

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU  
LAYANAN ADMINISTRASI DI UPTD SD NEGERI 7 PAREPARE**



**OLEH**

**NURUL HIKMAH BAKRI**

**NIM: 2120203886231007**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

**MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU  
LAYANAN ADMINISTRASI DI UPTD SD NEGERI 7 PAREPARE**



**OLEH**

**NURUL HIKMAH BAKRI**

**NIM: 2120203886231007**

Skripsi Sebagai Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
(S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare

Nama : Nurul Hikmah Bakri

Nim : 2120203886231007

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan Fakultas Tarbiyah  
Nomor : B-2670/In.39/FTAR.01/PP.00.9/07/2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Muhammad Alwi, M.Pd.

NIDN : 2025099302



Mengetahui :

Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr. Zulfah, M.Pd.

NIP. 19830420 200801 1 010

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare

Nama : Nurul Hikmah Bakri

NIM : 2120203886231007

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Penguji : B.2605/In.39/FTAR.01/PP.00.9/07/2025

Tanggal kelulusan : 15 Juli 2025

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Muhammad Alwi, M.Pd.

(Ketua)

(.....)

Dr. Abdullah Thahir, M.Si.

(Anggota)

(.....)

Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T.

(Anggota)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr. Zulfah, M.Pd.

NIP. 19830420 200801 2 010

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. أَمَّا بَعْدُ.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis senantiasa panjatkan atas kehadiran Allah Swt. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusun skripsi yang berjudul “Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare” ini dapat diselesaikan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Alm. A. Bakri dan Ibunda Almh. Misliyah, yang meskipun telah berpulang ke rahmatullah, namun kasih sayang, doa, dan nilai-nilai yang mereka tanamkan terus menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah penulis hingga saat ini.

Penulis juga ucapkan terimakasih kepada kakak penulis (Bahrum, Arif, dan Rahmad) yang selalu menjadi support sistem terbaik dalam setiap langkah perjuangan penulis.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Zulfah, S. Pd, M. Pd sebagai selaku Dekan Fakultas Tarbiyah.
3. Bapak Dr. Abdul Halik, M.Pd.I. selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

4. Bapak Muhammad Alwi, M.Pd. selaku Pembimbing penulis yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu serta masukan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Abdullah Thahir, M.Si. selaku penguji 1 dan Ibu Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T. selaku penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Segenap staf dan karyawan Fakultas Tarbiyah yang telah memberikan pelayanan dan arahannya.
7. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Parepare yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Kepala sekolah, staf TU dan seluruh jajaran UPTD SD Negeri 7 Parepare yang telah menerima penulis dengan baik.
9. Sepupu penulis Resky dan Dilla, teman-teman penulis kubetu, bismillah sukses, serta seperjuangan prodi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2021 IAIN Parepare yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
10. Diri penulis sendiri Nurul Hikmah Bakri terima kasih sudah bisa sekuat dan berjuang sampai saat ini. Kedepannya semoga bisa berkembang menjadi pribadi yang lebih baik lagi dan bermanfaat bagi semua orang.

Parepare, 7 Juli 2025 M  
10 Muharram 1447 H  
Penulis



**Nurul Hikmah Bakri**  
Nim. 2120203886231007

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurul Hikmah Bakri  
NIM : 2120203886231007  
Tempat/Tgl. Lahir : Macege Sidrap, 26 Mei 2003  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah  
Judul Skripsi : Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Layanan

Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, kecuali tulisan yang sebagai bentuk acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 7 Juli 2025 M  
10 Muharram 1447 H



Nurul Hikmah Bakri  
Nim. 2120203886231007



## ABSTRAK

Nurul Hikmah Bakri. *Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di UPTD SD Negeri 7 Parepare*. (Dibimbing oleh Bapak Muhammad Alwi, M.Pd.).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare. Fokus penelitian ini mencakup dua hal, yaitu bagaimana manajemen tata usaha dilaksanakan di sekolah tersebut dan bagaimana mutu layanan administrasi yang dihasilkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pemanfaatan teknologi informasi, dan kurangnya pelatihan bagi staf tata usaha. Meskipun demikian, tata usaha tetap berupaya memberikan pelayanan administrasi yang baik, ramah, dan mendukung kelancaran proses pendidikan di sekolah. Mutu layanan administrasi di sekolah ini tergolong cukup baik dari sisi kepuasan stakeholder, namun masih perlu peningkatan dalam aspek efisiensi, efektivitas, serta pemanfaatan teknologi agar pelayanan dapat lebih optimal dan profesional.

Dengan demikian, manajemen tata usaha yang efektif, terencana, dan berkelanjutan sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di lingkungan sekolah dasar. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak sekolah dalam memperbaiki dan mengembangkan sistem administrasi yang lebih baik ke depannya.

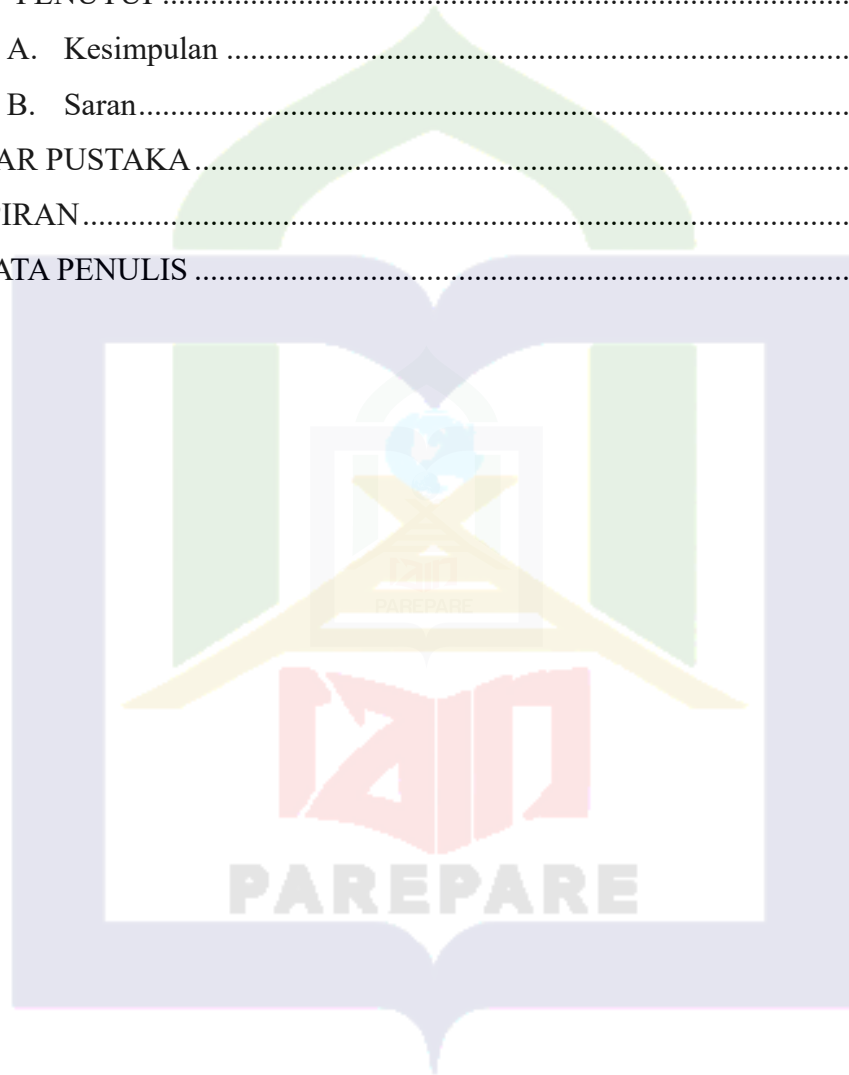
**Kata Kunci:** Manajemen Tata Usaha, Mutu Layanan Administrasi, Sekolah Dasar.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Tinjauan Teori .....	9
C. Kerangka Konseptual .....	42
D. Kerangka Pikir .....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47
C. Fokus Penelitian .....	48
D. Jenis dan Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	49
F. Uji Keabsahan Data.....	53

G. Teknik Analisis Data .....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	57
A. Hasil penelitian.....	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
BAB V PENUTUP .....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN .....	VI
BIODATA PENULIS .....	XXVI



**DAFTAR TABEL**

<b>No.</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Tinjauan Penelitian Relevan	11



**DAFTAR GAMBAR**

<b>No.</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka Pikir	42



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Format Instrumen Penelitian	VII
2	Surat Keputusan Pembimbing	X
3	Surat Permohononan Rekomendasi Penelitian	XI
5	Surat Izin Penelitian	XII
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	XIII
7	Dokumentasi	XVI
8	Surat Keterangan Wawancara	XVIII
9	Biodata Penulis	XXVI

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda. Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(‘).

## 2. Vokal



Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِيَّ	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ / اِيَّ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas

وُ	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas
----	----------------	---	---------------------

Contoh :

مات :māta  
رمى : ramā  
قيل : qīla  
يموت : yamūtu

#### 4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *tamarbutah* ada dua:

- Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Tamarbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *tamarbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tamarbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*. Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *raudahal-jannah* atau *raudatul jannah*  
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnahal-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*  
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*  
نَجَّيْنَا : *Najjainā*  
الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ	: <i>al-hajj</i>
نُعَم	: <i>nu‘ima</i>
عَدُوُّ	: <i>‘aduwwun</i>

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i> )
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta’murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau’</i>
شَيْءٌ	: <i>syai’un</i>
أُمِرْتُ	: <i>Umirtu</i>

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fīzilālal-qur'an*

*Al-sunnahqablal-tadwin*

*Al-ibāratbi 'umum al-lafẓlābi khusus al-sabab*

#### 8. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam Bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *al-Qur'an* ( dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fizilalal-qur'an*

*Al-sunnahqablal-tadwin*

*Al-ibaratbi 'umum al-lafzlabi khusus al-sabab*

#### 9. Lafzal-Jalalah

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِالله دِينُ الله *Dīnullah*

Adapun *tamarbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafzal-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ *Humfīrahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem penulisan Arab tidak terdapat penggunaan huruf kapital, dalam transliterasi ke dalam bahasa Indonesia, huruf kapital tetap dipakai sesuai dengan kaidah Ejaan yang Disempurnakan (EYD). Huruf kapital digunakan, misalnya, untuk menuliskan huruf pertama pada nama diri (seperti nama orang, tempat, atau bulan) maupun pada awal kalimat. Apabila nama diri diawali dengan kata sandang (*al-*), maka yang menggunakan huruf kapital adalah huruf pertama dari nama dirinya, bukan pada awal kata sandang tersebut. Namun, jika kata sandang tersebut berada di awal kalimat, maka huruf A pada (*Al-*) ditulis dengan huruf kapital.

Contoh:

*Wa māMuhammadunillārasūl*

*Inna awwalabaitinwudi 'alinnās ilalladhībīBakkatamubārakan*

*Syahrū Ramadan al-ladhīunzilafihal-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

### *AbūNasral-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abūal-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abūal-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abūal-Walid Muhammad Ibnu)*

*NaşrḤamīdAbū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, NaşrḤamīd (bukan:Zaid, NaşrḤamīdAbū)*

### **B. Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subḥānahūwata ‘āla*

saw. = *ṣallallāhu ‘alaihi wasallam*

a.s. = *‘alaihi al- sallām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص = صفحة

بدون = بدون

صلعم	=	صلی اللہ علیہ وسلم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Administrasi sekolah yang efektif merupakan elemen krusial dalam mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas. Dalam konteks ini, administrasi sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pengelola sumber daya, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam meningkatkan mutu pendidikan.<sup>1</sup>

Secara umum, tujuan dari administrasi pendidikan adalah untuk memastikan bahwa setiap aktivitas yang dilakukan mampu mendukung pencapaian sasaran pendidikan. Dengan kata lain, seluruh pelaksanaan administrasi dalam lingkungan pendidikan diarahkan dan diupayakan agar sejalan dengan tercapainya tujuan-tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

Selain itu, fokus utama administrasi pendidikan haruslah pada penyediaan pendidikan terbaik bagi siswa, yang menjadi indikator keberhasilan lembaga pendidikan.<sup>3</sup> Administrasi pendidikan di Indonesia diatur oleh berbagai peraturan, termasuk Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003, yang menekankan pentingnya pengelolaan pendidikan yang baik untuk mencapai tujuan pendidikan yang berkualitas.

Pengelolaan administrasi sekolah adalah tulang punggung yang mendukung seluruh operasional dan kegiatan pendidikan di sekolah.

Administrasi yang efektif dan efisien adalah prasyarat penting untuk

---

<sup>1</sup> Ainul Hayat Abdul Rahman, dkk, 'Tantangan Manajemen Sekolah Dalam Tata Kelola Di Maahad Integrasi Tahfiz Sains Selangor', *Judicious*, 2.2 (2021).

<sup>2</sup> Juli Yani and Fitri Endang Srimulat, *Administrasi Pendidikan* (CV. Tatakata Grafika, 2023).

<sup>3</sup> Nurul Huda, 'Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.1 (2022).

menciptakan lingkungan pendidikan yang produktif. Pengelolaan administrasi yang efektif tidak hanya tentang menjalankan tugas-tugas administratif secara tepat waktu, tetapi juga tentang bagaimana manajemen tata usaha untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.

Dalam bahasa Arab istilah manajemen diartikan sebagai an-nizam atau at-tanzim, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surah As-Sajdah: 5:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Terjemahan-Nya:

Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (segala urusan) itu naik kepada-Nya dalam suatu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.<sup>4</sup>

Ayat ini menggambarkan betapa terorganisirnya pengaturan Allah atas seluruh makhluk-Nya. Allah tidak hanya menciptakan alam semesta, tetapi juga mengatur segala urusannya dengan penuh perencanaan dan hikmah.

Ayat diatas menjelaskan tentang Allah swt., mengatur semua urusan apa yang ada di atas langit dan di tanah, dengan asumsi lain bahwa Allah Swt menurunkan secara pelan-pelan urusan dari atas langit ke penjuru bumi.

Dalam konteks pengelolaan pendidikan, nilai-nilai ini menjadi penting untuk membangun sistem administrasi yang berorientasi pada keberlanjutan, efektifitas, dan efisiensi. Dalam administrasi, prinsip efisiensi dan efektivitas adalah hal yang sangat penting. Pengelolaan administrasi yang baik harus

<sup>4</sup> Kementerian Agama RI, 'Al-Qur'an & Terjemahnya, Q.S As-Sajdah/21: 5' (Jakarta: Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur'an, 2022).

mampu mengatur segala urusan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Pengelolaan administrasi sekolah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan, pasal 50 ayat (5), yang menyatakan bahwa “Setiap satuan pendidikan wajib mengelola administrasi secara efisien, transparan, dan akuntabel.”<sup>5</sup>

Pengelolaan administrasi yang baik adalah prasyarat penting untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang produktif dan efisien. Administrasi yang efektif guru dan kepala sekolah untuk fokus pada tugas utama mereka dalam mendidik dan membina siswa, sementara dukungan tata usaha yang efisien memastikan bahwa segala kebutuhan administratif dapat terpenuhi dengan cepat dan akurat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan kebijakan dan praktik administrasi di sekolah-sekolah lain.

Manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan administrasi. Implementasi strategi yang tepat dapat membantu sekolah dalam mengelola sumber daya secara optimal, memperbaiki proses kerja, dan meningkatkan keterlibatan semua pihak yang berkepentingan.<sup>6</sup> Strategi perencanaan yang diterapkan oleh administrator

---

<sup>5</sup> Presiden RI, ‘Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan’, 2014.

<sup>6</sup> Rusman Hadi and Ana Mulyono, ‘Implementation of the Elementary School Administration Model in Increasing the Effectiveness of Learning Management’, 9.2 (2024).

sekolah termasuk perencanaan sumber daya manusia dan pengelolaan secara efektif dapat meningkatkan kualitas manajemen administrasi sekolah.

Faktor pendukung lainnya dalam meningkatkan mutu layanan administrasi adalah keterlibatan aktif dari semua pihak yang berkepentingan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan masyarakat. Partisipasi yang baik dari seluruh komponen sekolah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk belajar dan mengajar.<sup>7</sup>

Pelatihan dan pengembangan staf adalah elemen penting dalam meningkatkan kinerja tata usaha. Pelatihan yang berkelanjutan membantu staf tata usaha untuk memperbarui keterampilan mereka dan menguasai prosedur kerja yang baru.<sup>8</sup> Pengembangan profesional juga memberikan kesempatan bagi staf untuk meningkatkan kompetensi mereka dan berkontribusi lebih efektif terhadap pengelolaan administrasi sekolah. Sekolah harus menyediakan program pelatihan yang relevan dan mendukung pengembangan staf tata usaha.<sup>9</sup>

Mutu layanan administrasi yang efektif adalah kunci untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang produktif dan efisien di sekolah dasar. Staf tata usaha memegang peranan penting dalam memastikan bahwa semua aspek administrasi dikelola dengan baik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan strategi pengelolaan terbaik yang dapat

---

<sup>7</sup> Rosna Modelu and Siti Asiah T., 'Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS): Antara Harapan Dan Realita Di SMA Negeri 3 Atinggola Rosna', *Al-Minhaj Jurnal Pendidikan Islam*, 2.1 (2019).

<sup>8</sup> Susilo Herman, dkk, 'Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Microsoft Office Untuk Memaksimalkan Aktivitas Tata Usaha Di SMA Pertiwi 2 Padang', *Jurnal Abdimas Saintika*, 1 (2022).

<sup>9</sup> Nurfrida Aulia Tiarani and Rahmi Hidayati, 'Integrasi Pelatihan Dalam Pendidikan NonFormal Dalam Magang Untuk Pengembangan Profesional : Studi Kasus BKD Provinsi Banten', 2.2 (2024).

diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

Tantangan dalam penerapan manajemen tata usaha di sekolah termasuk keterbatasan tenaga administrasi, dan kurangnya pelatihan bagi staf administrasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala dan memberikan pelatihan yang memadai bagi staf administrasi agar mereka dapat menjalankan tugas dengan baik.<sup>10</sup> Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, jumlah siswa yang tercatat pada tahun ajaran 2024/2025 mencapai delapan puluh tujuh (87) orang, dengan didukung oleh sepuluh (10) tenaga pendidik dan satu (1) staff tata usaha. Tingginya jumlah siswa dibandingkan dengan sumber daya yang tersedia menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan layanan administrasi yang optimal. Proses seperti pengelolaan data akademik, administrasi, dan pelayanan surat menyurat memerlukan sistem manajemen yang efektif agar dapat memenuhi kebutuhan siswa dan guru efisien.

Berdasarkan observasi awal di UPTD SD Negeri 7 Parepare, ditemukan bahwa sistem tata usaha sekolah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, dan minimnya pengawasan dalam pelaksanaan tugas administratif. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan layanan administrasi, yang pada akhirnya memengaruhi mutu pendidikan secara keseluruhan.

---

<sup>10</sup> Anjas Baik Putra, Inom Nasution, and Yahfizham Yahfizham, 'Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Madani', *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10.1 (2024).

Penelitian ini memiliki urgensi untuk mengidentifikasi dan mengembangkan manajemen tata usaha yang efektif dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SD Negeri 7 Parepare. Penelitian ini relevan untuk memberikan solusi praktis terhadap tantangan yang dihadapi oleh sekolah, mendukung implementasi kebijakan pendidikan nasional, dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara menyeluruh. Administrasi yang terorganisir akan memudahkan siswa dan guru dalam melaksanakan tugas pembelajaran dan memberikan pelayanan yang optimal kepada siswa serta orang tua. Sebaliknya, jika tata usaha tidak dikelola dengan baik, berbagai hambatan administratif dapat mengganggu jalannya kegiatan sekolah dan menurunkan tingkat kepuasan para pemangku kepentingan praktis dan strategi yang efektif dalam meningkatkan mutu pengelolaan administrasi melalui optimalisasi strategi tata usaha dan penambahan SDM yang memadai.

Dengan demikian, berdasarkan uraian masalah tersebut calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di UPTD SD Negeri 7 Parepare” didasari oleh keinginan untuk memahami lebih mendalam bagaimana tata usaha dapat dikelola secara optimal untuk meningkatkan mutu layanan administrasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan manajemen tata usaha yang lebih efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pendidikan masa kini, khususnya dalam konteks pendidikan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare?
2. Bagaimana mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare.
2. Untuk mengetahui bagaimana mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

## D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan manajemen tata usaha.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan referensi mengenai manajemen tata usaha. Diharapkan dalam penelitian ini dapat menjadi bahan acuan dan bahan data agar dapat mengetahui tentang manajemen tata usaha.

- b. Bagi Staf Tata Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi praktik terbaik dan efektif dalam pengelolaan administrasi, sehingga staf tata usaha dapat mengimplementasikannya untuk meningkatkan produktivitas dan akurasi kerja. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi langsung pada



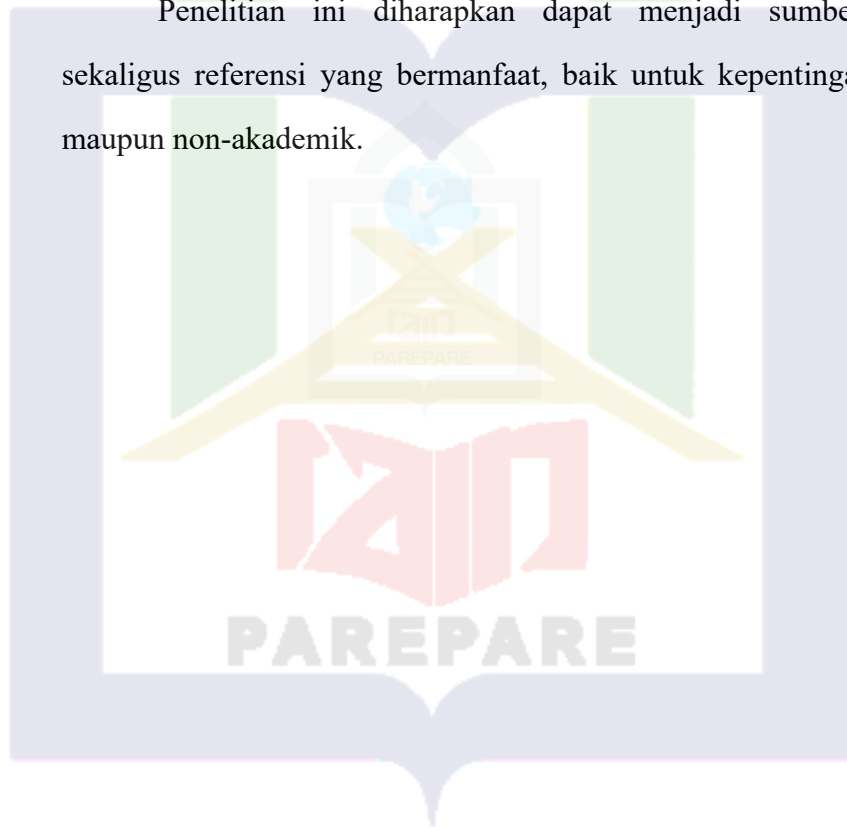
perbaikan kinerja tata usaha, yang pada akhirnya mendukung keseluruhan operasional sekolah secara lebih efisien dan efektif.

c. Bagi Sekolah

Penulis memiliki harapan bahwa temuan dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pihak sekolah terkait dengan manajemen tata usaha.

d. Bagi Peneliti yang akan Datang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi sekaligus referensi yang bermanfaat, baik untuk kepentingan akademik maupun non-akademik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Penelitian Relevan**

Tinjauan hasil penelitian ini dilakukan dengan membandingkannya dengan penelitian-penelitian terdahulu sebagai langkah untuk memastikan orisinalitas dan membuktikan bahwa penelitian ini bebas dari unsur plagiarisme. Beberapa hasil penelitian sebelumnya, baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung, memiliki relevansi dengan topik yang diangkat dalam proposal ini, yaitu tentang “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”. Adapun beberapa bentuk tulisan penulis terlebih dahulu yang relevan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Cece Afrilia (2021) dengan judul “Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Di SMP Negeri 15 Makassar” membahas bagaimana manajemen tata usaha memengaruhi kualitas layanan administrasi di lingkungan sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan manajemen tata usaha berkontribusi pada efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan administrasi.<sup>11</sup>

Persamaan: bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah melalui penerapan manajemen tata usaha yang baik.

Perbedaan: lokasi penelitian ini di sekolah dasar sedangkan peneliti terdahulu di sekolah menengah pertama.

---

<sup>11</sup> Afrilia Cece, ‘Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Di SMP Negeri 15 Makassar’ (UIN Makassar, 2021).

2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Umami Jamilah pada tahun 2022 dengan judul “Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Pertama (Smp) Negeri 5 Padang” mengungkapkan bahwa staf tata usaha memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional sekolah melalui layanan administrasi yang efektif. Tata usaha berperan sebagai fasilitator dalam pengelolaan administrasi akademik, keuangan, dan dokumentasi, serta menjadi penghubung antara kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Untuk meningkatkan layanan, strategi yang diterapkan mencakup pemanfaatan teknologi informasi, pelatihan bagi staf, dan pengaturan jadwal kerja yang lebih terorganisir. Kendati demikian, penelitian ini juga mencatat adanya kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, kurangnya infrastruktur pendukung digitalisasi, dan minimnya pemahaman tentang pentingnya peran tata usaha. Hasilnya, perbaikan layanan administrasi yang dilakukan berdampak positif pada efisiensi kerja dan kepuasan pemangku kepentingan sekolah.<sup>12</sup>

Persamaan: keduanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah, yang pada akhirnya mendukung kelancaran operasional lembaga pendidikan.

Perbedaan: penelitian terdahulu berfokus pada efisiensi administrasi di tingkat SMP, sementara penelitian ini menekankan strategi peningkatan mutu layanan administrasi dalam konteks lokal sekolah dasar dengan keterbatasan sumber daya.

3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermansyah dan Desy Eka Citra Dewi (2024). Judul penelitian “Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik”.

---

<sup>12</sup> Jamilah Umami, ‘Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 5 Padang’ (UIN Imam Bonjol Padang, 2022).

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tata usaha di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik memiliki peran penting dalam mendukung layanan administrasi, di mana keberadaan dan kinerjanya berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi di madrasah tersebut.<sup>13</sup>

Persamaan: antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini akan dilakukan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan cara survei yang dilakukan secara langsung dengan pengumpulan data di dapatkan dari hasil wawancara dan observasi.

Perbedaan: penelitian sebelumnya lebih berfokus pada peran tata usaha sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi tata usaha dan mutu layanan administrasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Zahrotul Ni'mah Afif dan Ulil Albab Suamong pada tahun 2021 dengan judul "Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah" menunjukkan bahwa Manajemen administrasi meningkatkan pelayanan di MTSN 15 Jombang. Perencanaan, implementasi, evaluasi, dan tindak lanjut adalah proses utama. Penugasan tugas selaras dengan keahlian meningkatkan kinerja. Faktor pendukung termasuk penugasan tugas dan lingkungan kerja yang harmonis. Faktor penghambat adalah ketidakcocokan tugas-keterampilan dan sikap tidak profesional. Pelatihan berkelanjutan meningkatkan motivasi staf dan kepuasan kerja. Evaluasi yang efektif mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Hermansyah and desy eka citra Dewi, 'Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik', *Of Social Science Research*, 4.1 (2024).

<sup>14</sup> Zahrotun Ni'mah Afif and Ulil Albab Suamong, 'Implementasi Manajemen Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah', *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 10.2 (2021).

Persamaan: keduanya membahas tentang manajemen tata usaha dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di lembaga pendidikan.

Perbedaan: penelitian terdahulu dilakukan di madrasah, sedangkan penelitian ini dilakukan di sekolah dasar negeri.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Amelia dan Yusuf Hadijaya (2024) dengan judul penelitian “Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan”. Berdasarkan temuan penelitian, tata usaha memiliki peran manajerial yang menuntut kemampuan untuk menjadi teladan yang baik dalam memimpin sekaligus mampu menjalankan fungsi pengawasan terhadap bawahannya secara efektif. Selain itu, sebagai seorang administrator, tata usaha juga diharapkan mampu mengelola dan menata berbagai dokumen penting agar tertata dan terorganisir dengan baik sesuai dengan kebutuhan administrasi lembaga.<sup>15</sup>

Persamaan: kedua penelitian ini menyoroti pentingnya pengelolaan tata usaha yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, baik dalam bentuk administrasi siswa, surat-menyurat, atau pengelolaan data.

Perbedaan: peneliti yang akan diteliti berbeda, karna peneliti sebelumnya berfokus pada peran kepala tata usaha dalam mengelola administrasi sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan penelitian relevan untuk lebih jelasnya dapat diperhatikan dalam tabel berikut:

---

<sup>15</sup> Yuli Amelia and Yusuf Hadijaya, ‘Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan’, *Jurnal Program Studi PGMI*, 11.1 (2024).

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian relevan

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan	<i>Novelty</i>
1	Skripsi dengan judul “Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Di SMP Negeri 15 Makassar” oleh Cece Afrilia (2021)	Bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah melalui penerapan manajemen tata usaha yang baik.	Lokasi peneletian ini di sekolah dasar di Parepare	Mengkaji implementasi manajemen strategis dalam konteks minim SDM
2	Skripsi dengan judul “Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Pertama (Smp) Negeri 5 Padang” oleh Ummi Jamilah (2022)	Bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah, yang pada akhirnya mendukung kelancaran operasional lembaga pendidikan	Berfokus pada manajemen tata usaha dan peningkatan mutu layanan administrasi dalam konteks lokal sekolah dasar dengan keterbatasan sumber daya.	menganalisis keseluruhan proses manajemen TU secara terintegrasi, membenahi struktur kerja administrasi secara keseluruhan

No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan	<i>Novelty</i>
3	Jurnal dengan judul “Peran Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik” oleh Hermansyah dan Desy Eka Citra Dewi (2024)	menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan cara survei yang dilakukan secara langsung dengan pengumpulan data di dapatkan dari hasil wawancara dan observasi.	Fokus pada manajemen tata usaha dan mutu layanan administrasi.	Menghasilka n analisis yang lebih dalam, objektif, dan aplikatif untuk meningkatkan layanan administrasi di sekolah dasar negeri.
4	Jurnal dengan judul “Implementasi Manajemen Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah” oleh Zahrotul Ni’mah Afif dan Ulil Albab	Membahas tentang manajemen tata usaha dapat meningkatkan mutu layanan administrasi di lembaga pendidikan	Lokasi penelitian ini dilakukan di sekolah dasar negeri.	Menyediakan pendekatan strategis untuk mengatasi tantangan nyata di sekolah dasar, seperti keterbatasan



No.	Peneliti	Persamaan	Perbedaan	<i>Novelty</i>
	Suamong (2021)			SDM dan minimnya teknologi informasi.
5	Jurnal dengan judul “Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan” oleh Yuli Amelia dan Yusuf Hadijaya (2024)	Berfokus pentingnya pengelolaan tata usaha yang baik.	Berfokus pada manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi.	Lebih spesifik strategi-solusi praktis seperti digitalisasi sederhana dan pelatihan staf, serta melibatkan stakeholder sekolah secara kolaboratif.

## B. Tinjauan Teori

1. Konsep Manajemen Tata Usaha
  - a. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, istilah manajemen memiliki akar dari beberapa bahasa. Pertama, berasal dari bahasa Prancis kuno *menagement* yang berarti seni dalam melaksanakan dan mengatur sesuatu. Selanjutnya, dalam bahasa Italia dikenal dengan istilah *maneggiare* yang bermakna mengendalikan. Sementara itu, dalam bahasa Inggris kata *to manage* diartikan sebagai mengelola atau mengatur.<sup>16</sup> Menurut pendapat George R. Terry dalam bukunya berjudul *Principle of Management* menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian proses yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang semuanya diarahkan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>17</sup> Sedangkan menurut Amon, L., Ping, T., dan Poernomo, S. A., pelaksanaan kegiatan pendidikan dan manajemen pendidikan merupakan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh pendidik, tenaga kependidikan, serta lembaga pendidikan hingga tuntas. Proses ini melibatkan berbagai tahapan seperti perencanaan tenaga kerja, proses rekrutmen, seleksi, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, hingga pemutusan hubungan kerja jika diperlukan. Sementara itu, Dodi, L. menjelaskan bahwa manajemen pendidikan merupakan suatu proses pengelolaan lembaga pendidikan yang mencakup pengaturan sumber daya, sarana pembelajaran, dan berbagai topik terkait

---

<sup>16</sup> Aditama Roni Angger, 'Pengantar Manajemen' (Kepanjen: AE Publishing, 2020).

<sup>17</sup> Cen Cia Cai, 'Pengantar Manajemen' (PT Inovasi Pratama Nasional, 2020).

lainnya untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan dengan cara yang efektif dan efisien.<sup>18</sup>

Manajemen pendidikan merupakan suatu proses yang dilaksanakan secara sistematis, menyeluruh, dan terpadu guna mengembangkan dunia pendidikan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen secara efektif dan efisien sebagaimana dikemukakan oleh Andang. Sejalan dengan pendapat tersebut, Hapidin dan rekan-rekannya menjelaskan bahwa manajemen pendidikan mencakup serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terencana dan terorganisir untuk mengatur dan mengelola seluruh aktivitas pendidikan, baik yang melibatkan pendidik, peserta didik, maupun lingkungan pendidikan sebagai satu kesatuan yang saling berinteraksi. Sementara itu, Engkoswara dan Aan menambahkan bahwa manajemen pendidikan tidak hanya sebatas pelaksanaan kegiatan, tetapi juga meliputi tahap perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, hingga pelaporan secara sistematis agar setiap kegiatan pendidikan dapat berlangsung secara optimal dan bermuara pada pencapaian pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan memiliki peranan strategis dalam menjamin efektivitas, efisiensi, serta mutu proses dan hasil pendidikan melalui pendekatan yang komprehensif dan berkesinambungan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Alzet Rama dkk., 'Konsep Fungsi Dan Prinsip Manajemen Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 8.2 (2022).

<sup>19</sup> Sherly, dkk, *Manajemen Pendidikan: Tinjauan Teori Dan Praktis* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020).

Manajemen pendidikan merupakan penerapan ilmu dan seni dalam mengelola sumber daya pendidikan secara sistematis dan terarah untuk mencapai tujuan pendidikan dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam konteks pendidikan Islam, manajemen ini berfungsi tidak hanya untuk mengatur dan mengelola aspek administratif dan operasional lembaga pendidikan, tetapi juga untuk menanamkan nilai-nilai ajaran Islam dalam setiap prosesnya. Proses manajemen pendidikan mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang harus dijalankan secara terkoordinasi agar mampu menciptakan mutu pendidikan yang tinggi, baik dari segi akademik maupun moral spiritual. Manajemen pendidikan Islam memiliki karakteristik khusus yang menekankan integrasi antara pencapaian ilmu pengetahuan dan pembentukan akhlak mulia, sehingga setiap kebijakan, program, dan pengambilan keputusan di lingkungan pendidikan harus berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dan etika Islam. Dengan demikian, keberhasilan manajemen pendidikan Islam sangat bergantung pada kepemimpinan yang mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang produktif, berdaya saing, serta tetap menjaga nilai-nilai keislaman dalam setiap aspek penyelenggaraan pendidikan.<sup>20</sup>

Berdasarkan berbagai definisi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya manajemen memiliki inti pemahaman yang serupa, yaitu merupakan suatu sistem kerja yang

---

<sup>20</sup> Syaban Marwan, 'Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Islam', *Jurnal Kajian Perempuan, Gender Dan Agama*, 12 (2019).

terstruktur dan terperinci dengan tujuan menciptakan kerjasama yang harmonis di antara semua pihak yang terlibat. Manajemen juga dapat dipahami sebagai suatu proses yang diarahkan untuk mencapai sasaran yang telah direncanakan melalui serangkaian usaha atau tindakan yang terorganisir dan membutuhkan pemanfaatan berbagai sumber daya, baik itu sumber daya manusia, sarana fisik, maupun sumber daya lainnya, agar tujuan tersebut dapat tercapai secara optimal dan efektif.

Agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien, penerapan manajemen harus dioptimalkan di berbagai bidang, baik dalam organisasi, industri, perbankan, maupun sektor pendidikan. Terry mengemukakan bahwa manajemen memiliki empat fungsi utama, yaitu merencanakan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), mengarahkan (*actuating*), dan mengendalikan (*controlling*) seluruh aktivitas yang ada dalam organisasi.<sup>21</sup>

- a. Perencanaan (*Planning*) adalah menentukan kegiatan yang perlu dikerjakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) meliputi aktivitas membagikan komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan ke dalam kelompok-kelompok, membagi pekerjaan kepada manajer untuk mengelompokkan dan menentukan wewenang di antara unit-unit atau kelompok organisasi ditetapkan.

---

<sup>21</sup> Usep Suherman, dkk, 'Konsep Perencanaan Dalam Manajemen Pendidikan', *Journal of Teacher Training and Educational Research*, 1.3 (2024).

- c. Penggerakan (*Actuating*) mencakup aktivitas yang dilakukan oleh manajer untuk memulai dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat dicapai.
- d. Pengendalian (*Controlling*) meliputi kelanjutan pekerjaan untuk melihat apakah aktivitas yang dikerjakan sesuai rencana atau tidak. Pelaksanaan aktivitas tersebut dievaluasi dan hal-hal menyimpang yang tidak diharapkan diperbaiki, agar tujuan-tujuan bisa dicapai dengan baik (Terry).<sup>22</sup>

b. Pengertian Tata Usaha

Secara etimologis, istilah "Tata Usaha" terdiri dari dua kata, yakni "Tata" yang berarti aturan atau ketentuan yang harus dipatuhi, dan "Usaha" yang merujuk pada daya atau upaya yang dikerahkan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian, tata usaha dapat dimaknai sebagai seperangkat aturan yang dijalankan dalam suatu proses penyelenggaraan pekerjaan atau aktivitas. Dalam konteks pendidikan, tata usaha mencakup berbagai aktivitas administratif yang mendukung kelancaran kegiatan sekolah, seperti membantu proses pembelajaran, mengelola urusan kesiswaan, kepegawaian, sarana dan prasarana, keuangan, serta pelayanan di laboratorium, perpustakaan, dan bidang hubungan masyarakat. Oleh karena itu, tata usaha merupakan bagian penting dalam struktur sekolah yang berperan sebagai pendorong

---

<sup>22</sup> Yuliana, dkk, 'Manajemen Pendidikan Islam Di Era Digital', ed. by Karimah Lilis Khalisatul (Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023).

utama agar seluruh proses pendidikan dan administrasi berjalan sesuai rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.<sup>23</sup>

Usaha dapat diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan administrasi seperti pencatatan, pengelolaan keuangan, dan berbagai aktivitas sejenis yang berlangsung di lembaga, perusahaan, atau instansi pemerintahan. Sementara itu, tenaga tata usaha adalah individu yang bertanggung jawab melaksanakan berbagai aktivitas administrasi tersebut. Dalam lingkup pendidikan, tata usaha mencakup beragam kegiatan yang mendukung kelancaran proses belajar mengajar, mulai dari pengelolaan administrasi kesiswaan, kepegawaian, sarana dan prasarana sekolah, keuangan, hingga pengelolaan laboratorium, perpustakaan, dan hubungan masyarakat. Beberapa pendapat juga menyebutkan bahwa tata usaha merupakan salah satu bagian vital dalam organisasi sekolah yang berfungsi sebagai pendukung utama agar seluruh kegiatan pembelajaran dan administrasi dapat terlaksana sesuai rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.<sup>24</sup>

Tata usaha merupakan salah satu bagian penting dari unit eksekutif teknis penyelenggara sistem administrasi dan informasi pendidikan di kantor atau institusi Pendidikan. Tata usaha berperan dalam mengelola

---

<sup>23</sup> Ririn, dkk, 'Administrasi Tata Usaha Pendidikan', *Social, Educational, Learning And Language*, 1.1 (2023).

<sup>24</sup> Dwi Noviani, dkk, 'Administrasi Tata Usaha Pendidikan; Sebuah Konsep Dan Teori', *Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)*, 1.2 (2023).

informasi yang sangat penting sebagai dasar pelayanan dan bahan pengambilan keputusan di institusi.<sup>25</sup>

Tata usaha adalah bagian dari pekerjaan pelayanan yang berperan dalam mendukung kelancaran proses pendidikan di sekolah. Tugas ini membutuhkan keahlian khusus, keterampilan tertentu, serta kompetensi yang berbeda dari kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga pendidik. Bahkan, dalam pelaksanaannya, kegiatan tata usaha sering kali tidak berinteraksi langsung dengan peserta didik, namun tetap memiliki peran penting dalam memastikan seluruh aktivitas pendidikan berjalan dengan baik.<sup>26</sup>

Tata usaha merupakan salah satu bentuk pekerjaan pelayanan yang memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran dan keberlangsungan proses pendidikan di lingkungan sekolah. Pelaksanaan tugas di bidang tata usaha memerlukan kemampuan khusus, keterampilan tertentu, serta kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang dimiliki oleh guru atau tenaga pendidik. Meskipun kegiatan tata usaha umumnya tidak berhubungan secara langsung dengan siswa, peranannya tetap sangat vital dalam mendukung seluruh kegiatan administratif dan operasional sekolah agar dapat

---

<sup>25</sup> Irwan Fathurrochma, dkk, 'Peran Kepala Tata Usaha Dalam Mengembangkan Pengelolaan Arsip Perkantoran', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8.1 (2024).

<sup>26</sup> Zulfahman Siregar, dkk, 'Tela'ah Mengenai Pendidikan Formal, Non Formal, Dan Informal Serta Hubungannya Dengan Pengembangan Mutu Pendidikan Islam', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.3 (2023).



berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.<sup>27</sup>

Staf tata usaha memiliki peran dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan, khususnya dalam hal pelayanan administrasi di lingkungan sekolah. Mereka diharapkan mampu menyelenggarakan layanan yang berkualitas guna mendukung kelancaran berbagai aktivitas sekolah. Pada dasarnya, tugas-tugas tata usaha mencakup serangkaian kegiatan administratif seperti menerima, mencatat, mengelola, menggandakan, mendistribusikan, hingga menyimpan berbagai dokumen dan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi agar proses administrasi dapat berjalan secara teratur dan efisien.<sup>28</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian tata usaha tersebut, dapat disimpulkan bahwa tata usaha merupakan serangkaian aktivitas administratif yang berfungsi mendukung keberlangsungan operasional lembaga pendidikan. Tata usaha mencakup berbagai tugas seperti pencatatan, pengelolaan, pengarsipan, hingga distribusi informasi yang relevan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan belajar mengajar.

---

<sup>27</sup> Hermansyah and desy eka citra Dewi, 'Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administarsi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik'. *Of Social Science Research*, 4.1 (2024)

<sup>28</sup> Arisanti Arisa, dkk, 'Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah', *Jurnal Professional*, 7.1 (2020).

c. Peran dan Fungsi Tata Usaha

Peran administrasi tata usaha dalam sebuah lembaga pendidikan adalah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas-tugas utama yang bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi lembaga tersebut. Selain itu, tata usaha juga berfungsi menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan, baik itu kepala tata usaha, kepala sekolah, aparatur sipil negara (ASN), maupun pihak terkait lainnya, terutama dalam proses pengambilan keputusan dan pengendalian administrasi yang menjadi tanggung jawab utamanya. Lebih jauh, tata usaha juga berperan aktif dalam memastikan bahwa seluruh staf bekerja sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah dirancang, sehingga proses pengelolaan arsip dapat dilaksanakan dengan lebih teratur, efisien, dan mendukung kelancaran operasional lembaga pendidik.<sup>29</sup> Dalam konteks pendidikan, pelayanan tata usaha yang optimal harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ditetapkan oleh lembaga atau instansi terkait. Diperlukan adanya pedoman khusus mengenai penyelenggaraan administrasi sekolah yang harus dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas-tugas tata usaha di setiap satuan pendidikan, baik dari segi jenis maupun jenjang pendidikan. Dengan adanya pedoman tersebut, diharapkan seluruh

---

<sup>29</sup> Fathurrochman, dkk., 'Peran Kepala Tata Usaha Dalam Menegmbangkan peneglolaan Arsip Perkantoran', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8.1 (2024).

sekolah mampu menjalankan proses pembelajaran secara teratur, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

Peran tata usaha di sekolah meliputi beberapa hal, di antaranya yang pertama adalah kepala tata usaha yang bertanggung jawab penuh atas operasional administrasi, dengan tugas mengoordinasikan seluruh kegiatan administrasi, memberikan pelayanan, membantu kebutuhan administrasi, serta menyediakan berbagai informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Selanjutnya, tata usaha juga berfungsi sebagai bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki peranan penting dalam mendukung aktivitas pendidikan. Peran utamanya adalah sebagai penyedia informasi terkait pengelolaan arsip di lingkungan sekolah dan mampu menjalin kerja sama dengan seluruh staf untuk merancang serta melaksanakan perencanaan dalam pengelolaan arsip agar administrasi sekolah berjalan secara teratur dan efektif.<sup>31</sup>

Staf tata usaha di sekolah, yang sering disebut sebagai administrator sekolah, memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran jalannya operasional sekolah. Tanggung jawab manajerial mereka mencakup berbagai kegiatan, mulai dari penerimaan, pencatatan, pengklasifikasian, pengolahan, penyimpanan,

---

<sup>30</sup> Auliya Fajriah, 'Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Di Sekolah', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4.1 (2023)

<sup>31</sup> Dhea Alwina, 'Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Swasta Gebang', *Nucl. Phys.*, 4.1 (2023).

penggandaan, hingga penyampaian informasi.<sup>32</sup> Peran administrasi tata usaha dalam lembaga pendidikan adalah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas-tugas utama yang bertujuan untuk mencapai visi dan misi sekolah. Selain itu, tata usaha juga berperan dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan, para guru, maupun pihak-pihak terkait lainnya, khususnya dalam membantu proses pengambilan keputusan dan pengawasan yang menjadi bagian dari tanggung jawab utamanya.<sup>33</sup>

Menurut Daryanto, tata usaha memiliki tiga peranan pokok, antara lain sebagai berikut:

- 1) Menyediakan layanan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas operasional guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.
- 2) Menyajikan data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan yang sesuai.
- 3) Memberikan kontribusi terhadap kemajuan dan pengembangan organisasi secara keseluruhan.<sup>34</sup>

Tugas-tugas tata usaha bukanlah aktivitas yang berdiri sendiri, melainkan selalu terkait dan saling berhubungan dengan

<sup>32</sup> Amelia and Hadijaya. 'Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan', *Jurnal Program Studi PGMI*, 11.1 (2024)

<sup>33</sup> M Iqbal, dkk, 'Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah Di Sekolah SMP Swasta Al-Jihad Medan', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.4 (2023).

<sup>34</sup> Amelia and Hadijaya. 'Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan', *Jurnal Program Studi PGMI*, 11.1 (2024)'.

berbagai pekerjaan lain dalam setiap struktur organisasi. Oleh karena itu, peran tata usaha sangat penting dalam menyediakan berbagai informasi dan data yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan dan pencapaian fungsi-fungsi utama organisasi. Dengan demikian, tata usaha dapat dipahami sebagai bagian dari fungsi kerja yang bersifat membantu atau memfasilitasi jalannya organisasi. Selain itu, tata usaha juga berfungsi sebagai alat pendukung manajemen dalam mengimplementasikan seluruh kegiatan manajerial, yang mencakup perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan atau penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*), serta pengambilan keputusan (*decision making*) agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

William H. Newman mengatakan “*The Work Of Administrator/Manager*” yang dapat dibagi menjadi 5 proses (dengan akronim POASCO) yaitu:

- 1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mencakup serangkaian keputusan yang melibatkan penetapan tujuan, perumusan kebijakan, penyusunan program kerja, pemilihan metode serta prosedur yang tepat, hingga penentuan jadwal waktu pelaksanaan kegiatan.

- 2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merujuk pada proses pengelompokan berbagai aktivitas ke dalam unit-unit kerja yang sesuai untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan, serta menetapkan hubungan kerja antara pemimpin dan bawahan di dalam setiap unit organisasi.

3) Pengumpulan sumber daya (*Assembling Resources*)

Pengumpulan sumber daya adalah proses menghimpun segala sesuatu yang diperlukan dalam pelaksanaan rencana, baik berupa tenaga kerja, dana, sarana dan prasarana, maupun berbagai sumber daya lainnya agar pelaksanaan program berjalan lancar dan terkoordinasi.

4) Pengendalian Kerja (*Supervising*)

Pengawasan kerja merupakan upaya membimbing jalannya pelaksanaan tugas sehari-hari melalui pemberian arahan, motivasi, serta dorongan agar setiap individu dapat menjalankan instruksi secara sadar. Selain itu, pengawasan juga mencakup koordinasi antar berbagai aktivitas dan menjaga hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan.

5) Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa pelaksanaan suatu pekerjaan berjalan sedekat mungkin sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (*seeing that the operating results confirm as nearly as possible to the plan*). Pengawasan ini berkaitan dengan penetapan standar, yaitu dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan standar yang telah ditentukan. Jika ditemukan adanya penyimpangan atau ketidaksesuaian, maka perlu dilakukan tindakan korektif agar

pelaksanaan kegiatan tetap selaras dengan rencana yang telah dirancang.<sup>35</sup>

Sementara beberapa tugas lain yang menjadi tanggung jawab tata usaha di sekolah meliputi:

- 1) Menjalankan tanggung jawab atas penerapan kebijakan kepala sekolah dalam bidang administrasi.
- 2) Membimbing dan mengarahkan staf administrasi agar mampu melaksanakan tugas secara profesional, kreatif, dan sesuai dengan tanggung jawabnya.
- 3) Memastikan seluruh kegiatan administrasi sekolah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan.
- 4) Memberikan dukungan kepada seluruh unsur di sekolah, khususnya dalam hal pengelolaan administrasi untuk mendukung kelancaran operasional sekolah.
- 5) Menyusun rencana pembinaan dan pengembangan administrasi sekolah.
- 6) Membantu kepala sekolah dalam pengelolaan keuangan secara berkesinambungan maupun aspek administratif lainnya.
- 7) Menangani administrasi yang berkaitan dengan kepegawaian sekolah
- 8) Mengelola kebutuhan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan sekolah.
- 9) Mengelola administrasi surat menyurat, baik surat masuk maupun keluar.

---

<sup>35</sup> Ahmad Tarmizi Hasibuan, dkk, 'Loyalitas Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Menciptakan Layanan Pendidikan Di MI', *Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, 1.4 (2023).

10) Menyusun serta menyajikan data statistik mengenai kondisi dan perkembangan sekolah.

11) Menyiapkan laporan rutin yang berkaitan dengan administrasi sekolah.<sup>36</sup>

Menurut Ary Gunawan dalam bukunya *Administrasi Kantor, Administrasi Pendidikan Mikro* menjelaskan bahwa terdapat tiga peran penting dalam tata usaha atau administrasi pendidikan:

- 1) merancang berbagai kegiatan yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab administrasi.
- 2) melaksanakan kegiatan tersebut secara sungguh-sungguh dengan langkah-langkah yang terarah untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, disertai dengan pembinaan guna meningkatkan mutu pendidikan.
- 3) mengoptimalkan penggunaan seluruh sumber daya yang tersedia agar dapat mendukung proses pembelajaran secara efektif dan efisien.

Menurut The Liang Gie, tenaga tata usaha memiliki tiga peran utama yaitu:

- 1) memberikan pelayanan dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional guna mendukung pencapaian tujuan organisasi,
- 2) menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pimpinan organisasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan atau pelaksanaan tindakan yang tepat,
- 3) mendukung kelancaran dan perkembangan organisasi secara keseluruhan.

---

<sup>36</sup> Fauzan Azhima Sirait, 'Manajemen Persuratan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Sekolah', *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2.5 (2024).



Berdasarkan pandangan The Liang Gie tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran tenaga administrasi sekolah pada dasarnya berfokus sebagai administrator, karena ketiga peran yang disebutkan melayani, menyediakan informasi, dan membantu kelancaran organisasi merupakan inti dari fungsi administrasi itu sendiri.<sup>37</sup>

Tugas di bidang administrasi mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kegiatan tata usaha, seperti merancang kebutuhan tenaga kerja atau staf, melakukan evaluasi serta pembinaan terhadap staf, menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk pengelolaan serta penyimpanan arsip. Selain itu, tugas administrasi juga melibatkan upaya membangun kerjasama dengan pemerintah maupun lembaga masyarakat demi kepentingan kantor, menjaga serta menata sistem kearsipan dokumen, mengoordinasikan layanan data dan informasi agar memudahkan akses terhadap data, serta mendokumentasikan berbagai kegiatan administrasi dan menyampaikan informasi yang ada di dalam sistem tata usaha.

## 2. Mutu Layanan Administrasi

### a. Pengertian Mutu

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), mutu diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan baik atau buruknya kualitas suatu benda atau objek. Sementara itu, Suhardan menjelaskan bahwa mutu mencerminkan kondisi yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh penyedia. Pendapat lain dari sumber anonim menyebutkan bahwa mutu adalah keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk atau

---

<sup>37</sup> Meliska Fiulumnissa, 'Politik Dan Kebijakan Pendidikan Islam: Aspek Tenaga Kependidikan (Tata Usaha)', *An-Nidhom : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4.2 (2019).

jasa yang memperlihatkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau pelanggan. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu merupakan tolak ukur yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk atau layanan yang dihasilkan oleh produsen.<sup>38</sup>

Mutu dipandang sebagai salah satu elemen yang sangat penting, karena mutu pada hakikatnya mencerminkan keunggulan suatu produk dibandingkan dengan produk lainnya. Upaya peningkatan mutu menjadi langkah strategis yang dilakukan oleh berbagai lembaga, baik yang menghasilkan produk berupa barang maupun jasa. Begitu pula dalam bidang pendidikan, mutu menjadi aspek krusial yang harus mendapatkan perhatian serius demi tercapainya tujuan pendidikan yang berkualitas.<sup>39</sup>

Mutu dipahami sebagai sasaran utama yang ingin dicapai oleh suatu produk agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan di sekolah dapat dikategorikan bermutu apabila disajikan dengan cara yang sederhana namun tetap mengutamakan hal-hal esensial dan mampu memenuhi standar yang berlaku. Oleh karena itu, mutu pendidikan dapat dimaknai sebagai suatu keadaan, tampilan, atau hasil kinerja yang diperlihatkan oleh setiap lembaga pendidikan dalam rangka mewujudkan tujuan yang telah disepakati bersama.<sup>40</sup>

Dalam dunia pendidikan, konsep mutu mencakup tiga unsur utama yaitu input, proses, dan output pendidikan. Input pendidikan mencakup segala sesuatu yang diperlukan agar proses pendidikan dapat berjalan,

<sup>38</sup> Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: UNJ Press, 2021).

<sup>39</sup> Amiruddin Siahaan, dkk, 'Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan', *Journal on Education*, (2023).

<sup>40</sup> Marpaung Flowrent Natalia, dkk, 'Teknik Peningkatan Mutu Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, (2023).

meliputi berbagai sumber daya, perangkat pendukung, serta harapan-harapan yang mengarahkan jalannya proses tersebut. Tingkat kesiapan input sangat menentukan kelancaran proses, sehingga mutu input dapat dinilai dari seberapa siap komponen-komponen tersebut mendukung pelaksanaan pendidikan.<sup>41</sup> Oleh karena itu, mutu pendidikan dapat dipahami sebagai suatu keadaan, tampilan, atau hasil kerja yang ditunjukkan oleh setiap lembaga pendidikan dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.<sup>42</sup>

Kualitas pendidikan menjadi faktor utama yang perlu mendapatkan perhatian dalam kebijakan pembangunan di bidang pendidikan. Hal ini disebabkan karena pendidikan yang berkualitas akan melahirkan lulusan-lulusan yang unggul dan berdaya saing, yang pada akhirnya mampu memberdayakan diri sendiri, keluarga, masyarakat, bangsa, dan negara. Standar Nasional Pendidikan sudah menetapkan pertauran pemerintah No. 19 Tahun 2005, dan merupakan lanjutan dari Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional, yang telah menentukan minimum bagi satuan pendidikan formal agar dapat memenuhi mutu pendidikan.<sup>43</sup>

b. Pengertian Layanan Administrasi

Layanan khusus di sekolah merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan bimbingan, bantuan, dan pelayanan guna mendukung tercapainya tujuan pembelajaran. Menurut Agustine dalam penelitiannya, manajemen layanan khusus di sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik agar proses belajar berlangsung

<sup>41</sup> Widiyarti and Suranto, *Konsep Mutu Dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*, ed. by Inung, Alprin (Semarang, 2019).

<sup>42</sup> Marpaung, dkk. 'Teknik Peningkatan Mutu Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, (2023).

<sup>43</sup> Usiono, dkk, 'Evaluasi Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Profesionalisme Guru', *Journal Educational Research and Social Studies*, 2.3 (2021).

optimal. Sekolah menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dimanfaatkan siswa untuk mendukung kegiatan belajar, seperti layanan Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), kantin, asrama, tempat ibadah, serta sarana transportasi bagi siswa di lingkungan sekolah.<sup>44</sup>

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan pokok yang dilaksanakan secara fleksibel oleh sekelompok individu, yang diorganisasikan melalui pola pembagian tugas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara rasional, efektif, dan efisien.<sup>45</sup>

Administrasi pendidikan adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai aktivitas dengan memanfaatkan sumber daya serta fasilitas yang ada guna mewujudkan tujuan pendidikan yang telah ditetapkan.<sup>46</sup>

Layanan administrasi merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pendidikan karena mendukung kelancaran proses belajar mengajar. Layanan administrasi pendidikan mencakup seluruh aktivitas yang bersifat administratif yang dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan lembaga pendidikan, termasuk pengelolaan data, dokumen, surat menyurat, arsip, dan pelayanan kepada siswa, guru, maupun masyarakat. Layanan administrasi yang baik akan menciptakan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi seluruh pemangku kepentingan pendidikan. Mardiana dan Afriza dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

<sup>44</sup> Akbar Rafsanjani, dkk, 'Pentingnya Layanan Khusus Di Sekolah Dalam Menunjang Pembelajaran Peserta Didik', *Journal on Education*, 05.03 (2023).

<sup>45</sup> Ahmad Mustanir, 'Pengantar Ilmu Administrasi Publik' (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022).

<sup>46</sup> Mohamad Muspawi and Hafizahtul Robi'ah, 'Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4.3 (2020).

antara layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa, menandakan pentingnya kualitas layanan administrasi dalam mendukung proses pendidikan.<sup>47</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut dapat di simpulkan bahwa mutu layanan administrasi adalah proses terpadu yang melibatkan berbagai aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani melalui penyelenggaraan kegiatan yang terstruktur, terarah, dan sistematis. Dalam konteks ini, layanan mengacu pada usaha maksimal yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu dengan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dengan demikian, layanan administrasi tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan, efisiensi, dan efektivitas dalam pengelolaan pendidikan.

c. Jenis-jenis Layanan Administrasi

Layanan administrasi mencakup berbagai kegiatan yang mendukung operasional dan tujuan organisasi. Dalam konteks pendidikan, jenis-jenis layanan administrasi meliputi:

1) Bidang Akademik

Bidang akademik mencakup kegiatan-kegiatan berikut:

- a) Mengatur jadwal pelajaran.
- b) Menyusun program tahunan dan semester.
- c) Mengatur pelaksanaan penyusunan model satuan pembelajaran.
- d) Menentukan norma kenaikan kelas.
- e) Menentukan norma penilaian.
- f) Mengatur pelaksanaan evaluasi belajar.

---

<sup>47</sup> Mardiana and Afriza, 'Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Muhammadiyah II Pekan Baru', *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan*, 4.2 (2023)

- g) Meningkatkan perbaikan mengajar.
- h) Mengatur kegiatan kelas apabila guru tidak hadir.
- i) Mengatur disiplin dan tata tertib kelas.

## 2) Bidang Kesiswaan

Bidang kesiswaan meliputi berbagai kegiatan berikut:

- a) Mengatur pelaksanaan penerimaan siswa berdasarkan peraturan penerimaan siswa baru.
- b) Mengelola layanan bimbingan dan konseling.
- c) Mencatat kehadiran dan ketidakhadiran siswa.
- d) Mengatur dan mengelola kegiatan ekstrakurikuler.

## 3) Bidang Personalia

- a) Mengatur pembagian tugas guru.
- b) Mengajukan kenaikan pangkat, gaji dan mutasi guru.
- c) Mengatur program kesejahteraan guru.
- d) Mencatat kehadiran dan ketidakhadiran guru.
- e) Mencatat masalah atau keluhan guru.

## 4) Bidang Keuangan Bidang keuangan meliputi kegiatan-kegiatan berikut:

- a) Menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah.
- b) Mencari sumber dana untuk kegiatan sekolah.
- c) Mengalokasikan dana untuk kegiatan sekolah.
- d) Mempertanggungjawabkan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## 5) Bidang Sarana dan Prasarana

Bidang sarana dan prasarana mencakup berbagai kegiatan berikut:

- a) Penyediaan dan seleksi buku pegangan guru.
- b) Layanan perpustakaan dan laboratorium.
- c) Penggunaan alat peraga.

- d) Kebersihan dan keindahan lingkungan sekolah.
  - e) Keindahan dan kebersihan kelas.
  - f) Perbaikan kelengkapan kelas
- 6) Bidang Hubungan Masyarakat
- Bidang hubungan masyarakat meliputi kegiatankegiatan berikut:
- a) Kerja sama sekolah dengan orang tua siswa.
  - b) Kerja sama sekolah dengan komite sekolah.
  - c) Kerja sama sekolah dengan lembaga lembaga terkait.
  - d) Kerja sama sekolah dengan masyarakat sekitar.<sup>48</sup>

Layanan khusus yang disediakan oleh sekolah untuk peserta didik pada dasarnya memiliki kesamaan antar satu sekolah dengan sekolah lainnya, namun yang membedakan terletak pada cara pengelolaan serta pemanfaatan layanan tersebut. Beberapa jenis layanan khusus yang umumnya tersedia di sekolah di antaranya adalah sebagai berikut:

#### 1) Pustaka

Perpustakaan merupakan salah satu bagian penting di sekolah yang berfungsi memberikan layanan kepada peserta didik guna mendukung dan memperlancar proses pembelajaran. Selain menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan, perpustakaan juga menawarkan layanan rekreatif melalui koleksi bahan bacaan yang tersedia. Menurut Anas Tanjung, perpustakaan sekolah adalah fasilitas yang berada di bawah pengelolaan langsung sekolah, dengan tujuan utama membantu sekolah dalam mewujudkan sasaran khususnya serta mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara umum.

---

<sup>48</sup> Hidayat Seftiany Permata and Desi Nurhikmahyanti, 'Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto', *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4.4 (2014).

## 2) Laboratorium

Laboratorium berfungsi sebagai fasilitas penunjang dalam proses pembelajaran di sekolah. Secara umum, laboratorium dapat diartikan sebagai tempat yang digunakan oleh dosen, mahasiswa, guru, siswa, maupun pihak lainnya untuk melaksanakan berbagai kegiatan ilmiah seperti praktikum, observasi, penelitian, demonstrasi, serta pembuatan model-model yang mendukung pelaksanaan kegiatan belajar dan mengajar.

## 3) UKS (Usaha Kesehatan Sekolah)

Usaha Kesehatan Sekolah, yang dikenal dengan singkatan UKS, merupakan salah satu fasilitas yang berperan dalam meningkatkan kemampuan peserta didik untuk menjalani pola hidup sehat, sehingga berdampak pada peningkatan tingkat kesehatan mereka secara maksimal. Pelaksanaan UKS tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga melibatkan peran aktif peserta didik dan masyarakat di sekitar lingkungan sekolah.

## 4) Kafetaria Sekolah

Kafetaria, warung, atau kantin sekolah pada mulanya dibangun bukan semata-mata untuk tujuan bisnis, melainkan memiliki peran yang lebih luas. Kehadiran fasilitas ini diharapkan dapat mendukung kelancaran proses pembelajaran dengan menyediakan kebutuhan konsumsi atau makanan bagi para siswa.

## 5) Sarana Ibadah

Setiap sekolah memerlukan adanya fasilitas tempat ibadah yang memadai. Layanan sarana peribadatan ini disediakan oleh pihak sekolah dengan tujuan agar dapat dimanfaatkan untuk menjalankan ibadah, melaksanakan berbagai kegiatan keagamaan,



serta membina dan memperkuat aspek spiritual peserta didik. Dengan adanya layanan ini, diharapkan siswa dapat tumbuh menjadi pribadi yang beriman, berakhlak baik, dan memiliki nilai-nilai moral yang kuat.

6) Asrama

Bagi peserta didik, khususnya yang menempuh pendidikan di tingkat menengah dan perguruan tinggi serta berdomisili jauh dari sekolah, keberadaan asrama sangat diperlukan. Fasilitas asrama tidak hanya memberikan manfaat bagi siswa, tetapi juga berguna bagi para pendidik dan petugas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan asrama tersebut.

7) Koperasi

Istilah koperasi berasal dari dua kata, yaitu *co* dan *operation*, yang memiliki arti bekerja sama demi mencapai suatu tujuan. Koperasi dapat diartikan sebagai sebuah organisasi yang terdiri dari sekelompok individu atau badan hukum yang bersama-sama menjalankan usaha berdasarkan prinsip kekeluargaan, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan lahiriah para anggotanya.

8) Transportasi

Fasilitas transportasi bagi siswa berperan sebagai pendukung penting dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran. Dengan adanya layanan transportasi, peserta didik dapat merasa lebih aman dan dapat tiba maupun pulang sekolah tepat waktu. Penyediaan transportasi ini sangat dibutuhkan, khususnya bagi anak-anak di jenjang pendidikan usia dini seperti TK/PAUD maupun di tingkat sekolah dasar (SD). Pelaksanaan layanan

transportasi tersebut idealnya diselenggarakan langsung oleh pihak sekolah atau dapat pula dikerjasamakan dengan pihak swasta.<sup>49</sup>

d. Indikator Mutu Layanan Administrasi

Kualitas hasil pendidikan sangat bergantung pada sejauh mana suatu lembaga mampu memanfaatkan dan mengelola seluruh potensi yang dimilikinya secara maksimal. Potensi tersebut mencakup tenaga pendidik, peserta didik, proses belajar-mengajar, fasilitas pendidikan, sumber daya manusia, pengelolaan keuangan, hingga hubungan yang terjalin dengan masyarakat (Suryadi Prawirosentono).<sup>50</sup>

- 1) Efisiensi, adalah pencapaian tujuan pendidikan harus mempertimbangkan efisiensi dalam penggunaan waktu, biaya, tenaga, serta sarana yang tersedia (H. Sanusi Uwes & H.A. Rusdiana). Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efisiensi berarti mencapai suatu tujuan dengan memanfaatkan sumber daya secara minimal namun tetap efektif.<sup>51</sup>
- 2) Efektivitas, menurut Gibson et.al. (dikutip oleh Rasyidin) efektivitas merupakan penilaian terhadap prestasi kerja, baik secara individu maupun kelompok. Efektivitas merupakan realisasi dari tujuan yang ditetapkan dalam mencapai sasaran bersama. Tingkat efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana keberhasilan dalam mencapai tujuan dan sasaran tersebut. Penilaian efektivitas bersifat subjektif dan kontekstual, sehingga dapat bervariasi tergantung pada perspektif dan kerangka acuan yang digunakan. Untuk mengukur efektivitas dapat dinilai

<sup>49</sup> Nur Ifani Rizkita and Hade Afriansyah, 'Administrasi Layanan Khusus', 2019.

<sup>50</sup> Faisal Mubarak, 'Faktor Dan Indikator Mutu Pendidikan Islam', *Management of Education*, (2015).

<sup>51</sup> Abd Mui, dkk, 'Kebijakan Pendidikan Dalam Mengatasi Masalah Kualitas , Kuantitas Efektivitas Dan Efisiensi', 2.4 (2024).

dengan membandingkan antara kinerja yang aktual dengan kinerja yang diharapkan.<sup>52</sup>

- 3) Kepuasan pelanggan, Kepuasan peserta didik dapat diartikan sebagai penilaian yang diberikan oleh peserta didik terhadap berbagai layanan dan kinerja yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dalam upaya memenuhi kebutuhan mereka selama proses pembelajaran berlangsung di institusi tersebut.<sup>53</sup>
- 4) Inovasi teknologi, hubungan antara pendidikan dan teknologi menjadi tak terpisahkan, karena teknologi memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pendidikan.<sup>54</sup> Hal ini menjadi faktor kunci dalam upaya peningkatan kualitas layanan, terutama dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan modern yang mampu mewujudkan berbagai hal yang dahulu dianggap mustahil untuk dicapai..<sup>55</sup> Inovasi teknologi mencerminkan kemampuan tata usaha memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses kerja.

Kualitas layanan ditentukan oleh seberapa besar perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya diberikan. Dengan kata lain, kualitas suatu layanan dapat diukur melalui tingkat kesesuaian antara

---

<sup>52</sup> Adinata Ambar Radya, dkk, 'Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Indonesia', *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 2024.

<sup>53</sup> Muhammad Arif and Uswatun Hasanah Usnur, 'Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Dan Peran Guru Di Dalamnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik', *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan Agama Islam*, 1.2 (2024).

<sup>54</sup> Humaerah Syari, dkk, 'Pengembangan Keterampilan Tecnological Pedagogical Content Knowledge Untuk Guru IPA : Gamifikasi Dalam Pembelajaran', 2025.

<sup>55</sup> Andi Herlina, dkk, 'Pentingnya Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Tengah Era Disrupsi', *Journal Of Social Science Research*, 3.6 (2023).

ekspektasi dan kenyataan layanan yang dirasakan. Dalam dunia pendidikan, baik di tingkat dasar hingga perguruan tinggi, layanan ini termasuk dalam kategori industri jasa, yaitu penyediaan layanan pendidikan kepada siswa sebagai pelanggan. Jika layanan yang diberikan berkualitas, maka hasil yang diharapkan juga akan berkualitas. Kualitas layanan yang bermutu terlihat ketika layanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, sedangkan layanan dianggap memuaskan jika kenyataan sejalan dengan ekspektasi. Sebaliknya, layanan dinilai kurang bermutu jika kenyataan tidak memenuhi harapan pelanggan.

### **C. Kerangka Konseptual**

Agar dapat memahami dan mengetahui secara lebih mendalam mengenai topik yang dibahas dalam proposal ini, peneliti menjelaskan makna dari judul penelitian yang diangkat “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di UPTD SD Negeri 7 Parepare” ini yaitu:

#### **1. Manajemen Tata Usaha**

Manajemen tata usaha dalam konteks penelitian ini didefinisikan sebagai kegiatan pengelolaan administrasi sekolah yang terstruktur dan sistematis dengan tujuan mendukung kelancaran operasional lembaga pendidikan. Manajemen ini mencakup tiga aspek utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, tata usaha diharapkan dapat mengidentifikasi kebutuhan administrasi sekolah, seperti sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi, sekaligus menyusun program kerja yang mencakup jadwal

tugas, alokasi sumber daya, dan anggaran operasional. Pelaksanaan kegiatan administrasi melibatkan berbagai aktivitas seperti pengelolaan data siswa, administrasi keuangan, pengarsipan dokumen, dan pelayanan kepada stakeholder sekolah. Proses ini didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi. Pengawasan dan evaluasi kemudian dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan administrasi, mengidentifikasi kendala, serta menyusun solusi perbaikan.

## 2. Mutu Layanan Administrasi

Mutu layanan administrasi dapat diartikan sebagai tingkat kualitas dalam pelaksanaan kerja sama yang melibatkan sekelompok orang untuk memberikan layanan secara efektif dan efisien, sehingga memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Mutu layanan administrasi sekolah mencerminkan kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh tata usaha. Mutu ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu efisiensi, efektivitas, kepuasan stakeholder, dan inovasi teknologi. Hal ini mencakup upaya perbaikan berkelanjutan dan pengelolaan yang terarah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

Manajemen tata usaha memiliki hubungan erat dengan mutu layanan administrasi karena tata kelola yang baik menjadi bagi tercapainya layanan administrasi yang berkualitas. Semakin baik manajemen tata usaha di suatu lembaga pendidikan, semakin tinggi pula mutu layanan administrasi yang dapat diberikan. Pengelolaan administrasi yang terstruktur memungkinkan seluruh proses administratif berjalan secara efisien, efektif, dan tepat waktu.

Hal ini berdampak langsung pada kepuasan stakeholder, seperti kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua.

#### **D. Kerangka Pikir**

Kerangka pemikiran merupakan alur logis yang digunakan oleh peneliti sebagai landasan berpikir untuk memperkuat subfokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, diperlukan suatu dasar yang kuat agar proses penelitian dapat berjalan lebih terarah. Oleh sebab itu, kerangka pemikiran berfungsi untuk memperluas dan memperdalam konteks serta konsep penelitian, sehingga mampu memperjelas arah penelitian, metodologi yang diterapkan, dan pemilihan teori yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.<sup>56</sup>

Mutu layanan administrasi dinilai melalui indikator efisiensi, efektivitas, kepuasan stakeholder, dan inovasi teknologi. Efisiensi berkaitan dengan pemanfaatan siswa, dan orang tua; sementara inovasi teknologi melibatkan pemanfaatan sistem digital dalam administrasi sekolah.

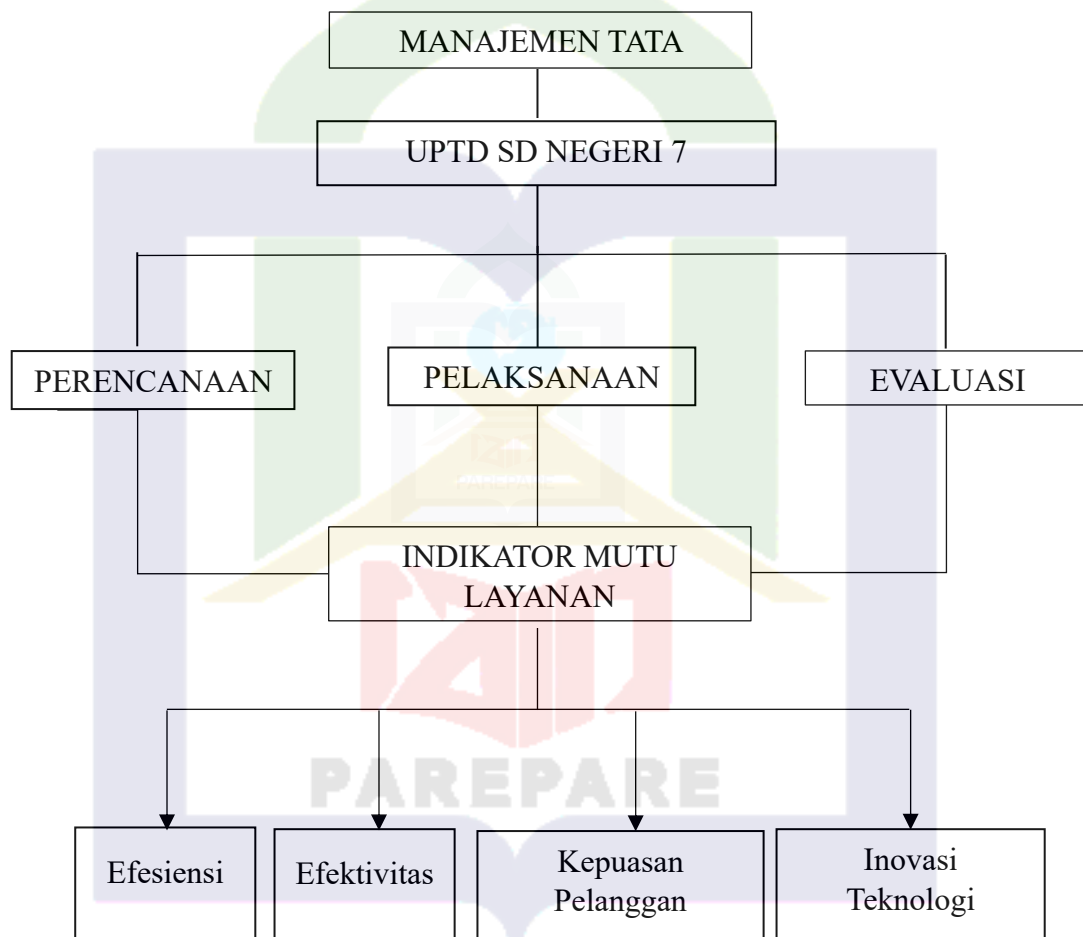
Hubungan antara manajemen tata usaha dan mutu layanan administrasi digambarkan melalui bagan kerangka pikir yang mencerminkan keterkaitan antara tahapan manajerial dengan indikator mutu layanan administrasi.

Kerangka pikir dalam penelitian ini dibangun berdasarkan hubungan antara manajemen tata usaha dengan mutu layanan administrasi sekolah. Manajemen tata usaha yang baik, terstruktur, dan sistematis diyakini dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah. Dalam hal ini,

---

<sup>56</sup> Addini Zahra Syahputri, dkk, 'Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif', *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.1 (2023).

manajemen tata usaha mencakup tiga tahapan penting, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan administrasi sekolah. Kerangka konseptual dalam penelitian ini berfungsi sebagai panduan untuk menganalisis permasalahan, disusun dari hubungan antarvariabel berdasarkan teori yang telah dijelaskan, dan dijabarkan dalam bagan kerangka pikir:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

###### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial berdasarkan sudut pandang individu maupun kelompok yang terlibat.<sup>57</sup> Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh terkait realitas sosial dengan melihatnya dari perspektif para partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan sebelumnya, melainkan dihasilkan melalui proses analisis serta pengkajian yang berfokus pada realitas sosial yang menjadi fokus penelitian.

###### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam fenomena tertentu dalam konteks nyata. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati, berinteraksi, dan mengumpulkan informasi dari lingkungan yang sebenarnya, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang mendalam dan autentik tentang fenomena tersebut.

Data yang dikumpulkan melalui penelitian lapangan biasanya bersifat kualitatif, seperti wawancara, observasi, dan catatan lapangan. Penelitian lapangan memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika sosial, budaya, dan lingkungan yang mungkin tidak terdeteksi dalam penelitian laboratorium

---

<sup>57</sup> Randy Fadillah Gustaman, dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Madiun: CV. Bayfa Cendekia Indonesia, 2024).



atau studi berbasis dokumen. Dengan berada langsung di lapangan, peneliti dapat mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan dan mengamati interaksi serta perilaku dalam konteks aslinya, memberikan wawasan yang kaya dan kontekstual tentang fenomena yang diteliti.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare, Jl. Belibis, Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa UPTD SD Negeri 7 Parepare karena sekolah ini memiliki peran penting dalam memberikan layanan administrasi yang mendukung kelancaran operasional pendidikan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa tata kelola administrasi di sekolah ini menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, yang berdampak pada kualitas layanan. Kondisi ini memberikan peluang untuk mengeksplorasi bagaimana peran manajemen tata usaha dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi secara optimal. Selain itu, lokasi ini dipilih karena letaknya yang strategis dan mudah dijangkau, sehingga memudahkan proses pengumpulan data secara efektif dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan manajemen tata kelola administrasi yang lebih baik dan relevan dengan kebutuhan sekolah dasar.

### **2. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini kurang lebih 1 bulan sejak tanggal 17 Juni-18 Juli tahun 2025 untuk mendapatkan data -

data yang diperlukan. Waktu penelitian akan disesuaikan dengan kalender akademik dan kesediaan pihak-pihak yang terkait dengan manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare, agar data yang didapatkan dapat merefleksikan situasi kearsipan yang sebenarnya.

### **C. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu mengenai Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare. Hal yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah:

1. Manajemen Tata Usaha
2. Mutu Layanan Administrasi

### **D. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Penelitian ini lebih memfokuskan pada penggunaan data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata-kata atau pernyataan verbal yang diperoleh melalui proses wawancara.

#### **2. Sumber Data**

Data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, kepala staff tata usaha, dan orang tua siswa di UPTD SD Negeri 7 Parepare untuk memperoleh data primer pada penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara dan observasi, kemudian data tersebut dianalisis agar dapat tercapai tujuan dari penelitian ini.

b. Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh bukan secara langsung oleh peneliti, melainkan melalui dokumen pendukung atau sumber lain yang dapat memberikan informasi tambahan bagi penelitian ini, disebut sebagai data sekunder.

**E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati serta mencatat kondisi atau perilaku objek yang menjadi sasaran penelitian. Teknik ini melibatkan proses pengamatan dan pencatatan yang teratur terhadap fenomena yang sedang diteliti. Secara umum, observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan langsung, tetapi juga mencakup pengamatan tidak langsung sesuai kebutuhan penelitian.<sup>58</sup> Dalam observasi ini penulis melihat keadaan tertentu tentang bagaimana cara tata usaha melayani dan menyediakan kebutuhan guru di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

Kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara mengamati secara langsung dilapangan dan mencatat apa yang ditemukan dilapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Kegiatan observasi penelitian ini lakukan dengan mengamati

---

<sup>58</sup> Satriadi, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Pasaman Baraat: CV. Azka Pustaka, 2023).

manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi, pendapat, atau pengalaman seseorang melalui proses tanya jawab. Kegiatan ini melibatkan dua pihak, yaitu pihak yang memberikan pertanyaan, yang disebut pewawancara, dan pihak yang memberikan jawaban, yakni narasumber.<sup>59</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara yang terstruktur dengan persiapan pedoman pertanyaan yang relevan. Data dikumpulkan secara mendalam langsung dari informan, dan alat rekam dipersiapkan untuk memudahkan analisis data.

Pemilihan jumlah informan ini didasarkan pada pendekatan fenomenologis yang memprioritaskan kedalaman data dibanding kuantitas. Menurut Creswell dan Poth, dalam penelitian fenomenologis, jumlah partisipan yang dianjurkan berkisar antara tiga hingga sepuluh orang. Hal ini sesuai dengan karakteristik penelitian ini yang berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap fenomena manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare dengan jumlah staf administrasi yang terbatas.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Yusuf Tojiri, dkk., *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, Dan Analisis Data* (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023).

<sup>60</sup> Creswell and Poth, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 4th editio (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018).

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi dokumen misalnya seperti peraturan-peraturan, serta buku-buku referensi dan jurnal yang berkaitan dengan manajemen tata usaha. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan foto, rekaman rapat, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan. Dokumentasi ini digunakan untuk memberikan bukti konkret dan mendukung hasil observasi serta wawancara yang dilakukan, sehingga hasil penelitian lebih lengkap dan valid.

Metode dokumentasi ini juga merupakan cara yang akurat untuk mengumpulkan data-data yang ada karena dengan adanya metode dokumentasi ini dapat menjadi bukti-bukti yang akurat untuk menyelesaikan masalah yang ada. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen.

### 2. Teknik Pengelolaan Data

Tahap pengolahan data merupakan tahapan dalam pemrosesan data mentah menurut Menurut Crasswell dalam buku Adhi Kusumastuti, pada dasarnya, pengolahan data adalah suatu proses untuk mendapatkan data atau ringkasan data dari sekumpulan data mentah dengan menerapkan rumus atau teknik tertentu sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan melalui beberapa tahapan yang mengacu pada konsep penelitian kualitatif menurut Craswell.<sup>61</sup> Antara lain yaitu:

---

<sup>61</sup> Kusumastuti Adhi and Ahamad Mustmail Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2019.

a. Transkrip

Transkripsi adalah proses mengubah data lisan dari wawancara atau diskusi menjadi teks tertulis. Ini penting untuk analisis kualitatif karena memungkinkan pemahaman mendalam terhadap data.

b. Pengorganisasian Data

Pengorganisasian data penelitian menjelaskan bagaimana data akan disusun dan diatur untuk analisis. Calon peneliti harus menggambarkan metode kategorisasi dan penyimpanan data, baik kualitatif maupun kuantitatif, serta alat yang digunakan seperti pengkodean tematik atau perangkat lunak statistik.

c. Pengenalan

Pengenalan dalam penelitian ini menjelaskan konteks, latar belakang, dan relevansi topik yang diusulkan. Bagian ini menarik perhatian pembaca dengan menguraikan masalah atau pertanyaan penelitian, serta tujuan utama penelitian. Pengenalan juga mencakup tinjauan singkat literatur untuk menunjukkan pemahaman tentang bidang studi terkait dan mengidentifikasi kesenjangan yang akan diisi.

d. Koding

Proses mengorganisir dan mengategorikan data kualitatif, seperti wawancara atau observasi, ke dalam unit-unit yang lebih kecil dan bermakna. Proses ini dilakukan dengan memberi label atau kode pada bagian-bagian tertentu dari data yang relevan dengan topik penelitian. Koding membantu peneliti untuk mengidentifikasi pola, tema, atau

konsep yang muncul dari data, sehingga memudahkan dalam analisis lebih lanjut.

#### F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data mengacu pada tingkat kecocokan antara data yang diperoleh peneliti dengan realitas yang sebenarnya terjadi pada objek penelitian, sehingga data tersebut memiliki keakuratan yang dapat dipercaya serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.<sup>62</sup>

Penelitian ini menggunakan triangulasi metode atau teknik sebagai langkah untuk memastikan validitas data. Triangulasi tersebut dilakukan dengan cara menguji data dari sumber yang sama menggunakan beragam metode atau teknik yang berbeda, sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipercaya.<sup>63</sup> Penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber data dilakukan dengan cara membandingkan serta memeriksa tingkat keakuratan informasi yang diperoleh, menggunakan metode yang sama namun melalui berbagai sumber data yang berbeda.<sup>64</sup>

Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini calon peneliti menggunakan dua teknik Triangulasi untuk mendapatkan informasi yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi sumber yang dimaksud disini adalah membandingkan data yang didapat dari satu sumber dengan sumber lain dari kepala sekolah, guru, staf tata usaha, dan orang tua siswa dengan mengecek data yang

<sup>62</sup> Fikri, *et al.*, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare', 2023.

<sup>63</sup> Dedi Susanto, dkk., 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah', *Jurnal QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1.1 (2023).

<sup>64</sup> Sahid Raharjo, 'Triangulasi Sebagai Teknik Pengumpulan Data', 2013.

didapatkan dari berbagai sumber tersebut di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

- b. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan berbagai data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setiap data yang didapat akan diperiksa dan dibandingkan satu sama lain guna memastikan keakuratan dan validitas informasi. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji dan mencocokkan hasil dari ketiga teknik tersebut observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai dasar untuk menarik kesimpulan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang berasal dari sumber yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan wawancara yang diperkuat dengan observasi dan dokumentasi saat menggali informasi dari narasumber, yaitu kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, dan orang tua siswa di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Miles dan Huberman menyatakan bahwa analisis data dilakukan secara berkelanjutan, baik selama proses pengumpulan data di lapangan maupun setelah seluruh data berhasil dikumpulkan, dengan menggunakan pendekatan model interaktif. Ketiga tahapan tersebut akan dijelaskan secara rinci pada bagian berikutnya:



### 1. *Data reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti menyederhanakan, merangkum, dan memilih informasi inti dengan memusatkan perhatian pada hal-hal yang dianggap penting untuk menemukan tema dan pola yang relevan. Proses ini menuntut kemampuan berpikir kritis, wawasan yang luas, dan pemahaman yang mendalam. Dalam tahap reduksi, peneliti berupaya memperoleh data yang benar-benar valid. Jika terdapat keraguan terhadap keakuratan data, peneliti akan melakukan pengecekan ulang kepada informan lain yang dinilai lebih memahami informasi tersebut.<sup>65</sup> Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa langkah awal dalam analisis data adalah mengorganisasikan data secara sistematis. Pada tahap ini, peneliti memusatkan perhatian pada bagaimana penerapan manajemen tata usaha berperan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah di mana informasi yang telah diperoleh disusun secara sistematis dan teratur untuk memudahkan proses penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian. Dalam penelitian ini, data disajikan melalui uraian singkat hasil wawancara yang diperoleh, didukung dengan tampilan data berupa angket, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data melalui angket dan wawancara dilakukan dengan

---

<sup>65</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*, Yogyakarta Press, 2020.

mengajukan pertanyaan serta meminta klarifikasi dari responden sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.<sup>66</sup>

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan dan proses verifikasi dilakukan untuk menjawab permasalahan serta rumusan masalah dalam penelitian kualitatif berdasarkan temuan di lapangan. Kesimpulan ini diperoleh melalui analisis data yang mencakup hasil catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari kesimpulan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen tata usaha berperan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare.

---

<sup>66</sup> Rika Octaviani and Elma Sutriani, 'Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', 2019.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dapat dipaparkan data hasil penelitian sebagai berikut:

##### 1. Manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare

Manajemen tata usaha adalah serangkaian kegiatan yang terencana dan terorganisir dalam rangka mengelola seluruh aspek administrasi dalam suatu organisasi, khususnya di lingkungan lembaga pendidikan seperti sekolah. Manajemen ini memegang peran yang sangat penting dalam menjamin kelancaran proses administrasi yang mendukung kegiatan belajar mengajar. Oleh karena itu, manajemen tata usaha harus dijalankan secara profesional, sistematis, dan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung kelancaran operasional lembaga dan menunjang pencapaian tujuan pendidikan melalui sistem pengelolaan administrasi yang efektif dan efisien.

Manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare merupakan bagian penting dari sistem administrasi sekolah yang bertujuan untuk menunjang kelancaran proses pendidikan secara keseluruhan. Tata usaha (TU) di sekolah ini berperan sebagai unit kerja yang mengelola seluruh

kegiatan administrasi, baik administrasi akademik, kepegawaian, keuangan, maupun sarana dan prasarana.

Dalam proses pelaksanaan manajemen tata usaha, perencanaan menjadi langkah awal yang sangat penting untuk menjamin kelancaran kegiatan administrasi di sekolah. Kepala staf TU yakni Ibu Resky Pratama menjelaskan terkait proses perencanaan manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare bahwa:

Sistem perencanaan manajemen tata usaha di Uptd SD Negeri 7 seperti melibatkan semua aspek mulai dari penyusunan visi dan misi sekolah, menentukan analisis kebutuhan yang ada di sekolah, peningkatan mutu dan perencanaan rencana strategis.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan menjelaskan bahwa proses perencanaan dilakukan secara menyeluruh dan melibatkan berbagai aspek penting dalam pengelolaan sekolah. Perencanaan dimulai dari penyusunan visi dan misi sekolah sebagai arah dan landasan kebijakan administrasi. Selanjutnya, dilakukan analisis kebutuhan berdasarkan kondisi nyata di sekolah untuk memastikan bahwa perencanaan bersifat relevan dan tepat sasaran. Selain itu, perencanaan juga mencakup upaya peningkatan mutu layanan administrasi dan penyusunan rencana strategis yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa sistem perencanaan manajemen tata usaha di sekolah ini dirancang secara terstruktur dan berorientasi pada pengembangan berkelanjutan.

Manajemen tata usaha memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran layanan administrasi di sekolah. Implementasinya tidak hanya

---

<sup>67</sup> Resky Pratama, Kepala Staf TU, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

terbatas pada kegiatan teknis semata, tetapi juga mencakup pengorganisasian dan pengawasan terhadap seluruh proses administrasi yang berlangsung. Di lingkungan sekolah dasar, terutama di UPTD SD Negeri 7 Parepare, pelaksanaan manajemen tata usaha menjadi bagian penting dalam mendukung kegiatan operasional sekolah secara menyeluruh.

Setelah tahap perencanaan, pelaksanaan manajemen tata usaha menjadi aspek berikutnya yang tak kalah penting. Pelaksanaan ini mencakup bagaimana perencanaan yang telah disusun dapat diimplementasikan secara nyata dalam aktivitas administratif sehari-hari di sekolah. Dalam pelaksanaan manajemen tata usaha, ketersediaan dan status kepegawaian tenaga administrasi sangat memengaruhi efektivitas jalannya kegiatan administrasi di sekolah. Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, kondisi ini menjadi perhatian tersendiri mengingat tidak semua tenaga administrasi memiliki status kepegawaian yang tetap. Hal ini berdampak pada pola kerja dan pembagian tugas yang bersifat fleksibel serta menyesuaikan dengan kondisi sumber daya yang ada.

Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, pelaksanaan manajemen tata usaha dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi dan sumber daya yang tersedia. Mengingat peran strategis unit tata usaha dalam menjaga kelancaran proses administrasi, penting untuk mengetahui bagaimana sistem tersebut diimplementasikan dalam praktik sehari-hari.

Penjelasan diatas sejalan dengan pernyataan dari kepala Sekolah Ibu Masuriah. S.Pd., M.Pd. yang mengatakan bahwa:

Di UPTD SD Negeri 7 ini ada juga yang membantu urusan administrasi, terutama terkait surat-surat keluar, yaitu Ibu Resky. Namun, status beliau masih sebagai tenaga honor. Jadi, kalau ada surat masuk atau kebutuhan administrasi pelaporan yang perlu segera ditangani, biasanya beliau yang mengerjakannya. Karena

statusnya yang P3K belum memiliki SK resmi, saya juga tidak terlalu menekankan untuk bekerja penuh waktu, dan biasanya ada rekan guru yang bersedia membantu.<sup>68</sup>

Dalam pelaksanaan manajemen tata usaha, keberhasilan kegiatan administrasi sangat bergantung pada pelaksanaan tugas-tugas rutin yang dijalankan oleh staf tata usaha. Upaya tersebut menunjukkan bahwa manajemen tata usaha di sekolah ini telah dijalankan secara terstruktur untuk mendukung kelancaran layanan administrasi pendidikan. Hal ini disampaikan oleh Kepala staf TU dalam wawancara, bahwa:

Implementasi manajemen tata usaha disekolah seperti melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan tata usaha secara berkala, pengelolaan dokumen dan arsip, pelayanan surat menyurat, serta pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah.<sup>69</sup>

Dalam pelaksanaan manajemen tata usaha, kebijakan internal yang diterapkan oleh kepala sekolah memegang peran penting dalam menciptakan sistem kerja yang adaptif dan responsif terhadap kondisi nyata di lapangan. Hal ini disampaikan oleh kepala sekolah Ibu Masuriah. S.Pd., M.Pd. dalam wawancara, bahwa:

Kebijakan itu maksudnya lebih kepada bentuk bantuan atau toleransi. Misalnya, kalau saya memberikan tugas dan kasihan staf tidak bisa menyelesaikannya di sekolah, maka saya izinkan untuk dikerjakan di rumah. Kadang juga, kalau ada permintaan pelaporan mendadak dari Dinas Pendidikan, saya langsung hubungi staf tersebut di rumah. Saya minta untuk segera dikerjakan, dan besoknya tinggal dikumpulkan atau dicetak. Kalau tidak ada printer di rumahnya, bisa datang ke sekolah untuk mencetak. Jadi seperti itulah cara saya mengatur dan memberikan kebijakan dalam pekerjaan administrasi.<sup>70</sup>

<sup>68</sup> Masuriah, Kepala Sekolah, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>69</sup> Resky Pratama, Kepala Staf TU, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>70</sup> Masuriah, Kepala Sekolah, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

Kepala sekolah menyampaikan bahwa memang terdapat kebijakan fleksibel yang diberlakukan, terutama ketika staf tata usaha mengalami kendala dalam menyelesaikan pekerjaan di sekolah. Sebagai bentuk solusinya, kepala sekolah memberikan izin kepada staf untuk menyelesaikan pekerjaan administrasi di rumah, terutama saat menghadapi tugas mendadak dari Dinas Pendidikan atau jika keterbatasan sarana seperti alat cetak (printer) menjadi hambatan. Kebijakan ini diterapkan sebagai bentuk dukungan terhadap efektivitas kerja staf tata usaha, serta sebagai upaya menjaga kelancaran pelaporan administrasi meskipun dalam kondisi terbatas.

Keterlibatan seluruh komponen sekolah dalam proses perencanaan dan pelaksanaan manajemen tata usaha merupakan salah satu indikator penting bagi terwujudnya sistem administrasi yang efektif dan terintegrasi. Dalam perspektif manajemen pendidikan, pelibatan berbagai pihak baik pimpinan, tenaga kependidikan, maupun guru dapat menciptakan sinergi yang memperkuat kualitas layanan administrasi sekolah. Kolaborasi tersebut menjadi semakin penting ketika sekolah dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia atau sarana prasarana yang belum sepenuhnya ideal.

Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, proses manajemen tata usaha dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif yang menekankan pentingnya kerja sama antarwarga sekolah. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa tidak hanya staf tata usaha yang terlibat, tetapi juga seluruh guru serta kepala sekolah sendiri sebagai penanggung jawab utama kegiatan administrasi. Kepala sekolah menyatakan bahwa setiap elemen sekolah turut serta membantu, terutama ketika ada pegawai yang berhalangan hadir. Dalam kondisi tersebut, kepala sekolah akan secara langsung mengarahkan pegawai lain, seperti guru, untuk membantu menyelesaikan tugas yang belum terselesaikan. Hal ini menunjukkan

adanya fleksibilitas dan kepemimpinan yang adaptif dalam mengelola manajemen tata usaha. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Sekolah Ibu Masuriah. S.Pd., M.Pd. menyampaikan bahwa:

Semua pihak terlibat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan manajemen tata usaha, termasuk para guru dan saya sendiri sebagai kepala sekolah yang bertanggung jawab atas jalannya administrasi di sekolah ini. Kami saling membantu dalam pelaksanaan tugas. Jika ada pegawai atau staf yang berhalangan hadir, saya biasanya mengarahkan rekan kerja lainnya untuk membantu menyelesaikan tugas yang belum terselesaikan agar kegiatan administrasi tetap berjalan dengan baik.<sup>71</sup>

Dalam implementasi manajemen tata usaha di sekolah, peran serta guru tidak dapat diabaikan. Meskipun guru memiliki tugas pokok di bidang pembelajaran, namun dalam praktiknya mereka juga turut terlibat dalam mendukung kelancaran proses administrasi sekolah. Kolaborasi antara guru dan staf tata usaha menjadi penting terutama dalam konteks sekolah dasar, di mana jumlah tenaga administrasi terbatas dan sebagian belum memiliki status kepegawaian tetap. Oleh karena itu, keterlibatan guru dalam berbagai kegiatan administrasi merupakan wujud nyata kontribusi kolektif untuk mewujudkan tata kelola sekolah yang efektif dan efisien.

Beberapa guru di UPTD SD Negeri 7 Parepare ikut berkontribusi dalam pelaksanaan manajemen tata usaha salah satunya Ibu Indrawati, S.Pd. menyatakan bahwa ia memberikan bantuan dalam bentuk penyediaan informasi dan data yang dibutuhkan oleh staf tata usaha. Kontribusi ini menjadi penting dalam memastikan kelengkapan dan

---

<sup>71</sup> Masuriah, Kepala Sekolah, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025



keakuratan data administrasi yang digunakan dalam pelaporan dan pendataan sekolah.

Saya membantu dengan memberikan data yang diperlukan oleh bagian tata usaha, seperti jumlah siswa, data kehadiran, dan informasi lain yang dibutuhkan untuk keperluan administrasi. Biasanya, data ini digunakan untuk pelaporan, pendataan Dapodik, atau penyusunan dokumen sekolah. Sementara itu guru.<sup>72</sup>

Sementara itu, guru lain Ibu Nurdiana menjelaskan bahwa ia secara mandiri membantu proses administrasi, seperti mencetak dokumen atau menyusun format absensi.

Apabila ada keperluan administrasi, seperti mencetak dokumen atau menyusun format absensi, saya biasanya mengerjakannya sendiri. Di sekolah ini, umumnya kami mengelola sendiri kebutuhan administrasi karena kami yang paling mengetahui jumlah siswa dan data terkait lainnya di kelas masing-masing. Namun, apabila terdapat kesulitan atau kendala, kami dapat meminta bantuan kepada staf tata usaha.<sup>73</sup>

Menurutnya, setiap guru biasanya mengelola sendiri data jumlah siswa dan dokumen lainnya, namun jika mengalami kesulitan, mereka bisa meminta bantuan kepada staf administrasi.

Senada dengan itu, Ibu Hartati juga menegaskan bahwa guru memiliki peran langsung dalam mendukung administrasi sekolah, terutama dalam pengolahan data siswa, pengelolaan urusan kesiswaan, dan pendataan inventaris sarana prasarana sekolah.

Tentu saja kami punya kontribusi, terutama dalam hal pengolahan data siswa, urusan kesiswaan, dan sebagainya. Selain itu, kami juga terlibat dalam inventarisasi aset sekolah, sarana prasarana, perpustakaan, dan yang paling penting adalah pengelolaan dokumen

<sup>72</sup> Indrawati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>73</sup> Nurdiana, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 24 Juni 2025

serta arsip, baik untuk siswa maupun untuk keperluan kami sebagai guru.<sup>74</sup>

Dalam pelaksanaan manajemen tata usaha di sekolah, tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan administrasi. Hambatan tersebut bisa bersifat teknis maupun non-teknis, seperti keterbatasan sumber daya manusia, waktu, hingga sarana prasarana yang belum memadai. Berdasarkan hasil wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare teridentifikasi beberapa hambatan utama yang kerap dihadapi dalam kegiatan administrasi sekolah. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran untuk mendukung inovasi administrasi, serta manajemen waktu yang kurang optimal karena sering harus menyelesaikan pekerjaan dalam batas waktu yang sempit (deadline). Selain itu, masih terdapat guru yang belum terbiasa menggunakan teknologi administrasi, sehingga diperlukan pelatihan dan pendampingan untuk meningkatkan kompetensi dalam pemanfaatan sistem digital. Hal ini Kepala staf TU mengungkapkan bahwa:

Hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran untuk berinovasi, serta manajemen waktu yang sering terkendala karena harus menyelesaikan pekerjaan dengan tenggat waktu (deadline). Selain itu, masih terdapat guru yang belum terbiasa menggunakan teknologi administrasi, sehingga dibutuhkan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka.<sup>75</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Indarawati, S.Pd., sebagai guru. Ia menyatakan bahwa:

<sup>74</sup> Hartati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 24 Juni 2025

<sup>75</sup> Resky Pratama, Kepala Staf TU, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

Tantangan yang sering dihadapi meliputi kurangnya sumber daya, update informasi dari secara mendadak, serta banyaknya ragam tugas yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan.<sup>76</sup>

Sementara itu, guru lain Ibu Nurdiana, S.Pd., menyatakan hal lain terkait hambatan dalam manajemen tata usaha yakni:

Hambatan yang sering saya alami dalam pelaksanaan administrasi adalah ketika harus membuat atau mengakses dokumen melalui laptop, namun jaringan internet yang digunakan sering kali lambat atau tidak stabil.<sup>77</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan teknologi dalam sistem administrasi dan pembelajaran di sekolah menjadi hal yang semakin penting dan tidak dapat dihindari. Teknologi memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas kerja, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana teknologi telah digunakan dalam sistem kerja di sekolah, khususnya dalam manajemen tata usaha. Di UPTD SD Negeri 7 Parepare telah mulai menerapkan penggunaan teknologi dalam kegiatan administrasi dan pembelajaran. Beberapa bentuk pemanfaatan tersebut antara lain penggunaan platform e-learning sebagai media pembelajaran daring, pemanfaatan video animasi untuk mendukung penyampaian materi secara lebih menarik dan interaktif, serta penggunaan perangkat lunak atau aplikasi untuk pengelolaan data siswa dan guru. Dengan ini kepala staf TU Ibu Reski menjelaskan bahwa:

---

<sup>76</sup> Indrawati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>77</sup> Nurdiana, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 24 Juni 2025

Ya, sudah ada seperti menggunakan platform e-learning, memanfaatkan video animasi dalam pembelajaran, serta menggunakan perangkat lunak dalam pengelolaan data siswa dan guru. Dulu juga ada absensi barcode, tinggal scan dari HP. Tapi sempat bermasalah karena HP guru beda-beda ada yang lemot, memorinya penuh. Akhirnya kami kembali ke sistem manual.<sup>78</sup>

Evaluasi terhadap manajemen tata usaha di sekolah merupakan bagian penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan administrasi berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, evaluasi dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pertama, dengan melakukan penilaian terhadap kinerja setiap pegawai tata usaha berdasarkan tugas pokok dan fungsinya. Penilaian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing staf mampu menjalankan tanggung jawabnya secara optimal, serta untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tugas.

Kedua, evaluasi juga dilaksanakan melalui pemantauan rutin terhadap proses dan prosedur administrasi yang berlangsung di lingkungan sekolah. Pemantauan ini mencakup pengawasan terhadap alur kerja administrasi, ketepatan waktu penyelesaian tugas, dan kesesuaian antara pelaksanaan dengan kebijakan yang berlaku. Melalui pendekatan ini, sekolah dapat menjaga konsistensi dan kualitas layanan administrasi, sekaligus merumuskan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja tata usaha secara berkelanjutan. Seperti yang dijelaskan oleh kepala staf TU Ibu Resky yaitu:

Evaluasi yang dilakukan untuk memastikan efektivitas manajemen tata usaha di sekolah yaitu Melakukan penilaian terhadap kinerja masing-masing pegawai tata usaha berdasarkan tugas dan tanggung

---

<sup>78</sup> Resky Pratama, Kepala Staf TU, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

jawab yang diemban. Juga Melakukan pemantauan rutin terhadap jalannya proses dan prosedur administrasi sekolah.<sup>79</sup>

Sementara itu, Kepala Sekolah Ibu Masuriah, memberikan penjelasan bahwa:

Dalam evaluasi manajemen tata usaha di sekolah ini, saya biasanya melihat dari ketepatan waktu penyelesaian pelaporan administrasi. Jika laporan dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai jadwal, maka saya anggap kinerjanya sudah baik. Namun, dalam praktiknya, sering kali terdapat kendala yang menyebabkan keterlambatan. Salah satunya adalah adanya program literasi Al-Qur'an yang juga memerlukan administrasi khusus, sehingga pelaksanaannya kadang mengalami keterlambatan karena guru-guru sibuk dengan berbagai kegiatan, seperti ulangan atau mengikuti Pendidikan Profesi Guru (PPG).<sup>80</sup>

Lebih lanjut, beliau menabahkan bahwa:

Selain itu, saya memahami bahwa guru-guru memiliki tanggung jawab lain yang juga penting untuk pengembangan profesionalismenya, sehingga saya memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut terlebih dahulu. Selain itu, saat ini juga ada kegiatan komunitas belajar guru yang terkadang membuat jadwal mereka padat, sehingga pelaporan administrasi bisa tertunda. Meskipun demikian, saya tetap berusaha memastikan bahwa pelaporan tetap berjalan dan diselesaikan, walaupun terkadang sudah memasuki tahun pelajaran baru. Bagi saya, yang terpenting adalah administrasi tetap dilanjutkan agar tidak ada data yang terabaikan.<sup>81</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan evaluasi lebih difokuskan pada ketepatan waktu dalam penyelesaian pelaporan administrasi. Pelaporan yang diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu dianggap sebagai indikator efektivitas kerja yang baik. Namun demikian, dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi tidak terlepas dari berbagai

<sup>79</sup> Resky Pratama, Kepala Staf TU, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>80</sup> Masuriah, Kepala Sekolah, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>81</sup> Masuriah, Kepala Sekolah, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

kendala. Beberapa hambatan yang kerap dihadapi meliputi keterlibatan guru dalam berbagai kegiatan seperti program literasi Al-Qur'an, pelaksanaan ulangan, hingga partisipasi dalam program Pendidikan Profesi Guru (PPG) dan komunitas belajar.

Melalui evaluasi yang dilakukan secara menyeluruh, manajemen tata usaha di sekolah berusaha memastikan bahwa semua kegiatan administrasi berjalan dengan baik, lancar, dan mendukung kelancaran proses pendidikan. Evaluasi ini tidak hanya melihat hasil akhirnya saja, seperti apakah laporan administrasi sudah selesai atau belum, tetapi juga memperhatikan seluruh prosesnya mulai dari ketepatan waktu, keakuratan data, kerja sama antar staf, hingga bagaimana komunikasi berjalan.

Dengan melakukan evaluasi secara rutin, sekolah bisa mengetahui apa saja yang sudah berjalan dengan baik dan apa saja yang masih perlu diperbaiki, misalnya terkait kekurangan tenaga administrasi, keterbatasan penggunaan teknologi, atau pengaturan waktu yang kurang efektif. Hasil evaluasi ini menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan, baik dengan memberikan pelatihan kepada staf tata usaha maupun memperbaiki cara kerja agar lebih efisien dan sesuai kebutuhan sekolah.

Hal ini menunjukkan bahwa manajemen tata usaha bukan hanya sekadar mengurus surat-menyurat atau dokumen, tetapi juga bagian penting yang membantu kelancaran seluruh kegiatan sekolah. Dengan evaluasi yang terus dilakukan, diharapkan layanan administrasi di sekolah bisa semakin baik, cepat, dan memudahkan semua pihak, termasuk guru, siswa, dan orang tua. Pada akhirnya, keberhasilan manajemen tata usaha bukan hanya terlihat dari rapi atau lengkapnya dokumen, tetapi juga dari

peran pentingnya dalam mendukung terciptanya sekolah yang tertib, nyaman, dan berkualitas.

## **2. Mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare**

Mutu layanan administrasi di sekolah merupakan salah satu faktor penting yang mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang tertib, efektif, dan efisien. Administrasi sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari proses pendidikan. Layanan administrasi yang berkualitas mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan data siswa dan guru yang akurat, pelayanan surat menyurat yang cepat dan tepat, penyusunan laporan yang teratur, serta pengelolaan inventaris dan sarana prasarana yang mendukung aktivitas sekolah. Seluruh proses tersebut membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan profesionalisme dari tenaga tata usaha agar mampu memenuhi kebutuhan administrasi baik untuk pihak internal maupun eksternal sekolah.

Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, mutu layanan administrasi menjadi perhatian dalam mendukung kelancaran operasional sekolah. Tenaga administrasi bersama kepala sekolah dan seluruh warga sekolah berupaya menjalankan tugas administratif secara efektif meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan, seperti minimnya sumber daya manusia, kurangnya pemahaman teknologi, serta keterbatasan fasilitas. Meskipun demikian, semangat kerja sama dan komunikasi yang baik antar seluruh unsur sekolah menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan administrasi. Dengan terus melakukan



evaluasi, peningkatan keterampilan, serta pemanfaatan teknologi, diharapkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare dapat terus berkembang untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara optimal.

Selain itu, mutu layanan juga ditentukan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola administrasi secara profesional, didukung oleh sarana prasarana yang memadai serta pemanfaatan teknologi informasi yang tepat guna. Berbagai jenis layanan administrasi yang disediakan oleh bagian tata usaha menjadi kebutuhan penting bagi para guru. Layanan administrasi yang baik akan mempermudah guru dalam menjalankan fungsinya, terutama dalam hal administrasi akademik, pelaporan, hingga pengelolaan data yang berkaitan dengan proses belajar mengajar. Oleh karena itu, pemenuhan layanan administrasi yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan operasional di sekolah.

Berdasarkan hasil wawancara, Ibu Indra selaku guru di UPTD SD Negeri 7 Parepare menyampaikan bahwa layanan yang sering dibutuhkan dari tata usaha meliputi pengelolaan dokumen dan arsip, koordinasi kegiatan sekolah, pengelolaan inventaris sekolah, serta penyusunan laporan. Layanan tersebut dinilai penting dalam membantu kelancaran berbagai program dan kegiatan sekolah.

Layanan administrasi yang dilaksanakan mencakup pengelolaan dokumen dan arsip, koordinasi kegiatan sekolah, pengelolaan inventaris, serta penyusunan laporan. Tugas-tugas tersebut dijalankan untuk mendukung kelancaran operasional dan pelaporan administrasi secara tertib dan efisien.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Indrawati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025



Senada dengan hal tersebut, Ibu Hartati juga menjelaskan bahwa sebagai guru, banyak layanan administrasi yang dibutuhkan, terutama yang berkaitan dengan data akademik siswa, data orang tua, data guru, absensi, persuratan, hingga pengolahan data Dapodik. Seluruh data dan dokumen ini menjadi kebutuhan mendasar bagi guru dalam menyusun laporan maupun memenuhi kebutuhan administrasi sekolah.

Sebagai seorang guru di sekolah ini, layanan yang sering saya butuhkan dari tata usaha itu banyak, ya. Di antaranya layanan terkait administrasi akademik siswa, data siswa, data orang tua, data guru, absensi, persuratan, dan juga pengolahan data Dapodik dan lainnya. Itu semua kami perlukan sebagai guru.<sup>83</sup>

Di sisi lain, Ibu Nurdiana menambahkan bahwa salah satu layanan yang paling sering dibutuhkan adalah layanan administrasi absensi, yang digunakan setiap hari dan diperbarui setiap bulan. Absensi ini harus ditandatangani dan disahkan oleh pihak sekolah sehingga menjadi bagian penting dalam administrasi harian.

Salah satu layanan administrasi yang paling sering kami butuhkan adalah pengelolaan absensi. Absensi ini digunakan setiap hari dan diperbarui setiap bulan. Setiap bulan, dokumen absensi tersebut harus ditandatangani kembali oleh pihak sekolah sebagai bentuk validasi administrasi.<sup>84</sup>

Pelayanan administrasi di sekolah memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan terorganisir. Administrasi yang berjalan dengan baik akan membantu memperlancar berbagai aspek operasional sekolah, mulai dari pengelolaan data siswa, penyusunan jadwal, pengaturan sarana prasarana, hingga pemenuhan

---

<sup>83</sup> Hartati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 24 Juni 2025

<sup>84</sup> Nurdiana, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 24 Juni 2025

kebutuhan administratif bagi guru dan siswa. Kualitas pelayanan administrasi yang efektif dan efisien menjadi salah satu faktor pendukung agar proses belajar-mengajar di sekolah dapat berlangsung tanpa hambatan, sehingga baik guru maupun siswa dapat lebih fokus dalam mencapai tujuan pendidikan. Di UPTD SD Negeri 7 Parepare, guru-guru di sekolah ini mengakui bahwa pelayanan administrasi yang ada telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung kelancaran proses pendidikan. Ibu Indra, salah satu guru, menyampaikan bahwa:

Pelayanan administrasi yang baik mendukung efisiensi dan efektivitas operasional sekolah, karena mempermudah pengelolaan data, dokumen, dan koordinasi kegiatan secara tertib dan cepat.<sup>85</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Hartati yang menjelaskan bahwa administrasi yang tertata dengan baik memastikan seluruh aspek operasional berjalan lancar, sehingga para guru dan siswa dapat lebih terfokus pada kegiatan pembelajaran.

Iya. Jadi pelayanan administrasi di sekolah, khususnya di sekolah kami ini sudah sangat membantu kelancaran proses belajar mengajar. Karena Alhamdulillah dengan administrasi yang baik, sehingga memastikan semua aspek operasional di sekolah berjalan dengan lancar, sehingga kami pun sebagai guru dan bahkan siswa dapat fokus pada kegiatan belajar-mengajar di sekolah.<sup>86</sup>

Kualitas layanan administrasi sekolah tidak hanya dirasakan oleh guru dan staf, tetapi juga oleh para orang tua siswa yang menjadi bagian dari penerima layanan tersebut. Persepsi orang tua terhadap pelayanan administrasi menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana manajemen tata usaha di sekolah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan

---

<sup>85</sup> Indrawati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>86</sup> Hartati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 24 Juni 2025

administrasi yang cepat, ramah, dan akurat akan memberikan kepuasan tersendiri bagi orang tua siswa serta mencerminkan kinerja administrasi yang baik di lingkungan sekolah. Hal ini sejalan yang disampaikan oleh. Beberapa orang tua siswa secara umum mereka menyatakan kepuasan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pihak sekolah. Dalam hal ini orang tua siswa Ibu Taslinda mengatakan:

Ya, kualitas pelayanannya bagus. Saya pribadi merasa puas dengan pelayanan administrasi di SD Negeri 7 ini. Semua kebutuhan administrasi, seperti pengurusan data siswa atau surat-menyurat, bisa dilayani dengan lancar dan tidak susah.<sup>87</sup>

Senada dengan itu, Ibu Puji sebagai orang tua siswa juga menilai bahwa kualitas pelayanan administrasi di SD Negeri 7 sudah cukup baik. Ia merasa puas karena segala kebutuhan administrasi, baik yang berkaitan dengan data siswa, surat-menyurat, maupun pengurusan lainnya, dapat diakses dengan mudah dan prosesnya berjalan lancar.

Iya, kualitas pelayanannya bagus. Saya pribadi merasa puas dengan pelayanan administrasi di SD Negeri 7 ini. Semua kebutuhan administrasi, seperti pengurusan data siswa atau surat-menyurat, bisa dilayani dengan lancar dan tidak berbelit-belit.<sup>88</sup>

Sementara itu, Bapak Ishar memberikan apresiasi terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan administrasi di sekolah. Bagi beliau, hal ini sangat memudahkan orang tua yang datang ke sekolah, sehingga pelayanan administrasi terasa profesional dan responsif.

Saya rasa sudah bagus. Proses administrasi di sekolah ini tidak lama, dan tugasnya juga sangat membantu. Setiap keperluan administrasi anak

---

<sup>87</sup> Taslinda, Orang tua siswa, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di rumah Jl. Belibis, 25 Juni 2025

<sup>88</sup> Puji Astuti, Orang tua siswa, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di rumah Jl. Belibis, 25 Juni 2025

kami selalu ditangani dengan baik sehingga sangat memudahkan kami sebagai orang tua.<sup>89</sup>

Pernyataan-pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan administrasi bahwa layanan administrasi berjalan baik, efektif, dan mempermudah berbagai urusan sekolah. Hal ini menegaskan bahwa layanan administrasi yang responsif dan efisien menjadi bagian penting dalam menciptakan iklim sekolah yang kondusif dan terpercaya di mata masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas sistem administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare, para guru dan orang tua siswa memberikan berbagai masukan yang mencerminkan kebutuhan nyata di lapangan. Guru-guru menyoroti pentingnya penguatan kapasitas dalam penggunaan teknologi administrasi. Mereka berharap adanya pelatihan khusus bagi guru dan staf tata usaha agar lebih mahir dalam memanfaatkan perangkat lunak administrasi, pengelolaan data, dan sistem pelaporan digital. Dengan penguasaan teknologi yang lebih baik, diharapkan proses administrasi dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan mendukung kelancaran kegiatan belajar-mengajar. Para guru juga mengusulkan penyederhanaan alur administrasi agar lebih efisien serta adanya peningkatan koordinasi antar bagian sehingga pelayanan administrasi tidak terhambat oleh keterbatasan waktu atau sumber daya.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare, berbagai pihak baik dari unsur tenaga kependidikan, guru, maupun orang tua siswa memberikan masukan yang konstruktif terkait hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam sistem administrasi sekolah. Masukan ini mencerminkan kepedulian dan keinginan bersama untuk menciptakan tata kelola administrasi yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap

---

<sup>89</sup> Ishar Ismail, Orang tua siswa, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare *wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare*, 23 Juni 2025

perkembangan zaman, terutama dalam mendukung kelancaran proses pendidikan.

Dari sisi kepala staf tata usaha, Ibu Resky menekankan pentingnya digitalisasi data dan proses administrasi agar lebih efisien dan transparan. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang administrasi serta penguatan komunikasi dan koordinasi antar pihak juga dinilai sebagai langkah strategis dalam memperbaiki sistem administrasi di sekolah.

Digitalisasi data dan proses, peningkatan efisiensi dan transparansi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang administrasi. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara berbagai pihak terkait, serta memastikan ketersediaan dan pemanfaatan teknologi yang memadai.<sup>90</sup>

Sejalan dengan itu, para guru seperti Ibu Indra juga menyarankan agar peningkatan akurasi data, perbaikan alur kerja, dan pembagian tugas dapat menjadi fokus perbaikan agar administrasi berjalan lebih terorganisir dan akuntabel.

Menurut saya, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dalam sistem administrasi di sekolah. Pertama, akurasi data harus lebih diperhatikan agar semua informasi, baik data siswa maupun administrasi lainnya, selalu valid dan terbaru. Kedua, alur kerja dan pembagian tugas sebaiknya diperbaiki agar tidak ada tumpang tindih pekerjaan dan semua tugas bisa diselesaikan tepat waktu.<sup>91</sup>

Sementara itu, Ibu Hartati menambahkan bahwa pelatihan teknis secara berkala bagi staf administrasi sangat diperlukan agar mereka mampu mengikuti perkembangan teknologi administrasi modern. Ia juga menyoroti perlunya pengadaan fasilitas elektronik yang memadai agar sistem administrasi berbasis digital dapat diterapkan secara optimal.

---

<sup>90</sup> Resky Pratama, Kepala Staf TU, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

<sup>91</sup> Indrawati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare, 23 Juni 2025

Yang perlu ditingkatkan lagi adalah bagaimana sekolah itu dapat melakukan pelatihan teknis atau memberikan pelatihan secara berkala kepada staff administrasi tentang bagaimana penggunaan perangkat lunak dan teknologi baru. Kemudian yang berikutnya yang mungkin bisa dikembangkan adalah pengadaan fasilitas-fasilitas elektronik yang terkait dengan sistem administrasi di sekolah.<sup>92</sup>

Di sisi lain, dari pihak orang tua siswa, memberikan saran agar fasilitas teknologi di sekolah perlu ditingkatkan karena beberapa peralatan yang ada dinilai sudah usang dan tidak lagi mendukung kelancaran administrasi secara maksimal.

Saran saya, mungkin perlu peningkatan di bagian fasilitas teknologi. Karena fasilitas yang ada sekarang di sekolah masih terbatas, dan beberapa peralatan sudah lama dan tidak layak pakai.<sup>93</sup>

Masukan-masukan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare sudah berjalan dengan baik dan memadai, tetap diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan sistem kerja yang lebih terstruktur dan berkesinambungan. Dengan demikian, administrasi sekolah dapat semakin mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang kondusif dan berkualitas.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pada bagian ini, penulis menyajikan hasil analisis data yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya mengenai hasil penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dikaitkan dengan teori-teori manajemen tata usaha yang telah dipaparkan dalam tinjauan pustaka. Pembahasan ini

---

<sup>92</sup> Hartati, Guru, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare *wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare*, 24 Juni 2025

<sup>93</sup> Ishar Ismail, Orang tua siswa, Kel. Ujung Baru, Kec. Soreang, Kota Parepare *wawancara di UPTD SD Negeri 7 Parepare*, 23 Juni 2025

difokuskan pada bagaimana pelaksanaan manajemen tata usaha di sekolah tersebut mampu mendukung peningkatan mutu layanan administrasi, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

### **1. Manajemen Tata Usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare telah berjalan dengan memperhatikan prinsip-prinsip manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Keempat fungsi manajemen ini menjadi dasar dalam mengelola berbagai aktivitas administrasi di sekolah agar mendukung pencapaian tujuan pendidikan.

#### **a. Perencanaan**

Dari aspek perencanaan (*planning*), kepala sekolah dan staf tata usaha telah merancang program kerja tahunan yang mencakup penyusunan administrasi data siswa, pengelolaan surat-menyurat, dan pengarsipan dokumen penting sekolah. Perencanaan ini sangat penting untuk memastikan bahwa setiap kegiatan administrasi dapat berjalan secara sistematis dan terarah.

Hal ini sesuai dengan pendapat George R. Terry yang menyatakan bahwa perencanaan adalah langkah awal yang krusial dalam manajemen untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, dalam praktiknya, perencanaan di UPTD SD Negeri 7 Parepare masih kurang terdokumentasi dengan baik dan belum memanfaatkan peralatan teknologi modern untuk mendukung perencanaan administrasi yang lebih efektif.<sup>94</sup>

#### **b. Pengorganisasian**

---

<sup>94</sup> Yuliana, dkk., *Manajemen Pendidikan Islam Di Era Digital*, ed. by Karimah Lilis Khalisatul (Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023).



Dalam aspek pengorganisasian (*organizing*), pembagian tugas di sekolah masih sangat sederhana mengingat hanya terdapat satu orang staf tata usaha yang harus menangani berbagai bidang pekerjaan administratif, mulai dari administrasi akademik, keuangan, hingga urusan kesiswaan. Menurut William H. Newman, pengorganisasian mencakup proses mengelompokkan kegiatan dan menetapkan hubungan kerja agar seluruh kegiatan berjalan harmonis dan terkoordinasi.<sup>95</sup> Kondisi di UPTD SD Negeri 7 Parepare menunjukkan adanya beban kerja yang tidak seimbang dan kurangnya struktur organisasi yang jelas, sehingga berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan administrasi.

#### c. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan (*actuating*), tata usaha berupaya menjalankan tugasnya dengan baik, meskipun harus menangani berbagai jenis pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Pelayanan administrasi kepada siswa, guru, dan masyarakat tetap dilakukan dengan penuh tanggung jawab, namun keterbatasan tenaga administrasi menyebabkan beberapa pelayanan tidak dapat dilaksanakan dengan cepat. Hal ini sejalan dengan teori Terry yang menyebutkan bahwa pelaksanaan harus disertai dengan motivasi dan penggerakan sumber daya manusia agar kegiatan berjalan lancar. Di sekolah ini, meskipun semangat kerja tetap terjaga, tetapi keterbatasan sarana dan prasarana menjadi kendala yang memengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan.

#### d. Pengawasan

Fungsi pengawasan (*controlling*) di UPTD SD Negeri 7 Parepare masih bersifat informal, di mana kepala sekolah memantau pelaksanaan administrasi secara umum tanpa adanya evaluasi formal yang terjadwal.

<sup>95</sup> Hasibuan dkk, 'Loyalitas Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Menciptakan Layanan Pendidikan Di MI', *Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, 1.4 (2023).



Pengawasan seperti ini tidak mampu mengidentifikasi secara rinci kekurangan-kekurangan yang ada dalam manajemen tata usaha. Menurut William H. Newman, pengawasan harus dilakukan secara terstruktur untuk memastikan bahwa pelaksanaan berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Kurangnya evaluasi berdampak pada lambatnya perbaikan layanan serta kurang optimalnya pencapaian target administrasi.<sup>96</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, tantangan utama dalam manajemen tata usaha di UPTD SD Negeri 7 Parepare adalah keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, dan minimnya pelatihan atau pengembangan kompetensi bagi staf administrasi. Hal ini sesuai dengan penelitian Umami Jamilah (2022) yang juga menemukan bahwa salah satu kendala dalam manajemen tata usaha adalah kekurangan SDM dan rendahnya infrastruktur pendukung.<sup>97</sup> Oleh karena itu, perlu adanya strategi peningkatan kualitas SDM, penerapan teknologi informasi, serta penguatan peran kepala sekolah dalam mengawasi dan memotivasi staf tata usaha agar kinerja administrasi semakin meningkat.

## **2. Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare**

Mutu layanan administrasi dalam konteks pendidikan mengacu pada kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh sekolah kepada seluruh

---

<sup>96</sup> Hasibuan dkk., 'Loyalitas Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Menciptakan Layanan Pendidikan Di MI', *Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, 1.4 (2023).

<sup>97</sup> Umami Jamilah, 'Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 5 Padang' (UIN Imam Bonjol Padang, 2022).

pemangku kepentingan, termasuk guru, siswa, orang tua, dan masyarakat. Layanan administrasi yang bermutu ditandai dengan kecepatan, ketepatan, keteraturan, serta kemampuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Di UPTD SD Negeri 7 Parepare dinilai cukup baik dan mampu mendukung kelancaran operasional sekolah. Layanan administrasi meliputi berbagai aktivitas seperti pengelolaan data siswa, penyusunan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, dan pelayanan informasi kepada guru, siswa, serta masyarakat.

Dari segi efisiensi dan efektivitas, layanan administrasi berusaha memenuhi kebutuhan warga sekolah dengan menggunakan sumber daya yang ada secara maksimal. Meskipun demikian, keterbatasan tenaga administrasi menyebabkan pelayanan tidak selalu cepat dan akurat. Hal ini mengacu pada teori Gibson yang menyebutkan bahwa efektivitas diukur dari pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi diukur dari penggunaan sumber daya secara optimal.<sup>98</sup> Efektivitas layanan di sekolah ini cukup baik dalam hal pencapaian tujuan administratif, namun efisiensi masih perlu ditingkatkan agar pelayanan bisa lebih cepat dan tepat waktu.

Kepuasan stakeholder terhadap layanan administrasi juga menjadi indikator penting mutu layanan. Berdasarkan wawancara, guru dan orang tua siswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan staf administrasi meskipun terdapat keterbatasan. Hal ini mendukung pendapat Suhardan yang menyatakan bahwa mutu layanan berkorelasi dengan tingkat kepuasan

---

<sup>98</sup> Adinata Ambar Radya, Sururi, and Zaini, 'Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Indonesia', *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 2024.

pengguna layanan.<sup>99</sup> Meskipun pelayanan di UPTD SD Negeri 7 Parepare belum sepenuhnya ideal, namun hubungan interpersonal yang baik dan sikap ramah dari staf administrasi mampu menjaga kepuasan stakeholder.

Namun demikian, mutu layanan administrasi di sekolah ini masih menghadapi tantangan dalam hal inovasi teknologi. Seluruh administrasi masih dikelola secara manual, baik dalam pengolahan data siswa maupun dalam penyusunan dokumen. Pemanfaatan teknologi informasi sangat minim sehingga memperlambat proses kerja. Teori inovasi menekankan bahwa penerapan teknologi dapat mempercepat dan menyederhanakan proses pelayanan administrasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya investasi pada sistem informasi administrasi agar layanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

Mutu layanan administrasi yang baik juga dapat dilihat dari citra dan keberlanjutan layanan. Meskipun berbagai keterbatasan masih dirasakan, pihak sekolah tetap berusaha menjaga kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang ramah, transparan, dan berorientasi pada kepentingan siswa. Upaya seperti ini menunjukkan bahwa sekolah memahami pentingnya mutu layanan sebagai faktor pendukung keberhasilan pendidikan.

Temuan ini selaras dengan penelitian Zahrotul Ni'mah (2021) yang menekankan pentingnya penguatan manajemen administrasi untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan.<sup>100</sup> Selain itu, penelitian oleh

---

<sup>99</sup> Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: UNJ Press, 2021).

<sup>100</sup> Zahrotun Ni'mah Afif and Ulil Albab Suamong, 'Implementasi Manajemen Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah', *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, (2021).

Hermansyah (2024) juga menunjukkan bahwa manajemen administrasi yang baik mampu meningkatkan citra dan mutu lembaga pendidikan.<sup>101</sup> Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Cece Afrilia (2021) yang menegaskan bahwa layanan administrasi yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kinerja tata usaha. Oleh karena itu, UPTD SD Negeri 7 Parepare perlu terus memperbaiki sistem layanan administrasi dengan strategi yang mencakup pelatihan staf, penggunaan teknologi informasi, serta perbaikan sistem evaluasi layanan.



---

<sup>101</sup> Hermansyah and desy eka citra Dewi, 'Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik', *Of Social Science Research*, 4.1 (2024).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare, dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen tata usaha di sekolah ini telah dilaksanakan dengan memperhatikan fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan yang dilakukan oleh kepala sekolah dan staf tata usaha masih bersifat sederhana dan belum terdokumentasi secara maksimal. Pengorganisasian tugas-tugas administrasi belum merata karena keterbatasan sumber daya manusia yang hanya dipegang oleh satu staf tata usaha, sehingga beban kerja cukup berat. Pelaksanaan tugas administrasi berjalan cukup baik dengan berbagai upaya mandiri meskipun sarana dan prasarana masih terbatas. Sementara itu, fungsi pengawasan belum berjalan secara optimal karena belum adanya evaluasi berkala yang sistematis.
2. Mutu layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare sudah cukup baik dalam hal pelayanan terhadap kebutuhan siswa, guru, dan masyarakat, meskipun terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan staf, minimnya pemanfaatan teknologi informasi, dan kurangnya pelatihan staf administrasi. Efisiensi dan efektivitas layanan masih perlu ditingkatkan agar pelayanan administrasi bisa lebih cepat, akurat, dan memuaskan. Selain itu, kepuasan stakeholder seperti guru dan orang tua terhadap layanan administrasi cukup tinggi berkat pelayanan yang ramah dan komunikatif. Namun, upaya inovasi dan pemanfaatan teknologi

informasi masih sangat rendah sehingga berpotensi menghambat perkembangan mutu administrasi di masa depan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Sekolah, diharapkan sekolah dapat menambah jumlah tenaga administrasi agar beban kerja lebih seimbang dan layanan administrasi menjadi lebih optimal. Selain itu, sekolah perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk fasilitas administrasi berbasis digital seperti menggunakan perangkat lunak seperti Office 365 atau OpenSIS guna meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data.
2. Kepala Sekolah, perlu melakukan penguatan pengawasan terhadap kinerja staf tata usaha melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilengkapi dengan indikator kinerja yang jelas dan terukur. Selain itu, penting untuk menyusun program pengembangan kompetensi staf secara berkala yang selaras dengan kebutuhan manajemen administrasi modern.
3. Staf Tata Usaha, perlu untuk mengikuti pelatihan penguasaan teknologi, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi seperti Microsoft Office dan pengelolaan database sederhana, agar dapat mempercepat dan mempermudah pengelolaan data administrasi serta meningkatkan mutu layanan.
4. Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan mendorong penelitian lebih lanjut mengenai penguatan manajemen tata usaha dan penerapan inovasi teknologi

dalam layanan administrasi sekolah yang lebih modern dan adaptif terhadap perkembangan zaman.



## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al Karim*

- Adhi, Kusumastuti, and Ahamad Mustmail Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2019
- Afif, Zahrotun Ni'mah, and Ulil Albab Suamong, 'Implementasi Manajemen Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah', *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, 10.2 (2021)
- Ainul, and dkk, 'Tantangan Manajemen Sekolah Dalam Tata Kelola Di Maahad Integrasi Tahfiz Sains Selangor', *Judicious*, 2021
- Alwina, Dhea, 'Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Swasta Gebang', *Nucl. Phys.*, 4.1 (2023)
- Amelia, Yuli, and Yusuf Hadijaya, 'Peran Tata Usaha Dalam Membantu Meningkatkan Mutu Pendidikan Di MAPN 4 Medan', *Jurnal Program Studi PGMI*, 11.1 (2024)
- Angger, Aditama Roni, 'Pengantar Manajemen' (Kepanjen: AE Publishing, 2020)
- Arif, Muhammad, and Uswatun Hasanah Usnur, 'Pengaruh Layanan Administrasi Kesiswaan Di Sekolah Dan Peran Guru Di Dalamnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik', *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan Agama Islam*, 1.2 (2024)
- Arisa, Arisanti, Antono Imanda, and Harius Eko Saputra, 'Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah', *Jurnal Professional*, 7.1 (2020)
- Cai, Cen Cia, 'Pengantar Manajemen' (PT Inovasi Pratama Nasional, 2020)
- Cece, Afrilia, 'Pengaruh Manajemen Tata Usaha Terhadap Peningkatan Layanan Administrasi Di SMP Negeri 15 Makassar' (UIN Makassar, 2021)
- Creswell, and Poth, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 4th editio (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2018)
- Dewi Puspita Sari, Nur Aisyah, Dwi Noviani, 'Administrasi Tata Usaha Pendidikan; Sebuah Konsep Dan Teori', *Jurnal Pendidikan Indonesia (PJPI)*, 1.2 (2023)
- Fajriah, Auliya, 'Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha Di Sekolah', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah Dan Tinggi [JMP-DMT]*, 4.1 (2023)
- Fathurrochman, Irwan, Siswanto Siswanto, Irfan Qowwiyul Aziz Alhadjj, Syaiful

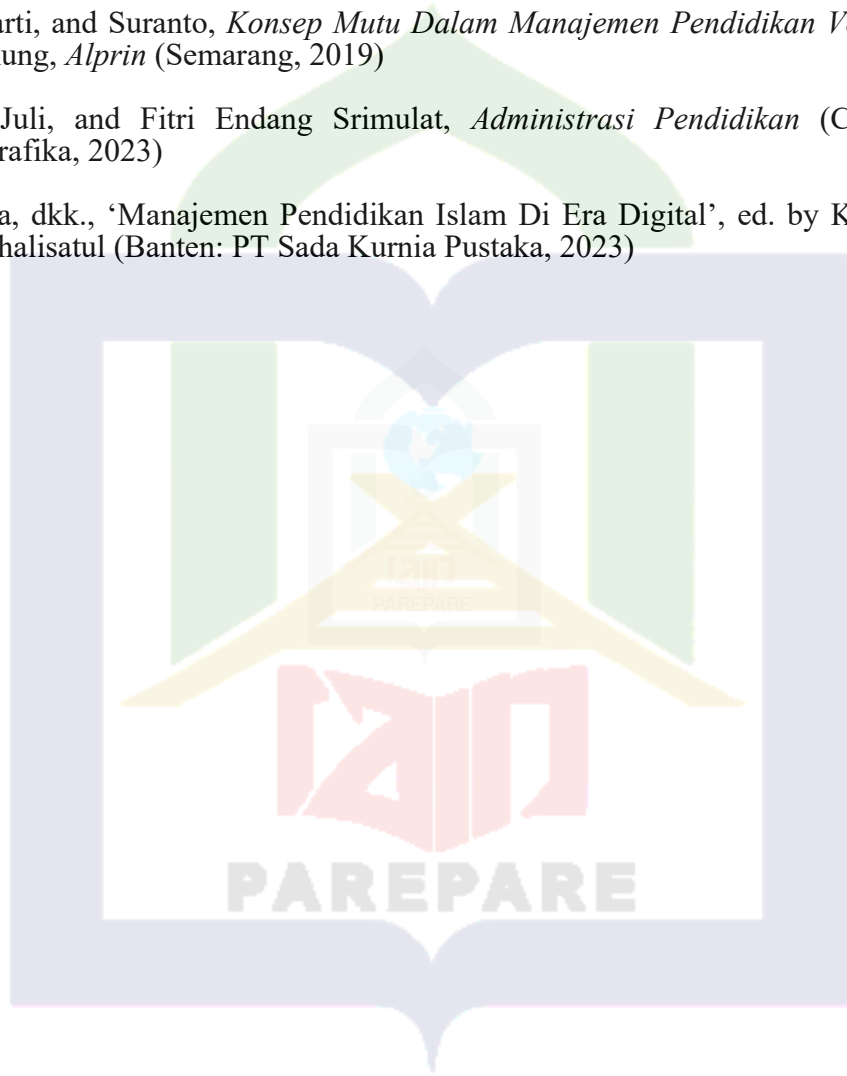


- Bahri, and Muhammad Amin, 'Peran Kepala Tata Usaha Dalam Mengembangkan Pengelolaan Arsip Perkantoran', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8.1 (2024)
- Fikri, dkk., *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah IAIN Parepare* (Parepare;IAIN Parepare Nusantara Press, 2023)
- Fiuluminnisa, Meliska, 'Politik Dan Kebijakan Pendidikan Islam: Aspek Tenaga Kependidikan (Tata Usaha)', *An-Nidhom : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4.2 (2019)
- Gustaman, dkk., Nurlaela Nurlaela, Asep Idin, and others, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Madiun: CV. Bayfa Cendekia Indonesia, 2024)
- Hadi, Rusman, and Ana Mulyono, 'Implementation of the Elementary School Administration Model in Increasing the Effectiveness of Learning Management', 9.2 (2024)
- Hasibuan, dkk., 'Loyalitas Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Menciptakan Layanan Pendidikan Di MI', *Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, 1.4 (2023)
- Herlina, Andi, Hamka, and Harry Katuuk, 'Pentingnya Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Publik Di Tengah Era Disrupsi', *Journal Of Social Science Research*, 3.6 (2023)
- Herman, Susilo, Muhammad Ikhsan, and Nurul Abdillah, 'Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Microsoft Office Untuk Memaksimalakan Aktivitas Tata Usaha Di SMA Pertiwi 2 Padang', *Jurnal Abdimas Saintika*, 1 (2022)
- Hermansyah, and desy eka citra Dewi, 'Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Huda Penarik', *Of Social Science Research*, 4.1 (2024)
- Huda, Nurul, 'Sistem Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1.1 (2022)
- Imam, Katsir Ibnu, 'Tafsir Ibnu Katsir Juz: 21, 22, 23, 24, Ed.' (Surakarta: Insan Kamil, 2015)
- Iqbal, dkk., 'Peran Tata Usaha Dalam Pengelolaan Arsip Sekolah Di Sekolah SMP Swasta Al-Jihad Medan', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.4 (2023)
- Irma, dkk., 'Administrasi Tata Usaha Pendidikan', *Social, Educational, Learning And Language*, 1.1 (2023)
- Kementrian Agama RI, 'Al-Qur'an & Terjemahnya, Q.S As-Sajdah/21: 5' (Jakarta: Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur'an, 2022)

- Mardiana, and Afriza, 'Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Muhammadiyah II Pekan Baru', *Jurnal Administrasi Pendidikan & Konseling Pendidikan*, 4.2 (2023)
- Marpaung, dkk., 'Teknik Peningkatan Mutu Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5 (2023)
- Marwan, Syaban, 'Konsep Dasar Manajemen Pendidikan Islam', *Jurnal Kajian Perempuan, Gender Dan Agama*, 12 (2019)
- Modelu, Rosna, and Siti Asiah T., 'Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (MPMBS): Antara Harapan Dan Realita Di SMA Negeri 3 Atinggola Rosna', *Al-Minhaj Jurnal Pendidikan Islam*, 2.1 (2019)
- Mubarak, Faisal, 'Faktor Dan Indikator Mutu Pendidikan Islam', *Management of Education*, 1.1 (2015)
- Muiz, Abd, Rohmatul Anisah, Untung Khoiruddin, and Erwin Indrioko, 'Kebijakan Pendidikan Dalam Mengatasi Masalah Kualitas , Kuantitas Efektivitas Dan Efisiensi', 2.4 (2024)
- Murdiyanto, Eko, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*, Yogyakarta Press, 2020
- Muspawi, Mohamad, and Hafizahtul Robi'ah, 'Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4.3 (2020)
- Mustanir, Ahmad, 'Pengantar Ilmu Administrasi Publik' (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022)
- Octaviani, Rika, and Elma Sutriani, 'Analisis Data Dan Pengecekan Keabsahan Data', 2019
- Penyusun, Tim, 'Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare', 2023
- Permata, Hidayat Seftiany, and Desi Nurhikmahyanti, 'Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto', *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4.4 (2014)
- Putra, dkk., 'Manajemen Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu Madani', *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 10.1 (2024)
- Radya, dkk., 'Efektivitas Pengelolaan Arsip Dinamis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Indonesia', *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 2024
- Rafsanjani, dkk., 'Pentingnya Layanan Khusus Di Sekolah Dalam Menunjang

- Pembelajaran Peserta Didik', *Journal on Education*, 05.03 (2023)
- Raharjo, Sahid, 'Triangulasi Sebagai Teknik Pengumpulan Data', 2013
- Rama, dkk., 'Konsep Fungsi Dan Prinsip Manajemen Pendidikan', *Jurnal Pendidikan Indonesia*)
- RI, Presiden, 'Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan', 2014
- Rizkita, Nur Ifani, and Hade Afriansyah, 'Administrasi Layanan Khusus', 2019
- Satriadi, dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Pasaman Baraat: CV. Azka Pustaka, 2023)
- Sherly, dkk., *Manajemen Pendidikan: Tinjauan Teori Dan Praktis* (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020)
- Siahaan, dkk., 'Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan', *Journal on Education*, 05.02 (2023)
- Sirait, dkk., 'Manajemen Persuratan Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Sekolah', *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2.5 (2024)
- Siregar, dkk., 'Tela'ah Mengenai Pendidikan Formal, Non Formal, Dan Informal Serta Hubungannya Dengan Pengembangan Mutu Pendidikan Islam', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.3 (2023)
- Suherman, dkk., 'Konsep Perencanaan Dalam Manajemen Pendidikan', *Journal of Teacher Training and Educational Research*, 1.3 (2024)
- Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Jakarta: UNJ Press, 2021)
- Susanto, dkk., 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah', *Jurnal QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1.1 (2023)
- Syahputri, dkk., 'Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif', *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.1 (2023)
- Syarif, dkk., 'Pengembangan Keterampilan Tecnological Pedagogical Content Knowledge Untuk Guru IPA : Gamifikasi Dalam Pembelajaran', 2025
- Tiarani, Nurfrida Aulia, and Rahmi Hidayati, 'Integrasi Pelatihan Dalam Pendidikan NonFormal Dalam Magang Untuk Pengembangan Profesional: Studi Kasus BKD Provinsi Banten', 2.2 (2024)
- Tojiri, dkk., *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, Dan Analisis Data* (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2023)

- Ummi, Jamilah, 'Peran Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi Di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 5 Padang' (UIN Imam Bonjol Padang, 2022)
- Usiono, Rica Widiastuty, and Azwardi, 'Evaluasi Peningkatan Mutu Sekolah Melalui Pengembangan Profesionalisme Guru', *Journal Educational Research and Social Studies*, 2.3 (2021)
- Widiyarti, and Suranto, *Konsep Mutu Dalam Manajemen Pendidikan Vokasi*, ed. by Inung, *Alprin* (Semarang, 2019)
- Yani, Juli, and Fitri Endang Srimulat, *Administrasi Pendidikan* (CV. Tatakata Grafika, 2023)
- Yuliana, dkk., 'Manajemen Pendidikan Islam Di Era Digital', ed. by Karimah Lilis Khalisatul (Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2023)



# LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS TARBIYAH  
JL. Amal Bakti No.8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307**

**INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Nurul Hikmah Bakri  
NIM : 2120203886231007  
Fakultas : Tarbiyah  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Penelitian : Manajemen Tata usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare

**PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Wawancara dengan kepala sekolah**

1. Bagaimana proses perencanaan manajemen tata usaha di sekolah ini?
2. Bagaimana implementasi manajemen tata usaha dalam mendukung layanan administrasi di sekolah ini?
3. Apakah ada kebijakan khusus yang diterapkan dalam manajemen tata usaha di sekolah ini? Jika ada, bagaimana bentuk kebijakan tersebut?
4. Apa tujuan yang ingin dicapai melalui penerapan manajemen tata usaha di sekolah ini?
5. Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan manajemen tata usaha di sekolah ini?
6. Bagaimana kontribusi guru dan staf administrasi dalam mendukung mutu layanan administrasi?
7. Bagaimana evaluasi yang dilakukan untuk memastikan efektivitas manajemen tata usaha di sekolah ini?

**B. Wawancara dengan kepala tata usaha**

1. Bagaimana sistem perencanaan manajemen tata usaha di sekolah ini?
2. Bagaimana implementasi manajemen tata usaha dalam mendukung layanan administrasi di sekolah ini?
3. Apa saja tugas yang Anda sering lakukan setiap proses pelaksanaan administrasi?
4. Apa saja prosedur yang dilakukan dalam manajemen tata usaha sudah berjalan dengan efektif dan efisien?
5. Apa saja hambatan/tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi, dan bagaimana cara mengatasinya?
6. Apakah ada prosedur standar operasional (SOP) yang digunakan dalam pelaksanaan administrasi?
7. Apakah sudah ada penggunaan teknologi dalam sistem kerja? Jika ya, bagaimana peranannya?
8. Apa saja yang perlu di tingkatkan dari sistem administrasi di sekolah ini?
9. Bagaimana evaluasi yang dilakukan untuk memastikan efektivitas manajemen tata usaha di sekolah ini?

**C. Wawancara dengan guru**

1. Bagaimana tanggapan Anda terkait sistem manajemen tata usaha di sekolah ini?
2. Apa saja layanan yang Anda sering butuhkan di tata usaha?
3. Bagaimana kontribusi Anda dalam memberikan bantuan terkait proses manajemen tata usaha di sekolah ini?
4. Apakah pelayanan administrasi selama ini membantu kelancaran proses belajar mengajar di sekolah ini?
5. Apa saja hambatan/tantangan yang Anda hadapi selama proses administrasi?
6. Apa saja yang perlu di tingkatkan dari sistem administrasi di sekolah ini?

**D. Wawancara dengan orang tua siswa**

1. Bagaimana tanggapan Anda terkait sistem manajemen tata usaha di sekolah ini?
2. Apakah layanan administrasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan Anda sebagai orang tua siswa?
3. Apa saja kendala yang Anda hadapi dalam mendapatkan layanan administrasi di sekolah ini?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan administrasi setelah mendapatkan layanan dari sekolah?
5. Apa saran Anda untuk meningkat layanan administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare?

Parepare, 16 Januari 2025

Mengetahui:


**Pembimbing utama**



**Muhammad Alwi, M.Pd.**  
**NIDN. 2025099302**



## Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing




DEKAN FAKULTAS TARBIYAH  
NOMOR : B-2670/In.39/FTAR.01/PP.00.9/07/2024  
TENTANG

**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

Menimbang	a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS TARBIYAH IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024 b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
Mengingat	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; 6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare; 7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi; 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam; 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare 10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
Memperhatikan	a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DiPA-025.04.2.307381/2024, tanggal 30 November 2022 tentang DiPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024 b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 157 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 22 Januari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Tarbiyah;
Menetapkan	<p style="text-align: center;"><b>MEMUTUSKAN</b></p> a. Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024 b. Menunjuk saudara: <b>Muhammad Alwi, M.Pd.</b> , sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa : Nama Mahasiswa : NURUL HIKMAH BAKRI NIM : 2120203886231007 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam Judul Penelitian : Strategi Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pengelolaan Administrasi UPTD SD Negeri 7 Parepare c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir; d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare; e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare  
Pada tanggal 04 Juli 2024  
Dekan,



Dr. Zulfah, S.Pd., M.Pd.  
NIP 198304202008012010

Lampiran 2. Surat Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS TARBIYAH**  
Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

---

Nomor : B-2051/In.39/FTAR.01/PP.00.9/06/2025 18 Juni 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: NURUL HIKMAH BAKRI
Tempat/Tgl. Lahir	: SIDRAP, 26 Mei 2003
NIM	: 2120203886231007
Fakultas / Program Studi	: Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: JALAN SOSIAL, KECAMATAN SOREANG, KELURAHAN BUKIT HARAPAN NO.40, KEC. SOREANG KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

**MANEJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI UPTD SD NEGERI 7 PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 18 Juni 2025 sampai dengan tanggal 18 Juli 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,  
  
Dr. Zulfah, S.Pd., M.Pd.  
NIP 198304202008012010

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

---

Page : 1 of 1, Copyright©afs 2015-2025 - (muhlis) Dicitak pada Tgl : 19 Jun 2025 Jam : 10:45:23

### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

SRN IP0000608



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 608/IP/DPM-PTSP/6/2025**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
NAMA : **NURUL HIKMAH BAKRI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

ALAMAT : **PERUMAHAN SOSIAL, PAREPARE**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI UPTD SD NEGERI 7 PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PAREPARE (UPTD SD NEGERI 7 KOTA PAREPARE)**

LAMA PENELITIAN : **19 Juni 2025 s.d 18 Juli 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **20 Juni 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**

Pembina Tk. 1 (IV/b)

NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik





Lampiran 4. Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UPTD SDN 7 PAREPARE**

Alamat : Jl. Belibis No. 03 Kec. Soreang Kel. Ujung Kode Pos 91131  
Email: [sdnsekolahku@gmail.com](mailto:sdnsekolahku@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 421.2/497/UPTD.SDN7/VI/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Sekolah UPTD SD Negeri 7 Parepare,  
menerangkan bahwa:

Nama	: Nurul Hikmah Bakri
Jenis Kelamin	: Perempuan
Universitas/Lembaga	: IAIN Parepare
Alamat	: Perumahan Sosial

Telah melakukan penelitian sejak tanggal 19 Juni s.d 18 Juli 2025 tahun pelajaran 2024/2025 di UPTD SD Negeri 7 Parepare. Berdasarkan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare Nomor : 608/IP/DPM-PTSP/6/2025, Perihal Rekomendasi Penelitian untuk melakukan penelitian/wawancara di UPTD SD Negeri 7 Kota Parepare dengan judul penelitian **"MANAJEMEN TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINITRASI DI UPTD SD NEGERI 7 PAREPARE"** terhitung sejak tanggal 19 Juni 2025 s.d 18 Juli 2025.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Parepare  
Pada tanggal: 18 Juli 2025

Kepala Sekolah,



**Masuriah, S.Pd., M.Pd**  
19680502 198803 2 006

## Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



**Wawancara dengan kepala sekolah**



**Wawancara dengan kepala staf TU**





**Wawancara dengan guru Ibu Hartati**



**Wawancara dengan guru Ibu Indrawati**



**Wawancara dengan guru Ibu Nurdiana**



**Wawancara dengan orang tua siswa Ibu Taslinda**





**Wawancara dengan orang tua siswa Ibu Puji Astuti**



**Wawancara dengan orang tua siswa Bapak Ishar Ismail**



## Lampiran 7. Identitas Informan

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hf Mascriah, S.Pd, M.Pd

Tempat/Tanggal lahir : Pinrang, 2 Mei 1968

Agama : Islam

Pekerjaan : PNS

Selaku Pihak : Kepala Sekolah

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Juni 2025  
Informan,

(Hf. Mascriah, S.Pd, M.Pd  
Nip. 19680502 198803 2 006

**PAREPARE**

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resky pratama, S.Pd  
Tempat/Tanggal lahir : Ujung pandang, 25 Juni 1996  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Tenaga Administrasi & Guru Bahasa Inggris  
Selaku Pihak : Skg TU

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Juni 2025  
Informan,

(Resky pratama S.Pd.)

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : INDRAWATI, S.Pd  
Tempat/Tanggal lahir : Tellang-Tellang/01 Juli 1980  
Agama : Islam  
Pekerjaan : Guru P3K  
Selaku Pihak : Guru Kelas III

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Juni 2025  
Informan,

  
(INDRAWATI, S.Pd.....)

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

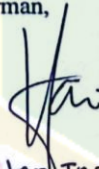
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HARTATI. S.Pd.S  
 Tempat/Tanggal lahir : ENREKANG, 23 AGUSTUS 1985  
 Agama : ISLAM  
 Pekerjaan : GURU / PNS  
 Selaku Pihak : GURU

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 29 Juni 2025  
 Informan,

  
 (.....HARTATI. S.Pd.S.....)

PAREPARE

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

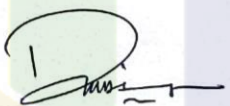
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurdiana, S. Pd  
Tempat/Tanggal lahir : Parepare, 25 Juni 201975  
Agama : Islam  
Pekerjaan : PNS  
Selaku Pihak : Guru

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 24 Juni 2025  
Informan,

  
(Hj. NURDIANA, SPd)

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TASLINDA  
Tempat/Tanggal lahir : PAREPARE 03. MARET . 1988  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : IRT  
Selaku Pihak : ORANG TUA SISWA

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 25. JUNI . 2025  
Informan,

  
(.....)  
TASLINDA

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

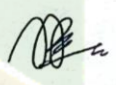
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUJI ASTUTI  
Tempat/Tanggal lahir : Pare - Pare , 12 - 12 - 1990  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : IRT  
Selaku Pihak : ORANG TUA SISWA

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 25 Juni , 2025  
Informan,

  
(..... PUJI ASTUTI .....)



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *ISHAK ISMAIL, spd*  
Tempat/Tanggal lahir : *PINRANG, 20 APRIL 1983*  
Agama : *ISLAM*  
Pekerjaan : *ASN*  
Selaku Pihak : *ORANG TUA SISWA*

Membenarkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Nurul Hikmah Bakri yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di UPTD SD Negeri 7 Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Juni 2025  
Informan,

*(ISHAK ISMAIL spd)*



## BIODATA PENULIS



**Nurul Hikmah Bakri**, biasa di panggil Nurul atau Hikmah, lahir di Macege Sidrap 26 Mei 2003, anak bungsu dari empat bersaudara, anak dari pasangan Alm. A. Bakri dan Almh. Ibu Misliyah. Penulis beralamat di Perumahan Sosial, Kelurahan Bukit Harapan, Kecamatan Soreang, kota Parepare Sulawesi Selatan.

Penulis memulai pendidikan di bangku TK Aisyiyah 1 Bustanul Athfal pada tahun 2008 sampai dengan 2009, melanjutkan pendidikan formal di SD Negeri 14 Parepare lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Parepare lulus pada tahun 2018, lalu melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Parepare dengan mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2021.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi pada tahun 2021 dan terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare, serta berkesempatan berkontribusi dalam kepengurusan Himpunan Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (HMPS MPI) Periode 2023-2024. Penulis juga lulus jenjang Taman Pendidikan Al-qur'an di TPA At-taufiq Parepare pada tahun 2014.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT., dengan usaha yang disertai dengan doa dan harapan besar dari keluarga dan orang terdekat penulis, dengan mengucap rasa syukur yang sebesar-besarnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "Manajemen Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di UPTD SD Negeri 7 Parepare". Semoga dengan penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.