2026

UIMSYA
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
BLOKAGUNG - BANYUWANGI

SKRIPSI
STRATEGI KETUA TU DALAM MENINGKATKAN MUTULAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMAN 1 CLURING

PENYUSUN
Muh Dwi Ramandhani
NIM: 2211111060

PEMBIMBING
Dr. Nur Hidayati, M. Pd.I.
NIPY: 3151605048801



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSTIAS KH. MUKHTAR SYAFAAT

Informasi Kontak

+6285341946563
dwimuh885@gmail.com
Salupangkang IV - Mamuju Tengah - Sulawesi Barat

SKRIPSI

STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMAN 1 CLURING

Oleh:

MUH DWI RAMANDHANI

NIM: 2211111060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT

BLOKAGUNG BANYUWANGI

2026

PRASYARAT GELAR

STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMAN 1 CLURING

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Oleh:

Muh Dwi Ramandhani

NIM : 2211111060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT (UIMSYA)

BLOKAGNG BAYUWANGI

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMAN 1 CLURING

Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi

Pada tanggal :

Mengetahui,

Ketua Prodi	Pembimbing
Muhammad Husain, M.Pd.	Nur Hidayati, M. Pd.I.
NIPY: 3152429069901	NIPY: 315160504880l

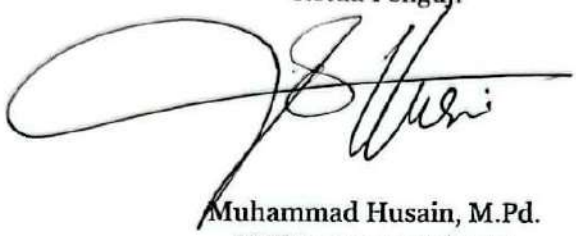
PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi saudara Muh Dwi Ramadhani telah di musaqosah kepada Dewan Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung BanyuwangiPada tanggal:

Dan telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

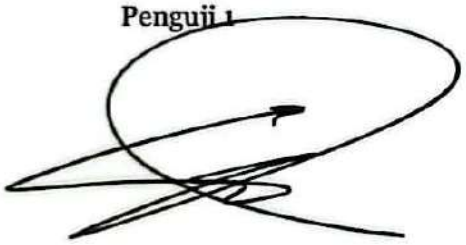
Tim Penguji:

Ketua Penguji



Muhammad Husain, M.Pd.
NIPY: 3152429069901

Penguji 1



Ahmad Azkal Azkiya', M.Pd.
NIPY: 3152429069901

Penguji 2



Hj. Amirotun Nahdliyah, M.Pd.I.
NIPY: 3151217078701

Dekan FTK

Dr. Zulfi Zumala Dwi Andriani, S.S., M.A.
NIPY: 3150722128401

MOTO

"Nikmati prosesnya, hargai progres kecilnya. Hasil terbaik selalu datang pada waktu dan usaha yang tepat."

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan, kesehatan, serta kemudahan dalam setiap langkah kehidupan dan proses penyusunan skripsi ini.
- Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi tanpa henti. Terima kasih atas segala perjuangan dan ketulusan yang telah diberikan hingga saya mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah dan Ibu.

PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirrohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Muh Dwi Ramandhani

NIM : 2211111060

Progam Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan (FTK)

Alamat : salupangkang 1, topoyo, mamuju tengah, sulawesi barat

Dengan ini sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya tulis sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.



Banyuwangi, 18 Juni 2026
Yang Menyatakan



MUH DWI RAMANDHANI
NIM. 2211111060

ABSTRAK

Muh Dwi Ramandhani. 2026. *Strategi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring*. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi. Pembimbing : Nur Hidayati, M. Pd.I.

Kata Kunci : Strategi Kepala tata Usaha, Mutu layanan, Administrasi

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi mutu layanan administrasi pendidikan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menganalisis strategi Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan Ketua Tata Usaha, staf tata usaha, dan guru. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu, sedangkan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring tergolong baik, ditandai dengan pelayanan yang cepat, tertib, dan responsif. Faktor pendukung meliputi kompetensi staf, kerja sama yang baik, sarana administrasi yang memadai, dan dukungan sekolah. Faktor penghambat meliputi kendala jaringan internet, beban kerja yang tinggi, dan perbedaan kemampuan teknologi. Strategi yang diterapkan meliputi optimalisasi kinerja staf, peningkatan keterampilan pegawai, pemanfaatan teknologi administrasi, penguatan koordinasi, serta evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan.

ABSTRAC

Muh Dwi Ramandhani. 2026. *The Strategy of the Head of Administration in Improving the Quality of Educational Administrative Services at SMAN 1 Cluring*. Undergraduate Thesis. Study Program Islamic Education Management, Faculty Tarbiyah and Teacher Training University of KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi. Advisior : Nur Hidayati, M. Pd.I.

Keywords: Head of Administration Strategy, Service Quality, Educational Administration.

This study aims to describe the quality of educational administrative services, identify the supporting and inhibiting factors, and analyze the strategies implemented by the Head of Administration in improving the quality of educational administrative services at SMAN 1 Cluring.

This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the Head of Administration, administrative staff, and teachers as research informants. Data validity was ensured through source, technique, and time triangulation, while data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed that the quality of educational administrative services at SMAN 1 Cluring was categorized as good, as indicated by fast, orderly, and responsive services. Supporting factors included staff competence, good teamwork, adequate administrative facilities, and school support. Inhibiting factors included internet network constraints, high workloads, and differences in technological skills among staff members. The strategies implemented included staff performance optimization, staff skill development, the utilization of administrative technology, strengthened coordination, and periodic evaluations to improve the quality of educational administrative services.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Strategi Ketua Tu dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring". Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam beserta keluarga dan para pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan doa berbagai pihak, sehingga penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa'at, S.Sos.I., M.H. Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
2. Dr. KH. Ahmad Munib Syafa'at Lc., M.E.I. Selaku Rektor Universitas KH. Mukhtar Syafa'at (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi.
3. Dr. Zulfi Zumala Dwi Andriani, M.A., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan dan memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas KH. Mukhtar Syafaat.
4. Muhammad Husain, M.Pd. selaku Ketua Prodi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas KH. Mukhtar Syafaat Blokagung.
5. Dr. Nur Hidayati, S.Pd.I., M.Pd.I selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
6. Helmi, S.Pd. M. Si dan beberapa pihak Bapak Ibu Guru SMA Negeri 1 Cluring yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian.
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada henti.

Penulis menyadari kekurangan skripsi ini. Kritik dan saran diharapkan demi penyempurnaan, semoga memberikan kontribusi positif..

Blokagung, 08 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM ..... **i**

PERSYARATAN GELAR ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**

MOTO ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **vi**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **vii**

ABSTRAK ..... **viii**

ABSTRAC ..... **ix**

KATA PENGANTAR ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang **1**

1.2 Rumusan Masalah **6**

1.3 Tujuan Penelitian **6**

1.4 Manfaat Penelitian **6**

1.5 Definisi Istilah **7**

BAB II LANDASAN TEORI **10**

2.1 Teori-teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian **10**

2.2 Penelitian Terdahulu **23**

2.3 Alur Pikir Penelitian **29**

BAB III METODE PENELITIAN **31**

3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian 31
3.2 Lokasi Penelitian 32
3.3 Waktu Penelitian 32
3.4 Kehadiran Peneliti 32
3.5 Subjek Penelitian 33
3.6 Data dan Sumber Data 34
3.7 Prosedur Pengumpulan Data 35
3.8 Keabsahan Data 37
3.9 Analisis Data 38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 40
4.1 Gambaran Data Lapangan 40
4.2 Verifikasi data Lapangan 43
4.3 Pembahasan 65
BAB V PENUTUP 90
5.1 Kesimpulan 90
5.2 Implikasi Penelitian 91
5.3 Keterbatasan Penelitian 92
5.4 Saran 92
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 32

Tabel 3.2 Subjek Penelitian (Informan) 33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....30

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tenaga Administrasi Sekolah SMAN 1 Clurung.....43

Gambar 4.2 Pelayanan Siswa di Komputer.....45

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan investasi strategis yang menjadi pilar utama dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia demi kemajuan suatu bangsa. Di era globalisasi saat ini, institusi pendidikan dituntut untuk terus meningkatkan mutunya agar mampu mencetak lulusan yang berdaya saing tinggi. Keberhasilan suatu sekolah dalam mencapai mutu pendidikan yang ideal tidak hanya ditentukan oleh efektivitas proses pembelajaran di dalam kelas oleh tenaga pendidik, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem pendukung di luar kelas. Salah satu komponen pendukung yang memegang peranan urgen namun sering kali luput dari perhatian utama adalah layanan administrasi sekolah. Syaifuddin (2020) menegaskan bahwa manajemen institusi pendidikan yang efektif wajib mengintegrasikan aspek akademik dan administratif secara seimbang demi mencapai efisiensi kelembagaan secara menyeluruh.

Administrasi pendidikan secara umum mencakup seluruh rangkaian pengaturan dan penggabungan berbagai elemen, baik yang bersifat personal, spiritual, maupun material, yang berkontribusi dalam mencapai sasaran pendidikan. Dalam konteks administrasi pendidikan, setiap upaya dari pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai tujuan pendidikan perlu diintegrasikan, diatur, dan dikoordinasikan dengan baik, serta semua sumber daya yang diperlukan harus digunakan secara efisien. Dalam era globalisasi saat ini, peran administrasi menjadi semakin penting dengan berbagai cara. Dari perspektif ilmu administrasi, tujuan pembangunan Adalah untuk mempercepat, mempermudah, dan menyelaraskan semua kegiatan yang berkaitan dengan fungsi yang terlibat dalam pelaksanaan pembangunan pemerintahan dan kehidupan masyarakat. Selain itu, dalam konteks administrasi, sangat penting untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia, khususnya pegawai negeri, agar lebih profesional, efektif, efisien, serta peka terhadap tuntutan dan harapan masyarakat serta perubahan yang terjadi dalam lingkungan strategis.

Fatimah, Nugrahini, dan Rahmatullah (2025) menyatakan bahwa administrasi pendidikan adalah serangkaian aktivitas atau keseluruhan proses pengelolaan kerja sama sekelompok orang

untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditetapkan, yang dilakukan dengan cara terencana, sistematik, dan berkelanjutan.

Jamil dan Ramli (2023) menyatakan bahwa tujuan dari administrasi Pendidikan adalah untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam usaha-usaha bersama yang dijalankan oleh sekelompok orang dalam organisasi pendidikan, sehingga tujuan pendidikan tercapai secara optimal. Pentingnya efisiensi dan efektivitas, yang merupakan indikator langsung dari mutu layanan administrasi. Strategi Ketua TU harus diarahkan pada peningkatan kedua aspek ini.

penyelenggaraan administrasi dan tata usaha di sekolah telah diatur secara ketat oleh hukum yang berlaku di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, tenaga kependidikan—termasuk di dalamnya staf tata usaha—bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Lebih spesifik lagi, Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menegaskan bahwa seorang Kepala Tenaga Administrasi Sekolah wajib memenuhi standar kompetensi manajerial, teknis, kepemimpinan, dan sosial. Regulasi-regulasi ini membuktikan bahwa penataan administrasi sekolah bukan sekadar urusan operasional sukarela, melainkan sebuah kewajiban hukum yang harus dipenuhi oleh setiap satuan pendidikan demi menjamin akuntabilitas kelembagaan.

Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan kriteria Kompetensi serta Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) untuk Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, termasuk Kepala Tata Usaha (TU). Regulasi ini menjadi dasar hukum penting bagi strategi peningkatan kualitas layanan administrasi. Dalam peraturan ini, Kepala TU secara jelas ditunjuk sebagai manajer yang bertanggung jawab atas seluruh aspek administrasi, mulai dari siswa, kurikulum, pegawai, keuangan, fasilitas, pengarsipan, hingga hubungan masyarakat. Oleh karena itu, strategi Ketua TU di SMAN 1 Cluring perlu diarahkan untuk memenuhi syarat kualifikasi akademik serta kemampuan manajerial yang diatur dalam Permendiknas ini, agar penyelenggaraan administrasi pendidikan di sekolah dapat berjalan dengan efektif, efisien, dan akuntabel.

Berdasarkan pendapat Singerin (2022) asal-usul kata administrasi terletak pada bahasa Latin, yaitu ministro yang berarti membantu, melayani, dan mendukung untuk mencapai tujuan dengan baik. Secara umum, istilah administrasi dapat diartikan sebagai pelayanan atau pengabdian kepada objek tertentu. Dalam pengertian lain, administrasi berarti usaha untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan efektif melalui kerja sama antara orang-orang.

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional menetapkan bahwa pengelolaan pendidikan harus dilakukan dengan cara yang efisien dan berbasis sekolah. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permadiknas) Nomor 24 Tahun 2007 yang berkaitan dengan Standar Sarana dan Prasarana,serta Permadikbud Nomor 19 Tahun 2016 yang membahas tentang standar proses pendidikan. Kedua peraturan tersebut secara tidak langsung mengharuskan adanya dukungan administrasi yang kuat. Selain itu, posisi dan peran unit Tata Usaha, termasuk kepala Tata Usaha, diatur dalam organisasi sekolah. Mereka harus melaksanakan tugas administrasi pendidikan sesuai dengan petunjuk yang berlaku, sehingga usaha untuk meningkatkan kualitas layanan administratif bukan hanya menjadi kebutuhan sehari-hari, tetapi juga kewajiban secara hukum.

Tugas Ketua Tata Usaha (TU) dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMAN 1 Cluring harus dimaknai sebagai bagian dari pengamalan nilai-nilai keislaman, di mana profesionalisme adalah wujud dari menjalankan amanah dan berbuat ihsan (kebaikan dengan kualitas terbaik). Filosofi ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa' ayat 58, yang berbunyi:

۞ اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu.*

Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat". (Q.S An-Nisa" 4:58)

Ayat ini menjadi landasan bahwa setiap tugas administrasi, mulai dari pengelolaan data hingga pelayanan publik, adalah amanah yang harus ditunaikan dengan keadilan, kejujuran, dan kualitas terbaik. Oleh karena itu, strategi Ketua TU dalam peningkatan mutu layanan harus dijiwai oleh etika ketuhanan untuk memastikan bahwa seluruh staf memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga berintegritas tinggi dan penuh empati, sebagai bentuk pengabdian (ibadah) yang paripurna dan bertanggung jawab, baik kepada institusi, masyarakat, maupun Sang Pencipta.

Berdasarkan Tafsir Ibnu Katsir, penjelasan ayat tersebut menunjukkan bahwa amanah (al-amânât) memiliki makna yang luas, mencakup posisi dan pengelolaan urusan publik. Ini berarti Ketua TU harus merumuskan rencana yang dapat memastikan integritas dan keandalan dalam seluruh aspek administrasi, seperti menjamin keakuratan data siswa dan pengelolaan arsip dengan baik. Di sisi lain, panggilan untuk bertindak adil mengharuskan strategi pelayanan yang diterapkan harus bersifat setara, transparan, serta tanpa adanya diskriminasi terhadap semua pemangku kepentingan (siswa, guru, orang tua), yang sejalan dengan elemen jaminan dan empati dalam teori kualitas layanan. Oleh karena itu, menurut Ibnu Katsir, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan merupakan wujud dari kepatuhan yang berada di bawah pengawasan Allah SWT yang menuntut Ketua TU untuk menyusun strategi yang tidak hanya efisien dari segi manajerial, tetapi juga akuntabel secara moral dan profesional dalam aspek spiritual.

SMAN 1 Cluring merupakan salah satu institusi pendidikan menengah atas di Kabupaten Banyuwangi yang memiliki komitmen kuat untuk menyelenggarakan pendidikan berkualitas. Sebagai sekolah yang terus berkembang dengan jumlah siswa dan tenaga pendidik yang cukup besar, SMAN 1 Cluring menghadapi kompleksitas tugas administrasi yang tinggi. Idealnya, SMAN 1 Cluring memiliki sistem pelayanan administrasi yang responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi digital, minim kesalahan data, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan internal maupun eksternal. Pelayanan yang prima di bagian tata

usaha secara langsung akan menciptakan iklim kerja dan belajar yang kondusif di lingkungan SMAN 1 Cluring.

Namun, terdapat kesenjangan yang nyata antara regulasi serta teori ideal dengan realitas penataan administrasi di lapangan. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di SMAN 1 Cluring, ditemukan beberapa kendala operasional dalam layanan administrasi. Pertama, proses birokrasi dalam pelayanan persuratan dan legalisir dokumen terkadang masih memerlukan waktu lama sehingga memicu keluhan dari siswa dan alumni. Kedua, pemanfaatan teknologi informasi di kalangan staf tata usaha belum merata; beberapa staf senior masih cenderung menggunakan metode manual dan mengalami hambatan dalam mengoperasikan sistem pendataan eksternal berbasis digital dari pemerintah seperti Dapodik, e-Arsip, maupun aplikasi keuangan. Masalah kompetensi SDM dalam pemanfaatan teknologi ini senada dengan tesis Sutrisno (2019) yang menyatakan bahwa gagap teknologi kerap menjadi batu sandungan utama dalam modernisasi organisasi sekolah. Kesenjangan (*gap*) antara tuntutan digitalisasi operasional sekolah yang cepat dengan kapasitas riil staf inilah yang menjadi ruang masalah (*problem space*) yang mendesak untuk diselesaikan melalui tindakan manajerial Kepala Tata Usaha.

Tuntutan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi semakin mendesak, khususnya di SMAN 1 Cluring, seiring dengan kompleksitas dan dinamika kebutuhan para pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua, dan guru. Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan di sekolah lain, mengindikasikan bahwa kepemimpinan Ketua TU berperan penting dalam kepuasan layanan serta kinerja staf. Di SMAN 1 Cluring, beberapa masalah awal yang ditemukan, seperti keluhan tentang lamanya proses legalisasi ijazah, pengarsipan yang belum sepenuhnya digital dan waktu tunggu yang lama untuk pengurusan surat, menunjukkan bahwa strategi yangdijalankan oleh ketua TU saat ini belum cukup efektif untuk memenuhi standar kualitas layanan yang diharapkan.

Mengingat pentingnya fungsi strategis tersebut, peneliti memandang perlu untuk melakukan kajian mendalam mengenai bagaimana langkah, kebijakan, dan pendekatan manajerial yang diterapkan di sekolah tersebut. Berdasarkan seluruh akumulasi landasan yuridis, teoretis, empiris, kesenjangan riil, serta

ketertarikan akademis di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul: **"STRATEGI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMAN 1 CLURING"**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi mutu layanan administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat mutu layanan administrsi Pendidikan di SMAN 1 Cluring?
3. Bagaimana strategi efektif kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi mutu layanan administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring?
2. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat mutu layanan administrsi Pendidikan di SMAN 1 Cluring?
3. Menjelaskan strategi efektif kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Menghasilkan temuan yang dapat memperkaya khazanah teori mengenai strategi kepemimpinan dan manajemen mutu layanan di lingkungan sekolah, khususnya peran Kepala Tata Usaha (TU).
b. Dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kerangka konseptual yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan peningkatan mutu layanan administrasi di sekolah menengah atas.
c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan pijakan awal bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi lanjutan, terutama terkait implementasi strategi atau studi komparatif di sekolah lain.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi kepala TU, memberikan informasi faktual mengenai efektivitas strategi yang sudah diterapkan oleh kepala TU,sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi diri dan perbaikan berkelanjutan.
b. Bagi kepala sekolah, hasil penelitian dapat menjadi masukan konkret bagi kepala sekolah dan kepala TU dalam merumuskan kebijakan dan program kerja yang lebih terarah dan efektif untuk peningkatan mutu layanan administrasi.
c. Memberikan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi kelemahan dan mengoptimalkan keunggulan layanan administrasi pendidikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan stakeholder (guru, siswa, orang tua, dan masyarakat).

1.5 Definisi Istilah

1. Strategi

Secara etimologis, istilah strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *strategos*, yang bermakna seni atau ilmu menjadi seorang jenderal dalam memimpin pasukan guna memenangkan peperangan. Dalam perkembangan modern, istilah ini diadopsi secara luas ke dalam ranah manajemen organisasi dan administrasi untuk menggambarkan cara suatu instansi mencapai tujuan jangka panjangnya di tengah lingkungan yang dinamis dan kompetitif. Penggunaan kata strategi dalam penelitian ini merujuk pada suatu skema, arah, atau rencana komprehensif yang dirancang secara sistematis untuk mengalokasikan sumber daya organisasi dalam rangka menciptakan keunggulan kompetitif. Sebagai sebuah definisi istilah, strategi bukan sekadar pilihan tindakan sesaat, melainkan sebuah komitmen jangka panjang yang mengikat seluruh elemen organisasi dalam menyelaraskan kapasitas internal dengan peluang serta tantangan eksternal. Para ahli manajemen strategis memberikan penegasan konseptual mengenai batasan dan esensi dari istilah ini. Chandler mendefinisikan strategi sebagai penetapan tujuan dasar jangka panjang dari suatu

organisasi, yang disertai dengan adopsi serangkaian tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran tersebut. Sejalan dengan pandangan itu, Porter menjelaskan bahwa strategi adalah penciptaan posisi yang unik dan berharga di pasar, yang melibatkan serangkaian aktivitas yang berbeda untuk membedakan diri secara positif dari para pesaing. Sementara itu, Mintzberg memperluas cakupan istilah ini dengan memandang strategi dari lima perspektif terpadu, yaitu sebagai sebuah rencana (*plan*), pola perilaku (*pattern*), posisi organisasi (*position*), perspektif cara pandang (*perspective*), dan taktik untuk mengelabui pesaing (*ploy*).

2. Kepala Tata Usaha (TU)

Kepala Tata Usaha (KTU) atau Kepala Tenaga Administrasi Sekolah adalah pimpinan administratif tertinggi di unit tata usaha sekolah yang berfungsi sebagai manajer lini tengah (*middle manager*). KTU bertanggung jawab penuh kepada Kepala Sekolah atas tata kelola administrasi kelembagaan. Dalam penelitian ini, Kepala Tata Usaha yang dimaksud adalah pejabat struktural yang memimpin, mengoordinasikan, mengarahkan, dan mengevaluasi kinerja staf tata usaha di SMAN 1 Cluring. Tenaga kependidikan diberi tugas tambahan sebagai manajer dan koordinator seluruh kegiatan layanan administrasi di sekolah. Perannya meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas staf administrasi guna menjamin efisiensi dan efektivitas pelayanan sekolah.

3. Mutu Layanan

Secara terminologi, mutu pelayanan merupakan perpaduan konsep antara kualitas yang merujuk pada derajat keunggulan suatu objek, dan pelayanan yang didefinisikan sebagai tindakan interaktif non-fisik antara penyedia dan penerima jasa. Dalam literatur manajemen, mutu pelayanan diartikan sebagai bentuk evaluasi menyeluruh dari konsumen terhadap kinerja suatu layanan yang mereka terima. Berbeda dengan kualitas produk fisik yang dapat diukur secara mekanis di pabrik, kualitas dari

sebuah pelayanan bersifat abstrak dan sangat bergantung pada penilaian subjektif penggunanya. Oleh karena itu, esensi dari mutu pelayanan terletak pada kemampuan organisasi dalam mengendalikan tingkat keunggulan operasional guna menyelaraskan kinerja nyata lapangan dengan apa yang menjadi keinginan dan ekspektasi pasar. Tingkat kesesuaian antara layanan administrasi yang diberikan oleh unit Tata Usaha dengan harapan, kebutuhan, dan standar yang ditetapkan. Mutu diukur berdasarkan dimensidimensi pelayanan seperti keandalan (reliabilitas), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati, dan bukti fisik (tangibles), yang kesemuanya bertujuan untuk menciptakan kepuasan pengguna (guru, siswa, dan orang tua).

4. Administrasi

Dalam konteks organisasi publik maupun privat, mutu pelayanan administrasi merupakan tolok ukur utama untuk menilai kedisiplinan dan profesionalisme aparatur atau staf dalam mengelola sistem tata usaha. Pelayanan administrasi itu sendiri pada hakekatnya adalah serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pencatatan, pemrosesan dokumen, penyediaan informasi, dan pemenuhan hak-hak sipil atau legalitas yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pengguna jasa. Oleh karena itu, mutu pelayanan administrasi didefinisikan sebagai tingkat keunggulan proses tata kelola dokumen dan informasi yang diberikan oleh instansi guna memenuhi standar legalitas, ketepatan waktu, dan akurasi data sesuai dengan regulasi yang berlaku serta ekspektasi dari penerima layanan. Administrasi pada dasarnya adalah segala kegiatan yang berkaitan dengan pengaturan, pencatatan, dan pengelolaan sesuatu agar tujuan dapat tercapai dengan tertib dan rapi. Administrasi juga berkaitan dengan pengelolaan waktu, tenaga, dan biaya agar tidak terbuang sia-sia, serta menjaga komunikasi agar tidak terjadi kesalahpahaman.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Teori-teori Yang Berkaitan Dengan Penelitian

2.1.1 Strategi Dalam Manajemen Tata Usaha

2.1.1.1 Definisi dan Hakikat Strategi

Strategi adalah serangkaian rencana dan tindakan yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien. Menurut Chandler, strategi mencakup penentuan tujuan jangka panjang bagi organisasi serta langkah-langkah dan pengalokasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya. Dalam konteks pendidikan, strategi berfungsi sebagai panduan dalam pengelolaan sumber daya sekolah agar tujuan pendidikan dapat terealisasi secara optimal.

Strategi memerlukan perencanaan yang cermat, pelaksanaan yang fokus, dan evaluasi yang terus-menerus. Dengan strategi yang sesuai, organisasi dapat menghadapi berbagai tantangan dan meningkatkan kualitas kinerjanya.

Secara teoritis, istilah strategi merujuk pada konsep rencana induk komprehensif yang dirancang secara sistematis untuk memandu arah organisasi dalam mencapai tujuan jangka panjangnya. Menurut David dan David (2016), strategi dipandang sebagai seni dan ilmu dalam memformulasi, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang memungkinkan suatu organisasi untuk mencapai sasaran strategisnya. Dalam konteks kelembagaan, penerapan strategi bukan sekadar pilihan tindakan operasional yang bersifat jangka pendek atau reaktif terhadap masalah sesaat, melainkan sebuah komitmen struktural yang terintegrasi untuk menyelaraskan kapasitas sumber daya internal dengan dinamika peluang serta tantangan eksternal. Sejalan dengan pandangan tersebut, Wheelen dkk. (2015)

menegaskan bahwa strategi merupakan rumusan perencanaan strategis yang berorientasi pada masa depan guna menciptakan keunggulan kompetitif organisasi yang berkelanjutan. Melalui sintesis pemikiran para ahli tersebut, strategi dalam penelitian ini diartikan sebagai rincian rencana taktis dan terstruktur yang disusun oleh pimpinan organisasi untuk mengoptimalkan potensi sumber daya yang ada demi mencapai standar keunggulan yang diharapkan.

2.1.1.2 Tahapan Manajemen Strategi

Keberhasilan suatu strategi dalam organisasi sangat bergantung pada proses manajemen strategis yang dijalankan secara runtut dan disiplin. Merujuk pada pemikiran David (2011), proses manajemen strategis terbagi ke dalam tiga tahapan utama yang saling berkesinambungan, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Tahap formulasi strategi mencakup aktivitas pengembangan visi dan misi organisasi, pengidentifikasian peluang dan ancaman eksternal, analisis kekuatan dan kelemahan internal, hingga pemilihan alternatif strategi spesifik yang paling relevan untuk diterapkan. Setelah rencana matang ditetapkan, organisasi melangkah ke tahap implementasi strategi, yang mengharuskan pimpinan menetapkan sasaran tahunan, merumuskan kebijakan operasional, memotivasi seluruh staf, dan mengalokasikan sumber daya secara efisien agar rencana tata kerja dapat dieksekusi dengan baik di lapangan. Tahap akhir dari rangkaian proses ini adalah evaluasi strategi, di mana pimpinan melakukan peninjauan berkala terhadap faktor internal dan eksternal, mengukur kinerja aktual di lapangan, serta mengambil tindakan korektif apabila ditemukan kesenjangan antara realitas pencapaian dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sejak awal.

2.1.1.3 Strategi dalam Konteks Lembaga Pendidikan

Ketika diadaptasi ke dalam organisasi persekolahan, konsep manajemen strategis mengalami pergeseran orientasi dari yang semula berbasis keuntungan komersial menjadi berbasis pelayanan publik normatif yang berpusat pada kepuasan pengguna jasa pendidikan. Akdon (2011) menjelaskan bahwa strategi pendidikan merupakan pola interaksi yang direncanakan antara sumber daya lembaga dengan tuntutan lingkungan sekolah demi menjamin mutu lulusan dan efisiensi tata usaha. Kebijakan strategis di sekolah tidak dapat dipisahkan dari peran kepemimpinan yang adaptif, karena implementasi dari setiap program kerja sangat bergantung pada cara pimpinan sekolah menggerakkan seluruh tenaga kependidikan non-guru di lingkungan tersebut. Sagala (2013) menambahkan bahwa penerapan manajemen strategis di sekolah bertujuan untuk mendorong terciptanya efektivitas birokrasi, transparansi tata pamong, serta akuntabilitas publik yang tinggi dalam setiap lini pelayanan. Dengan demikian, strategi dalam manajemen sekolah berfungsi sebagai instrumen pengubah paradigma kerja, dari sistem administrasi konvensional yang kaku dan lambat menjadi sistem pelayanan modern yang responsif terhadap kebutuhan siswa, guru, orang tua, dan masyarakat.

2.1.1.4 Strategi Kepemimpinan Kepala Tata Usaha

Menurut Siagian (2019) strategi pimpinan tata usaha yang efektif bertumpu pada fungsi organik administrasi dan manajemen, di mana seorang kepala tata usaha harus mampu menyelaraskan perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), dan pengawasan (controlling) untuk menciptakan efisiensi pelayanan administrasi pendukung. Strategi ini

menekankan bahwa pimpinan tata usaha bukan sekadar pelaksana teknis, melainkan manajer strategis yang mengoordinasikan arus informasi, mengelola sumber daya manusia secara humanis, serta mengoptimalkan sarana prasarana guna menyokong pengambilan keputusan organisasi utama secara tepat waktu dan akurat (Siagian, 2016).

Strategi pimpinan TU adalah metode yang bersifat fungsional dan mendukung pencapaian tujuan keseluruhan sekolah dengan memberi perhatian khusus pada variasi dalam penyediaan layanan. Menurut MichaelE. Porter, strategi harus dapat membangun posisi yang unik dan berharga, yang membedakan layanan yang diberikan. Dalam konteks tu, strategi ini dapat berupa Inovasi Teknologi (seperti penerapan digitalisasi secara menyeluruh) atau Peningkatan Keterampilan Sumber Daya Manusia. Tujuannya adalah untuk memenuhi pandangan Hamalik, yang menyatakan bahwa strategi seharusnya membentuk kerangka kebijakan yang mendukung pencapaian tujuan Pendidikan dengan cara yang efisien melalui pengelolaan sumber daya. Jika pemimpin TU memutuskan untuk menerapkan strategi digitalisasi demi peningkatan kualitas, seperti yang dijelaskan oleh Alfred D. Chandler Jr., ia harus memastikan bahwa struktur dan prosedur kerja unit TU dapat beradaptasi (contohnya, dengan menciptakan posisi khusus untuk entri data atau memperbaharui SOP untuk surat-menyurat) agar strategi tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif.

Menurut Ngaisah (2022), peran manajerial terbagi menjadi tiga kategori utama:

a. Peran Interpersonal (Membangun dan Mempertahankan Hubungan) Peran ini berasal dari kekuasaan resmi Pimpinan TU dan berkaitan dengan usaha untuk menciptakan serta

memelihara hubungan dengan orang lain, baik di dalam maupun di luar unit TU.

b. Peran Informasional (Menerima dan Menyebarkan Informasi). Dalam peran ini, Pimpinan TU berfungsi sebagai sumber informasi utama dari unit TU yang memiliki tanggung jawab untuk menerima, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang penting.
c. Peran Keputusan (Menggunakan Informasi untuk Tindakan). Peran ini meliputi pemanfaatan informasi dan jaringan yang telah dibangun untuk membuat keputusan serta mengalokasikan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Kepemimpinan Kepala Tata Usaha

2.1.2.1 Hakikat Kepemimpinan Kepala Tata Usaha

Kepemimpinan di lingkungan lembaga pendidikan tidak hanya berpusat pada peran kepala sekolah sebagai manajer akademis, melainkan juga bertumpu pada peran Kepala Tata Usaha sebagai pemimpin administratif tertinggi di sekolah. Menurut Yukl (2015), kepemimpinan didefinisikan sebagai proses memengaruhi orang lain untuk memahami dan menyetujui apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya secara efektif, serta proses memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama. Ketika konsep ini diterapkan pada posisi Kepala Tata Usaha, maka kepemimpinan tersebut diartikan sebagai kemampuan dan otoritas yang dimiliki oleh seorang pimpinan tata usaha dalam menggerakkan, mengoordinasikan, dan mengarahkan staf tenaga administrasi sekolah guna mencapai target efisiensi kerja. Siagian (2014) menegaskan bahwa keberhasilan seorang pemimpin administrasi sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam membangun iklim kerja yang kondusif, menjalin komunikasi yang harmonis, serta mengeliminasi hambatan birokrasi di internal organisasi. Oleh karena itu,

Kepala Tata Usaha memegang peranan krusial sebagai jembatan strategis yang menyelaraskan kebijakan manajerial kepala sekolah dengan implementasi teknis operasional di tingkat loket pelayanan administrasi.

2.1.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kepala Tata Usaha berdasarkan Regulasi

Eksistensi dan legalitas peran Kepala Tata Usaha dalam sistem pendidikan nasional diatur secara ketat melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Berdasarkan regulasi tersebut, Kepala Tata Usaha memiliki tugas pokok untuk memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan administrasi di sekolah. Mulyasa (2012) menjelaskan bahwa fungsi utama dari seorang pimpinan tata usaha meliputi pengelolaan administrasi kesiswaan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan masyarakat, hingga persuratan dan kearsipan. Dalam mengeksekusi fungsi manajerial ini, Kepala Tata Usaha dituntut untuk memiliki kemampuan menyusun program kerja tahunan, membagi habis tugas kepada staf sesuai dengan kompetensinya, serta melakukan pengawasan internal secara berkala. Melalui pembagian tugas yang jelas dan berbasis regulasi ini, Kepala Tata Usaha dapat memastikan bahwa seluruh urusan dokumen legalitas sekolah dan pemenuhan hak-hak administratif civitas akademika dapat berjalan sesuai dengan tata kala yang telah ditentukan.

2.1.2.3 Kompetensi Kepemimpinan Kepala Tata Usaha

Untuk dapat menjalankan strategi peningkatan kualitas secara optimal, seorang Kepala Tata Usaha wajib memenuhi empat

standar kompetensi utama sebagaimana diamanatkan oleh Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, yaitu kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial. Daryanto (2011) menjabarkan bahwa kompetensi manajerial menuntut kemampuan Kepala Tata Usaha dalam mengelola sistem informasi sekolah, menyusun laporan kinerja, serta mengambil keputusan taktis saat terjadi kendala operasional pelayanan. Di sisi lain, kompetensi sosial dan kepribadian mengharuskan pimpinan memiliki integritas moral yang tinggi, menunjukkan keteladanan disiplin, serta mampu berkomunikasi secara efektif baik dengan internal staf maupun eksternal masyarakat pengguna jasa. Sagala (2013) menambahkan bahwa penguasaan atas kompetensi teknis—seperti pemahaman terhadap sistem aplikasi Dapodik dan tata kelola kearsipan digital—menjadi modal utama bagi Kepala Tata Usaha untuk dapat melakukan pembinaan dan transfer keahlian kepada bawahannya secara persuasif dan profesional.

2.1.3 Mutu Layanan Administrasi

2.1.3.1 Pengertian Mutu layanan

Mutu layanan merupakan ukuran sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi dari pelanggan atau pengguna. Ini adalah evaluasi subjektif, di mana consume menilai pengalaman mereka dengan layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang mereka miliki.

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1988) mutu layanan (service quality) adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh perbandingan antara harapan pengguna layanan dengan kinerja layanan yang mereka terima. Apabila layanan

yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka layanan tersebut dianggap berkualitas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah harapan, maka kualitas layanan dinilai rendah.

Nasution (2022) menyatakan bahwa mutu adalah kesesuaian terhadap peraturan yang ada. Crosby menekankan pentingnya mendefinisikan mutu secara jelas dan terukur. Dalam konteks layanan, mutu menggambarkan seberapa jauh layanan administrasi yang diberikan benar-benar sesuai dengan standar serta peraturan yang telah ditentukan oleh institusi atau regulasi pemerintah. Apabila layanan administrasi mengikuti prosedur operasional standar (SOP), maka mutu layanan tersebut akan dinilai tinggi.

Menurut Umatin dan rekannya (2024), kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana pengalaman layanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan konsumen. Kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan antara ekspektasi mereka dan apa yang sebenarnya mereka alami. Ini menjadi hal yang krusial dalam dunia layanan. Mereka mengidentifikasi lima aspek utama yang biasa digunakan oleh pelanggan untuk menilai kualitas layanan, yang sering disebut sebagai RATER: Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap.

2.1.3.2 Konsep Mutu layanan Administrasi Pendidikan

Mutu layanan dalam bidang administrasi pendidikan merujuk pada tingkat kualitas pelayanan administrative yang diberikan oleh lembaga pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, seperti siswa, guru, staf pengajar, dan masyarakat. Mutu layanan dapat dilihat dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar yang telah ditetapkan serta harapan dari pengguna. Kualitas pelayanan administrasi dapat

diidentifikasi melalui ketepatan waktu, keakuratan informasi, kemudahan dalam menjalani prosedur, dan sikap profesional dari tenaga administrasi.

Bidang administrasi pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran proses pendidikan. Layanan administrasi yang efisien dan efektif akan mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara optimal, karena setiap aktivitas akademik dan nonakademik bergantung pada sistem administrasi yang terkelola dengan baik. Oleh karena itu, mutu layanan administrasi tidak hanya berfungsi sebagai pendukung, tetapi juga sebagai elemen yang sangat vital dalam pengelolaan sekolah dengan perhatian pada peningkatan kualitas lembaga pendidikan.

Mutu layanan administrasi pendidikan dapat diukur melalui beberapa aspek, termasuk ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pelayanan, kompetensi sertaketangguhan staf administrasi, kecepatan dalam menanggapi permintaan pengguna layanan, serta sikap empati dan rasa tanggung jawab dalam memberikan layanan. Pelaksanaan layanan yang berkualitas tinggi akan berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat kepercayaan terhadap institusi pendidikan, dan menciptakan suasana kerja yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

2.1.3.3 Dimensi Mutu Layanan

Untuk mengevaluasi dan memahami kualitas layanan, Parasuraman mengusulkan lima aspek kualitas layanan (SERVQUAL) yang cocok diterapkan dalam layanan administrasi pendidikan, yaitu:

1. Bukti satu Tangibles

   Mengenai keberadaan perlengkapan dan infrastruktur, ruang untuk administrasi, alat

untuk pengelolaan, serta penampilan pegawai administrasi. Suasana kerja yang teratur dan fasilitas yang cukup membantu dalam memberikan pelayanan yang nyaman.

2. Kendala (reliability)

   Kemampuan staf administrasi dalam memberikan layanan dengan tepat, benar, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

3. Daya tanggap (responsiveness)

   Kesiapsiagaan dan responsivitas staf administrasi dalam mendukung pemakai layanan serta merespons permintaan dan keluhan dengan cepat.

4. Jaminan (assurance)

   Pemahaman, keterampilan, dan sikap profesional karyawan administrasi yang menciptakan rasa nyaman dan keyakinan bagi pengguna layanan.

5. Empati (empathy)

   Perhatian serta kepedulian staf administrasi terhadap kebutuhan setiap pengguna layanan secara pribadi, termasuk sikap bersahabat dan interaksi yang baik.

2.1.3.4 Mutu Layanan Pendidikan

Mutu layanan administrasi pendidikan merujuk pada kualitas yang diberikan oleh bagian tata usaha untuk mendukung aktivitas pendidikan di lembaga. Layanan administrasi yang baik ditandai dengan ketepatan waktu, kejelasan informasi, kemudahan dalam menjalani prosedur, serta pendekatan yang bersifat humanis.Kualitas layanan administrasi pendidikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna serta kelancaran proses belajar-mengajar. Oleh sebab itu, peningkatan mutu layanan administrasi menjadi salah satu indikator keberhasilan manajemen di sekolah.

2.1.4 Administrasi Pendidikan

2.1.4.1 Pengertian Administrasi Pendidikan

Merupakan aktivitas pengelolaan dan pelayanan di luar akademik dalam lingkungan sekolah, dan dilaksanakan secara langsung oleh bagian Tata Usaha (TU). Dengan demikian, setiap layanan yang dihasilkan oleh TU (termasuk administrasi siswa, kepegawaian, dan pengelolaan surat) harus dianggap sebagai hasil dari suatu proses Manajemen Pendidikan yang efisien..

Teori Administratif Henri Fayol (2016) merupakan salah satu teori klasik yang menjadi dasar dalam perkembangan ilmu administrasi dan manajemen modern. Henri Fayol adalah seorang ahli manajemen asal Prancis yang mengemukakan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang dapat diterapkan pada semua jenis organisasi, termasuk lembaga pendidikan. Menurut Fayol, keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan manajer atau administrator dalam menjalankan fungsi-fungsi administrasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, teori ini banyak digunakan sebagai landasan dalam pengelolaan organisasi pendidikan karena memberikan pedoman yang sistematis mengenai bagaimana suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sementara itu, menurut Jamil dan Ramli (2023), administrasi pendidikan merupakan rangkaian aktivitas atau proses untuk mengawasi usaha kelompok yang bergerak dalam sektor pendidikan, agar tujuan pendidikan yang telah ditentukan bisa dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Nawawi menekankan pentingnya aspek pengawasan dan usaha kolektif. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen bukanlah tugas seseorang saja, melainkan kerja sama tim yang dipimpin untuk meningkatkan kinerja demi mencapai sasaran.

Menurut Chairunnisa dan Nasution (2025), Administrasi Pendidikan merupakan rangkaian proseskolaborasi yang memanfaatkan semua sumber daya manusia dan material yang ada agar tujuan pendidikan dapat dicapai dengan efektif. Fokusnya terletak pada kolaborasi dan penggunaan sumber daya secara optimal. Administrasi dianggap sebagai aktivitas yang menyatukan semua komponen (guru, staf, fasilitas) untuk meraih hasil akhir (tujuan pendidikan).

Administrasi Pendidikan merupakan suatu aktivitas manajemen yang komprehensif dengan tujuan menyatukan dan mengatur seluruh sumber daya (manusia, materi, dan spirit) yang terdapat dalam sebuah institusi, agar sasaran pendidikan dapat tercapai dengan cara yang tepat dan efisien. Konsep ini lebih dari sekadar tugas administratif, melainkan mencakup fungsi-fungsi manajerial yang terencana, mulai dari perencanaan untuk menetapkan standar prosedur operasional layanan, pengorganisasian untuk membagi tugas staf administrasi, pengarahan dan motivasi, hingga pengawasan terhadap seluruh proses administrasi. Cakupan administrasi pendidikan sangat luas, termasuk dalam pengelolaan siswa, kurikulum, pegawai, keuangan, serta fasilitas dan infrastruktur. Seluruh aktivitas ini harus dipandang sebagai sistem pendukung yang sangat vital; semakin baik pengelolaannya, semakin terarah dan lancar pula proses pembelajaran akademik yang menjadi inti dari Pendidikan.

2.1.4.2 Fungsi Administrasi Pendidikan (POAC)

Fungsi manajemen yang terstruktur dan saling terkait, sering disingkat POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan). Fungsi yang pertama adalah Perencanaan, di mana institusi pendidikan menetapkan tujuan yang jelas dan merancang

langkah-langkah strategis untuk mencapainya, seperti penyusunan program kerja, pengaturan anggaran, serta penetapan Prosedur Operasional Standar (SOP) untuk layanan. Setelah rencana ditetapkan, proses selanjutnya adalah Pengorganisasian, yang melibatkan penentuan struktur organisasi, distribusi tanggung jawab dan wewenang yang jelas kepada staf, serta pengelompokan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan rencana tersebut.

Setelah menyusun struktur dan tugas, langkah berikutnya adalah Pelaksanaan atau Penggerakan. Peran ini sangat penting karena mencakup usaha untuk memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan kepada semua anggota (guru dan staf) agar dapat bekerja secara efektif sesuai dengan rencana yang telah dibuat, memastikan bahwa setiap individu memahami perannya untuk mencapai tujuan bersama. Terakhir, fungsi Pengawasan berperan sebagai sarana untuk melakukan penilaian dan perbaikan. Fungsi ini melibatkan pengukuran kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi penyimpangan, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan melaksanakan empat fungsi ini secara terpadu, administrasi pendidikan dapat memastikan bahwa semua sumber daya sekolah digunakan secara optimal, sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik dan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif.

Menurut Luther Gulick (POSDCORB) terkenal dengan akronim POSDCORB, yang merupakan pandangan klasik dan komprehensif mengenai fungsi-fungsi utama administrasi atau manajemen:

1. Planning (Perencanaan)

   Merumuskan garis besar pekerjaan yang harus diselesaikan dan metode pelaksanaannya.
2. Organizing (Pengorganisasian)

Menetapkan struktur formal wewenang melalui pembagian kerja yang terdefinisi.

3. Staffing (Penyusunan Staf)
   Fungsi yang berkaitan dengan kepegawaian, pelatihan, dan pemeliharaan kondisi kerja yang menguntungkan.
4. Directing (Pengarahan)
   Pengambilan keputusan yang berkelanjutan, termasuk memberikan instruksi dan mengembangkannya sebagai manajer.
5. Coordinating (Pengoordinasian)
   Fungsinya menghubungkan berbagai bagian pekerjaan yang berbeda.
6. Reporting (Pelaporan)
   Memberi informasi kepada atasan atau bawahan mengenai apa yang terjadi melalui catatan, riset, dan inspeksi.
7. Budgeting (Penganggaran)
   Perencanaan fiskal, akuntansi, dan kontrol.

   Model ini sangat rinci dan sering digunakan untuk mendefinisikan tugas-tugas unit fungsional seperti Tata Usaha, yang mencakup kepegawaian (Staffing) dan keuangan (Budgeting).

2.2 Penelitian Terdahulu

Pertama, dilakukan oleh Rofiatul Hasanah (2024) dengan judul Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi melalui fungsi administrasi yang dijalankan secara optimal. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai peran kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.

Kedua, dilakukan oleh Sismawati (2025) dengan judul Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Laboratorium Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala tata usaha menerapkan prinsip “lebih

cepat lebih baik" melalui inovasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta pemanfaatan layanan administrasi berbasis online danoffline. Persamaan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan mengenai strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.

Ketiga, dilakukan oleh Ferliana Maysaroh (2023) dengan judul Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan administrasi dilakukan melalui perencanaan kerja yang baik, pembagian tugas yang jelas, serta pengawasan terhadap pelaksanaan administrasi sekolah. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji strategi kepala tata usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi pendidikan.

Keempat, dilakukan oleh Ambar Wati (2025) dengan judul Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan (library research). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan apabila didukung oleh kompetensi dan kualifikasi yang memadai. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam pembahasan mengenai peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan, meskipun pendekatan yang digunakan berbeda.

Kelima, dilakukan oleh Abdul Pandi (2022) dengan judul Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsinin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancaran dan keberhasilan tata administrasi sekolah. Keberhasilan layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi, profesionalisme, serta kemampuan tenaga administrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepala tata usaha dan tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Namun, penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus mengkaji strategi Ketua Tata

Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN1 Cluring, termasuk kondisi layanan, faktor pendukung dan penghambat, serta strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Judul Penelitian	Link	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Rofiatul Hasanah (2024) Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Layanan Administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga.	https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/6032/3567.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi melalui fungsi administrasi yang dijalankan secara optimal	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai peran kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan	Perbedaan yang terletak pada fokus penelitian berfokus kepada kelapa tata usaha dalam menambah keefektifan layanan administrasi
2	Sismawati (2025)	https://doi.	Penelitian ini	Hasil penelitia	Persamaan penelitian ini	Perbedaan yang terletak

	Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Laboratorium Kota Jambi	org/10.61132/jmpai.v3i3.1146	menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif	n menunjukkan bahwa kepala tata usaha menerapkan prinsip "lebih cepat lebih baik" melalui inovasi pelayanan, penyederhanaan prosedur, serta pemanfaatan layanan administrasi berbasis online danofflin e	terletak pada fokus pembahasan mengenai strategi kepala tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.	pada fokus penelitian yang berfokus kepala tata usaha dalam memper mudah segala urursan administrasi baik online maupun offline
3	Ferliana Maysaroh (2023) Strategi Kepala Tata Usaha untuk Peningkatan Mutu Pelayanan	https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayana	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji strategi kepala tata usaha untuk meningkatka	Perbedaan yang terletak pada fokus penelititan berfokus kepada kepala tata usaha yang berfokus

	Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Malang	%2C5&q=link+Feriana+maysaroh+%282023%29+Strategi+kepala+tata+usaha+untuk+peningkatan+mutu+pelayanan+administrasi+madrasah+tsanawiyah+negeri+1+kota+malang.&btnG=		n administrasi dilakukan melalui perencanaan kerja yang baik, pembagian tugas yang jelas, serta pengawasan terhadap pelaksanaan administrasi sekolah	n mutu pelayanan administrasi pendidikan.	memper mudah dan mempercepat administrasi dalam meningkatkan dan mengembangkan lembaga madrasah
4	Ambar Wati (2025) Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu	https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i3.1146	Penelitian ini menggunakan metode studi kepustak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga	Penelitian ini memiliki kesamaan dalam pembahasan mengenai peningkatan	Perbedaan yang terletak pada fokus penelitian berfokus kepada kualitas

	Layanan		aan (library research)	administrasi memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan apabila didukung oleh kompetensi dan kualifikasi yang memadai.	mutu layanan administrasi pendidikan, meskipun pendekatan yang digunakan berbeda.	pelayanan yang didapatkan dalam sebuah Lembaga sekolah
5	Abdul Pandi (2022) dengan judul Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhsinin	https://media.neliti.com/media/publications/358564peran-enaga-administrasi-dalam-	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kelancar	Sama-sama meneliti difokuskan dalam melibatkan ketua tata usaha untuk meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan	Perbedaan yang terletak pada fokus penelitian yang berfokus kepada kepala tata usaha yang mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara baik sehingga diperlukan konpensasi serta

				an dan keberhasilan tata administrasi sekolah.		keahlian yang mendukung dibidang administrasi

Sumber; olahan Peneliti, 2026

2.3 Alur Pikir Penelitian

Untuk memberikan arah yang jelas dan sistematis dalam pelaksanaan penelitian kualitatif ini, maka disusun suatu alur pikir penelitian sebagai kerangka konseptual. Alur pikir ini berfungsi sebagai peta jalan (*roadmap*) yang menggambarkan secara logis keterkaitan antara kondisi empiris di lapangan dengan fokus implementasi fungsi manajemen oleh Kepala Tata Usaha, mulai dari perencanaan hingga pengawasan (Terry & Franklin, 2013). Strategi manajerial tersebut kemudian diintegrasikan dengan upaya pemenuhan standar tenaga administrasi sekolah guna menunjang efektivitas sistem kerja (Permendiknas No. 24, 2008). Secara visual, alur pikir penelitian mengenai analisis strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian mengenai cara Ketua Tata Usaha meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMAN 1 Cluring dilaksanakan dengan pendekatan lapangan yang mengadopsi metode kualitatif dan bersifat deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menyelidiki dan memahami secara mendalam fenomena sosial, perilaku, serta strategi manajerial yang diterapkan oleh subjek penelitian dalam konteks lingkungan mereka. Peneliti akan secara berkala mendeskripsikan bagaimana Ketua TU merencanakan, mengorganisir, dan memantau stafnya untuk mencapai standar kualitas pelayanan yang diinginkan di sekolah itu.

Berdasarkan penjelasan Waruwu (2024), metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis objek dalam kondisi alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Data yang diperoleh akan berupa kata-kata atau representasi nyata dari fakta yang ada di lapangan secara komprehensif.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang melakukan kunjungan langsung ke tempat untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu dengan menggabungkan wawancara mendalam dengan Ketua TU dan staf, observasi partisipatif terhadap pelaksanaan layanan administrasi sehari-hari, serta analisis dokumen yang berkaitan dengan SOP atau laporan tahunan kinerja. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara induktif melalui langkah-langkah reduksi, penyajian naratif, hingga penarikan kesimpulan untuk mengidentifikasi pola strategi kepemimpinan yang paling efektif di SMAN 1 Cluring.

Menurut Haki dan Prahastiwi (2024), penelitian kualitatif adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki kondisi objek yang muncul secara alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui triangulasi, sedangkan analisis dilakukan secara induktif, dengan penekanan hasil penelitian lebih pada pengertian daripada generalisasi. Pendekatan ini sangat tepat untuk studi yang mendalami budaya sekolah dan penguatan karakter siswa, yang tidak bisa hanya dinilai dengan angka, melainkan harus dipahami secara menyeluruh.

Selain itu, Juita, Effendi, dan Maryam (2025) mengungkapkan bahwa tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mendalami fenomena sosial secara rinci, dengan menampilkan situasi yang terjadi di lapangan. Dengan begitu, penelitian ini bersifat deskriptif, berupaya untuk menggambarkan secara terstruktur praktik manajemen pendidikan yang didasarkan pada budaya sekolah yang dilaksanakan di SMAN 1 Cluring.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Cluring yang terletak di Jl. H. Huzaini Desa Benculuk, Kecamatan Cluring, Kabupaten Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Desember 2025 sampai bulan April 2026.

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan terhitung tanggal 1 Desember 2025 sampai 20 Januari 2026 di SMAN 1 Cluring.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Observasi Pendahuluan	■					
2	Perbaikan BAB I, II, III		■	■			
3	Penyusunan Instrumen				■		
4	Pengumpulan Data					■	
5	Pengolahan Data					■	
6	Analisis Data					■	
7	Penyususnan BAB IV dan V						■

3.4 Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti hadir langsung di SMA Negeri 1 Cluring untuk melakukan observasi, wawancara mendalam, dan pengumpulan dokumentasi terkait strategi ketua TU dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Kehadiran ini dilakukan secara terbuka dengan seizin pihak sekolah, melalui koordinasi dengan wakil kepala sekolah bidang kesiswaan sebagai subjek utama.

Peneliti berperan sebagai pengamat partisipan nonaktif, terlibat dalam lingkungan penelitian tanpa ikut campur dalam pengambilan keputusan atau pelaksanaan program sekolah, sehingga menjaga objektivitas, etika penelitian, dan meminimalkan pengaruh terhadap subjek penelitian. Kehadiran langsung dan berkesinambungan di lapangan diharapkan menghasilkan data yang valid, mendalam, dan kontekstual, sehingga dapat menggambarkan secara utuh praktik ketua TU dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.

3.5 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah informan yang dipilih untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Menurut Sugiyono, purposive sampling digunakan ketika peneliti membutuhkan informan yang dianggap paling mengetahui dan memahami masalah yang diteliti. Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan partisipasi, pengalaman, dan pengetahuan mereka mengenai layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Informan utama dalam penelitian ini adalah Ketua Tata Usaha (TU) SMAN 1 Cluring karena memiliki tanggung jawab penting dalam merancang, melaksanakan, dan mengawasi strategi peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan.

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan informan tambahan, yaitu staf Tata Usaha dan guru. Staf Tata Usaha dipilih karena terlibat langsung dalam pengelolaan layanan administrasi, sedangkan guru dipilih sebagai pengguna layanan administrasi yang dapat memberikan informasi mengenai mutu dan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Keterlibatan berbagai informan tersebut diharapkan dapat memberikan data yang lengkap dan mendalam mengenai strategi Ketua TU dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring.

Tabel 3.2 Subjek Penelitian (Informan)

NO	INFORMAN	Peran dalam penelitian	Alasan Pemilihan
1	Kepala Tata Usaha	Informan Kunci	Informan Utama memiliki tanggung jawab dalam merancang,

			melaksanakan, dan mengawasi strategi peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan serta memahami kebijakan dan program kerja administrasi sekolah.
2	Staf Tata Usaha	Informan Utama	Informan utama terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan layanan administrasi pendidikan di sekolah.
3	Kepala Sekolah	Informan Pendukung	Selaku pimpinan tertinggi institusi yang melakukan supervisi makro terhadap kinerja Kepala TU dan memberikan masukan terkait mutu layanan secara umum.
4	Perwakilan Guru dan Siswa	Informan Pendukung (Pengguna layanan)	Bertindak sebagai pengguna jasa (*customer/user*) layanan administrasi untuk menilai tingkat kepuasan, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh staf TU (sebagai konfirmasi atas indikator *ServQual*).

3.6 Data dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berhubungan dengan pendekatan Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Data ini mencakup informasi tentang perencanaan strategi, pelaksanaan program kerja Tata Usaha, sistem layanan administrasi, bentuk koordinasi antarpegawai, serta usaha pengawasan dan evaluasi terhadap layanan administrasi. Selain

itu, data ini juga mencakup tantangan yang muncul dalam pelaksanaan layanan administrasi serta solusi yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi warga sekolah. Berdasarkan (Helda 2022), data kualitatif adalah informasi yang disajikan dalam bentuk kata-kata, kalimat, simbol, atau gambar yang menggambarkan kondisi nyata suatu objek penelitian. Data kualitatif diperoleh melalui metode pengumpulan informasi seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan tujuan untuk memahami secara mendalam makna, proses, dan fenomena sosial.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer dikumpulkan secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, yaitu Ketua Tata Usaha sebagai informan utama, staf Tata Usaha, kepala sekolah, guru, dan siswa SMAN 1 Cluring. Data primer ini dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan faktual mengenai strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.

Sumber data sekunder diperoleh dari beragam dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti struktur organisasi Tata Usaha, program kerja TU, standar operasional prosedur layanan administrasi, arsip administrasi sekolah, laporan kegiatan, serta aturan dan kebijakan sekolah yang relevan dengan pelayanan administrasi pendidikan. Data sekunder tersebut berfungsi sebagai dukungan untuk memperkuat dan memverifikasi data primer, sehingga hasil penelitian dapat lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan tahapan yang sistematis dan strategis yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid, objektif, dan relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang terjun langsung ke lapangan di SMAN 1 Cluring.

Untuk mendapatkan data yang mendalam mengenai strategi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama yang saling melengkapi (*triangulasi teknik*), yaitu:

a. Wawancara Mendalam

Peneliti melakukan tanya jawab secara langsung, tatap muka, dan mendalam dengan para informan berdasarkan

pedoman wawancara yang telah dipersiapkan. Wawancara ini bersifat semiterstruktur agar informan dapat memberikan jawaban secara terbuka namun tetap fokus pada konteks penelitian.

1) Wawancara dengan Kepala Tata Usaha: Menggali data mengenai proses perencanaan program kerja, pembagian tugas staf, bentuk pembinaan/motivasi, serta kendala dan pengawasan mutu layanan.
2) Wawancara dengan Staf TU: Mengonfirmasi pelaksanaan strategi yang diterapkan Kepala TU pada bidang kesiswaan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, dan persuratan.
3) Wawancara dengan Kepala Sekolah, Guru, dan Siswa: Menggali data mengenai realisasi mutu layanan di lapangan (aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).

b. Observasi Terstruktur

Peneliti melakukan pengamatan langsung secara non-partisipan terhadap aktivitas kerja sehari-hari di ruang Tata Usaha SMAN 1 Cluring. Hal ini dilakukan untuk mencocokkan informasi hasil wawancara dengan realitas empiris di lapangan. Hal-hal yang diobservasi meliputi:

1) Kondisi fisik ruang tunggu dan fasilitas pelayanan di ruang Tata Usaha (*Tangibles*).
2) Sikap, keramahan, dan kesigapan staf TU dalam melayani guru, siswa, maupun tamu sekolah (*Responsiveness* dan *Empathy*).
3) Pemanfaatan perangkat komputer, aplikasi digital, atau sistem pengarsipan yang digunakan oleh staf TU dalam mempercepat pekerjaan (*Reliability*).

c. Studi Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan dokumen resmi, arsip, dan catatan tertulis yang dimiliki oleh SMAN 1 Cluring yang dapat memperkuat validitas data penelitian. Dokumen yang dikumpulkan antara lain:

1) Profil sekolah, struktur organisasi sekolah, dan struktur organisasi Tata Usaha SMAN 1 Cluring.
2) Surat Keputusan (SK) pembagian tugas pokok dan fungsi (*job description*) staf TU.

3) Program kerja tahunan Tata Usaha dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi.
4) Foto-foto kegiatan pelayanan, kegiatan rapat evaluasi, atau pelatihan staf TU.

3.8 Keabsahan Data

Triangulasi merupakan suatu pendekatan yang mengevaluasi keandalan data dengan memanfaatkan elemen yang berasal dari luar data tersebut sebagai alat untuk perbandingan. Sugiyono (2022) menyatakan bahwa triangulasi adalah metode untuk mengumpulkan data yang melibatkan kombinasi berbagai teknik dan sumber data yang sudah ada.

Pada penelitian ini, triangulasi digunakan untuk meningkatkan keyakinan terhadap informasi mengenai strategi Ketua Tata Usaha dalam memperbaiki mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Sugiyono (2019) berpendapat bahwa terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi keabsahan data, yaitu:

3.8.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan. Peneliti membandingkan hasil wawancara antara: 1). Ketua Tata Usaha, 2). Staf tata usaha, 3). Guru.

Tujuan triangulasi sumber adalah untuk mengetahui konsistensi informasi terkait strategi, pelaksanaan, dan dampak mutu layanan administrasi pendidikan.

3.8.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara mendalam, untuk memperoleh informasimengenai strategi Ketua TU.
b. Observasi langsung, untuk melihat pelaksanaan layanan administrasi di lapangan.
c. Dokumentasi, berupa arsip sekolah, SOP layanan, struktur organisasi, dan laporan administrasi.

Dengan triangulasi teknik, data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.8.3 Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilaksanakan dengan cara mengumpulkan informasi di berbagai waktu untuk menilaikonsistensi data. Contohnya, wawancara serta pengamatan dilakukan di awal, pertengahan, dan akhir penelitian. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data tidak terpengaruh oleh kondisi yang bersifat sementara.

3.9 Analisis Data

Analisis data dalam studi ini dilaksanakan dari tahap awal pengumpulan data sampai penelitian selesai. Tujuan dari analisis informasi adalah untuk mengolah, menjelaskan, dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh dari lapangan agar dapat menjawab fokus penelitian mengenai strategi Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Proses analisis data berpedoman pada model analisis data kualitatif menurut Susanto et al. (2024), yang terdiri dari pengurangan data, penyajian informasi, penarikan kesimpulan dan SWOT.

Tahap awal adalah reduksi data, yang merupakan proses pemilihan, fokus, penyederhanaan, dan pengabstrakan informasi mentah yang didapat dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Di fase ini, peneliti memilih data yang berkaitan dengan tujuan penelitian, seperti kebijakan Ketua Tata Usaha, tipe strategi layanan administrasi, cara kerja staf tata usaha, serta tantangan dan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi. Data yang tidak relevan dengan penelitian akan disingkirkan agar analisis menjadi lebih terfokus dan mendetail.

Tahap berikutnya adalah penyajian data, yakni mengorganisir data yang telah dikurangi ke dalam bentuk narasi terstruktur yang mudah dimengerti. Penyajian data dilakukan dengan menggambarkan hasil wawancara dengan Ketua Tata Usaha, staf tata usaha, dan pihak lain yang terkait, serta hasil observasi terhadap proses layanan administrasi di SMAN 1 Cluring. Informasi ini juga diperkaya dengan dokumen sekolah seperti struktur organisasi tata usaha, arsip layanan, dan laporan administrasi. Tujuan dari penyajian data adalah untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola, hubungan, dan kecenderungan strategi yang digunakan Ketua Tata Usaha dalam memperbaiki kualitas layanan administrasi pendidikan.

Tahap selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang melibatkan proses merumuskan makna dari data yang telah disajikan. Kesimpulan dalam kajian ini tidak diambil

secara langsung, melainkan melalui proses verifikasi yang berkelanjutan denganmembandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data. Peneliti mengambil kesimpulan mengenai jenis strategi Ketua Tata Usaha, efektivitas pelaksanaannya, serta pengaruhnya terhadap perbaikan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Kesimpulan yang dihasilkan kemudian diuji Kembali dengan bukti lapangan untuk memastikan bahwa tingkat kepercayaannya tinggi.

Melalui proses analisis data tersebut, peneliti bisa mendapatkan pandangan yang komprehensif dan mendalam tentang strategi Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring, sehingga temuan penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis bagi perkembangan manajemen administrasi pendidikan.

Dalam penelitian ini juga menggunakan analisis data SWOT. Analisis data SWOT adalah metode strategis yang digunakan untuk mengenali dan mengevaluasi keadaan internal dan eksternal dari suatu organisasi, program, atau aktivitas guna merumuskan strategi yang sesuai.

Analisis SWOT terdiri dari: a) Strengths (kekuatan), aspek positif atau potensi yang dimiliki oleh organisasi yang dapat menjadi dasar utama dalam mencapai tujuan yang diinginkan. b) Weaknesses (kelemahan), keterbatasan atau kekurangan yang ada di dalam organisasi yang bisa menghalangi pencapaian tujuan dan perlu diperbaiki. c) Opportunities (peluang), faktor dari luar yang memberikan manfaat dan dapat dimanfaatkan untuk pengembangan serta peningkatan kinerja organisasi. d) Threats (ancaman), faktor eksternal yang dapat berdampak negatif dan berisiko menghalangi atau merugikan organisasi jika tidak ditangani dengan baik.

Oleh karena itu, analisis data SWOT dapat diartikan sebagai tahapan dalam memproses dan menafsirkan data penelitian dengan mengelompokkan hasil temuan ke dalam kategori kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, sehingga peneliti mampu merancang strategi pengembangan atau solusi masalah secara terencana dan objektif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.4 Gambaran Data Lapangan

3.4.1 Sejarah SMAN 1 Cluring

Sejarah SMAN 1 Cluring (yang akrab dijuluki SMARING atau SMANIC) memiliki dinamika yang sangat menarik. Jika dirunut secara meluas, sekolah yang terletak sekitar 35 km di sebelah selatan pusat kota Banyuwangi ini lahir dari respons terhadap kebijakan pendidikan nasional serta tingginya semangat masyarakat lokal akan akses pendidikan menengah atas yang berkualitas.

Pada pertengahan tahun 1990-an, pemerintah Indonesia mulai melakukan penataan ulang terhadap sekolah-sekolah kejuruan guru (seperti SPG/SGO). Di saat yang sama, wilayah Kecamatan Cluring dan sekitarnya di Banyuwangi Selatan sangat membutuhkan kehadiran SMA Negeri untuk menampung lulusan SMP yang semakin membeludak.

Sebelum berdiri mandiri, pada tahun pelajaran 1996/1997, sekolah ini pertama kali merintis jalannya dengan status filial (sekolah kelas jauh) dari SMU Negeri 1 Purwoharjo. Momen yang paling bersejarah bagi SMU Negeri 1 Cluring (nama saat itu) terjadi dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 107/O/1997 tertanggal 16 Mei 1997. SK yang ditandatangani oleh Mendikbud kala itu, Prof. Dr. Ing. Wardiman Djojonegoro, secara resmi membuka dan mengubah status sekolah ini menjadi sekolah negeri yang mandiri (definitif).

Salah satu ciri khas SMAN 1 Cluring dalam sejarah perkembangannya adalah optimalisasi lahan. Berbeda dengan SMA negeri pinggiran yang umumnya memiliki lahan super luas sejak awal, SMAN 1 Cluring berdiri di atas lahan yang cenderung efisien dan kompak (eks-fasilitas pendidikan sebelumnya). Namun, keterbatasan lahan ini tidak menjadi hambatan. Pihak sekolah menyiasatinya dengan konsep tata ruang yang cerdas, menjadikannya sekolah yang hijau, rindang, dan sangat asri (Green School).

Suasana teduh ini berhasil menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi para siswa.

Seiring berjalannya waktu, sekolah ini terus mengalami pergantian kepemimpinan, mulai dari Drs. Gatot Siradjudin, Drs. Herdi Sabariman, Drs. Setyo Wiyono, hingga kepala sekolah pada periode-periode berikutnya. Bersamaan dengan itu, SMAN 1 Cluring bertransformasi dari sekadar "sekolah pemekaran" menjadi sekolah pencetak prestasi di Banyuwangi.

3.4.2 Visi & Misi SMAN 1 Cluring

a. Visi

Terwujudnya insan yang beriman, bertakwa, berakhlak mulia, berprestasi, berwawasan lingkungan, dan berdaya saing global.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, SMAN 1 Cluring menetapkan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Religius & Berkarakter: Menumbuh kembangkan keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia melalui pembiasaan aktivitas keagamaan dan budi pekerti di sekolah.
2. Prestasi Akademik & Non-Akademik: Menyelenggarakan proses pembelajaran yang efektif, inovatif, dan kreatif guna mengoptimalkan potensi peserta didik agar meraih prestasi terbaik.
3. Wawasan Lingkungan: Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih, sehat, asri, dan nyaman, serta menanamkan kepedulian warga sekolah terhadap pelestarian lingkungan hidup.
4. Daya Saing Global: Meningkatkan penguasaan teknologi informasi, komunikasi, dan bahasa asing untuk membekali siswa agar mampu bersaing di era globalisasi.
5. Kemitraan: Menjalin kerja sama yang harmonis antara sekolah, orang tua, masyarakat, dan instansi terkait demi peningkatan mutu pendidikan.

3.4.3 Kondisi Objektif Lokasi Penelitian (SMAN 1 Cluring)

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 1 Cluring, yang merupakan salah satu institusi pendidikan menengah atas negeri di Kabupaten Banyuwangi. Sebagai lembaga pendidikan formal, SMAN 1 Cluring tidak hanya berfokus pada penyelenggaraan kegiatan akademik, melainkan juga sangat bergantung pada efektivitas layanan nonakademik. Layanan nonakademik tersebut berpusat pada unit Tata Usaha yang bertugas mendukung seluruh pemangku kepentingan sekolah, mulai dari peserta didik, pendidik (guru), tenaga kependidikan, orang tua siswa, hingga masyarakat luas.

Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, unit Tata Usaha SMAN 1 Cluring memiliki peran manajerial yang sangat luas. Ruang lingkup kerja administratif yang dikelola meliputi:

a. Administrasi Kesiswaan**:** Pengelolaan data induk siswa, mutasi, dan pelaporan berkas kelulusan.

b. Administrasi Kepegawaian**:** Pengelolaan berkas dan administrasi guru serta staf.

c. Administrasi Kurikulum, Keuangan, dan Sarana Prasarana: Penunjang kebutuhan sarana fisik dan operasional pembiayaan sekolah.

d. Persuratan dan Pengarsipan: Pengelolaan surat masuk, surat keluar, serta dokumentasi legalisasi ijazah alumni.

3.4.4 Struktur Organisasi Tenaga Administrasi SMAN 1 Cluringn

Gambar 4.1 Struktur organisasi tenaga administrasi SMAN 1



Cluring

3.5 Verifikasi Data lapangan

3.5.1 kondisi Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

Kondisi mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring secara umum berjalan sangat baik dan terstruktur. Pemanfaatan sistem digital terbukti mampu memangkas waktu tunggu dalam pelayanan surat-menyurat maupun pengelolaan data siswa. Keberhasilan ini tercermin dari respons cepat para staf tata usaha dalam membantu kebutuhan harian, didukung keramahan serta kejelasan informasi bagi seluruh warga sekolah. Meskipun sesekali terdapat kendala teknis pada jaringan internet lokal, sekolah selalu sigap menyediakan solusi alternatif manual agar proses pelayanan publik tetap berjalan lancar tanpa menghambat aktivitas akademik. Fokus efisiensi layanan ini membuktikan komitmen kuat lembaga dalam menjaga standar mutu di Banyuwangi.

a. Digitalisasi Administrasi

Digitalisasi administrasi menjadi salah satu strategi penting yang dilakukan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Perubahan sistem administrasi dari manual menuju digital dilakukan agar pelayanan menjadi lebih cepat, tertata, dan mudah diakses oleh warga sekolah. Penerapan digitalisasi meliputi pengelolaan data siswa, surat-menyurat, arsip dokumen, hingga pelayanan administrasi guru dan tenaga kependidikan. Dengan adanya sistem digital, pekerjaan tata usaha menjadi lebih efektif sehingga mampu mendukung kebutuhan administrasi sekolah secara optimal dan berkelanjutan.

Digitalisasi administrasi dilakukan untuk mempermudah pengelolaan dokumen dan mempercepat pelayanan kepada seluruh warga sekolah. Penggunaan komputer dan aplikasi administrasi dianggap sangat membantu dalam mengurangi kesalahan pencatatan data. Selain itu, arsip sekolah menjadi lebih aman karena tersimpan secara digital dan mudah dicari kembali saat diperlukan. Strategi ini juga dilakukan sebagai bentuk penyesuaian terhadap perkembangan teknologi di lingkungan pendidikan modern sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan lebih profesional dan efisien. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama ketua TU:

> *"Digitalisasi administrasi kami lakukan supaya pelayanan lebih cepat, data lebih rapi, dan pencarian arsip tidak membutuhkan waktu lama sehingga pekerjaan tata usaha menjadi lebih efektif dan efisien." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)*

Dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi, staf tata usaha turut berperan aktif dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis komputer. Setiap staf diberikan tanggung jawab sesuai bidang tugas masing-masing agar proses administrasi berjalan teratur. Penggunaan aplikasi pengolah data membantu staf menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Selain itu, koordinasi

antarpegawai menjadi lebih lancar karena data dapat dibagikan secara cepat. Kondisi tersebut memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di sekolah sehingga kebutuhan warga sekolah dapat dilayani secara maksimal. Sbagaimana yang telah di paparkan oleh Staf TU:

> *"Sekarang pekerjaan lebih mudah karena sebagian besar data sudah menggunakan komputer sehingga pelayanan kepada siswa maupun guru dapat dilakukan lebih cepat dan penyimpanan arsip menjadi lebih tertata." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)*



Gambar 4.2 Pelayanan siswa di komputer

Ketua Tata Usaha juga melakukan pengawasan terhadap penggunaan sistem digital agar seluruh pegawai mampu menjalankan administrasi sesuai prosedur yang berlaku. Pengawasan dilakukan melalui pengecekan data administrasi secara berkala serta memastikan setiap staf memahami penggunaan perangkat teknologi yang tersedia. Langkah tersebut bertujuan untuk meminimalkan kesalahan penginputan data dan menjaga ketepatan administrasi sekolah. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pegawai dalam penggunaan sistem digital sehingga perbaikan pelayanan dapat terus dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan.

Digitalisasi administrasi di SMAN 1 Cluring memberikan manfaat besar terhadap efektivitas pelayanan administrasi pendidikan. Proses pembuatan surat, penyimpanan data, dan pelayanan dokumen menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Warga sekolah juga merasa lebih mudah memperoleh kebutuhan administrasi karena pelayanan dapat dilakukan secara praktis dan tertib. Selain meningkatkan efisiensi kerja, sistem digital membantu sekolah menciptakan pengelolaan administrasi yang lebih modern dan profesional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi digitalisasi memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan di sekolah.

Meskipun digitalisasi administrasi telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh bagian tata usaha. Salah satunya adalah kemampuan teknologi yang belum merata pada setiap pegawai sehingga membutuhkan proses penyesuaian dan pelatihan secara bertahap. Selain itu, jaringan internet terkadang mengalami gangguan sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi berbasis digital. Namun demikian, Ketua Tata Usaha terus berupaya memberikan arahan dan pendampingan kepada staf agar pelaksanaan digitalisasi administrasi tetap berjalan optimal demi meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring.

Secara keseluruhan, digitalisasi administrasi menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Penggunaan teknologi membantu mempercepat pelayanan, meningkatkan kerapian data, serta mempermudah pengelolaan arsip sekolah. Peran Ketua Tata Usaha sangat penting dalam mengarahkan, mengawasi, dan memastikan seluruh staf mampu menjalankan sistem administrasi digital dengan baik. Dukungan staf tata usaha juga menjadi faktor pendukung keberhasilan strategi tersebut. Dengan adanya digitalisasi administrasi, pelayanan administrasi sekolah menjadi lebih modern, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara maksimal.

b. Reponsivitas Layanan Sekolah

Responsivitas layanan sekolah menjadi salah satu strategi penting yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Responsivitas menunjukkan kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan warga sekolah. Pelayanan yang responsif sangat dibutuhkan agar siswa, guru, maupun masyarakat dapat memperoleh informasi dan kebutuhan administrasi tanpa mengalami keterlambatan. Ketua Tata Usaha berupaya membangun budaya kerja yang sigap dan tanggap sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepuasan kepada seluruh pengguna layanan sekolah.

Ketua Tata Usaha menjelaskan bahwa peningkatan responsivitas dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk segera menanggapi kebutuhan administrasi yang masuk setiap hari. Pelayanan tidak boleh ditunda agar proses administrasi berjalan lancar dan tidak menghambat kegiatan sekolah lainnya.

Selain itu, pegawai tata usaha diarahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif kepada warga sekolah. Sikap tersebut dinilai penting karena dapat menciptakan hubungan kerja yang baik antara tenaga administrasi dengan siswa, guru, maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi di sekolah. Sbagaimana yang telah dijelaskan oleh ketua TU:

> *"Kami selalu mengarahkan staf agar cepat menanggapi kebutuhan administrasi warga sekolah supaya pelayanan berjalan lancar, tidak berbelit-belit, dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan sekolah yang diberikan." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)*

Dalam pelaksanaan layanan administrasi, staf tata usaha berusaha memberikan pelayanan dengan cepat sesuai kebutuhan pengguna layanan. Ketika terdapat permohonan surat, legalisir dokumen, atau pengambilan

data administrasi, staf segera memproses sesuai prosedur yang berlaku. Respons cepat tersebut membantu memperlancar kegiatan administrasi sekolah sehingga pengguna layanan tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, staf juga berusaha memberikan penjelasan yang jelas kepada warga sekolah apabila terdapat persyaratan administrasi yang harus dilengkapi sebelum pelayanan dapat diselesaikan secara optimal. Staf Tu menjelaskan:

> *"Kami berusaha melayani kebutuhan administrasi secepat mungkin agar siswa dan guru tidak menunggu lama serta pelayanan yang diberikan dapat membantu kegiatan sekolah berjalan dengan baik." (wawancara bersama ibu adisti rumita (4 mei 2026)*

Responsivitas layanan sekolah juga terlihat dari kesiapan pegawai tata usaha dalam menghadapi berbagai kebutuhan administrasi yang bersifat mendadak. Ketua Tata Usaha selalu mengingatkan staf agar mampu bekerja secara sigap ketika terdapat perubahan jadwal, kebutuhan surat penting, maupun permintaan data sekolah secara cepat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada warga sekolah. Dengan adanya pelayanan yang responsif, proses administrasi menjadi lebih tertib dan kegiatan sekolah dapat berjalan tanpa hambatan yang berarti dalam pelaksanaannya.

Selain memberikan pelayanan secara cepat, Ketua Tata Usaha juga melakukan evaluasi terhadap kualitas responsivitas pegawai dalam melayani warga sekolah. Evaluasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap pelayanan harian dan masukan dari pengguna layanan administrasi. Jika terdapat kendala atau keluhan, maka segera dilakukan perbaikan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Langkah evaluasi tersebut penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah. Dengan demikian,

peningkatan mutu layanan administrasi dapat dilakukan secara terus-menerus sesuai perkembangan kebutuhan sekolah.

Penerapan responsivitas layanan sekolah memberikan dampak positif terhadap kualitas administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Warga sekolah merasa lebih terbantu karena kebutuhan administrasi dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. Pelayanan yang responsif juga menciptakan suasana kerja yang lebih baik antara tenaga administrasi dan pengguna layanan. Selain meningkatkan kepuasan warga sekolah, strategi ini membantu menciptakan citra sekolah yang profesional dalam memberikan pelayanan administrasi pendidikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas menjadi bagian penting dalam mendukung mutu layanan administrasi sekolah secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, responsivitas layanan sekolah merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Ketua Tata Usaha memiliki peran penting dalam membangun budaya pelayanan yang cepat, tanggap, dan ramah kepada seluruh warga sekolah. Dukungan staf tata usaha yang mampu bekerja secara sigap juga menjadi faktor keberhasilan strategi tersebut. Melalui pelayanan yang responsif, kebutuhan administrasi sekolah dapat dipenuhi dengan baik sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan administrasi pendidikan di sekolah.

3.5.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

Faktor pendukung utama mutu layanan administrasi di SMAN 1 Cluring terletak pada solidnya kompetensi staf tata usaha dan ketersediaan sarana komputer yang memadai untuk mempercepat input data sekolah. Semangat kerja tim yang tinggi di antara pegawai dinilai sangat membantu mempercepat urusan surat-menyurat guru maupun administrasi siswa. Namun, kelancaran proses ini terkadang

terhambat oleh letak geografis sekolah yang memicu ketidak stabilan jaringan internet, serta beban kerja ganda pegawai pada momen-momen sibuk seperti masa pendaftaran peserta didik baru. Kendati demikian, koordinasi yang fleksibel antar-staf di lingkungan sekolah Banyuwangi ini terbukti mampu meminimalkan dampak hambatan tersebut agar layanan tetap berjalan optimal.

3.5.2.1 Faktor Pendukung Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

a. Sinergi Staf Tata Usaha

Sinergi staf tata usaha menjadi salah satu strategi penting yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Kerja sama yang baik antarpegawai membantu memperlancar pelaksanaan tugas administrasi di sekolah. Setiap staf memiliki tanggung jawab sesuai bidang kerja masing-masing, namun tetap saling membantu ketika terdapat pekerjaan yang membutuhkan penyelesaian bersama. Melalui sinergi yang baik, pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan terorganisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kekompakan staf tata usaha memiliki pengaruh besar terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Kepala Tata Usaha menjelaskan bahwa kerja sama antarstaf menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan administrasi yang optimal. Setiap pegawai diarahkan untuk menjaga komunikasi dan koordinasi dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi sekolah. Selain itu, Ketua Tata Usaha juga menanamkan sikap saling menghargai dan membantu agar tercipta lingkungan kerja yang harmonis. Dengan adanya kerja sama yang baik, setiap kendala administrasi dapat diselesaikan bersama secara lebih mudah. Strategi tersebut dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepada seluruh warga sekolah secara maksimal dan

berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama kepala TU:

"Kami selalu menjaga kerja sama antarstaf supaya pekerjaan administrasi dapat diselesaikan bersama dengan cepat, tertib, dan pelayanan kepada warga sekolah tetap berjalan secara maksimal setiap harinya." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, staf tata usaha menunjukkan sikap saling mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Apabila terdapat pegawai yang mengalami kesulitan, staf lainnya berusaha membantu agar pelayanan tidak terhambat. Kerja sama tersebut terlihat dalam pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan data, maupun pelayanan administrasi siswa dan guru. Selain itu, komunikasi yang baik antarpegawai membantu mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan administrasi sekolah. Dengan adanya sinergi yang kuat, suasana kerja menjadi lebih nyaman sehingga pelayanan administrasi dapat dilakukan dengan lebih optimal dan profesional.

"Kami saling membantu dalam pekerjaan administrasi supaya pelayanan tetap lancar dan tidak terjadi keterlambatan ketika ada banyak kebutuhan administrasi dari siswa maupun guru di sekolah." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)

Ketua Tata Usaha juga rutin melakukan koordinasi bersama staf untuk membahas pelaksanaan pelayanan administrasi di sekolah. Melalui rapat dan komunikasi rutin, setiap pegawai dapat menyampaikan kendala maupun masukan terkait pekerjaan administrasi. Kegiatan tersebut membantu

menciptakan kesamaan pemahaman antarpegawai mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Selain itu, koordinasi yang baik membuat proses pelayanan menjadi lebih terarah dan terorganisasi. Dengan demikian, sinergi staf tata usaha dapat terus terjaga dalam mendukung peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring.

Sinergi staf tata usaha memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah. Pelayanan menjadi lebih cepat karena pekerjaan dapat diselesaikan secara bersama-sama sesuai kebutuhan. Selain itu, suasana kerja yang harmonis membantu meningkatkan semangat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah. Siswa maupun guru juga merasakan manfaat dari kerja sama pegawai tata usaha karena kebutuhan administrasi dapat diproses dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kerja sama tim menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan administrasi yang efektif dan berkualitas di sekolah.

Meskipun kerja sama antarstaf sudah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Perbedaan karakter dan kemampuan setiap pegawai terkadang memengaruhi proses koordinasi pekerjaan administrasi. Selain itu, banyaknya tugas administrasi pada waktu tertentu juga dapat menyebabkan beban kerja meningkat. Namun demikian, Ketua Tata Usaha terus memberikan arahan dan motivasi kepada seluruh staf agar tetap menjaga komunikasi dan kekompakan dalam bekerja.

Upaya tersebut dilakukan supaya pelayanan administrasi tetap berjalan dengan baik serta mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal dan berkesinambungan.

Secara keseluruhan, sinergi staf tata usaha menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Kerja sama yang baik antarpegawai membantu menciptakan pelayanan administrasi yang cepat, tertib, dan profesional. Peran Ketua Tata Usaha sangat penting dalam membangun komunikasi, koordinasi, dan semangat kerja sama di lingkungan tata usaha. Dukungan seluruh staf juga menjadi faktor utama keberhasilan pelayanan administrasi sekolah. Dengan adanya sinergi yang kuat, mutu layanan administrasi pendidikan dapat terus meningkat sesuai kebutuhan dan harapan warga sekolah.

b. Dinamika Layanan Tata Usaha

Dinamika layanan tata usaha menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Dinamika pelayanan terlihat dari kemampuan bagian tata usaha dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan warga sekolah yang terus berkembang. Ketua Tata Usaha berupaya menciptakan pelayanan administrasi yang aktif, fleksibel, dan mampu memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan administrasi sekolah. Perubahan sistem pelayanan dilakukan secara bertahap agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya dinamika pelayanan yang baik, proses administrasi sekolah dapat berjalan lebih lancar dan tertib setiap harinya.

Kepala Tata Usaha menjelaskan bahwa pelayanan administrasi harus mampu mengikuti perkembangan kebutuhan sekolah

agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Oleh karena itu, setiap staf tata usaha diarahkan untuk selalu siap menghadapi perubahan dan meningkatkan kemampuan kerja masing-masing. Selain memberikan arahan, Ketua Tata Usaha juga melakukan evaluasi terhadap pelayanan administrasi yang telah berjalan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui kekurangan pelayanan sehingga dapat segera dilakukan perbaikan. Strategi ini dilakukan agar pelayanan administrasi tetap mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara maksimal dan berkelanjutan.

"Kami selalu berusaha menyesuaikan pelayanan administrasi dengan kebutuhan sekolah supaya pelayanan tetap berjalan lancar, efektif, dan mampu memberikan kemudahan bagi seluruh warga sekolah setiap harinya." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, staf tata usaha menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja di sekolah. Penggunaan teknologi administrasi dan pembagian tugas yang lebih teratur membantu pegawai menjalankan pelayanan dengan lebih baik. Selain itu, staf tata usaha juga berusaha menjaga komunikasi dengan siswa dan guru agar pelayanan dapat berjalan sesuai kebutuhan. Sikap terbuka terhadap perubahan membuat pelayanan administrasi menjadi lebih dinamis dan tidak monoton. Dengan demikian, pelayanan tata usaha mampu memberikan kenyamanan kepada seluruh pengguna layanan administrasi di sekolah. Sbagaimana yang telas dijelaskan oleh staf TU:

"Kami harus siap mengikuti perubahan pelayanan administrasi supaya pekerjaan lebih mudah dan kebutuhan administrasi siswa maupun guru dapat diselesaikan dengan baik serta tepat

waktu setiap harinya." (wawancara bersama ketua TU ibu Erlina novitasari, s.pd (4 mei 2026)

Guru juga merasakan adanya perubahan positif dalam pelayanan administrasi yang dilakukan oleh bagian tata usaha. Pelayanan administrasi dinilai menjadi lebih cepat, tertib, dan mudah diakses dibandingkan sebelumnya. Selain itu, komunikasi antara guru dan staf tata usaha berjalan lebih baik sehingga kebutuhan administrasi pembelajaran dapat segera diproses. Guru merasa bahwa bagian tata usaha mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan membantu kelancaran kegiatan sekolah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dinamika pelayanan tata usaha memberikan dampak positif terhadap efektivitas administrasi pendidikan di sekolah. Sebagaimana pendapat salah satu guru yakni:

"Pelayanan tata usaha sekarang lebih cepat dan tertata sehingga kebutuhan administrasi guru dapat diproses dengan baik tanpa harus menunggu terlalu lama seperti sebelumnya di sekolah." (wawancara bersama guru ibu uswatun fatimah, S.E (4 mei 2026)

Dinamika layanan tata usaha juga terlihat dari adanya kerja sama dan koordinasi antarpegawai dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Ketika terdapat perubahan kebijakan atau kebutuhan administrasi mendadak, staf tata usaha mampu bekerja sama untuk menyelesaikan pelayanan secara cepat. Selain itu, Ketua Tata Usaha terus memberikan motivasi kepada pegawai agar tetap disiplin dan bertanggung jawab terhadap tugas masing-masing. Upaya tersebut membantu menciptakan pelayanan administrasi yang lebih responsif dan profesional. Dengan pelayanan yang dinamis, kualitas administrasi sekolah dapat terus berkembang sesuai kebutuhan pendidikan.

Meskipun pelayanan administrasi telah mengalami perkembangan, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah meningkatnya jumlah pekerjaan administrasi pada waktu tertentu sehingga pegawai harus bekerja lebih cepat. Selain itu, kemampuan penggunaan teknologi pada setiap staf juga masih berbeda sehingga memerlukan penyesuaian secara bertahap. Namun demikian, Ketua Tata Usaha terus memberikan pembinaan dan arahan kepada staf agar pelayanan administrasi tetap berjalan optimal. Langkah tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dinamika layanan tata usaha menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Pelayanan yang mampu menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan sekolah memberikan dampak positif terhadap kepuasan warga sekolah. Peran Ketua Tata Usaha sangat penting dalam mengarahkan, mengevaluasi, dan membangun kerja sama antarpegawai agar pelayanan administrasi berjalan dengan baik. Dukungan staf tata usaha dan guru juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan administrasi yang lebih profesional. Dengan adanya dinamika pelayanan yang baik, mutu layanan administrasi sekolah dapat terus meningkat secara optimal.

3.5.2.2 Faktor Penghambat Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring belum berjalan secara maksimal karena adanya beberapa hambatan. Faktor penghambat

utama yang ditemukan peneliti di lapangan adalah kendala geografis wilayah yang berdampak langsung pada ketidakstabilan koneksi internet sekolah.

SMAN 1 Cluring terletak di kawasan yang cukup jauh dari pusat perkotaan dan dikelilingi oleh area pertanian serta perbukitan rendah. Kondisi topografi ini menyebabkan jangkauan sinyal dari penyedia layanan dan infrastruktur telekomunikasi (*provider*) tidak tersebar merata. Akibatnya, proses administrasi berbasis digital yang mengandalkan jaringan internet sering kali mengalami keterlambatan (*delay*).

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Urusan Tata Usaha (Kaur TU) SMAN 1 Cluring, Bapak Ahmad Muzakki, S.Pd., pada tanggal 12 Mei 2026, yang menyatakan sebagai berikut:

"Kendala paling utama kami dalam melayani administrasi di era digital ini sebenarnya adalah internet, Mas. SMAN 1 Cluring ini kan letaknya agak masuk, dikelilingi sawah dan pohon-pohon besar, jadi jangkauan tower sinyal ke sini itu lemah sekali. Kalau cuaca sudah mulai mendung atau hujan deras, internet langsung down total. Padahal sekarang semua aplikasi seperti Dapodik, e-Rapor, dan persuratan dinas itu online semua. Kalau internet mati, otomatis pelayanan ke siswa dan guru jadi mandek." (Wawancara, 12 Mei 2026).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa letak geografis menjadi akar masalah dari buruknya konektivitas digital di sekolah. Dampak dari ketidakstabilan internet ini dirasakan langsung oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan data operasional sekolah.

Senada dengan hal tersebut, Ibu Siti Aminah selaku staf operator Dapodik SMAN 1 Cluring, juga mengeluhkan hal yang sama dalam sesi wawancara pada tanggal 14 Mei 2026:

"Sering kali kami terpaksa kerja lembur sampai malam, atau bahkan membawa pekerjaan pulang ke rumah yang sinyalnya lebih bagus hanya untuk sinkronisasi data Dapodik. Kalau siang di sekolah, jangankan untuk upload berkas instansi, untuk membuka web kementerian saja sering loading lama karena sinyalnya hilang-timbul akibat lokasi sekolah kita yang berada di daerah blank spot." (Wawancara, 14 Mei 2026).

Dari kedua kutipan wawancara tersebut, dapat dianalisis bahwa hambatan geografis bukan sekadar masalah teknis jaringan, melainkan telah menjadi faktor yang menurunkan efisiensi waktu pelayanan administrasi. Hambatan ini memaksa tenaga administrasi melakukan kerja ganda dan memperpanjang alur birokrasi yang seharusnya bisa diselesaikan secara instan jika didukung oleh koneksi internet yang stabil.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa letak geografis SMAN 1 Cluring yang berada di area minim jangkauan infrastruktur telekomunikasi merupakan faktor penghambat eksternal yang paling krusial. Masalah ini menghambat percepatan mutu layanan administrasi sekolah menuju tata kelola digital (*e-governance*) yang efektif dan efisien.

3.5.3 Strategi Efektif Kepala Tata Usaha Dalam Mennigkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

Strategi Ketua TU dalam meningkatkan mutu layanan di SMAN 1 Cluring berfokus pada pembagian tugas yang adil lewat analisis beban kerja staf dan penerapan sistem piket harian yang disiplin. Langkah ini dinilai efektif karena mampu mengurai antrean pelayanan saat jam sibuk sekolah, sekaligus memastikan setiap guru dan siswa mendapatkan respons cepat. Selain itu, Ketua TU aktif menginisiasi pelatihan internal secara

berkala untuk meningkatkan keterampilan digital para pegawai agar makin adaptif dengan aplikasi administrasi terbaru. Pendekatan kepemimpinan yang merangkul dan berbasis kekeluargaan ini terbukti berhasil membangun iklim kerja yang solid dan profesional di lingkungan SMAN 1 Cluring.

a. Optimalisasi Kinerja Staf

Optimalisasi kinerja staf menjadi salah satu strategi penting yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Upaya ini dilakukan agar seluruh staf tata usaha mampu bekerja secara efektif, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas administrasi sekolah. Ketua Tata Usaha memberikan arahan serta pembagian tugas yang jelas kepada setiap pegawai sesuai bidang kerja masing-masing. Dengan adanya pengelolaan kerja yang baik, pelayanan administrasi dapat berjalan lebih tertata. Kondisi tersebut membantu sekolah menciptakan pelayanan administrasi yang lebih profesional dan berkualitas bagi seluruh warga sekolah.

Ketua Tata Usaha menjelaskan bahwa optimalisasi kinerja staf dilakukan melalui pengawasan dan pembinaan secara rutin terhadap pegawai tata usaha. Setiap staf diarahkan agar mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta menjaga kualitas pelayanan administrasi sekolah. Selain itu, Ketua Tata Usaha juga memberikan motivasi kepada pegawai agar tetap semangat dalam bekerja dan meningkatkan kedisiplinan kerja. Strategi tersebut dilakukan untuk menciptakan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan efisien. Dengan adanya pembinaan yang baik, staf tata usaha dapat bekerja lebih maksimal dalam memenuhi kebutuhan administrasi sekolah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama ketua TU:

"Kami selalu melakukan pembinaan dan pengawasan kepada staf supaya pekerjaan administrasi dapat diselesaikan dengan baik, tepat waktu, dan pelayanan kepada warga sekolah tetap berjalan secara maksimal." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)

Dalam pelaksanaan tugas administrasi, staf tata usaha berusaha meningkatkan kualitas kerja melalui kerja sama dan tanggung jawab terhadap tugas masing-masing. Setiap pegawai berupaya menyelesaikan pekerjaan administrasi sesuai prosedur agar pelayanan dapat berjalan lancar. Selain itu, staf tata usaha juga saling membantu ketika terdapat pekerjaan yang membutuhkan penyelesaian bersama. Sikap tersebut membantu menciptakan suasana kerja yang lebih efektif dan nyaman. Dengan optimalisasi kinerja pegawai, pelayanan administrasi di SMAN 1 Cluring menjadi lebih cepat, tertib, dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah dengan baik. Pendapat ini juga diperkuat oleh staf guru dalam wawancara yakni:

"Kami berusaha bekerja sesuai tugas masing-masing dan saling membantu agar pelayanan administrasi tetap lancar serta kebutuhan siswa maupun guru dapat segera diselesaikan dengan baik." (wawancara bersama staf TU ibu Erlina novitasari, s.pd (4 mei 2026)

Guru juga memberikan penilaian positif terhadap peningkatan kinerja staf tata usaha di sekolah. Pelayanan administrasi dinilai menjadi lebih cepat dan pegawai lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya. Guru merasa kebutuhan administrasi pembelajaran maupun kepegawaian dapat diproses dengan lebih mudah dibandingkan sebelumnya. Selain itu, komunikasi antara guru dengan staf tata usaha berjalan lebih baik sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Hal tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi kinerja staf memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring secara menyeluruh dan berkelanjutan. Salah satu guru di SMAN 1 Cluring juga memberikan pendapat yakni:

"Staf TU sekarang lebih disiplin dan cepat dalam memberikan pelayanan sehingga kebutuhan

administrasi guru dapat diprosesdengan baik serta mendukung kelancaran kegiatan pembelajaran di sekolah." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 05 2026)

Optimalisasi kinerja staf juga dilakukan melalui evaluasi kerja yang dilaksanakan secara berkala oleh Ketua Tata Usaha. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui kekurangan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi sekolah. Dengan adanya evaluasi, pegawai dapat memperbaiki kesalahan serta meningkatkan kualitas kerja masing-masing. Selain itu, Ketua Tata Usaha memberikan arahan terkait pentingnya menjaga kedisiplinan dan tanggung jawab dalam bekerja. Upaya tersebut membantu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi sehingga kebutuhan warga sekolah dapat dilayani secara lebih optimal dan profesional setiap harinya.

Meskipun kinerja staf tata usaha sudah cukup baik, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah meningkatnya jumlah pekerjaan administrasi pada waktu tertentu yang menyebabkan pegawai harus bekerja lebih cepat. Selain itu, kemampuan setiap staf dalam penggunaan teknologi administrasi juga masih berbeda sehingga membutuhkan penyesuaian dan pembinaan lebih lanjut. Namun demikian, Ketua Tata Usaha terus berupaya memberikan motivasi dan pendampingan kepada pegawai agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Dengan kerja sama yang baik, hambatan tersebut dapat diatasi secara bertahap dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, optimalisasi kinerja staf menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Pembinaan, pengawasan, dan evaluasi kerja membantu meningkatkan disiplin serta tanggung jawab pegawai tata usaha dalam menjalankan tugas administrasi sekolah. Dukungan kerja sama antarpegawai juga memberikan dampak positif

terhadap kelancaran pelayanan administrasi. Peran Ketua Tata Usaha sangat penting dalam mengarahkan dan memotivasi staf agar mampu bekerja secara maksimal. Dengan optimalisasi kinerja staf yang baik, pelayanan administrasi sekolah menjadi lebih profesional, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal.

b. Peningkatan Keterampilan Staf

Peningkatan keterampilan staf menjadi salah satu strategi penting yang dilakukan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Keterampilan pegawai tata usaha sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah. Oleh karena itu, Ketua Tata Usaha berupaya meningkatkan kemampuan staf, terutama dalam pengelolaan administrasi dan penggunaan teknologi. Dengan keterampilan yang baik, pegawai dapat bekerja lebih cepat, tepat, dan profesional dalam melayani kebutuhan warga sekolah. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan administrasi mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pendidikan yang semakin modern dan dinamis.

Ketua Tata Usaha menjelaskan bahwa peningkatan keterampilan staf dilakukan melalui arahan, pendampingan, dan pembelajaran langsung dalam pekerjaan administrasi sehari-hari. Pegawai diberikan kesempatan untuk belajar menggunakan perangkat teknologi administrasi agar mampu menyesuaikan perkembangan sistem pelayanan sekolah. Selain itu, Ketua Tata Usaha juga memberikan motivasi kepada staf agar terus meningkatkan kemampuan kerja masing-masing. Strategi tersebut dilakukan supaya pelayanan administrasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan keterampilan yang terus berkembang, staf tata usaha mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada warga sekolah.

"Kami terus membimbing staf agar kemampuan administrasi dan penggunaan teknologi meningkat sehingga pelayanan kepada siswa maupun guru dapat

berjalan lebih cepat, tertib, dan profesional setiap harinya." (wawancara bersama ketua TU ibu adisti rumita (4 mei 2026)

Dalam pelaksanaan tugas administrasi, staf tata usaha berusaha meningkatkan keterampilan kerja melalui pengalaman dan kerja sama antarpegawai. Pegawai saling berbagi pengetahuan terkait penggunaan aplikasi administrasi maupun penyelesaian pekerjaan administrasi sekolah. Selain itu, staf juga berupaya mempelajari sistem pelayanan baru agar dapat menjalankan tugas dengan lebih baik. Sikap aktif dalam belajar membantu pegawai meningkatkan kemampuan kerja secara bertahap. Dengan adanya peningkatan keterampilan, pelayanan administrasi di SMAN 1 Cluring menjadi lebih efektif dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal. Sbagaimana pendapat staf TU dalam wawancara yakni:

"Kami terus belajar menggunakan sistem administrasi yang baru supaya pekerjaan lebih mudah dan pelayanan kepada siswa maupun guru dapat dilakukan dengan lebih cepat serta teratur setiap harinya." (wawancara bersama staf TU ibu Erlina novitasari, s.pd (4 mei 2026)

Guru menilai bahwa peningkatan keterampilan staf tata usaha memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di sekolah. Pelayanan menjadi lebih cepat dan pegawai terlihat lebih memahami prosedur administrasi yang dibutuhkan. Selain itu, komunikasi antara guru dan staf tata usaha berjalan lebih baik sehingga kebutuhan administrasi pembelajaran dapat diproses tanpa hambatan berarti. Guru merasa bahwa staf tata usaha semakin profesional dalam menjalankan tugasnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan pegawai berpengaruh besar terhadap mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Hal ini di perkuat oleh paparan guru yakni:

"Pelayanan tata usaha sekarang lebih baik karena staf sudah lebih terampil dalam mengelola administrasi sehingga kebutuhan administrasi guru dapat diproses dengan cepat dan sesuai kebutuhan sekolah." (wawancara bersama guru ibu uswatun fatimah, S.E (4 mei 2026)

Peningkatan keterampilan staf juga dilakukan melalui evaluasi dan pembinaan kerja secara berkala. Ketua Tata Usaha memantau kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas administrasi serta memberikan arahan apabila terdapat kekurangan dalam pekerjaan. Evaluasi tersebut membantu pegawai mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki agar kualitas kerja semakin meningkat. Selain itu, pembinaan dilakukan untuk menanamkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan semangat belajar kepada seluruh staf tata usaha. Upaya tersebut membantu menciptakan pelayanan administrasi yang lebih profesional dan mampu mendukung kelancaran kegiatan sekolah secara optimal.

Meskipun peningkatan keterampilan staf telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah kemampuan teknologi setiap pegawai yang masih berbeda sehingga proses penyesuaian membutuhkan waktu. Selain itu, kesibukan pekerjaan administrasi terkadang membuat pegawai memiliki keterbatasan waktu untuk belajar secara maksimal. Namun demikian, Ketua Tata Usaha terus memberikan dukungan dan motivasi agar staf tetap meningkatkan kemampuan kerja mereka. Dengan adanya pembinaan yang berkelanjutan, keterampilan pegawai tata usaha dapat berkembang secara bertahap sesuai kebutuhan pelayanan sekolah.

Secara keseluruhan, peningkatan keterampilan staf menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Kemampuan pegawai yang semakin baik membantu menciptakan

pelayanan administrasi yang cepat, tertib, dan profesional. Peran Ketua Tata Usaha sangat penting dalam memberikan pembinaan, arahan, dan motivasi kepada seluruh staf agar terus meningkatkan kualitas kerja mereka. Dukungan kerja sama antarpegawai dan komunikasi yang baik juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan strategi tersebut. Dengan keterampilan staf yang meningkat, pelayanan administrasi sekolah dapat berjalan lebih optimal dan berkualitas.

3.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi administrasi yang diterapkan oleh Ketua Tata Usaha SMAN 1 Cluring merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Temuan ini sejalan dengan teori strategi pemanfaatan teknologi administrasi yang menyatakan bahwa Kepala Tata Usaha perlu memaksimalkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan administrasi. Melalui penggunaan komputer dan sistem administrasi digital, pengelolaan data siswa, arsip, dan surat-menyurat menjadi lebih terorganisir, mudah diakses, serta mengurangi risiko kesalahan pencatatan.

Selain itu, temuan ini juga sesuai dengan teori strategi Chandler yang menjelaskan bahwa strategi merupakan upaya mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif. Digitalisasi administrasi yang dilakukan tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja staf tata usaha, tetapi juga mendukung dimensi mutu layanan menurut teori SERVQUAL, khususnya pada aspek *reliability* (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan), karena pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan profesional. Dengan demikian, digitalisasi administrasi menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan yang mampu mendukung terciptanya layanan administrasi pendidikan yang berkualitas di SMAN 1 Cluring.

3.6.1 Kondisi Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

a. Digitalisasi Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi administrasi merupakan salah satu strategi yang

diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Digitalisasi dilakukan melalui pemanfaatan komputer dan berbagai aplikasi administrasi dalam pengelolaan data siswa, surat-menyurat, arsip dokumen, serta pelayanan administrasi bagi guru dan tenaga kependidikan. Penerapan sistem digital bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien dibandingkan dengan sistem administrasi manual yang sebelumnya digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi mampu membantu staf tata usaha dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif sehingga kebutuhan administrasi warga sekolah dapat terpenuhi dengan baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Chairunnisa dan Nasution (2025) yang menjelaskan bahwa administrasi pendidikan merupakan serangkaian kegiatan pengelolaan data dan informasi yang bertujuan mendukung kelancaran proses pendidikan. Dalam era perkembangan teknologi, pengelolaan administrasi yang memanfaatkan sistem digital menjadi salah satu bentuk inovasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan. Melalui digitalisasi, berbagai kegiatan administrasi dapat dilakukan secara lebih cepat dan sistematis sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara optimal.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Jamil dan Ramli (2023) yang menyatakan bahwa administrasi pendidikan memiliki fungsi pengelolaan data, pencatatan, pengarsipan, dan pelayanan yang harus dilaksanakan secara tertib dan terorganisasi. Penggunaan teknologi digital dalam administrasi sekolah membantu memperkuat fungsi tersebut karena data dapat disimpan secara lebih aman, mudah diakses, serta meminimalkan risiko kehilangan dokumen. Dengan demikian, digitalisasi administrasi menjadi sarana yang

efektif dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi di sekolah.

Selain itu, keberhasilan digitalisasi administrasi di SMAN 1 Cluring tidak terlepas dari peran Ketua Tata Usaha dalam mengarahkan dan mengawasi pelaksanaan sistem administrasi berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan pendapat Ngaisah (2022) yang menegaskan bahwa kemampuan manajerial pemimpin sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan. Ketua Tata Usaha berperan dalam memastikan seluruh staf mampu menggunakan perangkat teknologi yang tersedia serta melaksanakan tugas administrasi sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala, kualitas pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Rizih (2025) yang menunjukkan bahwa strategi kepala tata usaha dalam memanfaatkan teknologi administrasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan sekolah. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa penggunaan komputer dan aplikasi pengolah data membantu mempercepat proses pelayanan administrasi kepada siswa maupun guru. Selain itu, proses pencarian dokumen dan pengarsipan menjadi lebih mudah dibandingkan dengan sistem manual. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan administrasi pendidikan.

Digitalisasi administrasi juga berdampak pada peningkatan kinerja staf tata usaha. Hal ini sejalan dengan penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menyatakan bahwa sistem manajemen kinerja yang didukung teknologi dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi. Penggunaan

sistem digital membantu staf menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, mengurangi kesalahan penginputan data, serta meningkatkan ketepatan dalam penyimpanan dokumen. Dengan demikian, produktivitas pegawai menjadi lebih baik dan pelayanan kepada warga sekolah dapat diberikan secara maksimal.

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi, seperti kemampuan teknologi yang belum merata pada seluruh staf dan gangguan jaringan internet pada waktu tertentu. Temuan ini dapat dipahami melalui pendapat Nasution (2022) yang menjelaskan bahwa peningkatan mutu layanan memerlukan proses pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pelatihan, pendampingan, serta evaluasi rutin menjadi langkah penting untuk memastikan seluruh pegawai mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang digunakan dalam administrasi sekolah.

Lebih lanjut, digitalisasi administrasi memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Warga sekolah memperoleh pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan tertata sehingga kebutuhan administrasi dapat dipenuhi dengan baik. Temuan ini sesuai dengan pendapat Umatin dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, dan kemudahan layanan yang diterima pengguna. Oleh karena itu, penerapan sistem administrasi digital menjadi salah satu upaya yang efektif untuk meningkatkan kepuasan warga sekolah terhadap layanan administrasi yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi

merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Temuan ini didukung oleh berbagai teori administrasi pendidikan dan penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan administrasi. Peran Ketua Tata Usaha sebagai pengarah, pengawas, dan evaluator menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi. Dengan dukungan seluruh staf tata usaha, digitalisasi administrasi mampu menciptakan pelayanan yang lebih modern, profesional, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan pendidikan saat ini.

b. Responsivitas Layanan Sekolah

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas layanan sekolah merupakan salah satu strategi yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Responsivitas diwujudkan melalui kemampuan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan warga sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap permohonan administrasi, baik dari siswa, guru, maupun masyarakat, berusaha ditangani sesegera mungkin agar tidak menghambat kegiatan sekolah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi aspek penting dalam menciptakan kualitas layanan administrasi yang baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Chairunnisa dan Nasution (2025) yang menyatakan bahwa administrasi pendidikan berfungsi sebagai pendukung utama dalam kelancaran penyelenggaraan pendidikan. Pelayanan administrasi yang responsif memungkinkan berbagai kebutuhan administrasi

dapat diselesaikan secara efektif sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Dalam konteks penelitian ini, responsivitas pelayanan membantu memperlancar proses administrasi sekolah dan memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna layanan.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Fatimah, Nugrahini, dan Rahmatullah (2025) yang menjelaskan bahwa administrasi pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Responsivitas yang ditunjukkan oleh staf tata usaha SMAN 1 Cluring mencerminkan upaya nyata dalam memenuhi kebutuhan administrasi secara cepat tanpa mengabaikan ketepatan prosedur. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya cepat, tetapi juga tetap sesuai dengan aturan administrasi yang berlaku.

Peran Ketua Tata Usaha dalam membangun budaya kerja yang responsif menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan strategi ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Ketua Tata Usaha secara aktif memberikan arahan kepada staf agar selalu sigap dalam merespons kebutuhan administrasi warga sekolah. Hal ini sejalan dengan pendapat Ngaisah (2022) yang menegaskan bahwa kemampuan manajerial seorang pemimpin berpengaruh besar terhadap peningkatan kualitas layanan dalam organisasi pendidikan. Kepemimpinan yang baik mampu mendorong pegawai untuk bekerja lebih disiplin, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa staf tata usaha berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif kepada seluruh pengguna layanan. Sikap tersebut membantu menciptakan hubungan yang baik antara tenaga

administrasi dengan siswa, guru, maupun masyarakat. Temuan ini didukung oleh pendapat Widayanthi (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja, komunikasi yang baik, dan kepuasan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Ketika pegawai memiliki semangat pelayanan yang tinggi, kualitas layanan yang diberikan juga akan semakin baik.

Responsivitas layanan yang diterapkan di SMAN 1 Cluring juga terlihat dari kemampuan staf dalam menangani kebutuhan administrasi yang bersifat mendesak. Permohonan surat, legalisir dokumen, maupun kebutuhan data sekolah dapat diproses secara cepat sesuai prosedur yang berlaku. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rizih (2025) yang menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Kecepatan pelayanan tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga memberikan manfaat langsung kepada pengguna layanan.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketua Tata Usaha melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf tata usaha. Evaluasi dilakukan melalui pengamatan langsung dan menerima masukan dari pengguna layanan. Langkah tersebut sesuai dengan pendapat Nasution (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu layanan memerlukan proses evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Melalui evaluasi, sekolah dapat mengetahui kekurangan dalam pelayanan serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan agar kualitas layanan tetap terjaga.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menjelaskan bahwa efektivitas kinerja staf tata usaha sangat memengaruhi kualitas layanan administrasi sekolah. Staf yang mampu bekerja secara cepat, tepat, dan bertanggung jawab akan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas. Dalam penelitian ini, responsivitas staf tata usaha terbukti mampu mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan administrasi sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan warga sekolah.

Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, responsivitas juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Umatin dkk. (2024) menyatakan bahwa kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Ketika kebutuhan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, pengguna layanan akan merasa terbantu dan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas layanan sekolah merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Strategi ini didukung oleh kemampuan Ketua Tata Usaha dalam membangun budaya pelayanan yang cepat, tanggap, ramah, dan profesional. Dukungan seluruh staf tata usaha yang mampu merespons kebutuhan administrasi secara tepat juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan. Dengan adanya responsivitas yang tinggi, mutu layanan administrasi pendidikan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memenuhi

kebutuhan dan harapan seluruh warga sekolah secara optimal.

3.6.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Mutu Layanan Pendidikan Di SMAN 1 Cluring

3.6.2.1 Faktor Pendukung Mutu Layanan Pendidikan Di SMAN 1 Cluring

a. Sinergi Staf Tata Usaha

Berdasarkan hasil penelitian, sinergi staf tata usaha merupakan salah satu strategi yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Sinergi tersebut diwujudkan melalui kerja sama, komunikasi, koordinasi, serta saling membantu antar pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap staf memiliki tanggung jawab sesuai bidang kerja masing-masing, namun tetap bekerja secara kolaboratif ketika menghadapi pekerjaan yang membutuhkan penyelesaian bersama. Kondisi ini berdampak positif terhadap kelancaran pelayanan administrasi sehingga kebutuhan administrasi siswa, guru, dan warga sekolah dapat terpenuhi secara efektif dan efisien.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Rifa'i, Ananda, dan Syahputra (2023) yang menyatakan bahwa administrasi pendidikan merupakan proses kerja sama antara berbagai pihak dalam mencapai tujuan Pendidikan secara efektif. Kerja sama yang baik antarpegawai tata usaha menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi sekolah karenadapat memperlancar proses pelayanan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi pendidikan. Dalam konteks penelitian ini, sinergi antarstaf terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas

administrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan terorganisasi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Ketua Tata Usaha berperan aktif dalam membangun komunikasi dan koordinasi antarpegawai melalui arahan, rapat rutin, serta pemberian motivasi kerja. Peran tersebut sesuai dengan pendapat Singerin (2022) yang menjelaskan bahwa manajemen sekolah memerlukan koordinasi yang baik agar seluruh komponen organisasi dapat bekerja secara terarah dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui koordinasi yang berkelanjutan, staf tata usaha memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas dan tanggung jawab sehingga potensi kesalahan dalam pelayanan administrasi dapat diminimalkan.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas manajemen kinerja staf tata usaha berpengaruh terhadap peningkatan mutu layanan administrasi sekolah. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kerja sama yang baik antarpegawai membantu penyelesaian pekerjaan secara lebih cepat, terutama ketika terjadi peningkatan beban kerja administrasi. Dengan adanya dukungan antarstaf, pelayanan kepada siswa dan guru tetap dapat berjalan dengan baik meskipun menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi.

Lebih lanjut, suasana kerja yang harmonis sebagai hasil dari sinergi staf tata usaha turut memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan. Kondisi tersebut sesuai dengan pendapat Widayanthi (2025) yang menjelaskan bahwa hubungan kerja yang

positif, motivasi, dan kepuasan kerja memiliki kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan. Ketika pegawai merasa nyaman bekerja dan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, mereka cenderung memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pengguna layanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sinergi staf tata usaha memberikan manfaat langsung kepada warga sekolah. Pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan siswa maupun guru. Temuan ini sejalan dengan pendapat Umatin dkk. (2024) menjelaskan bahwa mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kekompakan tim dalam menjalankan tugasnya.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya beberapa kendala dalam membangun sinergi staf tata usaha, seperti perbedaan karakter, kemampuan pegawai, serta tingginya volume pekerjaan pada waktu tertentu. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui komunikasi yang baik, koordinasi rutin, serta arahan dari Ketua Tata Usaha. Upaya tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif memiliki peran penting dalam menjaga kekompakan tim dan memastikan pelayanan administrasi tetap berjalan optimal. Oleh karena itu, sinergi staf tata usaha dapat dikategorikan sebagai strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1

Cluring karena mampu menciptakan pelayanan yang cepat, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan warga sekolah.

b. Dinamika Layanan Tata Usaha

Berdasarkan hasil penelitian, dinamika layanan tata usaha merupakan salah satu strategi yang diterapkan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Dinamika layanan ditunjukkan melalui kemampuan bagian tata usaha dalam menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan kebutuhan warga sekolah yang semakin beragam. Pelayanan administrasi tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas rutin, tetapi juga menuntut kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja, perkembangan teknologi, dan kebutuhan pengguna layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang fleksibel dan adaptif mampu mendukung kelancaran berbagai kegiatan sekolah secara lebih efektif dan efisien.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Chairunnisa dan Nasution (2025) yang menjelaskan bahwa administrasi pendidikan merupakan proses pengelolaan berbagai sumber daya pendidikan yang harus mampu mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara optimal. Dalam pelaksanaannya, administrasi pendidikan harus terus berkembang mengikuti perubahan kebutuhan organisasi pendidikan. Oleh karena itu, dinamika layanan tata usaha menjadi penting karena memungkinkan pelayanan administrasi tetap relevan dan mampu memenuhi tuntutan perkembangan sekolah.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Fatimah, Nugrahini, dan Rahmatullah (2025) yang menyatakan bahwa administrasi pendidikan harus bersifat dinamis dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan pendidikan. Perubahan kebutuhan administrasi, perkembangan teknologi, serta meningkatnya tuntutan pelayanan menuntut tenaga administrasi untuk terus melakukan perbaikan dalam sistem kerja. Dalam penelitian ini, kemampuan staf tata usaha dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan sekolah menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Peran Ketua Tata Usaha dalam mengarahkan dan mengevaluasi pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan dinamika layanan yang baik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Ketua Tata Usaha secara rutin memberikan arahan, melakukan evaluasi, serta mendorong staf untuk meningkatkan kemampuan kerja mereka. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat Ngaisah (2022) yang menegaskan bahwa kemampuan manajerial pemimpin memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas layanan dalam lembaga pendidikan. Pemimpin yang mampu mengelola perubahan dengan baik akan lebih mudah menciptakan sistem pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa staf tata usaha memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem kerja, termasuk penggunaan teknologi administrasi dan pola pelayanan yang lebih

terstruktur. Temuan ini didukung oleh pendapat Singerin (2022) yang menyatakan bahwa administrasi dan manajemen sekolah memerlukan kemampuan adaptasi terhadap perubahan agar organisasi dapat berjalan secara efektif. Kemampuan beradaptasi tersebut membantu pegawai tata usaha dalam menghadapi berbagai tantangan pelayanan sehingga kualitas administrasi tetap terjaga.

Guru sebagai pengguna layanan juga merasakan dampak positif dari dinamika pelayanan yang diterapkan oleh bagian tata usaha. Pelayanan administrasi dinilai menjadi lebih cepat, tertib, dan mudah diakses dibandingkan sebelumnya. Temuan ini sejalan dengan pendapat Umatin dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketika pelayanan mampu menyesuaikan kebutuhan pengguna, tingkat kepuasan terhadap layanan juga akan meningkat.

Dinamika layanan tata usaha juga terlihat dari adanya kerja sama dan koordinasi yang baik antarpegawai dalam menghadapi perubahan kebijakan maupun kebutuhan administrasi yang bersifat mendadak. Temuan ini didukung oleh penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menunjukkan bahwa efektivitas kinerja staf tata usaha sangat dipengaruhi oleh kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dalam menyelesaikan tugas administrasi. Kerja sama yang baik memungkinkan setiap perubahan dapat direspons secara cepat sehingga pelayanan tetap berjalan optimal.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pembinaan yang diberikan oleh Ketua Tata Usaha berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Widayanthi (2025) yang menyatakan bahwa kepemimpinan, motivasi kerja, dan hubungan kerja yang baik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam organisasi pendidikan. Ketika pegawai memperoleh arahan dan dukungan yang memadai, mereka akan lebih siap menghadapi perubahan serta mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan dinamika layanan tata usaha, seperti meningkatnya volume pekerjaan administrasi pada waktu tertentu dan perbedaan kemampuan teknologi antarpegawai. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Nasution (2022) yang menjelaskan bahwa peningkatan mutu layanan memerlukan proses pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan sistem yang dilakukan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi menjadi langkah penting dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika layanan tata usaha merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Kemampuan pelayanan untuk beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan sekolah, didukung oleh kepemimpinan Ketua Tata Usaha, kerja sama staf, serta pemanfaatan teknologi, telah

memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi. Dengan adanya dinamika pelayanan yang baik, layanan administrasi menjadi lebih efektif, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal sehingga mendukung peningkatan mutu pendidikan di sekolah.

3.6.2.2 Faktor Penghambat Mutu Layanan Pendidikan Di SMAN 1 Cluring

Berdasarkan temuan data yang telah dipaparkan, letak geografis SMAN 1 Cluring yang berada di kawasan pedesaan dengan topografi dikelilingi lahan pertanian menjadi akar penyebab tidak stabilnya koneksi internet. Dalam konteks modernisasi pendidikan, hambatan fisik-geografis ini tidak lagi sekadar menjadi masalah lingkungan, melainkan bertransformasi menjadi disrupsi teknis yang menghambat efisiensi tata usaha sekolah.

Secara teoritis, mutu layanan administrasi pendidikan diukur dari aspek kecepatan (*responsiveness*), ketepatan (*accuracy*), dan kemudahan akses (*accessibility*). Ketika infrastruktur digital sekolah lumpuh akibat posisi geografis yang berada di area lemah sinyal (*blank spot*), ketiga kualifikasi mutu tersebut secara otomatis mengalami penurunan kualitas. Proses sinkronisasi data pokok pendidikan (Dapodik), penginputan e-Rapor, hingga pelayanan surat-menyurat yang sudah tersentralisasi secara daring menjadi tersendat. Hal ini sejalan dengan konsep *e-governance* dalam pendidikan, di mana keberhasilan digitalisasi administrasi sangat bergantung pada tiga pilar utama: kesiapan sumber daya manusia, sistem aplikasi, dan keandalan infrastruktur jaringan. Di SMAN 1 Cluring, pilar infrastruktur jaringan inilah yang mengalami kerentanan paling tinggi.

Ketidakstabilan koneksi internet akibat faktor cuaca dan letak geografis ini juga memicu munculnya beban kerja sekunder bagi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Seperti yang diungkapkan dalam temuan data, para staf terpaksa melakukan pekerjaan di luar jam kantor atau membawa pulang tugas administrasi demi mendapatkan sinyal yang lebih stabil. Fenomena ini jika ditinjau dari teori manajemen sumber daya manusia dapat menyebabkan *role overload* (beban peran berlebih) dan kelelahan kerja (*burnout*). Efisiensi waktu yang seharusnya menjadi keunggulan utama dari administrasi berbasis digital justru hilang karena staf harus meluangkan waktu berjam-jam hanya untuk menunggu proses pengunggahan dokumen yang tidak kunjung selesai.

Selain itu, kendala ini berdampak pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), yang dalam hal ini adalah guru, siswa, dan wali murid. Layanan administrasi yang lambat akibat jaringan internet yang mati total saat cuaca buruk menciptakan persepsi birokrasi yang tidak profesional, meskipun faktor penyebab utamanya adalah kendala eksternal di luar kendali sekolah. Sekolah dituntut untuk memiliki rencana mitigasi atau *contingency plan* teknologi yang matang guna menghadapi hambatan geografis seperti ini.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa untuk mencapai mutu layanan administrasi pendidikan yang prima di SMAN 1 Cluring, penyelesaian tidak bisa hanya fokus pada peningkatan kompetensi staf tata usaha saja. Pihak manajemen sekolah harus melakukan investasi strategis pada penguatan infrastruktur telekomunikasi alternatif—seperti pengalihan ke penyedia internet berbasis satelit (*VSAT*) atau pemasangan jaringan kabel optik (*fiber optic*) yang tidak terpengaruh oleh sekat geografis permukaan bumi—guna memutus rantai hambatan eksternal tersebut.

3.6.3 Strategi Efektif Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan DI SMAN 1 Cluring

a. Optimalisasi Kinerja Staf

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi kinerja staf merupakan salah satu strategi yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Strategi ini dilakukan melalui pembinaan, pengawasan, pembagian tugas yang jelas, serta evaluasi kerja secara berkala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf tata usaha diberikan tanggung jawab sesuai bidang kerja masing-masing sehingga pekerjaan administrasi dapat dilaksanakan secara lebih terarah dan efektif. Melalui pengelolaan kinerja yang baik, pelayanan administrasi menjadi lebih tertata, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Rifa'i, Ananda, dan Syahputra (2023) yang menjelaskan bahwa administrasi pendidikan merupakan proses kerja sama yang melibatkan berbagai sumber daya manusia untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan administrasi sekolah, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, optimalisasi kinerja staf menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan administrasi pendidikan di sekolah.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Singerin (2022) yang menyatakan bahwa manajemen sekolah memerlukan pengorganisasian sumber daya manusia yang baik agar seluruh tugas dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Pembagian tugas yang jelas kepada setiap staf tata usaha sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengelolaan kerja yang terstruktur. Kondisi tersebut membantu pegawai memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing

sehingga pelayanan administrasi dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan profesional.

Peran Ketua Tata Usaha dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap staf merupakan salah satu faktor penting yang mendukung peningkatan kinerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan pendapat Ngaisah (2022) yang menegaskan bahwa kemampuan manajerial seorang pemimpin memiliki pengaruh besar terhadap kualitas kinerja anggota organisasi. Ketua Tata Usaha tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai pembimbing yang memberikan arahan dan motivasi kepada staf agar mampu bekerja secara disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang diberikan oleh Ketua Tata Usaha mampu meningkatkan semangat kerja pegawai dalam melaksanakan tugas administrasi. Temuan tersebut didukung oleh pendapat Widayanthi (2025) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja dan kepemimpinan yang baik memiliki hubungan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai yang memperoleh dukungan dan penghargaan dari pimpinan cenderung memiliki komitmen kerja yang lebih tinggi sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pengguna layanan.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, staf tata usaha menunjukkan sikap tanggung jawab dan kerja sama yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Halawa dan Daulay (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem manajemen kinerja staf tata usaha berpengaruh terhadap mutu layanan administrasi sekolah. Ketika pegawai mampu bekerja secara disiplin, saling membantu, dan menyelesaikan tugas tepat waktu, kualitas

pelayanan yang diberikan kepada warga sekolah akan meningkat secara signifikan.

Guru sebagai pengguna layanan juga merasakan dampak positif dari optimalisasi kinerja staf tata usaha. Pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, komunikasi berjalan lebih baik, dan kebutuhan administrasi dapat diproses dengan lebih mudah. Temuan ini sesuai dengan pendapat Umatin dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Pelayanan yang efektif akan meningkatkan kepuasan pengguna serta menciptakan citra positif terhadap lembaga Pendidikan.

Optimalisasi kinerja staf juga dilakukan melalui evaluasi kerja yang dilaksanakan secara berkala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi hambatan, memperbaiki kekurangan, dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Temuan ini didukung oleh pendapat Nasution (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu memerlukan proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Melalui evaluasi yang rutin, sekolah dapat memastikan bahwa pelayanan administrasi tetap berjalan sesuai standar dan terus mengalami peningkatan kualitas.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam optimalisasi kinerja staf, seperti meningkatnya beban kerja pada waktu tertentu dan perbedaan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia masih perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pendampingan. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Jamil dan Ramli (2023) yang menyatakan bahwa pengembangan

kompetensi tenaga administrasi merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas administrasi pendidikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi kinerja staf merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Pembinaan, pengawasan, motivasi, pembagian tugas yang jelas, serta evaluasi kerja yang dilakukan oleh Ketua Tata Usaha telah membantu meningkatkan disiplin, tanggung jawab, dan profesionalisme staf tata usaha. Dukungan kerja sama antarpegawai juga memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan kepada warga sekolah. Dengan optimalisasi kinerja staf yang baik, layanan administrasi sekolah menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan seluruh warga sekolah secara maksimal.

b. Peningkatan Keterampilan Staf

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan keterampilan staf merupakan salah satu strategi yang diterapkan Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Strategi ini dilakukan melalui pembinaan, pendampingan, arahan, serta pembelajaran langsung dalam pelaksanaan tugas administrasi sehari-hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan difokuskan pada kemampuan administrasi dan penguasaan teknologi yang mendukung pelayanan sekolah. Upaya tersebut dilakukan agar staf tata usaha mampu bekerja secara lebih efektif, efisien, dan profesional dalam memenuhi kebutuhan administrasi warga sekolah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Jamil dan Ramli (2023) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam administrasi pendidikan karena berperan langsung dalam pelaksanaan berbagai layanan administrasi

sekolah. Keberhasilan administrasi tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kompetensi pegawai yang menjalankannya. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan staf menjadi kebutuhan yang penting agar pelayanan administrasi dapat berjalan sesuai dengan tuntutan perkembangan pendidikan yang semakin kompleks.

Hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Chairunnisa dan Nasution (2025) yang menjelaskan bahwa administrasi pendidikan membutuhkan tenaga administrasi yang memiliki kemampuan teknis, keterampilan kerja, dan pemahaman yang baik terhadap tugas administrasi sekolah. Dalam penelitian ini, Ketua Tata Usaha berupaya meningkatkan kemampuan staf melalui pembimbingan secara langsung sehingga pegawai mampu memahami prosedur administrasi dengan lebih baik. Kondisi tersebut membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa, guru, maupun masyarakat.

Peran Ketua Tata Usaha dalam meningkatkan keterampilan staf menunjukkan pentingnya fungsi kepemimpinan dalam pengembangan sumber daya manusia. Temuan ini sejalan dengan pendapat Ngaisah (2022) yang menegaskan bahwa kemampuan manajerial pemimpin memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai. Ketua Tata Usaha tidak hanya bertugas mengawasi pekerjaan staf, tetapi juga memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi agar pegawai terus mengembangkan kemampuan yang dimiliki. Dengan adanya dukungan dari pimpinan, staf menjadi lebih termotivasi untuk meningkatkan kompetensinya.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan staf juga dilakukan melalui proses belajar bersama dan berbagi pengalaman antarpegawai. Staf tata usaha

saling membantu dalam memahami penggunaan aplikasi administrasi maupun penyelesaian berbagai pekerjaan administrasi sekolah. Temuan ini sesuai dengan pendapat Singerin (2022) yang menyatakan bahwa pengelolaan administrasi sekolah yang efektif memerlukan kerja sama dan pengembangan kemampuan pegawai secara berkelanjutan. Melalui kolaborasi antarpegawai, proses pembelajaran menjadi lebih mudah dan kemampuan kerja dapat berkembang secara bertahap.

Penguasaan teknologi administrasi menjadi salah satu aspek penting dalam peningkatan keterampilan staf tata usaha. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pegawai berusaha mempelajari sistem administrasi berbasis teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Rizih (2025) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam administrasi sekolah membutuhkan kesiapan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi memadai. Semakin baik kemampuan teknologi yang dimiliki pegawai, semakin efektif pula pelayanan administrasi yang dapat diberikan kepada warga sekolah.

Guru sebagai pengguna layanan juga merasakan dampak positif dari peningkatan keterampilan staf tata usaha. Pelayanan administrasi dinilai menjadi lebih cepat, tepat, dan profesional dibandingkan sebelumnya. Temuan ini sesuai dengan pendapat Umatin dkk. (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketika staf memiliki keterampilan yang baik, pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan juga meningkat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan staf dilakukan melalui evaluasi dan pembinaan kerja secara berkala. Evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi kekurangan yang masih terdapat dalam pelaksanaan tugas administrasi, sedangkan pembinaan bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan pegawai. Temuan ini sejalan dengan pendapat Nasution (2022) yang menyatakan bahwa peningkatan mutu memerlukan proses evaluasi dan pengembangan yang dilakukan secara berkelanjutan. Dengan evaluasi yang rutin, kualitas pelayanan administrasi dapat terus ditingkatkan sesuai kebutuhan sekolah.

Selain itu, penelitian Halawa dan Daulay (2025) menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi staf tata usaha memiliki hubungan erat dengan efektivitas layanan administrasi sekolah. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian di SMAN 1 Cluring yang menunjukkan bahwa staf yang memiliki keterampilan lebih baik mampu menyelesaikan pekerjaan administrasi secara lebih cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Hal ini berdampak positif terhadap kelancaran pelayanan administrasi dan mendukung terciptanya mutu layanan yang lebih baik.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam proses peningkatan keterampilan staf, seperti perbedaan kemampuan teknologi antarpegawai dan keterbatasan waktu untuk mengikuti pembelajaran karena tingginya beban kerja administrasi. Namun, melalui pembinaan dan pendampingan yang dilakukan secara berkelanjutan, hambatan tersebut dapat diatasi secara bertahap. Dengan demikian, peningkatan keterampilan staf tetap dapat berjalan dan memberikan manfaat bagi kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan keterampilan staf merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan di SMAN 1 Cluring. Pembinaan, pendampingan, evaluasi, serta pengembangan kemampuan teknologi yang dilakukan oleh Ketua Tata Usaha telah membantu meningkatkan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas administrasi. Dukungan kerja sama antarpegawai dan motivasi yang diberikan pimpinan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan strategi ini. Dengan keterampilan staf yang terus berkembang, pelayanan administrasi sekolah menjadi lebih profesional, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan warga sekolah secara optimal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kondisi Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring

Secara umum, telah berjalan dengan baik dan menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari pelayanan yang semakin cepat, tertata, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan administrasi guru, siswa, dan warga sekolah. Pelayanan administrasi didukung oleh kerja sama yang baik antarstaf, pemanfaatan teknologi administrasi, serta adanya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh Ketua Tata Usaha.

5.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Atas faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung meliputi kompetensi staf tata usaha, semangat kerja sama yang tinggi, koordinasi yang baik antarpegawai, serta tersedianya sarana komputer yang memadai. Adapun faktor penghambat meliputi ketidakstabilan jaringan internet, meningkatnya volume pekerjaan administrasi pada waktu tertentu, dan perbedaan kemampuan teknologi antar pegawai. Namun, hambatan tersebut dapat diminimalkan melalui koordinasi, pembinaan, dan kerja sama yang baik di lingkungan tata usaha.

5.1.3 Strategi Kepala Tata Usaha yang Efektif Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Melalui beberapa langkah, yaitu optimalisasi kinerja staf, peningkatan keterampilan pegawai, pemanfaatan teknologi administrasi, penguatan sinergi dan koordinasi antarstaf, serta pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi secara berkala. Strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, profesionalisme,

dan responsivitas layanan administrasi sehingga kualitas pelayanan kepada warga sekolah semakin baik.

5.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoeritis

Hasil penelitian ini memperkuat teori administrasi pendidikan yang menyatakan bahwa keberhasilan layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan (POAC). Penelitian ini juga memperkuat konsep mutu layanan (SERVQUAL) yang menekankan pentingnya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan Ketua Tata Usaha memiliki peran strategis dalam menggerakkan sumber daya manusia, membangun kerja sama, meningkatkan kompetensi staf, dan mengembangkan sistem administrasi berbasis teknologi. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori kepemimpinan fungsional Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan.

5.2.2 Implikasi Praktis

a. Bagi Kepala Tata Usaha

   Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam mengembangkan strategi peningkatan mutu layanan administrasi secara berkelanjutan.

b. Bagi Kepala sekolah

   Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan penguatan layanan administrasi melalui peningkatan sarana, pengembangan SDM, dan sistem pengawasan yang lebih efektif.

c. Bagi Staf tata Usaha

Penelitian ini memberikan pemahaman bahwa kualitas layanan administrasi sangat ditentukan oleh profesionalisme, disiplin kerja, kemampuan teknologi, dan kerja sama tim.

d. Bagi Lembaga Pendidikan Lainnya

Temuan penelitian ini dapat dijadikan contoh praktik baik *(best practice)* dalam mengelola layanan administrasi pendidikan yang efektif dan berkualitas.

5.3 Keterbatasan Peneliitian

Penelitian ini terbatas pada satu lokasi, yaitu SMAN 1 Cluring, dengan informan yang terbatas pada Ketua TU, staf TU, dan guru. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas maupun mengukur kepuasan layanan secara kuantitatif.

5.4 Saran

Ketua TU harus meningkatkan pembinaan berkala dan administrasi digital. Staf wajib meningkatkan kompetensi teknologi serta mempertahankan disiplin. Kepala sekolah diharapkan mendukung fasilitas jaringan dan pelatihan. Sementara, peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan sekolah dan menggunakan metode kuantitatif atau *mixed methods* agar hasil lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Chairunnisa, Hikmah, and Juara Monang Nasution. 2025. "Administrasi Pendidikan." *Jurnal Psikososial dan Pendidikan* 1(4): 1963–75.

Fatimah, Meti, Ikke Fitriana Nugrahini, and Nur Ali Rahmatullah. 2025. "Konsep Administrasi Pendidikan." *Inovasi: Jurnal Ilmiah Pengembangan Pendidikan* 3(3): 42–51.

Haki, Ubay, and Eka Danik Prahastiwi. 2024. "Strategi Pengumpulan Dan Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Pendidikan." *Jurnal Inovasi Dan Teknologi Pendidikan* 3(1): 1–19.

Halawa, Syafitri, and Nurika Khalila Daulay. 2025. "Efektivitas Sistem Manajemen Kinerja Staf Tata Usaha Dalam Pencapaian Mutu Layanan Administrasi Sekolah Di Madrasah Aliyah Negeri Persiapan

4 Medan." *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8(02).

Helda, Helda. 2022. "Analisis Kalimat Imperatif Pada Tuturan Masyarakat Desa Mayak Kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang (Kajian Pragmatik)."

Jamil, Fatkhur Rohman, and Akhmad Ramli. 2023. "Konsep Dasar Administrasi Pendidikan, Fungsi Dan Ruang Lingkupnya."

Juita, Firda, Midiansyah Effendi, and Syarifah Maryam. 2025. *Buku Ajar Mata Kuliah Metode Penelitian Kualitatif: Penelitian Kualitatif Untuk Menilik Berbagai Fenomena Sosial*. Penerbit NEM.

Nasution, Wahida Raihan. 2022. "Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu Dan Manajemen Mutu Pendidikan." *Alacrity: Journal of Education*: 26–34.

Ngaisah, N I M. 2022. "Peran Manajerial Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Man 3 Kebumen."

Rachmawati, Farikha. 2023. "Strategi Humas Pemerintah Dalam Pengelolalan Managemen Isu Di Era Post Truth." *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi* 11(1): 114–27.

Rifa'i, Muhammad, Rusydi Ananda, and Muhammad Rizki Syahputra. 2023. *Administrasi Pendidikan Dalam Perspektif Islam Dan Sains*. umsu press.

Rizih, Rizal Alfa. 2025. “Strategi Kepala Tata Usaha Sekolah Untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Tapung.”

Singerin, Sarlota. 2022. *Administrasi Dan Manajemen Sekolah*. Cv. Azka Pustaka.

Susanto, Primadi Candra, D Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, and Nuraeni Nuraeni. 2024. “Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka).” *Jurnal Ilmu Multidisplin* 3(1): 1–12.

Umatin, Choiru, Chelsea Vanessa, Atina Sulkha, Noviana Nurkholifah, Adjie Pambudi, Mochamad Nasichin Al Muiz, and M Ubaidillah Ridwanulloh. 2024. “Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Wadiah* 8(2): 324–45.

Waruwu, Marinu. 2024. “Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan Dan Peran Di Bidang Pendidikan.” *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan* 5(2): 198–211.

Widayanthi, Desak Gede Chandra. 2025. *From People To People: Peran Kepemimpinan Pelayan, Spiritualitas Tempat Kerja, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi*. Deepublish.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kartu Bimbingan

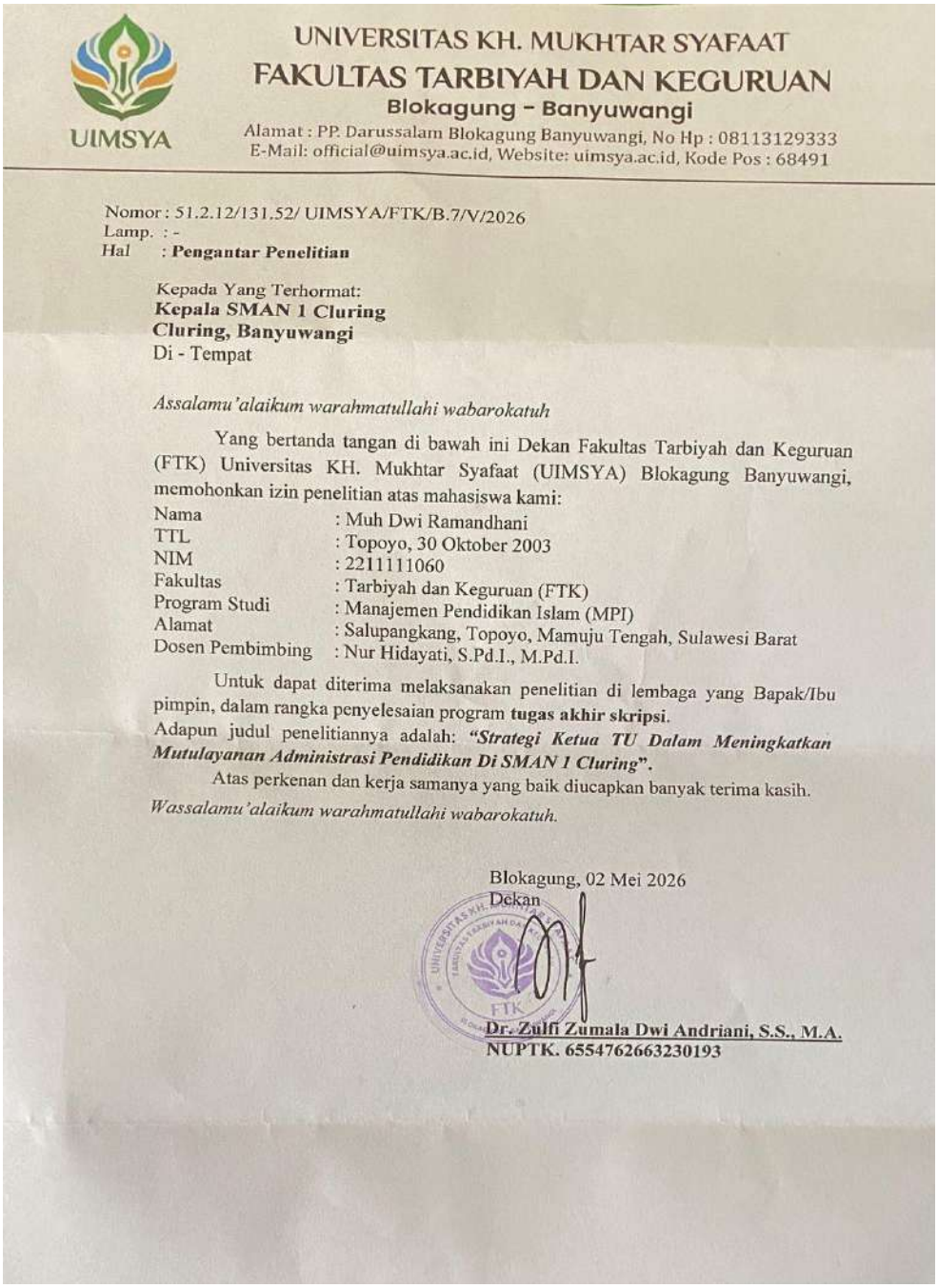
6/8/26, 8:26 AM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN AKADEMIK UIMSYA BLOKAGUNG ::

NIM	**2211111060**
NAMA	**MUH DWI RAMANDHANI**
FAKULTAS	**TARBIYAH DAN KEGURUAN**
PROGRAM STUDI	**S1 MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**
PERIODE	**20251**
JUDUL	**STRATEGI KETUA TU DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN DI SMAN 1 CLURING**



No	Periode	Tanggal Mulai	Tanggal Selesai	Uraian Masalah	Bimbingan
1	20252	16 Mei 2026	23 Mei 2026	Cek plagiasi	Skripsi
2	20252	02 Mei 2026	04 Mei 2026	Finishing dan melengkapi lampiran-lampiran	Skripsi
3	20251	18 April 2026	25 April 2026	ACC Bab 5	Skripsi
4	20251	04 April 2026	17 April 2026	Pengajuan Bab 5	Skripsi
5	20251	25 Maret 2026	31 Maret 2026	ACC Bab 4	Skripsi
6	20252	04 Maret 2026	12 Maret 2026	Pengajuan Bab 4	Skripsi
7	20252	10 Februari 2026	17 Februari 2026	Pembuatan pedoman wawancara sesuai teori yang dipakai	Skripsi
8	20251	02 Februari 2026	09 Februari 2026	Pengecekan ulang mulai bab 1 - bab 3	Skripsi
9	20251	13 Desember 2025	18 Desember 2025	Cek Plagiasi Turnitin	Proposal Skripsi
10	20251	04 Desember 2025	11 Desember 2025	Acc Bab 3	Proposal Skripsi
11	20251	25 November 2025	01 Desember 2025	Pengajaun Bab 3	Proposal Skripsi
12	20251	20 November 2025	25 November 2025	Acc Bab 2	Proposal Skripsi
13	20251	16 November 2025	19 November 2025	Pengajuan Bab 2	Proposal Skripsi
14	20251	08 November 2025	15 November 2025	Acc Bab 1	Proposal Skripsi
15	20251	04 November 2025	06 November 2025	Pengajuan Bab 1	Proposal Skripsi
16	20251	01 November 2025	03 November 2025	Pengajuan outline peneletian	Proposal Skripsi

2. Surat pengantar Penelitian



UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Blokagung – Banyuwangi
UIMSYA
Alamat : PP. Darussalam Blokagung Banyuwangi, No Hp : 08113129333
E-Mail: official@uimsya.ac.id, Website: uimsya.ac.id, Kode Pos : 68491

Nomor : 51.2.12/131.52/ UIMSYA/FTK/B.7/V/2026
Lamp. : -
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yang Terhormat:
Kepala SMAN 1 Cluring
Cluring, Banyuwangi
Di - Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi, memohonkan izin penelitian atas mahasiswa kami:

Nama	: Muh Dwi Ramandhani
TTL	: Topoyo, 30 Oktober 2003
NIM	: 2211111060
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Alamat	: Salupangkang, Topoyo, Mamuju Tengah, Sulawesi Barat
Dosen Pembimbing	: Nur Hidayati, S.Pd.I., M.Pd.I.

Untuk dapat diterima melaksanakan penelitian di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka penyelesaian program **tugas akhir skripsi**.
Adapun judul penelitiannya adalah: ***"Strategi Ketua TU Dalam Meningkatkan Mutulayanan Administrasi Pendidikan Di SMAN 1 Cluring"***.

Atas perkenan dan kerja samanya yang baik diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Blokagung, 02 Mei 2026
Dekan

Dr. Zulfi Zumala Dwi Andriani, S.S., M.A.
NUPTK. 6554762663230193

3. Surat Telah Melaksanakan Penelitian

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 CLURING
Jalan H. Huzaini, Benculuk, Cluring, Banyuwangi, Jawa Timur 68482
Telepon (0333) 397306 Pos-el smancluring96@yahoo.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

No. 400.3.8.1 / 213 / 101.6.7.3 / 2026

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: **HELMI, S.Pd., M.Si**
NIP	: 197506262003122011
Pangkat / Golongan	: Pembina Tingkat I (IV/b)
Jabatan	: Kepala Satuan Pendidikan
Unit Kerja	: SMA Negeri 1 Cluring

Menerangkan bahwa :

Nama	: **MUH DWI RAMANDHANI**
NIM	: 2211111060
Universitas	: KH.MUKHTAR SYAFAAT BLOKAGUNG BANYUWANGI
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian untuk keperluan skripsi di SMAN 1 CLURING pada bulan April dan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur, dengan judul **"Strategi Ketua TU Dalam Meningkatkan Mutulayanan Adminitrasi Pendidikan di SMAN 1 Cluring"**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan supaya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Cluring, 04 Mei 2026
Kepala Satuan Pendidikan

HELMI, S.Pd., M.Si
Pembina TK.I / IV.b
NIP. 197506262003122011

Dipindai dengan CamScanner

4. Cek Plagiasi Turnitin



SKRIPSI DWI FIKS.docx

ORIGINALITY REPORT

PANITIA TUGAS AKHIR
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas KH Mukhtar Syafa'at
Blokagung-Banyuwangi

25%	22%	14%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uimsya.ac.id Internet Source	2%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
4	journal.aripafi.or.id Internet Source	1%
5	Dini Marega, Kris Setyaningsih, Wira Alvio. "Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan Di SMP Negeri 57 Palembang", Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research, 2026 Publication	1%
6	repository.unissula.ac.id Internet Source	1%
7	Nuraini Nuraini, Nazaruddin Nazaruddin, Wira Alvio. "Pelaksanaan Administrasi Kesiswaan di SMP Negeri 03 Palembang", Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 2026 Publication	1%
8	repository.upi.edu Internet Source	1%

5. Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi wawancara dengan ketua TU
ibu adisti rumita 4 mei 2026



Dokumentasi wawancara Bersama staf TU
ibu Erlina novitasari, s.pd 4 mei 2026



Dokumentasi bersama guru
ibu uswatun fatimah, S.E 4 mei 2026

6. Riwayat hidup



Nama : Muh Dwi Ramandhani
TTL : Topoyo, 30 Oktober 2003 Jenis Kelamin: Laki-laki
Agama : Islam
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas: Tarbiyah dan Keguruan
Alamat : Salupangkang, Topoyo, Mamuju Tengah, Sulawesi Barat
Riwayat Pendidikan :

- TK Salupangkang 1
- SD Inpres Salupangkang 1
- MTs Miftahul Ulum Toabo
- MA Baiturrahman
- Universitas KH. Mukhtar Syafaat

Kontak Penulis :

- Email : dwimuh885@gmail.com
- Ig : @mazz_eeee
- Wa: 085341946563

UNIVERSITAS

KH. MUKHTAR SYAFAAT

BLOKAGUNG BANYUWANGI