Volume X nomor x January/June 20xx
Available online at https://ejournal.stit-almubarok.ac.id/index.php/Al-Mudabir
Email: almudabbir@stit-almubarok.ac.id | EISSN: XXXX-XXXX |
Published by Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Mubarok Lampung Tengah

Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatktan Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Rumbia

Roni Ardiansah[1], STIT Al_Mubarok, Indonesia- namikazen695@gmail.com
Fatkhul Aziz[2], Mubarok, Indonesia, fatkhula269@gmail.com
M. Amien Rais[3], Mubarok, Indonesia, rais.kikiko@gmail.com
Ardhi Hidayatf[4], Mubarok, Indonesia , ardhihidayat59@gmail.com

Abstract: . School administrative affair play an important role in supporting the smoothness of administration and the educational process. However, at SMAN 1 Rumbia, problems were found in the form of a lack of order in the archiving system and document management, making it difficult to retrieve archives and causing administrative services to run inefficiently. This condition highlights the need for proper administrative management so that school administrative services can run in a more orderly, fast, and accurate manner. This study aims to determine the planning, implementation, and evaluation of administrative management in improving administrative services at SMAN 1 Rumbia. This study employed a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including observation, in-depth interviews with the school principal, head of administrative affairs, administrative staff, and teachers, as well as documentation. Data analysis was carried out through the stages of data condensation, data display, and conclusion drawing, while the validity of the data was tested through source and technique triangulation.The results of the study show that administrative planning is prepared through coordination meetings at the beginning of the academic year with clear division of tasks; the implementation of services covers correspondence, document legalization, student and staff administration, and the use of online systems; while evaluation is carried out in a tiered manner by the principal and the head of administrative affairs based on reflection on past mistakes.

Keywords: Management, Administrative Affairs, School Administrative Services

DOI: 10.58577/al-mudabbir

OPEN ACCESS
Open access under Creative Commons Attribution 4.0 International Licence.
(CC-BY)

PENDAHULUAN

Manajemen merupakan suatu proses pengelolaan yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas yang dilakukan untuk menetapkan serta mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kinerja suatu organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi[1]. Manajemen memainkan peran yang sangat penting untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, khususnya di dalam lembaga pendidikan. Melalui manajemen, semua aktivitas menjadi lebih terarah, terstruktur dan memudahkan pencapaian sasaran organisasi atau lembaga tertentu.

Selanjutnya Pendidikan adalah kebutuhan utama manusia yang berfungsi penting dalam membangun kualitas sumber daya manusia. Proses perubahan perilaku individu tidak hanya melibatkan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga nilai-nilai moral, sikap, serta karakter yang diperlukan untuk hidup dalam masyarakat, bangsa, dan negara. Secara umum, pendidikan dapat dipahami sebagai usaha dan tindakan yang dilakukan orang tua untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman kepada generasi muda dalam rangka memenuhi kebutuhan, baik yang bersifat jasmani maupun rohani[2]. Tata usaha sekolah adalah komponen dari sistem manajemen pendidikan yang memainkan peran krusial dalam mengelola kelancaran aktivitas administrasi. Tugas pokok staf administrasi adalah memberikan layanan administratif yang mendukung kegiatan sekolah seperti pengarsipan surat, penyusunan dokumen resmi, pengelolaan data siswa dan guru, serta pelayanan dalam surat menyurat. Karena itu, performa staf administratif mencerminkan kualitas layanan sekolah secara keseluruhan[3].

Administrasi yang efektif dan efisien di sekolah adalah elemen penting dalam mendukung kegiatan pendidikan. Staf tata usaha, sebagai garda terdepan administrasi, memiliki peran krusial dalam menjaga kelancaran operasional sekolah. Tata usaha memiliki peran penting sebagai penggerak kelancaran administrasi dan proses pendidikan di sekolah, namun di SMA Negeri 1 Rumbia masih ditemukan sejumlah persoalan dalam pelaksanaannya. Sistem pengarsipan dan pengelolaan dokumen belum tertib, sehingga arsip sulit ditemukan kembali saat dibutuhkan dan proses pelayanan administrasi berjalan kurang efisien. Dampak bagi guru serta peserta didik pelayanan administrasi yang kurang optimal dapat menghambat penyelesaian berbagai kebutuhan administrasi, seperti pengelolaan surat-menyurat, penyediaan absensi, perangkat pembelajaran, dan dokumen kepegawaian serta legalisir ijazah pengelolaan data administrasi dan kebutuhan administrasi lainnya yang menjadi penunjang pelaksanaan tugas profesional. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pentingnya fungsi tata usaha sebagai garda terdepan administrasi sekolah dengan pelaksanaan manajemen tata usaha di lapangan yang belum sepenuhnya optimal, sehingga menarik untuk dikaji bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi manajemen tata usaha dijalankan dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Rumbia.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami serta memaparkan secara mendetail tentang fenomena, peristiwa, kegiatan, dan perilaku yang terjadi di lapangan berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti. Metode ini diterapkan untuk mendapatkan informasi secara alami mengenai pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Rumbia.[4]Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan tiga metode yakni metode observasi, metode wawancara yang meliputi, kepala

[1] Dian Wijayanto,2012. *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama), h.2-5

[2] Umar Sidiq, 2011. *Urgensi Pendidikan Pada Anak Usia Dini*, Jurnal Insania, Vol 16, No 2

[3] Tsabitah Amiroh dkk, 2025. *Pelaksanaan Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Sekolah*, Jurnal Manajemen Pendidikan,Vol.10, No.2

[4] Sugiyono, , 2022. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.(Bandung: Alfabeta), h. 9

sekolah, kepala tata usaha, staff tata usaha dan guru metode dokumentasi. Dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, Studi ini tidak menitikberatkan pada angka atau analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perencanaan Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMAN 1 Rumbia.

Manajemen yang efektif tidak mungkin terpisah dari adanya sebuah perencanaan (*Planning*) yang efektif juga. oleh sebab itu, perencanaan adalah suatu aktivitas yang dilaksanakan untuk menetapkan aspek-aspek apa saja yang menjadi sasaran di masa depan serta bertujuan untuk menetapkan beragam langkah atau rencana apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan sasaran itu. Perencanaan adalah tahap pertama yangsangat krusial, karena menjadi fondasi yang dipakai sebelum menjalankan sebuah program kerja yang telah direncanakan. Dengan istilah Perencanaan yang baik adalah dasar sebelum melakukan aktivitas. kegiatan administrasi. Pada dasarnya, fungsi administrasi sekolah Adalah sebagai administrator pendidikan yang memiliki tanggung jawab untuk mendokumentasikan, mengumpulkan, menyimpan informasi dan arsip yang digunakan agar mendukung pemimpin dalam tahap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan hal-hal surat menyurat dan laporan tentang kegiatan sekolah. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMAN 1 Rumbia terdapat 3 aspek perencanaan diantaranya yaitu::

a. Perencanaan program kerja tata usaha

Dalam situasi ini, perencanaan sangat diperlukan. Agar bisa meningkatkan layanan administrasi yang nantinya akan diberikan kepada siswa di sekolah. Perencanaan di SMAN 1 Rumbia dilakukan dengan merancang struktur administrasi agar memilikitugas yang lebih spesifik dan terfokus. Agar setiap anggota staf lebih terfokus pada satu kegiatan saja dan tugas dapat berjalan dengan lancar. Di samping itu menunjukkan bahwa sebelum melaksanakan pelayanan administrasi, pihak tata usaha terlebih dahulu menyusun program kerja tahunan dan program kerja semester yang disesuaikan dengan kebutuhan sekolah. Program tersebut menjadi pedoman dalam penyelenggaraan seluruh pelayanan administrasi agar pekerjaan dapat dilakukan secara terarah, efektif, dan tepat waktu.Hal ini sesuai dengan yang di ungkapan oleh Staff tata usaha pada sesi wawancara menunjukkan bahwa:

"Pada awal tahun ajaran pada bulan juni dan juli biasanya kami mengadakan rapat bersama kepala sekolah dan kepala tata usaha untuk menyusun perencanaan kerja. Dalam rapat tersebut dibahas berbagai tugas yang akan dilaksanakan, termasuk pembagian tanggung jawab dalam pengelolaan surat-menyurat, data siswa, arsip, serta administrasi guru. Pembagian tugas dilakukan sejak awal agar setiap staf memahami tanggung jawabnya masing-masing, sehingga pelaksanaan pekerjaan lebih terarah dan pelayanan administrasi dapat berjalan secara efektif."[5]

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Kepala Sekolah yang menjelaskan bahwa:

"Kebijakan yang kami terapkan dalam perencanan tata usaha dalam meningkataktan pelayanan di SMAN 1 Rumbia ini mengacu pada visi misi dan tata tertib sekolah serta program kerja tahunan dengan kolaborasi tenaga administrasi sekolah (TAS), yang telah disusun bersama. Setiap awal tahun ajaran kami mengadakan rapat koordinasi dengan kepala tata usaha dan seluruh staf untuk menyusun rencana kerja guna meningkatkan pelayanan admisnistrasi, selanjutnya agar pelayanan administrasi dapat berjalan efektif dan efisien guna mendukung kelancaran proses pendidikan di sekolah."[6]

Administrasi pelayanan juga merupakan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui tata cara yang sudah ditentukan. Kualitas layanan

[5]Wawancara, Rita Afrianti,S.Pd. Staf Tata Usaha SMAN 1 Rumbia / Rabu 06 Mei 2026,Pukul 14:30 WIB.

[6]Wawancara, I Nyoman Susila,S.Pd, M.M. Kepala Sekolah SMAN 1 Rumbia / Kamis 07 Mei 2026,Pukul 10:45 WIB.

dipengaruhi oleh ketepatan, kecepatan, kenyamanan, dan keteraturan dalam menyajikan layanan. Oleh sebab itu, manajemen administrasi yang dirancang dengan baik, seperti pembuatan standar operasional prosedur (SOP), pengelolaan dokumen, dan pemanfaatan teknologi informasi, akan memperbaiki kualitas layanan administrasi untuk seluruh anggota sekolah. Aspek dalam penelitian ini juga selaras dengan teori yang di sampaikan oleh George R. Terry yang mengungkapkan bahwa perencanaan adalah proses menetapkan tujuan yang ingin dicapai dan menentukan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai tujuan itu. Perencanaan adalah fungsi utama dalam manajemen karena menjadi fondasi bagi fungsi manajemen lainnya, seperti pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Dalam konteks manajemen sekolah, perencanaan yang baik akan menghasilkan distribusi tugas yang jelas, penyusunan program kerja yang terstruktur, dan pemanfaatan sumber daya secara efisien sehingga kegiatan administrasi dapat berlangsung sesuai dengan tujuan sekolah.[7]

b. Perencanaan Pelayanan Administrasi

Perencanaan administrasi adalah proses merumuskan langkah-langkah terstruktur untuk memberikan pelayanan administrasi dengan cara yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pemakai layanan. Dalam lingkungan di sekolah, perencanaan pelayanan administrasi dilakukan sebelum kegiatan pelayanan dimulai dengan menetapkan tujuan pelayanan, jenis layanan yang disiapkan, prosedur layanan, waktu penyelesaian, kebutuhan sumber daya, serta penugasan kepada staf administrasi. Perencanaan yang efektif akan berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga setiap tahap administrasi dapat berlangsung dengan teratur, tepat waktu, dan memberikan kepuasan kepada komunitas sekolah.

Dalam aspek ini menunjukkan bahwa perencanaan layanan administrasi yang ada di SMAN 1 Rumbia dapat dilakukan dengan cara mengidentifikasi kebutuhan administrasi yang paling banyak diperlukan oleh masyarakat sekolah. Perencanaan ini meliputi pelayanan administrasi siswa, administrasi pegawai, pengelolaan surat masuk dan keluar, legalisasi dokumen, serta pengarsipan dokumen pendidikan. Selama proses penyusunan, kepala tata usaha selalu memperhatikan volume kerja, tingkatan urgensi layanannya, dan k etersediaan staf administrasi untuk menentukan prioritas layanan. Dengan perencanaan itu, proses administrasi menjadi lebih teratur karena setiap jenis pelayanan telah memiliki alur kerja dan target penyelesaian yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini juga di sampaikan oleh staf tata usaha di dalam sesi wawancara:

"Saat kita melakukan pelayanan administrasi kita melihat terlebih dahulu mana yang harus kita prioritaskan dalam pelayanan, bukan berarti membedakan misalnya di saat bersamaan ada Bapak/Ibu guru yang ingin melakukan legalisir atau pengarsipan dokumen dan harus di selesaikan pada saat itu juga ya kitaa bantu kita sesuikan dengan tingkat urgensi atau keperluan mendesak agar supaya seluruh perencanaan pelayanan berjalan dengan lebih teratur dan tepat waktu agar memberikan pelayanan yang memuaskan."[8]

Menciptakann proses pelayanan administrasi yang lebih teratur dan efektif dapat meingkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Sehingganya melalui pelayanan yang berkualitas di harapkan dapat memberikan dampak pada pembelajaran yang ada di sekolah SMAN 1 Rumbia.

Hal ini juga di sampaikan oleh salah satu guru di SMAN 1 Rumbia pada sesi wawancara:

"Jika dilihat dari segi pelayanan administrasi, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Guru-guru pada umumnya, sekitar 80%, sudah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dari tata usaha. Meskipun sesekali terjadi sedikit keterlambatan, hal tersebut masih tergolong wajar karena

[7] Terry, G. R. 2019. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara),h. 43–45.

[8] Wawancara, Rita Afrianti,S.Pd. Staf Tata Usaha SMAN 1 Rumbia / Rabu 06 Mei 2026,Pukul 14:30 WIB

ada beberapa staf tata usaha yang tempat tinggalnya cukup jauh sehingga terkadang mengalami kendala saat berangkat ke sekolah. Akibatnya, ketika ada kebutuhan yang harus segera dilayani oleh staf yang bersangkutan, pelayanan dapat sedikit terhambat. Namun, kondisi tersebut masih dapat diatasi oleh staf tata usaha lainnya. Oleh karena itu, kerja sama antarstaf menjadi hal yang sangat penting agar pelayanan administrasi tetap berjalan dengan baik dan kebutuhan guru maupun warga sekolah dapat terpenuh."[9]

Dari pernyatan tersebut menunjukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat di lihat dari kerjasama antar staff tata usaha agar saat memberikan pelayanan terhadap warga sekolah teteap berjalan dengan normal. Pernyataan ini sejalan dengan teori Ibrahim Bafadal, yang mana mengungkapkan bahwa Administrasi sekolah adalah serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada semua komponen sekolah melalui pengelolaan data, dokumen, surat-menyurat, administrasi siswa, administrasi guru dan tenaga kependidikan, pengelolaan arsip, serta penyediaan informasi. Agar semua kegiatan tersebut dapat berlangsung dengan efektif, diperlukan suatu perencanaan yang terstruktur sehingga setiap pelayanan memiliki sasaran yang jelas, prosedur yang standar, penugasan yang sesuai, serta waktu penyelesaian yang bisa dipertanggungjawabkan[10].

c. Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya dan Sarana Pendukung Pelayanan Administrasi

Berdasarkan riset yang dilaksanakan di SMAN 1 Rumbia, terungkap bahwa perencanaan kebutuhan sumber daya dan fasilitas pendukung adalah salah satu faktor krusial dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi sekolah. Perencanaan tersebut disusun agar semua kebutuhan administrasi terpenuhi sesuai kondisi dan prioritas sekolah, sehingga layanan kepada siswa, guru, tenaga pendidikan, dan masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Diketahui bahwa di setiap awal tahun ajaran dilakukan identifikasi terhadap kebutuhan personel serta fasilitas pendukung administrasi. Identifikasi ini mencakup kebutuhan untuk alat tulis kantor (ATK), komputer, printer, jaringan internet, lemari arsip, serta kebutuhan tenaga administrasi yang disesuaikan dengan beban kerja di setiap sektor pelayanan. Hasil identifikasi selanjutnya diserahkan kepada kepala sekolah untuk menjadi dasar dalam merencanakan rencana kerja dan anggaran sekolah. Staf tata usaha mengatakan:

"*Biasanya kami terlebih dahulu memeriksa sarana dan prasarana yang digunakan dalam kegiatan administrasi sehari-hari. Apabila terdapat komputer yang mulai lambat, printer mengalami kerusakan, atau persediaan alat tulis kantor (ATK) hampir habis, kami mencatatnya terlebih dahulu. Selanjutnya, pada saat rapat, kebutuhan tersebut kami sampaikan agar dapat dipertimbangkan dan dianggarkan. Dengan demikian, pengadaan barang dilakukan berdasarkan kebutuhan yang ada, bukan sekadar melakukan pembelian tanpa perencanaan.*"[11]

Keterangan yang disampaikan oleh staf tata usaha tersebut menunjukkan bahwa proses perencanaan sarana pendukung telah dilakukan secara sistematis melalui pendataan dan pengajuan kebutuhan. Selanjutnya, hasil pendataan tersebut dibahas dalam rapat bersama untuk menentukan skala prioritas pengadaan sesuai dengan kebutuhan sekolah dan kemampuan anggaran yang tersedia. Dengan demikian, pengadaan sarana tidak dilakukan secara spontan, melainkan berdasarkan hasil perencanaan yang telah disusun sebelumnya. Selain memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana, peneliti juga menggali informasi mengenai bagaimana sekolah

[9] Bapak Teguh Hadi Surahman,S.Pd,Guru SMAN 1 Rumbia / Kamis 6 Mei 2026 Pukul 13:30 WIB
[10] Ibrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori dan Aplikasinya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 19–24.
[11] Wawancara, Rita Afrianti,S.Pd. Staf Tata Usaha SMAN 1 Rumbia / Rabu 06 Mei 2026,Pukul 14:30 WIB

merencanakan kebutuhan sumber daya manusia dalam menunjang pelayanan administrasi.

2. Bentuk Pelaksanaan Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMAN 1 Rumbia

Pelaksanaan (*Actuating*) merupakan tahap penggerakan dari seluruh rencana yang telah disusun agar dapat terealisasi dalam bentuk kegiatan nyata. Pada tahap ini, peran kepemimpinan, komunikasi, dan koordinasi antarstaf menjadi sangat menentukan keberhasilan pelayanan administrasi yang diberikan kepada guru, siswa, maupun masyarakat pengguna layanan sekolah.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelaksanaan manajemen tata usaha di SMAN 1 Rumbia tidak hanya terbatas pada pelayanan persuratan, absensi, legalisasi dokumen, dan administrasi guru, tetapi juga mencakup pelayanan administrasi kesiswaan, pengelolaan sarana dan prasarana pendukung administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan tata usaha memiliki ruang lingkup yang cukup luas dalam mendukung kebutuhan administrasi warga sekolah. Dalam skripsi ini juga ditemukan bahwa layanan administrasi yang dilaksanakan meliputi pengelolaan surat masuk dan keluar, pengarsipan dokumen, legalisasi ijazah dan dokumen lain, administrasi pegawai, manajemen siswa, administrasi keuangan, penyediaan absensi, serta penyediaan alat administrasi pembelajaran bagi guru. Selain pelayanan surat menyurat dan arsip pelayanan lainnya yaitu:

a. Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Pelayanan administrasi kesiswaan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan tata usaha yang secara langsung berkaitan dengan kebutuhan peserta didik. Berdasarkan temuan di lapangan, tata usaha SMAN 1 Rumbia memberikan pelayanan kepada siswa dalam berbagai kebutuhan administrasi, di antaranya pengurusan legalisasi ijazah, penerbitan surat keterangan, serta kebutuhan administrasi siswa lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tata usaha tidak hanya berorientasi pada pelayanan internal bagi guru dan pegawai, tetapi juga memberikan pelayanan kepada peserta didik sebagai bagian utama dari warga sekolah. Hal ini di sampaikan langsung saat wawancara dengan staff tata usaha beliau menyampaikan:

"Pelayanan administrasi yang kami berikan cukup beragam. Dalam kegiatan sehari-hari, kami lebih banyak melayani kebutuhan administrasi guru, seperti mengelola surat masuk dan surat keluar, menyiapkan absensi, serta membantu administrasi pembelajaran. Selain itu, kami juga memberikan pelayanan kepada siswa, misalnya dalam pengurusan legalisir ijazah, penerbitan surat keterangan, serta berbagai keperluan administrasi lainnya. Pada prinsipnya, siapa pun yang memiliki kebutuhan administrasi akan kami usahakan mendapatkan pelayanan dengan baik.[12]

Pernyataan ini mengambarkan bahwa sistem pelayanan administrasi yang ada di SMAN 1 Rumbia sangat berpengaruh terhadap proses pembelajaran yang ada di sekolah. Berdasarkan kebutuhan yang ada di sekolah sejalan dengan teori yang di sampaikan oleh Engkoswara dan Aan Komariah menyatakan bahwa Administrasi sekolah adalah proses penyediaan layanan untuk semua kegiatan pendidikan melalui pengelolaan administrasi siswa, guru dan staf pendidik, surat-menyurat, arsip, peralatan, serta berbagai dokumen sekolah. Penyelenggaraan administrasi yang baik akan mendukung guru dalam menjalankan tugas pembelajaran dengan efektif karena kebutuhan administrasi dapat dipenuhi tepat waktu.[13]

b. Pelayanan Administrasi Sarana dan Prasarana

Selain pelayanan kepada guru, tata usaha juga memberikan pelayanan administrasi umum lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan operasional sekolah secara keseluruhan seperti sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan administrasi seperti penyediaan proyektor sekolah. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Sekolah, pelayanan administrasi tersebut sudah mencakup aspek yang cukup luas, baik dari segi perlengkapan, isi, proses, maupun tata kepegawaian.

[12] Wawancara, Rita Afrianti,S.Pd. Staf Tata Usaha SMAN 1 Rumbia / Rabu 06 Mei 2026,Pukul 14:30 WIB.

[13] Engkoswara dan Aan Komariah, 2015 *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Alfabeta,), h. 96–101.

Dalam hal ini kepala sekolah menyatakan bahwa pelayanan administrasi yang dilakukan oleh tata usaha tidak hanya terarah pada layanan untuk guru dan siswa, namun juga meliputi berbagai aspek administrasi sekolah secara komprehensif. Beliau menyatakan bahwa tata usaha memainkan peran krusial dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pendidikan melalui penyediaan perlengkapan sarana dan prasarana guna mendukung administrasi dan pembelajaran di sekolah. Saat sesi wawancara beliau mengatakan:

"*Dari segi pandangan kami, pelayanan tata usaha di sini sudah cukup lengkap. Bukan cuma melayani kebutuhan para guru atau siswa saja, tetap juga mengurus administrasi sekolah secara keseluruhan.Misalnya,pelayananpenyediaan sarana dan prasarana perlengkapan sekolah, sampai mendukung kegiatan-kegiatan sekolah sampai mendukung kegiatan-kegiatan sekolah. Jadi semua yang berkaitan dengan administrasi itu menjadi tanggung jawab tata usaha supaya kegiatan di sekolah bisa berjalan dengan tertib dan lancar*.[14]

Selanjutnya salah satu bentuk pelaksanaan manajemen tata usaha yang menonjol di SMAN 1 Rumbia adalah pemanfaatan sistem berbasis daring (*online*) dalam memberikan pelayanan administrasi. Penggunaan sistem online ini dimaksudkan untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi ketergantungan terhadap mekanisme pelayanan manual. Salah satu guru juga menyampaikan bahwa selama komunikasi antara pihak yang meminta layanan dan staf tata usaha berjalan lancar, maka proses pelayanan pun dapat berlangsung tanpa kendala berarti.

Hal ini juga di perkuat saat sesi wawancara dengan salah satu guru SMAN 1 Rumbia beliau mengatakan:

"Saat ini pelayanan administrasi sudah banyak memanfaatkan sistem online, sehingga proses pelayanan tidak lagi sepenuhnya dilakukan secara offline. Selama komunikasi dengan staf tata usaha berjalan dengan baik, pelayanan administrasi juga dapat berlangsung dengan lancar tanpa mengalami kendala yang berarti. Menurut saya, staf tata usaha memberikan pelayanan yang ramah, baik, serta cukup cekatan dan cepat dalam melayani kebutuhan administrasi."[15]

Pernyatan diatas menjadi salah satu kemajuan dari sebuah sekolah atau lembaga pendidikan, seiring berjalannya waktu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi akan mempengaruhi sistem pelayanan yang ada di sekolah, hal ini sejalan dengan teori Sedarmayanti juga mengungkapkan bahwa kemajuan sebuah sekolah atau pendidikan sangat di pengaruhi oleh pengelolaan administrasi dan arsip yang baik. Jika pengelolaan arsip di satuan sekolah tidak optimal, pencarian informasi dan pelayanan yang sudah ada tidak berjalan secara efektif[16].

[14] Wawancara, I Nyoman Susila,S.Pd, M.M. Kepala Sekolah SMAN 1 Rumbia / Kamis 07 Mei 2026,Pukul 10:45 WIB

[15]Bapak Teguh Hadi Surahman,S.Pd,Guru SMAN 1 Rumbia / Kamis 6 Mei 2026 Pukul 13:30 WI

[16] Sedarmayanti, 2015. *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern,* (Bandung: Mandar Maju), h.12-15

3. Evaluasi manajemen tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMAN 1 Rumbia

Pengawasan dan evaluasi (*Controlling*) adalah fungsi manajemen yang sangat penting untuk memastikan bahwa semua proses perencanaan dan pelaksanaan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, serta menjadi landasan untuk perbaikan dan kelangsungan program di masa mendatang. Dalam lingkungan manajemen administrasi di SMAN 1 Rumbia, penilaian dilakukan secara bertahap dan terus-menerus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pelayanan tata usaha di SMAN 1 Rumbia dilakukan melalui dua jalur, yaitu evaluasi langsung oleh Kepala Sekolah dan evaluasi internal antarstaf tata usaha yang dikoordinasikan oleh Kepala Tata Usaha. Mekanisme evaluasi ini berlangsung secara rutin sebagai bagian dari upaya menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Sejalan dengan hasil wawancara yang di sampaikan oleh staf tata usaha di SMAN 1 rumbia:

"*Evaluasi terhadap pekerjaan staf tata usaha selalu kami laksanakan. Evaluasi dapat dilakukan secara langsung oleh kepala sekolah maupun melalui evaluasi bersama antara kepala tata usaha dan seluruh staf. Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan atau kendala yang masih ditemukan dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan agar pelayanan administrasi menjadi lebih baik dan efektif.*"[17]

Hal ini juga di perkuat oleh hasil wawancara Kepala Sekolah dalam sesi wawancara beliau menyatakan bahwa:

"*Evaluasi kami lakukan secara rutin. Kami biasanya memantau langsung hasil kerja tata usaha, baik melalui laporan maupun dengan melihat pelaksanaan pelayanannya. Selain itu, saya juga berkoordinasi dengan kepala tata usaha untuk mengetahui apakah ada kendala yang dihadapi staf. Kalau ada kekurangan atau masalah dalam pelayanan, kami bahas bersama saat rapat atau koordinasi agar segera dicari solusinya. Jadi, evaluasi tidak hanya saya lakukan sebagai kepala sekolah, tetapi juga dilakukan secara internal oleh kepala tata usaha bersama stafnya supaya pelayanan administrasi bisa terus diperbaik.*[18]

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara tersebut dengan adanya dua jalur evaluasi tersebut, pengawasan terhadap kinerja tata usaha tidak hanya bergantung pada satu pihak, melainkan melibatkan kontrol berlapis (*multi-level control*) yang memungkinkan permasalahan dapat terdeteksi lebih cepat, baik dari sudut pandang pimpinan sekolah maupun dari sudut pandang teknis pelaksana di lapangan. Pernyataan di atas sejalan dengan teori yang di ungkapkan oleh E. Mulyasa yang menjelaskan Pengawasan atau Evaluasi dalam manajemen pendidikan adalah proses pemantauan dan evaluasi atas semua aktivitas sekolah yang dilakukan secara terus-menerus oleh kepala sekolah dan pihak terkait untuk mengukur tingkat keberhasilan program serta menjadi landasan dalam memperbaiki berbagai kelemahan yang teridentifikasi[19]. Selain itu evaluasi terhadap kesalahan serta perbaikan berkelanjutan adalah salah satu wujud konkret dari fungsi evaluasi dalam manajemen tata usaha di SMAN 1 Rumbia adalah dilakukannya refleksi atas kesalahan yang pernah terjadi, seperti kasus kesalahan pencantuman biodata pada buku induk siswa. Kesalahan tersebut dijadikan bahan evaluasi untuk merancang perbaikan sistem kerja ke depan, termasuk penataan ulang sistem klasifikasi dan pengarsipan surat. Dalam hal ini Ibu Rita Afrianti salah satu staf tata usaha mengatakan:

"Dalam melakukan evaluasi, kami selalu berkaca pada permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya. Misalnya, pernah terjadi kesalahan dalam pencatatan biodata siswa atau penataan arsip yang kurang tepat sehingga dokumen menjadi sulit ditemukan. Permasalahan tersebut kami jadikan bahan evaluasi bersama agar ke depannya dapat diperbaiki dan tidak terulang kembali. Begitu juga dalam pengelolaan administrasi persuratan, seperti surat tugas, surat panggilan, maupun arsip lainnya. Dokumen-dokumen tersebut harus

[17] Wawancara, Rita Afrianti,S.Pd. Staf Tata Usaha SMAN 1 Rumbia / Rabu 06 Mei 2026,Pukul 14:30 WIB

[18] Wawancara, I Nyoman Susila,S.Pd, M.M. Kepala Sekolah SMAN 1 Rumbia / Kamis 07 Mei 2026,Pukul 10:45 WIB

[19] E. Mulyasa,2017. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,), h. 192

dipisahkan dan disimpan sesuai dengan jenis serta tempat penyimpanannya masing-masing agar proses pencarian menjadi lebih mudah dan tertata dengan baik.[20]

Proses evaluasi semacam ini mencerminkan penerapan siklus manajemen Plan-Do-Check-Act (PDCA), di mana setiap permasalahan yang muncul pada tahap pelaksanaan (do) dievaluasi (check) untuk kemudian menjadi dasar tindakan perbaikan (act) yang akan memengaruhi perencanaan pada periode berikutnya (plan). Siklus ini menjadi kunci penting dalam menjamin keberlanjutan peningkatan mutu pelayanan dan kedisplinan administrasi dari waktu ke waktu. Faktor kedisiplinan sebagai kunci keberlanjutan dalam hal ini kunci utama dalam menjamin keberlanjutan peningkatan pelayanan administrasi. ialah apabila hasil evaluasi terhadap suatu permasalahan telah diketahui, maka staf dituntut untuk memperbaiki diri dan kinerjanya agar permasalahan yang sama tidak terulang kembali di kemudian hari. Pernyataan ini juga sejalan dengan yang di paparkan oleh Kepala tata usaha beliau menegaskan bahwa:

"Faktor yang paling penting adalah kedisiplinan. Seluruh staf tata usaha harus memiliki disiplin yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu, setelah dilakukan evaluasi, setiap staf juga harus mampu memperbaiki diri dan selalu meningkatkan kinerjanya. Dengan demikian, apabila suatu permasalahan telah ditemukan dan dievaluasi, seharusnya permasalahan tersebut tidak terulang kembali. Pada dasarnya, keberhasilan perbaikan hasil evaluasi sangat bergantung pada kedisiplinan masing-masing individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.[21]

Pernyataan ini menegaskan bahwa keberlanjutan peningkatan pelayanan administrasi tidak semata-mata bergantung pada sistem atau prosedur formal semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia sejalan dengan teori yang di kemukakan oleh E. Mulyasa yang menyatakan Tindak lanjut dari hasil evaluasi adalah elemen krusial dalam pengelolaan pendidikan. Hasil evaluasi perlu dijadikan pedoman untuk mengadakan pembinaan, perbaikan kinerja, dan peningkatan disiplin kerja seluruh tenaga pendidik agar kualitas layanan pendidikan dapat terus berkembang secara berkelanjutan[22].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMAN 1 Rumbia, yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa manajemen tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung terselenggaranya pelayanan administrasi sekolah yang efektif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan seluruh warga sekolah. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMAN 1 Rumbia. Dalam perencanaan manajemen administrasi di SMAN 1 Rumbia dilakukan dengan cara mengidentifikasi kebutuhan sekolah sebagai landasan penyusunan program kerja pelayanan administrasi. Perencanaan tersebut meliputi penyusunan jadwal kegiatan, pembagian tugas kepada setiap staf administrasi sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing, serta perencanaan kebutuhan alat dan infrastruktur yang mendukung kelancaran layanan administrasi..

DAFTAR PUSTAKA

Dian Wijayanto,2012. *Pengantar Manajemen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama),

E. Mulyasa, 2019. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya),

E. Mulyasa,2017. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya,), h. 192

No 2

Sedarmayanti, 2015. *Tata kearsipan dengan memanfaatkan teknologi modern,* (Bandung: Mandar Maju),

Sugiyono, , 2022. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.(Bandung: Alfabeta),

Terry, G. R. 2019. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara),

Wawancara, Rita Afrianti,S.Pd. Staf Tata Usaha SMAN 1 Rumbia / Rabu 06 Mei 2026,Pukul 14:30 W

Wawancara, Tri Astuti,S.Pd,Kepala Tata Usaha SMAN 1 Rumbia, / Rabu 07 Mei 2026, Pukul 14: 30 WIB.

E. Mulyasa, 2019. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya),

Tsabitah Amiroh dkk, 2025. *Pelaksanaan Tata Usaha Dalam Pelayanan Administrasi Sekolah*, Jurnal Manajemen Pendidikan,Vol.10, No.2
Umar Sidiq, 2011. *Urgensi Pendidikan Pada Anak Usia Dini*, Jurnal Insania, Vol 16,
WIBIbrahim Bafadal, *Manajemen Perlengkapan Sekolah: Teori dan Aplikasinya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014),
.