



## Analisis Problematika Ketatausahaan Di Sekolah Dasar

Az-Zahra Aulia Karomatunnisa<sup>1</sup>, Jamilla Agustin Ummu Sholih<sup>2</sup>, Nida Hanifah<sup>3</sup>, Prihantini<sup>4</sup>

Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Universita Pendidikan Indonesia, Indonesia

DOI: [10.31004/aulad.v5i1.248](https://doi.org/10.31004/aulad.v5i1.248)

Corresponding author:

[azzahraaulia@upi.edu]

---

### Article Info

### Abstrak

---

**Kata kunci:**

Elementary School;  
Administration

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami serta menganalisis masalah yang ada dalam ketatausahaan di sekolah dasar. Sehingga nanti didapatkan sebuah upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang bersumber kepustakaan. Sumber yang dipakai didapatkan dari jurnal, buku, dan artikel. Ketatausahaan menjadi hal yang wajib ada dalam sebuah organisasi. Karena organisasi akan dapat memenuhi tujuannya secara lebih mudah dengan bantuan tata usaha. Sekolah adalah salah satu organisasi formal yang harus memiliki staf ketatausahaan tetapi kenyataannya di sekolah dasar negeri terutama yang berada di desa-desa kecil memiliki staf ketatausahaan yang tidak profesional serta jumlahnya yang sangat sedikit sesuai dengan beberapa penelitian yang sama. Hal ini pun yang dapat menyebabkan sekolah tersebut tertinggal dari sekolah-sekolah lain. Diharapkan seluruh pihak sekolah dan juga pemerintah lebih memperhatikan masalah staf ketatausahaan di sekolah dasar negeri, agar lebih baik lagi dan dapat dikelola oleh staf-staf yang profesional.

**Abstract**

**Keywords:**

Ketatausahaan  
Sekolah;  
Sekolah dasar

The purpose of this research is to understand and analyze the problems that exist in administration in elementary schools. So that later an effort will be found to overcome this problem. This study uses a qualitative research methodology sourced from the literature. The sources used are obtained from journals, books, and articles. Administration is a must in an organization. Because the organization will be able to fulfill its objectives more easily with the help of administration. Schools are one of the formal organizations that must have administrative staff, but in reality, public elementary schools, especially those in small villages, have unprofessional administrative staff and very few in number, according to some of the same studies. This can also cause the school to lag behind other schools. It is hoped that all schools and also the government will pay more attention to the issue of administrative staff in public elementary schools, so that they can be better and can be managed by professional staff.

## 1. PENDAHULUAN

Mengelola atau mengatur adalah hal yang tidak akan pernah dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Seorang manusia perlu untuk mengelola atau mengatur waktunya dalam menjalankan kegiatannya sehari-hari dan pekerjaannya. Tujuan dari mengelola waktu ini agar dapat memanfaatkan waktu yang ada seefektif mungkin, untuk bekerja, belajar, istirahat dan kegiatan lainnya (Prihantini dan Rustini, 2020). Jika kehidupan sehari-hari saja perlu di kelola dengan baik. Maka sudah pasti sebuah organisasi yang melibatkan banyak individu haruslah dapat mengelola setiap tugas yang ada dalam organisasi tersebut dengan baik, agar tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik. Salah satu contoh organisasi yang harus menerapkan aktivitas pengelolaan adalah sebuah sekolah.

Dalam sebuah sekolah staf ketatausahaan merupakan hal yang penting keberadaannya. Staf tata usaha inilah yang nantinya akan mengelola administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Herbert Simon dalam Marliani, menyatakan bahwa administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Hendi Haryadi (dalam Mulia, 2021) mengatakan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan menyusun dan mencatat sebuah data beserta informasi yang sistematis, untuk memudahkan mendapatkan informasi kembali dan menyediakan keterangan. Lalu jika dilihat dalam arti luas administrasi adalah sebuah kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang, yang kemudian ditempatkan pada tugasnya masing-masing berdasarkan struktur yang telah ditentukan, untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien (Mulia, 2021).

Dalam sudut pandang pendidikan, staf administrasi yang baik haruslah profesional dan bertanggung jawab (Elviera, Irawan, 2019). Sayangnya untuk sekolah dasar negeri sendiri belum adanya staf tata usaha khusus. Masih mengandalkan tenaga kependidikan seperti guru. Sedangkan untuk menjadikan tata usaha sekolah yang berkualitas ini diperlukan tenaga kependidikan yang profesional dan berkompeten di bidangnya untuk membantu dalam mengembangkan sistem kinerja. Sementara salah satu tugas dari tata usaha sekolah adalah menyampaikan informasi kepada warga sekolah ataupun masyarakat umum mengenai sekolah tersebut (Winarno, 2017). Semua keperluan administrasi biasanya dikelola oleh staff ketatausahaan. Bagaimana jadinya jika staf tata usaha sendiri mempekerjakan seorang guru yang seharusnya tidak dalam ruang lingkup pekerjaannya?

Guru sendiri merupakan salah satu pendidik yang mana seharusnya bertugas untuk mendidik, mengajar dan melatih. Keberadaan gurulah yang dapat menentuan berhasil tidaknya sebuah pembelajaran, maka dari itu seorang guru merupakan unsur penting yang tidak dapat dihilangkan dalam proses pembelajaran (Sopian, 2016). Namun, saat ini guru bertanggung jawab juga dalam pengelolaan seperti di kelas ataupun ketatausahaan. Hal ini merupakan salah satu bentuk dimana seorang guru saat ini harus memiliki kemampuan untuk mengelola ketatausahaan. Karena, kurangnya sumber daya manusia dalam mengatur ketatausahaan sehingga pendidik harus memiliki kemampuan dalam hal itu. Hal inilah yang melatar belakangi penulis, untuk menulis artikel dengan judul " Analisis Problematika Ketatausahaan di Sekolah Dasar". Penulis berpendapat bahwa staf ketatausahaan yang profesional harus sudah diadakan dalam pendidikan sekolah dasar, agar proses administrasi dapat berjalan dengan lancar.

Sekolah merupakan lembaga yang berperan sangat penting dalam menghasilkan generasi-generasi penerus bangsa yang memiliki daya saing tinggi dan kompeten (Sahputra dan Fitria, 2020). Ketatausahaan sekolah adalah suatu organisasi yang mengelola dan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok yang memiliki kemampuan bekerja dengan cara sistematis dan teratur agar dapat mencapai tujuan kelembagaan. Kinerja staff tata usaha dapat berhasil jika banyak orang yang memiliki kualifikasi yang baik dalam menata tata usaha. Diperlukan juga kepala sekolah yang bertanggung jawab serta memiliki peran dalam meningkatkan tugas tata usaha untuk mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Namun, sayangnya banyak sekolah terutama pada sekolah dasar yang mana dalam mengelola staff tata usaha ini masih kurang baik. Sehingga, guru atau pendidik harus memiliki kinerja staff tata usaha.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah sebuah administrasi sekolah harus memiliki kompetensi teknis, diantaranya yaitu : melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi sarana prasarana, melaksanakan administrasi keuangan, dan melaksanakan administrasi kepegawaian (Sahputra dan Fitria, 2020). Jika staff ketatausahaan di sekolah dasar di pegang oleh guru, maka guru harus memiliki kemampuan kompetensi itu. Tetapi, banyak sekali permasalahan seperti guru yang memiliki usia di bawah lanjut usia maupun guru yang tidak memiliki kompetensi dalam bidang ketatausahaan. Diperlukan solusi dalam permasalahan ini. Bagaimana sekolah dasar dapat menjalankan ketatausahaan dengan dibantu dan dikelola oleh guru ataupun kinerja staff ketatausahannya.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode adalah sebuah cara bagaimana penelitian tersebut dapat berlangsung. Metode ini nantinya yang akan menentukan data-data dalam sebuah penelitian. Adapun metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Musianto yang dikutip oleh Fauziyyah dan Kuswanto (2020) penelitian secara kualitatif sebuah proses dalam mengkaji dan menganalisis berdasarkan data maupun pengamatan secara deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tidak menggunakan perhitungan atau bentuk angka (Nugrahani, 2014). Sehingga metode kualitatif ini bersumber dari literatur-literatur yang sesuai dengan pembahasan peneliti. Sebuah data yang diambil dari fenomena dan perilaku tertentu disebut metode kualitatif (Sihombing, 2021).

Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini, peneliti mencari judul yang sesuai dengan topik yang akan dibahas yaitu dengan judul "Problematika Ketatausahaan di Sekolah Dasar". Setelah itu, peneliti mencari sumber dan data yang sesuai dengan penelitian. Adapun sumber penelitian dari literatur seperti buku, jurnal, artikel, internet, ataupun literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Sumber dan data yang diambil sesuai dengan bahan bahasan pada penelitian kepustakaan ini. Selain itu juga, data-data penelitian bersifat deskriptif yang memaparkan sesuai dengan penelitian. Buku dan jurnal yang peneliti gunakan diambil dengan memperhatikan bahasan tulisan. Karena, penelitian menggunakan metode kualitatif maka peneliti berusaha untuk merujuk pada sumber-sumber yang relevan. Kemudian, peneliti menggabungkan sumber-sumber tersebut sebagai sebuah pembahasan dan diakhiri menarik sebuah kesimpulan dari hasil penelitian.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pengertian Tata Usaha

Tata usaha menurut KBBI merupakan pelaksana dalam urusan surat menyurat atau keadministrasian. Adapun dalam bahasa inggris tata usaha berasal dari kata clerical work. Tata usaha merupakan rangkaian yang diperlukan di sekolah. Adanya tata usaha ini mendukung bagaimana sekolah itu dapat berjalan. Menurut Jamal (dalam Sahputra dan Fitria, 2020) ketatausahaan sekolah merupakan susunan kegiatan pengelolaan kerja yang dilakukan individu ataupun kelompok untuk mencapai tujuan kelembagaan. Salah satu bentuk cirinya adalah tata usaha yang bekerja dengan baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Tata usaha merupakan salah satu bentuk keadministrasian dan manajemen disalah satu tempat yang mana di dalamnya mengelola suatu bidang. Tata usaha ini jika dilihat sangat berhubungan dengan manajemen dan administrasi. Manajemen dan administrasi kadang suka di sama artikan. Padahal bentuk dari manajemen dan administrasi sendiri berbeda. Namun, masih banyak orang yang mendebatkan antara manajemen dan administrasi. Dikutip dalam buku yang ditulis oleh Prihantini dan Rustini (2020) terdapat administrasi memiliki arti lebih luas dibandingkan dengan manajemen karena administrasi dipandang sebagai keseluruhan proses kerjasama dengan memanfaatkan semua sumber daya.

Sedangkan manajemen merupakan kegiatan menggerakkan sumber daya manusia atau personal. Administrasi pendidikan adalah sebuah ikatan kegiatan yang direncanakan dan sistematis melibatkan dan mengikutsertakan sumber-sumber potensi yang ada serta sesuai baik dari sarana dan prasarana maupun SDM dalam mencapai tujuan pendidikan secara lebih efektif dan efisien (Suryana, 2019). Manajemen perkantoran sebagai suatu fungsi dan cabang dari seni dan ilmu manajemen berkenaan dengan pelaksanaan sebuah pekerjaan perkantoran secara efisien yang mana dapat dilakukan dalam keadaan apa saja (Prihantini dan Rustini, 2020).

Tata usaha ini merupakan bentuk agar terlaksananya proses pendidikan yang bermutu sehingga dibutuhkan pelayanan khusus administratif agar terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Tata usaha ini yang menyelenggarakan pelayanan yang diperlukan. Misalnya di dalam sebuah sekolah dimana semua keadministrasian dan manajemen dalam sekolah tersebut diatur oleh ketenagakerja staff tata usaha. Tata usaha ini mengelola dalam ruang perkantoran, komunikasi, kepegawaian, perlengkapan dan fasilitas, peralatan, dan mengontrol pejabat pimpinan. Hal itu dikelola oleh staff tata usaha yang bertugas. Tata usaha ini juga sekelompok tugas pekerjaan dengan sejumlah aktivitas yang saling bergantungan satu sama lain.

Adapun staff tata usaha sendiri memiliki peran yang bergitu penting yaitu dalam menentukan mutu kebijakan sekolah dan layanan sekolah sebagai publik sekolah dengan demikian peranan tata usaha sekolah akan semakin menjadi suatu sumber informasi yang strategis. Dalam bahasa Belanda sendiri bahwa tata usaha adalah administratie. Bahwa tata usaha ini berhubungan dengan administrasi. Administrasi sendiri adalah segala urusan yang mengatur dalam bidang keadministrasian. Semua hal dalam tata usaha akan saling berhubungan dengan keadministrasian. Setiap lembaga pendidikan formal pasti memiliki tata usaha sendiri. Karena tata usaha ini memiliki fungsi untuk mendapatkan informasi, menulis informasi, menganalisis informasi, menyusun sebuah perencanaan dan melakukan kegiatan komunikasi atau sebagai narahubung. Sehingga tata usaha berperan penting dalam sebuah lembaga pendidikan.

#### Bagian Tata Usaha dan Tugasnya

Tata usaha adalah bagian penting dalam sebuah lembaga organisasi. Karena keberadaan tata usaha dalam sebuah organisasilah yang akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai organisasi tersebut. Liang Gie (dalam Prihantini dan Rustini, 2020), memaparkan bahwa tata usaha adalah Sekumpulan tugas yang dikerjakan secara kelompok, dan di golongkan berdasarkan jenis, sifat, dan pelaksanaannya, yang saling bergantung satu sama lain. Tata usaha memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah : melakukan komunikasi, menyusun rencana, menganalisis keterangan, mencatat keterangan, dan memperoleh keterangan. Setiap staf ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Tujuannya yaitu agar efektif dan efisien, selain itu juga diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses pengerjaannya. Dan Jika berbicara mengenai bentuk-bentuk atau bagian-bagian dari ketatausahaan maka setiap lembaga organisasi memiliki bagian-bagian staf ketatausahaannya sendiri. Itu semua didasarkan dari latar belakang organisasi tersebut. Contohnya jika lembaga organisasi tersebut berlatar pendidikan maka bagian-bagian staf ketatausahaannya pun akan lebih mendukung pada perkembangan kegiatan belajar

mengajar.

Libbey dalam Liang Gie (Prihantini dan Rustini, 2020), mengelompokan ruang lingkup pekerjaan tata usaha menjadi sembilan bidang dan tugasnya : 1). Bidang Ruangan Kantor, dengan tugas untuk mengurus sebuah ruangan kantor, seperti perabotan yang dibutuhkan, penataan ruangan, hingga ventilasi udara dalam ruangan. 2). Bidang Komunikasi, dengan tugas mengirim surat, dan yang mengurus telepon dan juga susunan kabel. 3). Bidang Kepegawaian, dengan tugas untuk mengurus mengenai pemilihan, perkenalan, latihan, pengujian, kenaikan pangkat, pergantian sistem saran, pengarahan pegawai, absen pegawai, wawancara pemberhentian pegawai, kedisiplinan pegawai, dan pengaduan. 4). Bidang Perabot dan perlengkapan , dengan tugas mengurus perabotan-perabotan apa saja yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi, dan juga bertugas untuk memelihara dan memperbaiki perabotan-perabotan tersebut. 5). Bidang Peralatan dan mesin, dengan tugas mengurus peralatan dan mesin yang dipakai dalam proses keadministrasian, seperti : Mesin tik, mesin hitung, mesin faktur, mesin pembukaan, perlengkapan dikte, perlengkapan kirim surat. 6). Bidang Perbekalan dan keperluan tulis, dengan tugas untuk mengurus semua peralatan tulis menulis dan perbekalasn seperti : kertas surat, formulir, perbekalan kebersihan, perbekalan pengadaan, penilaian perbekalan baru. 7). Bidang Metode, dengan tugas Pengukuran hasil kerja tulis, pengolahan bahan keterangan. 8). Bidang Warkat, dengan tugas untuk mengkoordinasikan formulir, perancangan formulir, kegiatan surat menyurat, ruang pusat kerja tik, metode pelaporan, penyelidikan, penghapusan warkat, pembuatan film, jadwal penyimpanan, praktik kearsipan dan penyimpanan. 9). Bidang Kontrol pejabat pimpinan , dengan tugas pembukuan gaji, analisis tugas pekerjaan, latihan pemindahan tugas, konferensi, buku pedoman petunjuk kerja, penafsiran, perancangan aganggaran, dan perencanaan organisasi, pemusatan atau pemencaran pelayanan.

Andari, T.W.D dan Abdul (2019), mengatakan bahwa seorang kepala subbagian lah yang memimpin sebuah tata usaha. Dan dalam pasal 36 diterangkan bahwa tugas dari Subbagian adalah sebagai berikut : (1) Menyiapkan penyusunan rencana, anggaran dan program, pelaporan, pelaksanaan pemantauan, eavaluasi, dan pelapora program strategis pertahanan, merupakan tugas dari Urusan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan. (2) Tugas Bagian Umum dan Kepegawaian adalah mempersiapkan pelaksanaan, pengelolaan, analisis jabatan, dan pengelolaan urusan kepegawaian urusan organisasi, mengkoordinasikan dan mendorong pelaksanaan reformasi birokrasi di Kantor Pertanahan, serta melaksanakan pengadaan dan koordinasi administrasi, tata graha, keprotokolan, perlengkapan dan pengelolaan pelayanan pertanahan Dan fasilitasi, penyelenggaraan kehumasan dan pelayanan informasi, publisitas hukum, peraturan dan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat. (3) Melakukan penyiapan pelaksanaan urusan keuangan dan administrasi barang milik negara merupakan tugas dari urusan Keuangan dan Barang Milik Negara.

### Ketatausahaan di SD

Sekolah merupakan sebuah lembaga organisasi formal yang wajib di dalamnya terdapat staf ketatausahaan. Suryosubroto (2020), menjelaskan bahwa Tata usaha adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk menunjang proses belajar mengajar, juga yang bertugas untuk mengurus infrastructure sekolah, urusan kesiswaan dan memberikan informasi pada masyarakat. Jadi staf ketatausahaan di sekolah adalah staf yang bertugas untuk membantu proses belajar mengajar berjalan dengan lancar . Begitu pula di sekolah dasar, di sekolah dasar terdapat staf ketatausahaan meskipun staf dan kantor TU yang ada di SD tidak sebanyak dan sebesar di sekolah menengah, terutama di SD Negeri terlebih lagi yang berada di daerah-daerah pelosok.

Dalam UU NO. 20 Thn. 2003 mengenai Sistem Pendidikan Nasional, menyatakan bahwa jenjang pendidikan dasar merupakan jenjang terbawah dari sistem pendidikan nasional (Sa'ud dan Sumantri, n.d.). Pendidikan dasar merupakan pendidikan yang diperuntukan untuk peserta didik mendapatkan pengetahuan dan ketarampilan dasar yang diperlukan peserta didik untuk memasuki pendidikan menengah. Rachman (2015), mendefinisikan bahwa Pendidikan di sekolah dasar merupakan pendidikan yang dalam sebuah lembaga yang dikelola dan diatur oleh pemerintah, pendidikan ini berlangsung selama enam tahun, dan tujuan dari pendidikan ini untuk menjadikan siswa-siswi Indonesia sebagai individu yang dapat melaksanakan cita-cita Indonesia seperti dalam UUD 1945. Meskipun sekolah dasar merupakan tingkatan sekolah rendah, namun proses ketatausahaan harus tetap berjalan dengan baik dan lancar, serta di naungi oleh pegawai-pegawai yang profesional.

Ketatausahaan di sekolah dasar dapat dikatakan masih belum berjalan dengan baik, dikarenakan kekurangan sumber manusia dan dikarenakan staf yang dipekerjakan bukanlah pegawai yang profesional. Terutama di sekolah dasar negeri, jika dibandingkan dengan sekolah dasar swasta, sekolah negeri dapat dikatakan tertinggal dalam banyak hal termasuk dalam ketatausahaannya. Sekolah swasta adalah sekolah yang didirikan oleh pihak swasta, dengan fasilitas yang memumpuni dan SPP yang mahal. Sementara sekolah negeri adalah sekolah yang didirikan oleh pemerintah, dengan fasilitas gratis. Jika dilihat dari pengertian sekolah swasta dan negeri, maka kita dapat mengetahui apa yang menyebabkan sekolah swasta lebih unggul dibanding sekolah negeri.

Ketatausahaan di sekolah dasar swasta dapat dikatakan sudah sangat baik dengan staf yang profesional dan staf yang cukup. Sementara ketatausahaan di sekolah dasar negeri masih sangat perlu dibenahi, dari mulai tempat, sumber daya manusia, fasilitas, dan gaji staf yang dipekerjakan. Semua ini terjadi karena keterbatasannya dana yang dimiliki oleh sekolah. Maka dari itu jika kita lihat di sekolah dasar negeri biasanya yang mengerjakan pekerjaan tata usaha di sekolah adalah para guru, yang tidak jarang menyebabkan banyaknya kesalahan dalam proses pengjerjaannya

karena ketidaktahuan guru terhadap ilmu ketatausahaan. Terutama dalam hal pekerjaan TU yang harus menggunakan teknologi, masih banyak guru yang gaptek dan menyebabkan pekerjaannya terbengkalai, terlebih lagi di sekolah-sekolah yang ada di desa-desa kecil, yang kekurangan guru-guru muda yang paham akan teknologi. Hal-hal yang seperti ini juga yang menyebabkan tertinggalnya sebuah sekolah dari sekolah-sekolah lain.

Jika hal ini terus dibiarkan tanpa penanganan yang baik, maka akan sangat berpengaruh pada masa depan para siswanya. Karena staf tata usaha merupakan komponen penting dalam sebuah sekolah, terutama dalam sebuah penyampaian info-info dari luar untuk sekolah ataupun sebaliknya. Maka sudah sepatutnya sekolah dasar negeri mulai mempekerjakan staf-staf yang profesional di bidangnya. Namun masalah ini juga bukan hanya menjadi PR untuk pihak sekolah saja, namun juga untuk pemerintah terutama KEMENDIKBUD. Perubahan ini harus dilakukan agar para guru dapat lebih fokus pada siswa, dan agar pekerjaan staf tata usaha dapat berjalan dengan baik dan lancar.

### **Upaya Mengatasi Masalah ketatausahaan**

Hanya melalui kegiatan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan siswa dan orang tuanya maka keakraban dan kepercayaan hubungan antara staf administrasi dengan siswa dan orang tua (pelayan dan penerima layanan) dapat dibina. Oleh karena itu, pelayanan dan dukungan terhadap siswa dan orang tua dapat dijadikan sebagai bentuk pelayanan yang membuat diri puas, dan selalu dekat dengan siswa dan orang tua, akibatnya mereka sebagai penerima layanan akan selalu mengingat kesan yang menyenangkan. Selain itu, karena pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi yang akurat, cepat, tanggap dan ramah telah membentuk citra positif di mata siswa dan orang tua, yang dapat langsung dirasakan oleh siswa dan orang tua siswa yang telah menerima layanan tersebut (Siagian, P, 2012). Dalam rangka optimalisasi kualitas pelayanan tenaga administrasi dapat dilakukan melalui standar pelayanan tenaga administrasi sebagai penyedia pelayanan serta memungkinkan untuk dijadikan tolak ukur pelayanan yang mempertimbangkan kecakapan tenaga administrasi, kepentingan siswa dan keadaan lingkungan. Pelayanan untuk siswa dan orang tua pada hakikatnya selalu berhubungan dengan aktivitas yang selalu dilaksanakan setiap individu, kelompok, serta suatu lembaga guna memberikan suatu layanan yang sifatnya dapat memudahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dikarenakan adanya berbagai macam tujuan dari siswa dan orang tua, maka kegiatan pelayanan ini menjadi sangat penting.

Tenaga administrasi dituntut untuk selalu menunjukkan kinerja yang profesional dalam melaksanakan tugasnya, terutama untuk melaksanakan aktivitas layanan bagi masyarakat agar pelaksanaan layanan bagi masyarakat dapat berfungsi secara efektif dan baik. Oleh karena itu, seluruh tenaga administrasi dituntut agar menjadi tenaga administrasi yang dapat diandalkan dengan kecakapan berpikir logis dan kesehatan jasmani serta rohani yang baik untuk membantu serta memberi pelayanan, sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan tepat serta dapat memberikan pengaruh terhadap pelayanan tenaga administrasi. Namun, tidak menutup kemungkinan jika standar yang ditentukan dipenuhi melalui prosedur yang konsisten seperti kemampuan staf administrasi dan staf administrasi harus memiliki pengetahuan yang cukup sesuai dengan peraturan dalam menjalankan tugasnya sehingga menghadirkan akurasi atau ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Proses evaluasi akan menjadi acuan dalam penilaian dari kepala sekolah dengan membandingkan kinerja petugas administrasi dengan standar penilaian untuk kegiatan administrasi. Berkaitan dengan hal ini, evaluasi digunakan untuk mengetahui apakah kegiatan seorang pegawai administrasi dalam melaksanakan tugasnya telah dilaksanakan secara optimal. Mengamati kesenjangan hasil yang diharapkan dengan hasil aktual dan dapat memberikan solusi untuk diimplementasikan di masa depan adalah bagian dari proses evaluasi (Ananda, R., dan Tien, 2017: 9). Dampak kegiatan pegawai administrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dilihat melalui evaluasi, apabila hasil akhir dari evaluasi memperlihatkan hasil yang belum optimal maka tindakan selanjutnya adalah mencari penyebab dan solusi pemecahannya dengan berbagai pertimbangan, agar tenaga administrasi dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik di kemudian hari sesuai dengan yang telah ditetapkan. Evaluasi merupakan faktor penting yang juga mempengaruhi segala bentuk kegiatan sekolah serta memperkirakan dampak pengawasan. Dalam menjalankan evaluasi tidak cukup dilakukan hanya sekali, tetapi harus dilakukan secara berkala. Dalam tahap evaluasi ini, kegiatan yang dilakukan oleh administrator di sekolah untuk menjalankan tugas dan fungsinya sangat penting untuk mengawasi dan membimbing apakah kegiatan yang dilakukan sudah mengikuti aturan yang ada. Jika ada ketidaksesuaian, dapat dilihat bahwa kegiatan staf administrasi salah dan perlu diperbaiki.

Sebuah kegiatan atau produk dievaluasi terhadap standar dan program sekolah sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Saat melakukan penilaian yang sebenarnya, teknik atau metode yang tepat harus digunakan sehingga evaluasi dapat berfungsi sebagai standar untuk pelaksanaan kegiatan di masa depan di sekolah. Temuan evaluasi akan digunakan untuk memperkuat pengawasan yang melekat dan untuk memilih tindakan terbaik. Jika temuan evaluasi sistem pengendalian mengungkapkan titik yang lemah yang berpotensi menimbulkan penyimpangan, tindakan korektif dan peningkatan pengawasan yang melekat diperlukan. Perbaikan institusi, manajemen, dan sistem kepegawaian adalah contoh tindakan untuk meningkatkan sistem dan proses (Anggara dan Ii, 2016: 29). Kepala sekolah diharuskan dapat benar-benar memahami maksud serta tujuan diadakannya evaluasi, maka dalam prakteknya kegiatan evaluasi dapat dijalankan dengan efektif.

Aspek penilaian yang dijadikan acuan dalam menjalankan kegiatan evaluasi kepada tenaga administrasi adalah aktivitas tenaga administrasi itu sendiri, sehingga didapati bahwa apakah tenaga administrasi sudah melakukan kewajibannya dengan baik atau tidak, apabila selama kegiatan evaluasi terdapat hal yang tidak sesuai maka kepala sekolah berhak untuk menentukan solusi (Sulila, 2015). Proses menilai dan membandingkan hasil kerja tenaga administrasi yang sebenarnya dengan hasil yang diharapkan. Dalam memberikan penilaian terhadap pegawai tata usaha ada hal yang penting untuk diperhatikan yakni penilaian merupakan fungsi sistemik termasuk pada penilaian pegawai tata usaha karena implementasi pada fungsi-fungsi tersebut juga menentukan.

Menurut Danim (dalam Susilo, 2018) kepala sekolah melakukan penilaian terhadap bawahannya secara berkesinambungan atau berkelanjutan adalah bagian dari proses evaluasi, evaluasi juga memperlihatkan perbedaan dari hasil yang diharapkan dengan hasil yang sebenarnya. Kepala sekolah yang posisinya adalah sebagai pemimpin memiliki tugas yang sudah terstruktur dalam pola organisasi, hal inilah yang menjadikan fokus pengawasan inheren melalui evaluasi sebenarnya ada pada kepala sekolah itu sendiri. Artinya, peran pemimpin berdasarkan tanggung jawab dan fungsinya sangat penting dalam menjalankan kontrol melalui evaluasi tenaga administrasi. Hasil pemantauan dan informasi terkait pelaksanaannya dapat dievaluasi, bertujuan untuk menilai kemajuan dari dilaksanakannya kegiatan tenaga administrasi.

Semua tenaga administrasi di Sekolah Dasar memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan baik. Melayani masyarakat dan belajar bagaimana mengembangkan kemampuan agar dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan tanggung jawab setiap staf administrasi (Moenir, 2015). Pelayanan yang cepat menunjukkan bahwa waktu yang dihabiskan untuk memberikan layanan kepada masyarakat setidaknya sesuai dengan batasan waktu standar yang sudah ditetapkan. Perlu diberitahukan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan terhadap masyarakat, dimulai dengan selesaiya/pemenuhan persyaratan teknis atau administratif dan diakhiri dengan berakhirnya proses pelayanan. Untuk menilai pelayanan kepada masyarakat, program layanan yang tepat serta kecepatan penanganan layanan, dan kemampuan dari tenaga administrasi dalam menawarkan layanan yang cepat pada waktu yang diberikan, maka kepastian dan lama penyelesaian pelayanan harus diinformasikan secara lengkap. Pelayanan adalah sebagian atau rangkaian kegiatan yang dimana hubungan pada tenaga administrasi dan masyarakat dapat terjalin, sehingga menghasilkan rasa puas tersendiri pada masyarakat. Oleh karena itu, cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan merupakan kemampuan yang harus atau wajib dimiliki oleh pegawai administrasi.

#### **4. CONCLUSION**

Dalam meningkatkan kinerja atau kompetensi tenaga kerja untuk mengelola ketatausahaan diperlukan beberapa cara, yaitu diberlakukannya evaluasi secara meyeluruh serta turut sertanya peran kepala sekolah sebagai pemimpin di sekolah untuk memantau jalannya aktivitas ketatausahaan. Kepala sekolah berhak melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui apakah proses dalam ketatausahaan berjalan baik atau tidak. Jika dari hasil evaluasi ditemukan suatu yang menyimpang, maka dapat didiskusikan mengenai tindakan alternatif yang akan dilakukan untuk kedepannya. Melalui proses evaluasi yang ditangani langsung oleh kepala sekolah tersebut, kinerja serta kompetensi yang sesuai dari tenaga kerja ketatausahaan akan tercipta seiring berjalannya waktu.

#### **5. UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih untuk segenap partisipan yang sudah mendukung dalam proses penulisan penelitian ini yang kemudian penelitian ini dapat diselesaikan dan diterbitkan.

#### **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Ananda, R., dan Tien, R. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Andari, T.W.D dan Abdul, H. . (2019). SUB BAGIAN TATA USAHA. Retrieved from <https://prodi4.stpn.ac.id/wp-content/uploads/2020/2020/Modul/Semester 6/MODUL KKN PTLP TATA USAHA.pdf>.
- Anggara, Sahya., dan Ii, S. (2016). *Administrasi Pembangunan Teori dan Praktik*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia.
- Elviera, Irawan, dan S. (2019). Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *MUKADIMAH : Jurnal Pendidikan, Sjearah Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(1), 1-2.
- Fauziyyah dan Kuswanto. (2020). Menciptakan Tenaga Pendidik PAUS yang Berkompeten Sejalan dengan Teori Ki Hajar Dewantara. *Jurnal AUDI*, 5(1).
- Moenir, H. A. . (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulia, P. (2021). Administrasi: Pengertian, Tujuan, Ciri-Ciri, Fungsi, dan Jenisnya. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/18/154901669/administrasi-pengertian-tujuan-ciri-ciri-fungsi-dan-jenisnya>
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Retrieved from <http://digilibkip.univetbantara.ac.id/materi/Buku.pdf>
- Prihantini dan Rustini. (2020). *Pengelolaan Pendidikan*. Jawa Barat: Pustaka Amma Alamia.
- Rachman, S. (2015). *Pengertian dan Tujuan Pendidikan di Sekolah Dasar*. Dinas Pendidikan Kabupaten Bekasi. Retrieved from <https://disdik.bekasikab.go.id/berita-pengertian-dan-tujuan-pendidikan-di-sekolah-dasar.html>

- Sa'ud dan Sumantri. (n.d.). PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH. Retrieved from [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR\\_ADMINISTRASI\\_PENDIDIKAN/195306121981031-UDIN\\_SYAEFUDIN\\_SA%27UD/Pendidikan\\_Dasar\\_%28udin\\_sa%27ud%29.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR_ADMINISTRASI_PENDIDIKAN/195306121981031-UDIN_SYAEFUDIN_SA%27UD/Pendidikan_Dasar_%28udin_sa%27ud%29.pdf)
- Sahputra, H dan Fitria, H. (2020). Peran Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Staff Tata Usaha Di Sekolah Dasar. *Universitas PGRI Palembang. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Program Pascasarjana.*
- Siagian, P. S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sihombing,R. A. (2021). Peranan Penting Pancasila dan Pendidikan Kewarganegaraan Sebagai Pendidikan Karakter di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 9(1).
- Sopian, A. (2016). Tugas, Peran, dan Fungsi Guru dalam Pendidikan. *Jurnal Tarbiyah Islamiyah*, 1(1), 88–97.
- Sulila, I. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Suryana, E. (2019). *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Suryosubroto. (2020). *Administrasi Tata Usaha*. Retrieved from file:///C:/Users/nida/Downloads/Artikel Materi 12 Administrasi Tata Usaha Fira.pdf.
- Susilo, R. A. (2018). *Evaluasi Pelayanan Publik Pada Badan Usaha Pelabuhan Di Pelabuhan Sri Tanjung Gelam Kabupaten Karimun* (Universitas Islam Riau). Universitas Islam Riau. Retrieved from <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/3989>
- Winarno. (2017). *Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Administrasi Pendidikan dan Pembelajaran di SDIT MTA Gemolong*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.