

Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan

Ambar Wati¹, Abubakar Umar²

^{1,2} Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : awatiwatiwati@gmail.com¹, abakar_umar@yahoo.com²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan yang tidak bisa dihindari oleh semua orang termasuk lembaga untuk menghadapi persaingan global. perkembangan yang terjadi persaingan yang ketat sesama lembaga dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan yang belum ada ataupun yang sudah ada sebelumnya. Kualitas pelayanan menjadi prioritas keharusan sebuah lembaga untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan dalam hal ini masyarakat internal sekolah ataupun masyarakat eksternal secara umum. Oleh karena itu, pekerjaan tata usaha menyediakan informasi-informasi dan catatan-catatan yang diperlukan dalam usaha melaksanakan dan mencapai fungsi-fungsi pokok organisasi. Dengan itu perlu adanya peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di lembaga pendidikan dan yang perlu diperhatikan dalam administrasi karena tata usaha merupakan fungsi pekerjaan pemberi bantuan dalam pelayanan kepada pelanggan.

Kata Kunci : *Administrasi, Mutu Layanan, Pelanggan*

Abstract

This research is motivated by developments that cannot be avoided by everyone including institutions to face global competition. developments that occur intense competition among institutions in obtaining and retaining customers that do not exist or that have existed before. Service quality is a priority for an institution to maintain customer trust, in this case the internal school community or the external community in general. Therefore, administrative work provides the necessary information and records in an effort to carry out and achieve the main functions of the organization. the job function of providing assistance in customer service.

Keywords: *Administration, service quality, customers*

PENDAHULUAN

Organisasi pendidikan memiliki unsur-unsur yang sangat penting yang harus diperhatikan demi kelangsungan proses pendidikan. Baik unsur yang berhubungan langsung yang dapat memberikan pengaruh yang sangat besar maupun yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi pendidikan itu sendiri. Hal yang sangat penting dalam keberhasilan organisasi pendidikan adalah penyelenggaraan pendidikan. Jika dilihat dari tugas dan fungsinya, kualitas pelayanan administrasi cukup luas cakupannya dalam penyelenggaraan organisasi pendidikan. Tujuan pendidikan pada umumnya telah diatur oleh pemerintah yang tergambar jelas dalam kurikulum pendidikan nasional. Untuk mencapai tujuan pendidikan yang dijabarkan dalam kurikulum pendidikan nasional, tentunya diperlukan pelayanan administrasi yang berkualitas agar dapat berjalan secara efisien dan efektif. Dari tujuan pendidikan yang diselenggarakan dengan perlunya administrasi pendidikan dalam organisasi pendidikan yang menjadi tugas dan tanggung jawab kepala sekolah, guru dan pegawai lainnya dalam organisasi pendidikan.

Menurut Ngalim Purwanto, dalam bukunya disebutkan bahwa administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses menggerakkan dan mengintegrasikan segala sesuatu, baik personal, spiritual maupun material, yang berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan. Jadi, dalam proses administrasi pendidikan, semua upaya orang-orang yang terlibat dalam proses pencapaian tujuan pendidikan terintegrasi, terorganisir dan terkoordinasi secara efektif, dan semua bahan yang diperlukan dan yang ada digunakan secara efisien.

METODE

Jenis penelitian Pada penelitian ini menggunakan jenis atau pendekatan penelitian Studi Kepustakaan (Library Research). Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepastakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Studi kepastakaan juga dapat mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti (Sarwono, 2006). Studi kepastakaan juga berarti teknik pengumpulan data dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan (Nazir, 2003). Sedangkan menurut Sugiyono (2012) studi kepastakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. b) Sifat penelitian Dilihat dari sifatnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memberi uraian mengenai gejala social yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variable berdasarkan indikator yang diteliti tanpa membuat hubungan dan perbandingan dengan sejumlah variable yang lain.

Sumber Data Sumber data yang menjadi bahan akan penelitian ini berupa buku, jurnal, dan situs internet yang terkait dengan topik yang telah dipilih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Tenaga Administrasi

Tenaga Administrasi Dalam proses pembelajaran di sekolah/madrasah terdapat subsistem/komponen yang saling terkait. Salah satu subsistem/komponen tersebut adalah staf administrasi sekolah/madrasah di tingkat dasar dan menengah. Keberadaan tenaga administrasi tersebut akan berperan sangat penting dalam peningkatan mutu dan pelayanan pendidikan apabila memiliki kualifikasi dan kompetensi minimal yang dipersyaratkan.

Menurut Ngalim Purwanto dalam Buku Pegangan Administrasi dan Pengawasan Pendidikan, “administrasi berasal dari bahasa latin yang terdiri dari kata ad dan ministrare. Kata ad memiliki arti yang sama dengan bahasa Inggris yaitu to atau to, dan ministrare memiliki arti yang sama dengan untuk melayani atau memimpin, yang berarti melayani, membantu atau memimpin.

Administrasi pendidikan sering diartikan secara sempit sebagai kegiatan administrasi murni seperti administrasi surat menyurat, pengelolaan dan pencatatan penerimaan, penyimpanan, kegiatan pendokumentasian, pelaporan, penggunaan dan pengeluaran barang, pengelolaan neraca keuangan, dan sebagainya. Pandangan ini tidak salah, karena setiap aspek kegiatan administrasi selalu memerlukan kegiatan tersebut. Hanya perlu diingat bahwa kegiatan administrasi bukan sekedar kegiatan pencatatan dalam arti administrasi, tetapi administrasi lebih luas dari apa yang bersifat kelembagaan, fungsional dan sebagai suatu proses/kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan, diorganisir, digerakkan. melalui penggunaan strategi, dan terbimbing. Mendefinisikan

administrasi pendidikan tidaklah sesederhana itu karena menyangkut pemahaman yang luas tentang berbagai aspek yang melingkupinya.

Sedangkan menurut Hartati Sukirman (2000), tenaga kependidikan dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

Tenaga pendidik adalah Personel di lembaga pelaksanaan pendidikan yang melakukan salah satu aspek atau seluruh kegiatan (proses) pendidikan, mikro maupun makro. Adanya tenaga pendidik selain mengajar secara teori juga diharapkan dapat membimbing anak didiknya. Tenaga pendidik dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu:

1. Pengajar: Personel yang secara legal profesional bertugas melaksanakan kegiatan pendidikan. Pengajar tidak hanya dikonotasikan sebagai pemberi materi pelajaran saja, melainkan utuh sebagai pendidik, hanya saja pendidikannya dilakukan melalui materi pelajaran tertentu.
2. Pembimbing: Personel yang bertugas melaksanakan kegiatan pendidikan yang khas, yaitu tertuju pada orang-orang yang bermasalah secara psikologis-rohaniyah atau sosial.
3. Supervisor pendidikan: Personel yang bertugas melaksanakan kegiatan pendidikan terhadap para pengajar dan pembimbing dalam pelaksanaan tugasnya.
4. Tenaga administrator pendidikan: Personel yang bertugas melaksanakan kegiatan pengelolaan penyelenggaraan pendidikan. Personel yang memiliki wawasan pendidikan yang luas dan kemampuan administratif dalam pengelolaan penyelenggaraan pendidikan. Kelompok administrator tersebut meliputi: a. Perencana pendidikan profesional b. Pengembangan kurikulum pendidikan c. Peneliti dan pengembangan pendidikan d. Perancang sarana dan media pendidikan.
5. Tenaga teknis pendidikan: Merupakan orang-orang yang bertugas memberikan layanan pendidikan melalui pendekatan kondisional (fasilitas dan layanan khusus). Tenaga teknis pendidikan ini dapat berupa: a. Pustakawan Pendidikan b. Pusat sumber belajar intensif

Nahina mengatakan pekerjaan administrasi adalah karir wiraswasta. Harus disebutkan bahwa manajer pekerjaan adalah orang yang mengelola pekerjaan. Untuk memuaskan pelanggan, produk yang ditawarkan harus berkualitas tinggi. *Fill in quality* sendiri memiliki kegunaan yang beragam, karena *quality* merupakan level : universal (sama di mana-mana), budaya (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibuat oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman), dan pribadi (tergantung pada preferensi atau selera masing-masing orang). Singkatnya, kualitas dapat didefinisikan sebagai produk yang bebas dari cacat. Dengan kata lain, produk memenuhi standar (sasaran, target atau persyaratan yang dapat didefinisikan, diamati dan dipelajari). Namun, definisi manufaktur besar ini kurang relevan untuk sektor jasa. Oleh karena itu, manajemen mutu diperluas ke "kesesuaian untuk digunakan" dan "sertifikasi untuk persyaratan".

Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan

Sebelum kita bisa mendapatkan sertifikat mutu atau kualitas pelayanan, langkah baiknya jika kita mengetahui terlebih dahulu jenis-jenis pelayannya. Antara lain, jasa yang berbeda dari berikut ini: a) penyediaan jasa saja, b) jasa yang berbeda dari penyiapan dan pendistribusian barang, atau c) jasa ganda yang berbeda dari keduanya.

Peran Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan

Sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah di jenjang pendidikan dasar dan menengah atau yang sering dikenal dengan tenaga tata usaha sekolah/madrasah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Berdasarkan observasi dan wawancara oleh penulis, tenaga kependidikan mencakup yaitu tenaga administrasi, laboran, pustakawan, dll. Namun di dalam penelitian ini hanya berfokus kepada peran tenaga administrasi sekolah.

peranan tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata administrasisekolah. Dibutuhkan kompetensi dan ketrampilan yang menunjang di bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu. Sebagai salah satu dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan: pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus, merupakan pekerjaan pelayanan untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Roesanto yang dikutip oleh Tasunar, Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

Administrasi pendidikan adalah segala usaha bersama untuk mendayagunakan sumber-sumber personil maupun materiil secara efektif dan efisien untuk menunjang tercapainya pendidikan. Administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses yang membuat sumber-sumber personil maupun materiil sesuai dengan yang tersedia dan efektif dalam tercapainya tujuan-tujuan bersama. Administrasi pendidikan adalah kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua fasilitas yang tersedia baik personal, material maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan. Tata usaha sebagai salah satu unsur dari administrasi merupakan pelayanan terhadap penyelenggaraan usaha kerjasama, yang meliputi kegiatan pencatatan, pengiriman, dan penyimpanan bahan keterangan.

Diketahui bahwasannya tenaga kependidikan mencakup kepala sekolah, Kepala TU, Wakakur, Bidang Keuangan dan lainnya. Administrasi pendidikan mencakup bidang-bidang garapan yang sangat luas, yaitu: a. Administrasi tata laksana sekolah b. Administrasi personel guru dan pegawai sekolah c. Administrasi murid d. Supervisi pengajaran e. Pelaksanaan dan pembinaan kurikulum f. Pendirian dan perencanaan bangunan sekolah g. Hubungan sekolah dengan masyarakat. Jadi, Tenaga administrasi sekolah merupakan personil yang memiliki peran dan tanggung jawab dalam mewujudkan kelancaran kegiatan pendidikan, peran tenaga administrasi sebagai pendukung dan pelayan dalam proses administrasi sekolah.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan adalah harapan dan kenyataan pelanggan terhadap layanan yang didapatkannya dalam sebuah lembaga sekolah/madrasah tersebut. konsep kualitas pelayanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Sudah sangat jelas terlihat bahwa layanan dikatakan berkualitas terlihat dari harapan dan kenyataan dilapangan sama tidak jauh berbeda. Dengan kata lain seberapa besar kesenjangan antara persepsi pelanggan atas kenyataan yang diterimanya ketika pelanggan berkunjung ke suatu lembaga sekolah/madrasah.

Pada dasarnya kualitas Pelayanan yang sebenarnya memberikan pemikiran sebenarnya mengenai kualitas suatu layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dalam artian secara menyeluruh dan permanen bagaimana merubah cara pandang seseorang dalam melaksanakan dan menjalankan

lembagalembaganya secara dinamis, kontinuitas dalam memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan lembaga sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h. 14.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Pemasaran Strategik, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2012), h. 74.
- 24 Steve Macaulay dan Sarah Cook, How To Improve Your Customer Service, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 55-56.
- IG Wursanto, Dasar-Dasar Ilmu Tata Usaha, (Jakarta: Pustaka Dian, 1988), h. 59.
- Mappaenre, Ahmad, Dasar-Dasar Ilmu Administrasi Dan Manajemen. (Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar, 2009), 63.
- Mohammad Mustari, Manajemen Pendidikan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 129
- Nanang Tasunar, Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Kepada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak, (Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V., No. 1., Mei 2006), hlm. 44.
- Ngalim Purwanto, 2005, Administrasi dan Supervisi Pendidikan, Bandung: Remaja Rosdakarya, 10.
- Ngalim Purwanto, Administrasi dan Supervisi Pendidikan, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm 3.
- 3 Ibid., hlm 5
- Pedoman Pengembangan Administrasi dan Supervisi Pendidikan Tahun 2000, h. 10.
- Syaiful Sagala, Administrasi Pendidikan Kontemporer, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 37.
- Syarif, Ismed dkk, Administrasi Pendidikan Sekolah Dasar, (Jakarta: Roda, 1976), 7/ 8
- Valerie Parasuraman, Delivering Quality Service, dialihbahasakan oleh Sutanto, (New York: The Free Press, 2001), hlm 162