Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 21855-21859

Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Sekolah

Muhammad iIlham

Universitas deli sumatera

Published: April , 2026

ABSTRAK

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengkaji secara lebih mendalam mengenai peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada peserta didik. Fokus pembahasan meliputi fungsi tenaga administrasi, standar serta kualitas layanan administrasi sekolah, dan kontribusi tenaga administrasi dalam upaya peningkatan standar pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode **tinjauan literatur**, dengan memanfaatkan berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui proses membaca, memahami, serta mengembangkan pembahasan secara sistematis.

Hasil kajian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional sekolah agar berjalan secara efektif dan efisien. Kualitas layanan administrasi pendidikan tercermin dari kemampuan sekolah dalam mengelola berbagai aspek administrasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan (stakeholders). Selain itu, tenaga administrasi juga berperan aktif dalam proses peningkatan mutu layanan melalui tahapan perencanaan, pelaksanaan, serta pengelolaan administrasi yang terstruktur dan berkelanjutan. Dengan demikian, keberadaan tenaga administrasi menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran proses pendidikan di sekolah.

Kata kunci: Peran, Tenaga Administrasi Sekolah, Mutu Layanan Administrasi

ABSTRACT

This artide aims to examine more deeply the role of administrative staff in improving the quality of services provided to students. The discussion focuses on the functions of administrative personnel, the standards and quality of school administrative services, and their contribution to enhancing service standards.

This study employs a **literature review method**, utilizing various sources such as books, academic journals, and previous research relevant to the topic. The collected data are then analyzed through a systematic process of reading, understanding, and developing the discussion.

The findings indicate that administrative staff play a crucial role in ensuring the effective and efficient operation of schools. The quality of educational administrative services is reflected in how well administrative processes are managed in accordance with the needs and expectations of stakeholders. Furthermore, administrative personnel actively contribute to improving service quality through systematic processes, induding planning, implementation, and proper administrative management. Therefore, administrative staff are essential in supporting the smooth implementation of educational processes in schools.

Keywords: Roles, School Administrative Staff, Quality of Administrative Services

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran yang sangat strategis dalam menghasilkan generasi yang berkualitas, baik dari segi kompetensi maupun keterampilan. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut, diperlukan pengelolaan yang terstruktur melalui aktivitas pengumpulan, pengorganisasian, serta koordinasi berbagai tugas yang ada di lingkungan sekolah.

Keberhasilan proses pembelajaran tidak terlepas dari peran administrasi pendidikan sebagai komponen pendukung utama dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

Menurut Wijaya A. W. (1986), administrasi merupakan suatu proses kerja sama yang melibatkan pemanfaatan berbagai sumber daya dan fasilitas guna mencapai tujuan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, koordinasi, serta pengendalian yang bersifat dinamis dan humanis. Sejalan dengan itu, Ngalim Purwanto (2009) menjelaskan bahwa istilah administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare* yang bermakna melayani, membantu, serta mengarahkan. Dengan demikian, administrasi dapat dimaknai sebagai suatu upaya untuk mengatur, membimbing, dan mengendalikan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Lebih lanjut, Hilal (2015) menyatakan bahwa administrasi pendidikan mencakup serangkaian proses kegiatan yang meliputi perencanaan, pengoordinasian, penyebaran, serta pengelolaan pelaksanaan kegiatan pendidikan. Sementara itu, menurut Yusak Burhanuddin (2009), administrasi pendidikan merupakan penerapan ilmu administrasi dalam bidang pendidikan yang meliputi pembinaan, pengembangan, dan pengelolaan praktik pendidikan secara menyeluruh.

Kebutuhan akan manajemen sekolah muncul sebagai konsekuensi dari pentingnya pendidikan sebagai suatu proses yang berkelanjutan. Manajemen yang baik diperlukan untuk menjamin proses belajar mengajar berjalan secara efektif dan efisien, sekaligus memberikan arah dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan di sekolah. Hal ini juga didukung oleh kebijakan pemerintah, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 yang menetapkan bahwa tenaga kependidikan harus memenuhi standar tertentu untuk dapat diangkat dalam jabatan administratif di sekolah atau madrasah.

Dalam praktiknya, tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional sekolah. Mereka bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas administratif yang bersifat teknis dan sistematis, yang berbeda dengan tugas pendidik. Oleh karena itu, keberadaan tenaga administrasi sangat dibutuhkan, baik di jenjang pendidikan dasar maupun menengah, untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas. Tugas-tugas tersebut tidak dapat sepenuhnya dilaksanakan oleh guru karena memerlukan kompetensi khusus di bidang administrasi.

Tenaga administrasi sekolah, yang sering disebut sebagai TAS, merupakan sumber daya manusia yang berperan dalam mendukung sistem administrasi sekolah tanpa terlibat langsung dalam kegiatan pembelajaran. Dengan pengelolaan administrasi yang baik, kegiatan sekolah dapat berjalan lebih tertib, efektif, dan efisien. Selain itu, peran pimpinan administrasi juga sangat penting dalam memastikan fungsi manajerial berjalan optimal, sehingga diperlukan kemampuan kepemimpinan yang baik untuk mendukung kelancaran administrasi dan proses pendidikan.

Dalam konteks mutu pendidikan, Engkoswara (1986) menyatakan bahwa keberhasilan pendidikan dapat dilihat dari tiga dimensi, yaitu prestasi, lingkungan, dan aspek ekonomi. Sementara itu, Edward Sallis menekankan bahwa kualitas dapat diukur melalui kesesuaian layanan dengan standar yang ditetapkan serta kemampuan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Indikator kualitas tersebut meliputi kesesuaian dengan spesifikasi, ketepatan penggunaan, minimnya kesalahan, serta kemampuan memberikan hasil yang optimal sejak awal.

Mutu pendidikan pada dasarnya ditentukan oleh bagaimana proses pengelolaan input menjadi output melalui sistem yang terorganisasi, serta adanya evaluasi dan umpan balik yang berkelanjutan. Dalam hal ini, tenaga administrasi memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di lembaga pendidikan. Peran tersebut dilaksanakan melalui pendekatan sistem terbuka yang melibatkan partisipasi berbagai pihak, baik internal maupun eksternal.

Untuk mendukung peningkatan kualitas layanan, tenaga administrasi juga dituntut untuk menerapkan sikap profesional, seperti memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, optimalisasi peran tenaga administrasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan secara menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan **studi literatur (literature review)** sebagai strategi utama dalam menganalisis permasalahan yang dikaji. Pendekatan ini dilakukan melalui penelaahan berbagai sumber pustaka guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait topik penelitian. Menurut Denney dan Tewksbury, tinjauan pustaka merupakan uraian sistematis mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang bertujuan untuk menunjukkan apa yang telah diketahui dan belum diketahui dalam suatu bidang kajian, sekaligus memberikan dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen, serta sumber daring yang relevan. Proses studi literatur melibatkan beberapa tahapan, yaitu pengumpulan bahan pustaka, kegiatan membaca dan mencatat, serta pengolahan informasi dari berbagai sumber yang tersedia. Hal ini sejalan dengan pendapat Zed (dalam Nursalam, 2016) yang menyatakan bahwa studi literatur mencakup serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan penelusuran dan pengelolaan sumber informasi sebagai dasar penyusunan kajian ilmiah.

Dalam penelitian ini, penulis menghimpun dan menganalisis berbagai penelitian terdahulu yang relevan dengan topik peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah. Berbagai teori dan temuan yang diperoleh kemudian disintesis untuk membangun kerangka konseptual serta memperkuat argumentasi penelitian.

Selain itu, metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif-analitik, yaitu dengan mengkaji secara kritis informasi yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber literatur. Pendekatan ini bertujuan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana tenaga administrasi berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah. Dengan demikian, metode ini diharapkan mampu memberikan dasar yang kuat dalam penyusunan serta penyelesaian artikel penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Tenaga Administrasi

Konsep peran dalam kajian sosial merujuk pada aspek dinamis dari suatu kedudukan atau status. Soerjono Soekanto (2013) menyatakan bahwa seseorang dikatakan menjalankan perannya apabila ia melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisi yang dimilikinya. Peran dan status memiliki keterkaitan yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling memengaruhi dalam interaksi sosial. Setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat menjalankan berbagai peran yang mencerminkan kontribusinya terhadap lingkungan sosial sekaligus peluang yang diperolehnya.

Sejalan dengan itu, Sarlito Wirawan Sarwono (2008) memandang peran sebagai bentuk partisipasi aktif individu dalam interaksi sosial yang melibatkan nilai, norma, serta tanggung jawab tertentu. Dengan demikian, peran dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga berdasarkan kedudukan yang dimiliki dan berdampak terhadap lingkungan sekitarnya.

Dalam konteks pendidikan, administrasi pendidikan sering diartikan sebagai kegiatan pengelolaan administratif, seperti pencatatan, pengarsipan, pelaporan, serta pengelolaan sarana dan prasarana. Namun demikian, menurut Salaga (2009), administrasi pendidikan tidak hanya terbatas pada aktivitas teknis, tetapi juga mencakup keseluruhan proses pengelolaan pendidikan yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Tenaga administrasi sekolah merupakan sumber daya manusia yang berperan dalam mendukung kelancaran operasional sekolah tanpa terlibat langsung dalam proses pembelajaran. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, tenaga administrasi memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administratif guna menunjang penyelenggaraan pendidikan. Posisi ini meliputi berbagai bidang, seperti kepegawaian, keuangan, kearsipan, sarana dan prasarana, serta hubungan masyarakat.

Selain itu, tenaga administrasi juga berfungsi sebagai pendukung utama dalam pelaksanaan fungsi manajerial sekolah. IG Wursanto (1988) menyatakan bahwa kegiatan administrasi merupakan alat untuk menjalankan fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, tenaga administrasi memiliki peran

strategis dalam memastikan proses pendidikan berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Kualitas layanan administrasi pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan. Fadhli (2017) mengemukakan bahwa mutu pendidikan dapat dilihat dari kualitas lulusan serta kepuasan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendidikan. Lulusan yang berkualitas tidak hanya memiliki kemampuan akademik, tetapi juga aspek afektif dan psikomotorik yang baik.

Lebih lanjut, tingkat kepuasan peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Kuswanto (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pemangku kepentingan mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan.

Dalam perspektif layanan, Christian Grönroos menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang terjadi melalui interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan adalah memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan atau pemangku kepentingan. Dengan demikian, kualitas layanan administrasi pendidikan dapat diartikan sebagai kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan para stakeholder secara efektif dan efisien.

Peranan Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Sekolah

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan, baik di jenjang dasar maupun menengah. Mereka bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas administratif yang mendukung operasional sekolah secara menyeluruh.

Hasil penelitian Sunartin Palahidu (2021) menunjukkan bahwa peningkatan mutu layanan administrasi dilakukan melalui proses yang sistematis, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan yang terarah. Dalam pelaksanaannya, tenaga administrasi menjalankan tugas sesuai dengan bidang masing-masing, seperti pengelolaan dokumen, keuangan, serta pelayanan operasional sekolah, termasuk pengembangan sarana dan prasarana serta komunikasi yang efektif.

Penelitian Abdul Pandi (2022) juga menegaskan bahwa tenaga administrasi merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Mereka berperan dalam menciptakan sistem administrasi yang efektif dan efisien, sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan optimal.

Selain itu, kolaborasi dengan sistem informasi juga menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu layanan. Temuan Rizka Zayyana (2016) menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen akademik dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi, terutama dalam bidang akademik, keuangan, dan kepegawaian.

Selanjutnya, Wan Muhammad Syawaluddin (2021) menyatakan bahwa tenaga administrasi harus bekerja secara profesional dengan mengikuti arahan pimpinan serta menjalankan tugas secara bertanggung jawab. Konsistensi dalam pelaksanaan tugas serta koordinasi dengan kepala sekolah dan kepala tata usaha menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Secara keseluruhan, berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di sekolah. Peran tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan tugas yang sistematis, profesional, dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa tenaga administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Mereka berfungsi sebagai pengelola administrasi yang membantu memperlancar berbagai kegiatan pendidikan melalui pelayanan administratif yang efektif dan efisien.

Selain itu, peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas secara profesional, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Kualitas layanan yang baik ditunjukkan melalui kesesuaian dengan kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan.

Dengan demikian, optimalisasi peran tenaga administrasi menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan serta mendukung kelancaran proses pembelajaran di sekolah.

REFERENCES

Abdul Pandi. (2022). Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs Hidayatul Muhsinin. *MUDIR: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 164–174.

Anonim. (2007). *Pengelolaan laboratorium fisika sekolah menengah atas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah.

Yusak Burhanuddin. (2009). *Administrasi pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Media.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Denney dan Tewksbury. (2013). How to write a literature review. *Journal of Criminal Justice Education*, 24(2), 218–234.

Engkoswara. (1986). *Kecenderungan kehidupan di Indonesia menjelang tahun 2000 dan implikasinya terhadap sistem pendidikan*. Jakarta: Intermedia.

Fadhli. (2017). Manajemen peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 1(2), 218–223.

Kementerian Pendidikan Nasional. (2001). *Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan*.

Kuswanto. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan citra sekolah terhadap loyalitas stakeholder di Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 12(2), 284.

M. Daryanto. (2001). *Administrasi pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Hilal Mahmud. (2015). *Administrasi pendidikan*. Makassar: Aksara.

Ngalim Purwanto. (2009). *Administrasi dan supervisi pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Kementerian Pendidikan Nasional. (2008). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

Direktorat Tenaga Kependidikan. (2007). *Pendidikan dan pelatihan manajemen ketatausahaan sekolah*. Departemen Pendidikan Nasional.

Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2009). *Manajemen pengembangan model penerapan konseptual*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rizka Zayyana. (2016). Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta. (Skripsi).

Edward Sallis. (1993). *Total quality management in education*. London: British Library Cataloguing.

Sarlito Wirawan Sarwono. (2008). *Teori-teori psikologi sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Soerjono Soekanto, & Budi Sulistyowati. (2013). *Sosiologi: Suatu pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sunartin Palahidu. (2021). Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di MTs Negeri Ambon. (Tesis).

Wan Muhammad Syawaluddin. (2021). Peran tenaga administrasi dalam menjaga kualitas layanan administrasi siswa di SMA Negeri 8 Pekanbaru. (Skripsi).

Wijaya A. W.. (1986). *Administrasi kepegawaian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

IG Wursanto. (1988). *Dasar-dasar ilmu tata usaha*. Jakarta: Pustaka Dian.

Mestika Zed. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.