan kegiatan apa yang akan dilakukan dan cara melaksanakannya dalam administrasi pembelajaran.
2. Pengorganisasian (*Organizing*): Ini adalah proses yang mencakup penataan, penyusunan, dan pembentukan hubungan kerja antar individu untuk memastikan tercapainya tujuan administrasi pendidikan.
3. Koordinasi (*Koordinasi*): Bertujuan untuk menghindari kebingungan dalam pelaksanaan tugas melalui kegiatan yang menyelaraskan manusia, materi, ide, metode, dan tujuan agar produktif dan harmonis.
4. Komunikasi (*Komunikasi*): Merupakan bagian penting dari pelaksanaan program pendidikan, melibatkan penyebaran dan penyampaian ide dan tujuan baik secara tertulis maupun lisan.
5. Pengawasan (*Pengawasan*): Diperlukan untuk memastikan bahwa program pendidikan berjalan dengan baik.
6. Kepegawaian (*Staffing*): Perencanaan dan pengorganisasian untuk memastikan bahwa kandidat yang dipilih untuk posisi tertentu memiliki keahlian dan kemampuan yang diperlukan untuk posisi tersebut adalah bagian dari tugas kepegawaian.
7. Penganggaran: Penganggaran mencakup perencanaan dan pelaksanaan anggaran untuk mencapai tujuan administrasi pendidikan.
8. Evaluasi: Evaluasi bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif pelaksanaan proses organisasi secara keseluruhan dalam mencapai hasil yang sesuai dengan program yang ditetapkan dan terkait dengan pencapaian tujuan pendidikan. (Ladan Bijani dkk., 2024)

3. Peran Tenaga Administrasi

Peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasisekolah. Dibutuhkan kompetensi dan ketrampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu. Sebagai salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan: pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik.

Di sisi lain, tenaga administrasi juga memiliki peran dalam mengelola administrasi akademik, yang mencakup pendaftaran siswa baru, penyusunan jadwal pelajaran, dan pengelolaan ujian. Sari (2019) menambahkan bahwa pengelolaan data akademik yang baik

dapat membantu pihak sekolah dalam melakukan evaluasi kinerja siswa dan merencanakan kebijakan akademik yang lebih baik.

Selain itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Roesanto yang dikutip oleh Tasunar, Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka tidak lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan(Ambar Wati, 2022).

Peran tenaga administrasi adalah memberikan pelayanan administrasi untuk membantu pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah pegawai sekolah, bukan guru, yang melakukan tugas-tugas administrasi, yang sering disebut administrasi TU tata usaha. Tenaga administrasi sekolah didefinisikan sebagai sumber daya manusia sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam mengelola sekolah sesuai dengan Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Sekolah (Ulfah, 2023).

Menurut Syafitri Halawa & Nurika Khalila Daulay (2025) dalam penelitian mereka, peran tenaga administrasi (tata usaha) sangat krusial dalam mencapai mutu layanan administrasi di sekolah/madrasah. Mereka mengidentifikasi beberapa indikator peran tenaga administrasi sebagai berikut:

a. Perencanaan dan pengorganisasian administrasi
b. Pelaksanaan administrasi operasional
c. Pengawasan dan evaluasi kinerja administrasi secara sistematis untuk memastikan standar mutu layanan.
d. Koordinasi dengan pemangku kepentingan (kepala sekolah, guru, peserta didik) untuk mendukung tujuan sekolah.

Secara keseluruhan, tenaga administrasi sekolah memainkan peran penting dalam mendukung berbagai aktivitas di sekolah, mulai dari keuangan, kepegawaian, hingga administrasi akademik dan dokumentasi. Fungsi-fungsi tersebut sangat mempengaruhi kelancaran operasional sekolah dan memberika dampak langsung pada kualitas pendidikan yang diberikan.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswa, tenaga administrasi harus memperbaiki administrasi peserta didik. Administrasi peserta didik merupakan kegiatan pencatatan murid dari proses penerimaan hingga murid tamat dari sekolah atau keluar kerena pindah sekolah atau sebab lain. Kepala sekolah atau lembaga Pendidikan sebagai leader hendaknya mampu untuk mempersiapkan atau merencanakan hal-halyang berkaitan dengan administrasi kesiswaan. Kegiatan-kegiatan

yang dimaksud adalah penerimaan peserta didik, kebijakan peserta didik, sistem penerimaaan peserta didik dan kriteria penerimaan peserta didik (Afriansyah, 2019).

B. Mutu Layanan

1. Pengertian Mutu Layanan

Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menginginkan sebuah sistem pendidikan yang mampu mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik aktif mengembangkan potensi, memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan bagi dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Berlakunya Undang-Undang ini berdampak semakin banyaknya aktivitas yang harus ditangani oleh lembaga pendidikan dalam rangka mewujudkan amanat Undang-Undang itu sendiri. Oleh karena itu penyelenggara pendidikan dituntut untuk memahami dan mempraktikkan ilmu manajemen layanan.

Peningkatan mutu layanan pendidikan tidaklah sesuatu yang mudah, terkadang penyelenggaraannya sering menghadapi permasalahan. Rasa tidak puas dari para pelanggan baik eksternal maupun internal sering muncul. Ketidakpuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan belum memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan. ada enam faktor yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu : organisasi, kepemimpinan, struktur organisasi, kemampuan aparat, sistem layanan dan penghargaan (Supriyanto & Chiar, 2020).

Pada dasarnya kualitas Pelayanan yang sebenarnya memberikan pemikiran sebenarnya mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dalam artian secara menyeluruh dan permanen bagaimana merubah cara pandang seseorang dalam melaksanakan dan menjalankan lembagalembaganya secara dinamis, kontinuitas dalam memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan lembaga sekolah (Ambar Wati, 2022).

Sejalan dengan tuntutan peningkatan mutu layanan tersebut, pendekatan mutu layanan yang sistematis menjadi sangat dibutuhkan dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Salah satu kerangka yang relevan adalah Juran Trilogy, yang menekankan bahwa mutu tidak tercapai secara spontan tetapi harus direncanakan, dikendalikan, dan terus diperbaiki melalui proses manajerial yang terstruktur. Al Faruq dkk. (2023) menjelaskan bahwa trilogi Juran—meliputi *quality planning, quality control,* dan *quality improvement*—mampu membantu lembaga pendidikan menetapkan standar layanan, memantau kesesuaian pelaksanaan dengan kebutuhan pelanggan, serta melakukan perbaikan berkelanjutan untuk menutup kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan. Dengan penerapan kerangka ini, penyelenggara pendidikan tidak

hanya dapat merespons ketidakpuasan pelanggan secara reaktif, tetapi mampu membangun sistem layanan yang lebih proaktif, adaptif, dan berorientasi pada mutu secara berkesinambungan.

2. Tujuan Mutu Layanan

Menurut Tjiptono (2016), tujuan utama mutu layanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Dalam konteks pendidikan, pelanggan layanan administrasi mencakup guru, siswa, orang tua, dan masyarakat yang membutuhkan informasi atau pelayanan dari sekolah. Tujuan utama dari mutu layanan administrasi di sekolah adalah untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan administrasi dapat berjalan secara efektif, efisien, tertib, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Mutu layanan administrasi yang baik akan mendukung terciptanya sistem manajemen sekolah yang profesional, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat menunjang peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan.

Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Para ahli menefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan rujukan dalam menilai kinerja produk tersebut.

Dalam meningkatkan mutu layanan administri merupakan salah tujuan agar tercapainya tujuan pendidikan. layanan administrasi terbagi menjadi beberapa bidang diantaranya bidang administrasi kurikulum (pengajaran), bidang administrasi kesiswaan (murid), bidang administrasi personel sekolah (edukatif dan non edukatif), bidang administrasi keuangan (keuangan di lembaga madrasah), bidang administrasi sarana dan prasarana, dan bidang hubungan sekolah dan masyarakat (humas). Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada konsumennya. Kualiatas layanan yang diberikan madrsah terhadap konsumen menjadi salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan yang dapat mempertahankan eksistensi madrasah (Putri dkk., 2024).

3. Indikator mutu layanan administrasi

indikator mutu layanan administrasi merupakan upaya sistematis yang dilakukan sekolah untuk memastikan bahwa seluruh aspek layanan, khususnya layanan administrasi, dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan warga sekolah. Mutu pelayanan yang baik ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, mekanisme pelayanan, sarana prasarana, serta sistem pengawasan yang diterapkan secara

berkelanjutan. Dalam konteks lembaga pendidikan, peningkatan mutu pelayanan menjadi sangat penting karena pelayanan administrasi memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar dan pengelolaan sekolah secara keseluruhan.

Indikator untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan administrasi dapat dilakukan melalui serangkaian langkah terpadu yang berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan sistem manajemen mutu yang berkelanjutan. Pertama, peningkatan kompetensi dan profesionalisme staf administrasi menjadi faktor kunci dalam memperkuat mutu layanan. Staf administrasi perlu dibekali dengan pelatihan teknis dan nonteknis agar memiliki kemampuan dalam manajemen data, pelayanan publik, komunikasi efektif, serta penguasaan teknologi informasi. Karyawan administrasi yang kompeten dan profesional akan mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada pengguna layanan pendidikan (Lupiyoadi, 2016).

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan mutu layanan administrasi. Implementasi sistem digital seperti e-office, sistem informasi akademik (*siakad*), dan layanan administrasi berbasis daring mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi lembaga pendidikan. Dengan digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih efisien, terukur, dan minim kesalahan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat dan modern (Kotler & Keller, 2016).

indikator mutu layanan administrasi melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas menjadi langkah strategis dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan. SOP membantu memastikan setiap proses administrasi berjalan sesuai prosedur yang berlaku dan mudah dievaluasi secara berkala. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara efisien dan efektif, sekaligus mengurangi kesalahan administrasi (Goetsch & Davis, 2014).

indikator mutu layanan administrasi harus disertai dengan evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna layanan, audit internal, dan analisis kinerja staf administrasi. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan dan menentukan langkah perbaikan agar mutu layanan tetap terjaga dan relevan dengan kebutuhan masyarakat (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Menurut Tjiptono (2012), peningkatan mutu pelayanan dapat dicapai melalui penerapan prinsip service excellence, yaitu dengan memastikan layanan yang cepat (responsiveness), mampu diandalkan (reliability), memberikan rasa aman (assurance), mencerminkan kepedulian (empathy), serta memiliki bukti fisik yang memadai (tangibles).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, terdapat beberapa indikator yang dapat diterapkan oleh sekolah, antara lain:

a. Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi

Peningkatan mutu layanan sangat bergantung pada kompetensi tenaga administrasi sebagai pelaksana pelayanan. Permendiknas No. 24 Tahun 2008 menjelaskan bahwa tenaga administrasi sekolah wajib memiliki kompetensi teknis, interpersonal, dan manajerial agar mampu memberikan layanan secara profesional. Strategi peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan administrasi, pelatihan penggunaan teknologi informasi, workshop pelayanan prima, serta pembinaan rutin yang relevan dengan tugas mereka.

b. Penyederhanaan dan Standarisasi Prosedur Layanan

Mutu pelayanan akan meningkat apabila prosedur layanan jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. PermenPAN RB No. 15 Tahun 2014 menekankan bahwa standar pelayanan yang baik harus memuat persyaratan, alur, waktu layanan, biaya, serta mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, sekolah perlu menyusun dan mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi agar seluruh kegiatan berjalan teratur, konsisten, dan terukur.

c. Penerapan Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan prima (service excellence) menjadi strategi penting dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012), pelayanan prima dapat diwujudkan melalui sikap ramah, keterampilan komunikasi yang baik, ketepatan informasi, serta respons yang cepat terhadap kebutuhan pengguna layanan. Tenaga administrasi perlu menunjukkan sikap profesional, sopan, dan empatik dalam setiap interaksi dengan guru, siswa, maupun orang tua.

d. Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Layanan

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan strategi penting untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan. Dwiyanto (2011) menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik meningkatkan efisiensi kerja, meminimalisasi kesalahan, dan mempercepat proses pelayanan. Di sekolah, strategi ini dapat diwujudkan melalui penggunaan aplikasi digital, seperti Dapodik, e-arsip, aplikasi kehadiran, website sekolah, serta media digital sebagai sarana penyampaian informasi kepada warga sekolah.

e. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Secara Berkelanjutan

Strategi terakhir yang tidak kalah penting adalah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan. Konsep continuous improvement menurut Deming (1986) melalui siklus PDCA (Plan–Do–Check–Act) menjadi landasan penting dalam memastikan peningkatan kualitas layanan secara konsisten. Evaluasi

dapat dilakukan melalui survei kepuasan layanan, pengumpulan masukan dari warga sekolah, serta tindak lanjut terhadap keluhan dan saran sebagai bahan perbaikan.

C. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu diperlukan untuk memberikan landasan ilmiah yang kuat terhadap penelitian ini serta menunjukkan posisi penelitian dalam konteks studi yang sudah pernah dilakukan. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik mutu layanan pendidikan dan peran tenaga administrasi memberikan gambaran mengenai berbagai pendekatan yang telah digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah.

Melalui penelaahan penelitian-penelitian tersebut, peneliti dapat memahami kecenderungan temuan sebelumnya, mengidentifikasi persamaan dalam fokus penelitian, serta melihat perbedaan yang menjadi celah atau peluang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi baru. Dengan demikian, kajian terdahulu tidak hanya menjadi dasar teori, tetapi juga membantu memperkuat urgensi penelitian yang sedang dilakukan.

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Skripsi yang berjudul Manajemen Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Karya Sekadau (Supriyanto, Aswandi & Chiar.2020)	Penerapan mutu layanan dilakukan melalui peningkatan proses pembelajaran, pembinaan tenaga kependidikan, dan pengendalian mutu. Ketiga aspek ini meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan peserta didik, meski evaluasi mutu masih perlu diperkuat.	Sama-sama membahas tentang Mutu Layanan	Penelitian sebelumnya berfokus pada layanan proses pembelajaran, pembinaan dan pengendalian mutu layanan. sedangkan peneliti berfokus untuk meningkatkan mutu layanan
2	Skripsi yang berjudul	Pengelolaan SDM dilakukan melalui	Sama-sama membahas	Penelitian sebelumnya

	Manajemen Sumber Daya Manusia Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMK Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto. (Syafa'at, W.2022)	rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan, dan digitalisasi administrasi. Strategi ini meningkatkan efektivitas layanan dan akurasi data sehingga berdampak positif pada mutu pendidikan.	tentang Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu	berfokus pada Pengelolaan SDM berbasis kompetensi dan digitalisasi administrasi memberikan dampak positif pada mutu layanan. sedangkan peneliti berfokus untuk meningkatkan mutu layanan.
3	Skripsi yang berjudul Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. Pandi, A. (2022)	Tenaga administrasi berperan dalam pelayanan informasi dan pengelolaan dokumen, namun mutu layanan terhambat oleh kurangnya sarana prasarana dan minimnya pelatihan kompetensi.	Sama-sama membahas tentang Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan	Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya pelatihan kompetensi staf administrasi. sedangkan peneliti berfokus untuk meningkatkan mutu layanan

Tabel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian

Dari Tabel diatas dapat diketahui bahwa penelitian-penelitian terdahulu memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas tenaga administrasi dan kaitannya dengan pelayanan pendidikan di sekolah. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki kontribusi penting dalam mendukung efektivitas pelayanan sekolah melalui pengelolaan administrasi yang baik. Namun demikian, terdapat perbedaan pada fokus kajian, lokasi penelitian, serta

indikator yang digunakan. Penelitian ini secara khusus mengkaji peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di SMP YP 17 Surabaya dengan menggunakan indikator peran tenaga administrasi menurut Syafitri Halawa dan Nurika Khalila Daulay (2025), yaitu perencanaan dan pengorganisasian administrasi, pelaksanaan administrasi operasional, pengawasan dan evaluasi administrasi, serta koordinasi dengan pemangku kepentingan. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis mutu layanan administrasi berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012), yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada pengkajian hubungan antara peran tenaga administrasi dan mutu layanan sekolah dalam konteks SMP YP 17 Surabaya.