



## PERAN KEPALA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM EFEKTIFITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI SMK KECAMATAN KALIREJO

Wresti Susilo<sup>1</sup>, Siswoyo<sup>2</sup>, M Badrun<sup>3</sup>

Prodi Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung

Jl. KH. Ahmad Dahlan No.112, Pringsewu Utara, Pringsewu, Lampung

E-mail [wresti.2023708701006@student.umpri.ac.id](mailto:wresti.2023708701006@student.umpri.ac.id)<sup>1</sup>, [siswoyo@umpri.ac.id](mailto:siswoyo@umpri.ac.id)<sup>2</sup>

[mbadrun@umpri.ac.id](mailto:mbadrun@umpri.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

ini bertujuan untuk menganalisis peran kepala tenaga administrasi sekolah dalam efektivitas layanan administrasi di SMK Kecamatan Kalirejo. Fokus utama terletak pada empat aspek manajerial, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi administrasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala tenaga administrasi memiliki kontribusi penting dalam pengelolaan layanan administrasi, namun masih dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi, serta kurang optimalnya pelatihan. Temuan ini menunjukkan perlunya penguatan peran manajerial kepala administrasi melalui pelatihan dan sistem koordinasi yang terstruktur.

**Kata Kunci :** administrasi sekolah, efektivitas layanan, kepala tenaga administrasi, manajemen pendidikan

### Abstract

*This study aims to analyze the role of the head of school administrative staff in the effectiveness of administrative services at SMK Kalirejo District. The main focus lies on four managerial aspects, planning, organizing, implementing, and evaluating administration. The research approach used is descriptive qualitative with a case study method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the head of administrative staff has an important contribution in managing administrative services, but is still faced with obstacles such as limited human resources, low utilization of technology, and less than optimal training. These findings indicate the need to strengthen the managerial role of the head of administration through training and a structured coordination system.*

**Keywords:** school administration, service effectiveness, chief administrative officer, educational management.

## I. PENDAHULUAN

Administrasi sekolah memegang peranan strategis dalam memastikan kelancaran operasional dan pencapaian tujuan pendidikan. Efektivitas layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh struktur dan prosedur yang berlaku, tetapi juga oleh kompetensi dan kepemimpinan kepala tenaga administrasi sekolah. Efektivitas sendiri diartikan sebagai pencapaian tujuan secara tepat dan efisien (Putri, 2019), serta keberhasilan dalam menggunakan sumber daya untuk mencapai hasil yang diharapkan (Kusumawati, 2023).

Dalam konteks pendidikan, efektivitas administrasi tercermin dari keakuratan data, kelancaran proses layanan, serta kepuasan para pemangku kepentingan (Septiana et al., 2024).

Tenaga administrasi sekolah sebagai bagian dari tenaga kependidikan memiliki tugas penting dalam mendukung keberlangsungan kegiatan belajar mengajar. Arina (2022) menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah bertugas meningkatkan kualitas pembelajaran melalui dukungan layanan administrasi yang profesional. Menurut Izza dan Haidar (2022), layanan administrasi yang baik membantu menciptakan lingkungan belajar yang tertib dan efisien, sedangkan Rianti (2022) menekankan pentingnya kompetensi tenaga administrasi dalam mendukung proses pendidikan secara keseluruhan. Zulkarnain dan Sumarsono (2018) juga menambahkan bahwa tenaga administrasi wajib memenuhi kualifikasi minimal sesuai Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 agar dapat memberikan layanan secara akuntabel dan efektif.

Kepala tenaga administrasi sekolah, dalam hal ini kepala tata usaha (TU), memiliki tanggung jawab manajerial yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan administrasi. Sviri (2023) menjelaskan bahwa penguatan kompetensi manajerial dan kepemimpinan pada kepala tenaga administrasi berpengaruh signifikan terhadap efisiensi layanan dan ketepatan pengambilan keputusan administratif. Sayuti et al. (2018) menyebutkan bahwa indikator mutu layanan administrasi seperti tanggap, andal, dan empatik, harus dimiliki oleh setiap personel administrasi, termasuk pemimpinya, untuk menciptakan kepuasan kerja dan kepuasan pelanggan pendidikan.

Penelitian terdahulu telah membahas peran tenaga administrasi dalam konteks umum, seperti yang dilakukan oleh Handayani et al. (2024) di SMP Negeri Surabaya yang menyoroti pentingnya pengelolaan sumber daya manusia administrasi dalam efektivitas layanan sekolah. Sementara itu, Hasanah et al. (2024) meneliti peran kepala TU di madrasah yang menunjukkan perlunya kolaborasi antara kepala TU dan guru dalam menunjang pelayanan. Namun, kajian yang secara khusus menelaah peran kepala tenaga administrasi di SMK swasta di daerah rural, khususnya Kecamatan Kalirejo, masih terbatas.

Fakta lapangan menunjukkan bahwa di SMK Kecamatan Kalirejo, efektivitas layanan administrasi masih menghadapi berbagai tantangan. Temuan awal menunjukkan adanya keterlambatan dalam pengolahan data, minimnya penggunaan teknologi, dan rendahnya pelatihan staf administrasi. Kepala tenaga administrasi belum sepenuhnya menjalankan fungsi manajerial secara optimal karena kurangnya pelatihan, serta tidak adanya sistem koordinasi yang terstruktur. Akibatnya, layanan administratif menjadi kurang efisien dan berdampak terhadap operasional sekolah secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peran kepala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di SMK Kecamatan Kalirejo. Fokus penelitian meliputi bagaimana peran kepala TU dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi layanan administrasi. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam penguatan manajemen administrasi sekolah yang profesional, khususnya di sekolah kejuruan pada wilayah pinggiran.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas layanan administrasi sekolah mencakup kemampuan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan administratif secara efisien dan berkualitas. Kusumawati (2023) mendefinisikan efektivitas kerja sebagai seluruh siklus input, proses, dan output yang berfokus pada hasil guna organisasi dalam mencapai tujuannya. Halimah & Munawir (2023) menekankan bahwa efektivitas layanan publik sangat bergantung pada kepemimpinan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks sekolah, efektivitas layanan administrasi tidak hanya bergantung pada output administratif, tetapi juga pada dampaknya terhadap kualitas pembelajaran dan kepuasan stakeholder (Septiana et al., 2024). Dengan

meningkatnya pemanfaatan teknologi, efektivitas dapat dioptimalkan melalui digitalisasi proses, meskipun tantangan seperti resistensi perubahan masih sering ditemui (Mustafa et al., 2023).

Kepala tenaga administrasi sekolah (TAS) adalah aktor kunci dalam memastikan operasional administrasi berjalan optimal. Arina (2022) menyatakan bahwa kepala TAS bertanggung jawab mengkoordinasikan layanan administratif yang mendukung proses belajar mengajar. Rianti (2022) juga menyebut bahwa mereka adalah tenaga kependidikan non-pengajar yang wajib memiliki kompetensi teknis, manajerial, dan sosial sesuai dengan Permendiknas No. 24 Tahun 2008. Izza & Haidar (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sangat tergantung pada kemampuan kepala TAS dalam mengelola tim, mendistribusikan tugas, serta menciptakan budaya kerja yang efisien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Mustafa (2023), yang menyebutkan pentingnya kepemimpinan kolaboratif untuk menciptakan sinergi antarstaf.

Perencanaan adalah tahap awal untuk menentukan tujuan, strategi, dan alokasi sumber daya dalam organisasi. Perencanaan pendidikan harus mencakup kebutuhan jangka pendek maupun panjang, serta melibatkan stakeholder agar sesuai dengan visi sekolah. Perencanaan yang baik harus berbasis data agar pengambilan keputusan lebih tepat. Dalam administrasi sekolah, perencanaan mencakup penyusunan program kerja, rencana anggaran, dan pemetaan kebutuhan sumber daya manusia serta sarana prasarana (Putri, 2019). Tanpa perencanaan yang matang, efektivitas operasional akan terganggu.

Pengorganisasian melibatkan pembagian tugas, pembentukan struktur, dan pengaturan hubungan kerja. Hendrowati (2021) menekankan pentingnya pengorganisasian yang fleksibel agar administrasi sekolah bisa beradaptasi dengan dinamika kebutuhan. Pengorganisasian efektif memerlukan pendelegasian wewenang yang jelas serta komunikasi yang terbuka antarstaf. Pengorganisasian layanan administrasi yang baik akan mengurangi tumpang tindih tugas, meningkatkan efisiensi kerja, dan mempercepat pelayanan kepada siswa dan guru.

Pelaksanaan adalah tahap implementasi rencana dan kebijakan administrasi. Pelaksanaan yang baik memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, penggunaan teknologi informasi, serta pemantauan proses kerja secara rutin. Dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi sekolah mencakup pemrosesan data siswa, penyusunan laporan, layanan surat-menyurat, hingga pelayanan informasi kepada. Pemanfaatan sistem informasi manajemen sekolah (SIMS) sangat membantu meningkatkan efisiensi pelaksanaan administrasi.

Evaluasi dan monitoring merupakan proses penilaian kinerja administratif dan pengawasan agar pelaksanaan berjalan sesuai rencana. Evaluasi sebagai upaya menilai keberhasilan program untuk perbaikan, sedangkan monitoring adalah pengawasan berkelanjutan. Penelitian Sayuti et al. (2018) menunjukkan bahwa lima indikator utama dalam evaluasi mutu layanan adalah ketanggapan, keandalan, kenyamanan, perhatian, dan bukti langsung. Sementara itu, Tuerah (2019) menekankan perlunya laporan rutin, supervisi internal, serta rapat evaluasi untuk menjaga mutu layanan administrasi sekolah.

Berdasarkan uraian teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan administrasi di sekolah sangat dipengaruhi oleh peran kepala tenaga administrasi dalam aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi dan monitoring. Kepala tenaga administrasi tidak hanya bertugas secara teknis, tetapi juga memegang peranan strategis sebagai pengarah, pengawas, dan penggerak utama yang memastikan layanan administrasi berjalan efektif, efisien, dan sesuai standar yang berlaku. Penelitian-penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa kualitas layanan administrasi berdampak langsung pada kepuasan pengguna layanan, baik dari kalangan guru, siswa,

maupun masyarakat. Oleh karena itu, kajian ini menekankan pentingnya kompetensi manajerial, inovasi teknologi, serta budaya kerja yang mendukung peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian adalah di SMK Muhammadiyah 1 Kalirejo, SMK Muhammadiyah 2 Kalirejo, dan SMK Al Hikmah Kalirejo. Subjek penelitian terdiri dari tiga kepala tenaga administrasi sekolah dan tiga kepala sekolah, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pengalaman kerja dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan administrasi sekolah. Data dikumpulkan melalui observasi aktivitas layanan administrasi, wawancara mendalam dengan kepala TAS dan kepala sekolah, serta studi dokumentasi terhadap dokumen administrasi sekolah. Instrumen yang digunakan berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, dan lembar dokumentasi. Validitas data diuji dengan triangulasi teknik dan sumber. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### IV. PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepala tenaga administrasi sekolah memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di SMK Muhammadiyah 1 Kalirejo, SMK Muhammadiyah 2 Kalirejo, dan SMK Al Hikmah Kalirejo. Peran tersebut tercermin dalam empat aspek manajerial, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Temuan ini diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan Administrasi

Kepala tenaga administrasi di ketiga SMK telah menyusun program kerja administrasi tahunan berdasarkan kebutuhan sekolah. Perencanaan dilakukan melalui rapat tim TAS yang melibatkan kepala sekolah sebagai pengarah. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa dokumen perencanaan belum sepenuhnya terstruktur secara sistematis, dan masih terdapat ketergantungan pada arahan kepala sekolah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas manajerial kepala TAS agar lebih mandiri dan proaktif dalam perencanaan (Svari, 2023).

#### 2. Pengorganisasian Tugas

Tugas tenaga administrasi telah dibagi berdasarkan bidang kerja seperti kepegawaian, keuangan, dan kesiswaan. Kepala TAS berperan sebagai koordinator dalam pembagian tugas dan pengawasan harian. Observasi menunjukkan bahwa pembagian tugas sudah sesuai dengan kompetensi masing-masing staf, namun pelaksanaannya masih terkendala oleh keterbatasan jumlah personel dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Izza dan Haidar (2022), yang menyatakan bahwa efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh struktur kerja yang jelas dan didukung sarana digital yang memadai.

#### 3. Pelaksanaan Layanan Administrasi

Dalam pelaksanaan, kepala TAS berperan mengawasi kelancaran proses layanan administrasi seperti pengarsipan, surat-menyurat, dan layanan siswa. Di SMK Muhammadiyah 1 Kalirejo dan SMK Muhammadiyah 2 Kalirejo, kepala TAS terlibat langsung dalam pelayanan harian karena minimnya staf, sedangkan di SMK Al Hikmah Kalirejo, pelaksanaan lebih terorganisir dengan dukungan sistem digital sederhana. Hasil ini mendukung pandangan Rianti (2022) bahwa pelaksanaan layanan yang efektif memerlukan dukungan kepemimpinan dan pembinaan teknis yang berkelanjutan.

#### 4. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi dilakukan melalui laporan mingguan dan koordinasi bulanan dengan kepala sekolah. Namun, dokumentasi hasil evaluasi masih bersifat informal dan tidak tertulis dalam laporan yang sistematis. Akibatnya, umpan balik yang diberikan belum dapat

dijadikan dasar pembinaan kinerja staf secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan pentingnya sistem evaluasi yang terdokumentasi untuk meningkatkan akuntabilitas administrasi sekolah (Handayani et al., 2024).

**Tabel 1. Ringkasan Peran Kepala TAS di Tiga SMK**

No	Aspek Manajerial	SMK Muhammadiyah 1 Kalirejo	SMK Muhammadiyah 2 Kalirejo	SMK Al Hikmah Kalirejo
1	Perencanaan	Ada, tapi belum sistematis	Tersusun cukup baik	Ada, namun tergantung kepala sekolah
2	Pengorganisasian	Tugas dibagi, SDM terbatas	Pembagian tugas jelas	Tugas terbagi, koordinasi rutin
3	Pelaksanaan	Terlibat langsung, manual	Terorganisasi, semi-digital	Manual, sesuai bidang kerja
4	Evaluasi	Belum terdokumentasi	Evaluasi rutin, belum tertulis	Evaluasi informal

Hasil penelitian ini memperkuat konsep bahwa peran kepala tenaga administrasi sekolah sangat berpengaruh terhadap efektivitas layanan, terutama dalam konteks sekolah swasta dengan sumber daya terbatas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sayuti et al. (2018) dan Zulkarnain dan Sumarsono (2018), yang menyebutkan bahwa efektivitas layanan administratif dapat dicapai melalui kepemimpinan teknis dan pembagian kerja yang efisien. Selain itu, adanya kesenjangan dalam dokumentasi evaluasi menunjukkan perlunya pelatihan lanjutan bagi kepala TAS dalam hal penyusunan laporan kerja dan monitoring.

## V. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepala tenaga administrasi sekolah memegang peran penting dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi di SMK Kecamatan Kalirejo, khususnya pada aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Meskipun telah terdapat upaya dalam menyusun program kerja dan pembagian tugas, efektivitas pelaksanaan layanan masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, serta lemahnya dokumentasi hasil evaluasi. Peran kepala tenaga administrasi sebagai koordinator administrasi belum sepenuhnya dijalankan secara mandiri dan profesional, terutama dalam konteks sekolah swasta dengan sumber daya terbatas. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas manajerial kepala TAS menjadi faktor krusial dalam memperbaiki mutu layanan administrasi secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar kepala tenaga administrasi sekolah diberikan pelatihan berkelanjutan terkait manajemen administrasi modern, khususnya dalam hal perencanaan program, penggunaan teknologi informasi, dan evaluasi kinerja. Sekolah juga perlu memperkuat sistem dokumentasi dan koordinasi antarpersonel administrasi agar proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan akuntabel. Selain itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mengembangkan model pelatihan kepala tenaga administrasi berbasis kebutuhan sekolah vokasi di daerah dengan keterbatasan sumber daya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arina, Y., Marsidin, S., & Sulastri, S. (2022). Peranan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan di sekolah. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 9145–9151.
- Handayani, E. F., Lutfiya, K., Windasari, W., & Cindy, A. H. (2024). Pentingnya peran pengelolaan tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas administrasi sekolah di SMP Negeri 34 Surabaya. *TSAQOFAH*, 4(3), 1448–1458.

- Halimah, H., & Munawir, M. (2023). Pengaruh kepemimpinan Keuchik terhadap efektifitas pelayanan masyarakat Gampong Kambuek Payapi Kunyet Kecamatan Padang Tiji. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(1), 282–289.
- Hasanah, R., Islam, M. H., & Rachman, P. (2024). Peran kepala tatusaha sebagai administrator dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Sunan Kalijaga Tiris. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 119–129.
- Hendrowati, T. Y. (2021). *Administrasi sekolah*.
- Izza, N. N., & Haidar, A. (2022). Analisis sentimen literatur pelayanan administrasi pendidikan sekolah. *Kompetensi*, 7(1), 48–57.
- Kusumawati, E. (2023). Efektivitas kerja guru. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 1487–1492.
- Mulyadi, D., & Nurhasanah, R. (2021). Optimalisasi pelaksanaan administrasi sekolah berbasis teknologi informasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 8(2), 201–213.
- Mustafa, G., Hassan, K. H. U., & Akmal, F. (2023). Role of administrator in school improvement at secondary school level: A qualitative study. *Pakistan Journal of Humanities and Social Sciences*, 11(2), 864–870.
- Putri, U. H. (2019). *Efektivitas dan efisiensi pembiayaan pendidikan*.
- Rianti, S. (2022). *Peran tenaga administrasi sekolah dalam layanan administrasi di SMP Cokroaminoto Tamalanrea Makassar*.
- Sayuti, S., Wahono, B., & Abs, M. K. (2017). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung Kopros Coffee Merjosari Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 6(5).
- Septiana, N., & Velani, W. I. (2024). Efektivitas kinerja pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik (studi pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Timur dan Bali). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 4(2), 491–501.
- Svari, N. M. F. D. (2023). Optimalisasi perencanaan administratif dalam administrasi pendidikan untuk peningkatan mutu layanan pendidikan di Indonesia. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4), 464–478.
- Tuerah, F. F. R., Mananeke, L., & Tawas, H. N. (2015). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. (2018). *Manajemen & etika perkantoran praktik pelayanan prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.