



MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN DI SMK FAVORIT PUNGGING KABUPATEN MOJOKERTO

Wahyu Syafa'at

(MPI, Sekolah Tinggi Agama Islam Sabilul Muttaqin Mojokerto)

wahyusyafaat@staisam.ac.id

Abstrak

Tenaga Administrasi Sekolah merupakan tenaga kependidikan yang memegang peran penting dalam meningkatkan layanan administrasi sekolah. Oleh karena itu, maka tenaga administrasi sekolah harus memiliki kompetensi yang memadai agar bisa menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kompetensinya dengan sangat profesional. Oleh karena itu perlu adanya standar kompetensi yang wajib dimiliki oleh tenaga administrasi khususnya bidang literasi digital sebagai dasar kompetensi dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut. Pada lembaga pendidikan khususnya swasta masih banyak ditemukan tenaga administrasi sekolah yang masih dirasa kurang memiliki kompetensi standar sebagai seorang tenaga administrasi yang kompeten, salah satu sebabnya adalah karena karena lembaga pendidikan merekrut tenaga administrasi tersebut lebih karena unsur kekeluargaan di mana mereka adalah orang-orang dekat di lembaga tersebut tanpa melalui seleksi dengan standar kompetensi yang jelas, sehingga seringkali standar kompetensi yang perlu dimiliki oleh seorang tenaga administrasi menjadi terabaikan, akibatnya mutu pelayanan pendidikan di sekolah kurang maksimal. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari selain perlu adanya pedoman kerja yang jelas dan sekolah juga harus memberikan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan sumber daya manusia tenaga administrasi sekolah baik berupa sarana prasarana yang memadai maupun melalui pelatihan-pelatihan yang dibiayai oleh lembaga tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar peran tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia tenaga administrasi sekolah sangat penting dan berpengaruh dalam meningkatkan mutu pendidikan di SMK Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto.

Kata Kunci: *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tenaga Administrasi Sekolah, Mutu Pendidikan*

Abstract

School Administration Staff are educational staff who play an important role in improving school administration services. Therefore, the school administrative staff must have adequate competence in order to be able to carry out their duties and functions according to their competencies very professionally. Therefore it is necessary to have competency standards that must be possessed by administrative staff, especially in the field of digital literacy as a basis for competence in carrying out these tasks and functions. In educational institutions, especially the private sector, there are still many School Administration Staff who are still considered lacking in standard competency as a competent administrative staff, one of the reasons is because educational institutions recruit more administrative staff because of the kinship element where they are close people in these institutions without going through selection with clear competency standards, so that often the competency standards that need to be possessed by an administrative staff are neglected, consequently the quality of education services in schools is less than optimal. One effort to improve the ability of administrative staff in carrying out their daily tasks and functions in addition to the need for clear work guidelines and schools must also provide adequate facilities to improve the human resources of school administration staff in the form of adequate infrastructure as well as through training funded by the agency. The purpose of this study was to determine how big the role of school administration staff in the Vocational High School "Favorit" Pungging Mojokerto in improving the quality of education in schools. The research method used in this study is qualitative research. The results of this study indicate that the management of human resources in school administration is very important and influential in improving the quality of education at the Vocational High School "Favorit" Pungging Mojokerto.

Keywords: *Human Resource Management, School Administration Staff, Education Quality*

PENDAHULUAN

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam mencetak lulusan yang memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial serta membentuk manusia yang memiliki integritas yang tinggi dan bertanggungjawab. Maka dari itu pengelolaan administrasi sekolah harus dikelola dengan efisien dan efektif khususnya oleh tenaga administrasi yang berkompeten di bidangnya.

Tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Di mana mereka harus mampu melaksanakan tugas-tugasnya dengan sangat profesional, untuk itu perlu direncanakan dan diselenggarakan dengan baik untuk mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan oleh sekolah. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam rangka menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tenaga administrasi sekolah. Tenaga Administrasi Sekolah adalah suatu bagian yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah (Musaneff :1996). Salah satu bentuk rumusan pengertian administrasi secara luas yang sederhana antara lain menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tugas tenaga administrasi meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat (Sumber: hasil rapat Kepala Tata Usaha di Bogor: 1996). Sehubungan dengan tugas tenaga administrasi sekolah dalam membantu kelancaran proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan yang diharapkan, maka tenaga administrasi harus mendapat perhatian khusus baik dari pihak sekolah maupun pemerintah dalam peningkatan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Namun pada kenyataannya upaya-upaya untuk peningkatan kualitas kinerja melalui peningkatan sumber daya manusia masih sangat kurang diperhatikan. Padahal peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas mutu sekolah.

Hasil pengamatan di lapangan (di SMK Favorit Pungging) menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi masih rendah, terbukti dengan adanya sebagian petugas administrasi yang masih belum memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Contohnya: masih banyak tenaga administrasi yang belum bisa mengoperasikan

komputer dengan baik, banyaknya pekerjaan ketata-usahaan yang masih kurang seperti pengarsipan yang kurang rapi, dan tidak tersedianya data sekolah yang *up to date*.

Berdasarkan paparan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar peran tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah.

Manajemen Sumber Daya Manusia Tenaga Administrasi Sekolah

Secara umum, manajemen adalah suatu proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia. Dari pengertian tersebut, ilmu manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan dalam mengatur sesuatu agar tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Sebetulnya, hal ini sudah sering terjadi di kehidupan nyata. Setiap orang juga pasti pernah mempraktikkan ilmu manajemen secara tidak langsung setiap harinya.

Selain itu, manajemen juga dapat diartikan menurut etimologinya. Manajemen berarti sebagai seni mengatur dan melaksanakan, berdasarkan Bahasa Prancis kuno. Manajemen juga dapat diartikan sebagai usaha perencanaan, koordinasi, serta pengaturan sumber daya yang ada demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan menerapkan ilmu manajemen, diharapkan sesuatu yang sedang dikerjakan dapat selesai tepat waktu dan tanpa ada hal yang menjadi sia-sia. Tujuan tercapai karena terorganisir secara baik.

Tenaga administrasi sekolah memiliki peranan penting dalam meningkatkan mutu layanan di sekolah bagi seluruh warga sekolah khususnya bagi peserta didik dan tenaga pendidik. Keadaan tersebut disadari karena tenaga administrasi di sekolah selalu ingin membawa perubahan ke arah yang lebih baik, termasuk menyesuaikan diri dengan perkembangan jaman. Salah satu usaha yang harus ditempuh oleh tenaga administrasi sekolah di era globalisasi ini adalah dengan meningkatkan sumber daya manusia khususnya dibidang literasi digital. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja serta menghilangkan kejenuhan dalam melaksanakan tugas. Tenaga administrasi sekolah memiliki peranan yang sangat strategis dalam pengembangan kemajuan sekolah, namun demikian dalam pelaksanaannya tenaga administrasi sekolah melibatkan berbagai komponen penunjangnya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) mengacu pada kebijakan-kebijakan, praktik-praktik, serta sistem-sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja pegawai. Banyak lembaga pendidikan menyebut konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai bentuk praktik-praktik tentang pegawai. Strategi yang mendasari praktik tersebut perlu dipertimbangkan agar dapat memaksimalkan pengaruhnya terhadap kinerja lembaga pendidikan, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di sekolah mengacu pada kebijakan, praktik, serta sistem yang memengaruhi perilaku, sikap, dan kinerja guru, staf, dan pegawai lainnya yang ada di lingkungan sekolah.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena Sumber Daya Manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan lembaga pendidikan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang Sumber Daya Manusia dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen Sumber Daya Manusia. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-manage (mengelola) Sumber Daya Manusia, Manajemen Sumber Daya Manusia di sekolah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Istilah manajemen Sumber Daya Manusia di sekolah mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-manage (mengelola) Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di lingkungan sekolah.

Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah yang biasa disebut dengan tata usaha mempunyai pengertian yaitu suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan tata usaha. The Liang Gie dalam bukunya Administrasi Perkantoran Modern memberikan pengertian tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.

Selanjutnya, dalam makalah ini tata usaha diberi pengertian sebagai aktivitas administrasi dalam arti sempit yaitu, kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkan.

Sebagai sebuah sistem yang kompleks sekolah terdiri dari sejumlah komponen yang saling terkait dan terikat, diantaranya : kepala sekolah, guru, tenaga administrasi sekolah, kurikulum, siswa, bahan ajar, fasilitas, uang, orang tua dan lingkungan. Komponen tenaga administrasi sekolah merupakan komponen yang sangat penting karena tenaga administrasi sekolah merupakan salah satu input sekolah yang memiliki tugas dan fungsi sangat berpengaruh terhadap proses berlangsungnya sekolah dalam bidang pelayanan administrasi.

Perubahan paradigma pengelolaan pendidikan dari yang bersifat sentralisasi menjadi desentralisasi dengan kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) menuntut seorang tenaga administrasi sekolah tidak hanya menjadi seorang tenaga kependidikan yang lebih banyak berkonsentrasi pada permasalahan anggaran dan persoalan administratif lainnya, namun juga dituntut

menjadi seorang yang mampu menciptakan visi dan mengilhami semua komponen individu yang terkait dengan sekolah.

Musanef (1996:1) dalam bukunya *Manajemen Kepegawaian di Indonesia* menyebutkan bahwa administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut sebagai fungsi administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh para ahli seperti Henry Fayol, Harold Koontz, George R. Terry dan lain-lain, diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan. Salah satu bentuk rumusan pengertian administrasi secara luas yang sederhana antara lain menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mutu Pendidikan di Sekolah

Mutu Menurut bahasa mutu berarti kualitas, tingkat, derajat, kadar. Sebagai suatu konsep, mutu seringkali ditafsirkan dengan beragam definisi, bergantung kepada pihak dan sudut pandang mana konsep itu di persepsikan. Dalam dunia pendidikan, dua pertanyaan pokok yang penting dikemukakan adalah apa yang dihasilkan dan siapa pemakai pendidikan. Pengertian tersebut merujuk kepada nilai tambah yang diberikan oleh pendidikan dan pihak-pihak yang memproses serta menikmati hasil-hasil pendidikan.

Pendidikan adalah Suatu lembaga yang mengani masalah proses sosialisasi, yang intinya mengantarkan seseorang pada kebudayaan. Sedangkan menurut Prof. H.M. Arifin, merupakan proses budaya untuk meningkatkan kualitas dan martabat manusia sepanjang hayat, yang dilaksanakan di lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat. Sedangkan mutu pendidikan adalah kemampuan sistem pendidikan, baik dari segi pengelolaan maupun dari segi proses pendidikan itu sendiri, di arahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah dari faktor-faktor input (besarnya kelas sekolah, guru, buku pelajaran, situasi belajar dan kurikulum, manajemen sekolah, keluarga) agar menghasilkan output setinggi-tingginya.

Berdasarkan PP No. 19/2005, terdapat delapan standar pendidikan nasional yang digarap oleh BSNP, yaitu:

1. Standar Isi

Standar isi merupakan ruang lingkup materi dan tingkat kompetensi yang dituangkan dalam kriteria tentang kompetensi tamatan, kompetensi bahan kajian, kompetensi mata pelajaran, dan silabus pembelajaran yang harus dipenuhi oleh peserta didik pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu. Standar isi ini memuat kerangka dasar, struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan dan kalender pendidikan/akademik.

2. Standar Proses

Standar proses ini meliputi pelaksanaan pembelajaran pada satuan pendidikan untuk mencapai standar kompetensi lulusan.

3. Standar Kompetensi

Lulusan Standar ini merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang berkaitan dengan sikap, pengetahuan, dan ketrampilan.

4. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar ini merupakan standar nasional tentang kriteria pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental serta pendidikan dalam jabatan dari tenaga guru dan tenaga kependidikan lainnya.

5. Standar Sarana dan Prasarana

Standar ini merupakan kriteria minimal tentang ruang belajar, perpustakaan, tempat olahraga, tempat ibadah, tempat bermain dan rekreasi, laboratorium, bengkel kerja, sumber belajar lainnya yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran. Dalam standar ini termasuk pula penggunaan teknologi informasi dan

6. Standar Pengelolaan

Standar ini meliputi perencanaan pendidikan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, pengelolaan pendidikan di tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan pada tingkat nasional. Tujuan dari standar ini ialah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

7. Standar Pembiayaan

Standar ini merupakan standar nasional yang berkaitan dengan komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan selama satu tahun.

8. Standar Penilaian

Pendidikan Standar ini merupakan standar nasional penilaian pendidikan tentang mekanisme, prosedur, instrumen penilaian hasil belajar peserta didik. Penilaian yang dimaksud di sini adalah penilaian pada jenjang pendidikan dasar dan menengah yang meliputi: penilaian hasil belajar oleh pendidik, penilaian hasil belajar oleh satuan pendidikan dan penilaian hasil belajar oleh pemerintah. Sedangkan bagi pendidikan tinggi, penilaian tersebut hanya meliputi: penilaian hasil belajar oleh pendidik dan satuan pendidikan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, dengan menggunakan jenis eksploratif. Peneliti memilih menggunakan metode ini dengan pertimbangan bahwa kasus dalam penelitian ini memerlukan pengamatan secara signifikan dengan membutuhkan observasi secara dalam guna meningkatkan keadaan subjek yang terbatas.

Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data-data yang deskriptif berupa kata-kata tertulis atau secara lisan dari orang-orang dan perilaku-perilaku yang dapat diamati. Sejalan dengan definisi tersebut diatas Kirk dan Miller (dalam Maleong) mengemukakan

bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Dengan penelitian menggunakan kualitatif maka penelitian ini pengukurannya tidak menggunakan dengan angka, melainkan deskripsi yang mana data-data ini didapatkan melalui proses observasi, wawancara antara peneliti dan subjek, subjek ini bersumber pada orang tua dan pengamatan pada anak yang Abnormal (autisme). Dan Data tersebut akan digali dalam penelitian ini melalui upaya observasi, pengumpulan data, wawancara, dan dokumentasi.

PEMBAHASAN

Kinerja atau performance tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh tenaga administrasi dalam bentuk pemberian layanan pada orang tua siswa dan masyarakat sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan dari sekolah, serta tercapainya tujuan layanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan karena adanya upaya tenaga administrasi.

Dalam rangka memenuhi harapan pelanggan untuk mendapatkan layanan administrasi yang lebih baik, maka diperlukan juga peningkatan kinerja tenaga administrasi. Sedangkan untuk meningkatkan kinerja tenaga administrasi, dapat dilihat pada proses layanan yang diberikan oleh seluruh komponen yang ada di sekolah melalui pemenuhan layanan prima kepada peserta didik dan stakeholders.

Layanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Services" yang secara harfiah berarti layanan yang sangat baik dan atau layanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan. Apabila instansi layanan sudah memiliki standar layanan, maka layanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi layanan prima adalah layanan yang memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Pelanggan tenaga administrasi sekolah adalah peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Mereka mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan masing-masing. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

1. Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama layanan prima. Oleh karena itu setiap tenaga layanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila tenaga layanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Tujuan layanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan

pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus layanan kepada pelanggan. Layanan prima juga merupakan layanan yang berkualitas. Kualitas adalah keistimewaan dan karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjang kemampuan memuaskan apa yang dijanjikan atau sesuai kebutuhan (Crosby, 1997). Kualitas dari sudut pandang pelanggan adalah apakah jasa layanan yang diberikan memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan.

Pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan yaitu: Jasa produk sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan; Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) profesional; Dapat dipercaya; Meyakinkan wujud fisik sarana dan prasarana; Kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan; Ketersediaan dan ketanggapan; dan Ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Kegagalan dalam memberikan layanan yang berkualitas dapat diidentifikasi antara lain:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan yang tidak memenuhi
3. spesifikasi kualitas jasa
4. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
5. Kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal
6. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. (Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik).

Menurut Kemdiknas (2010: 5) layanan prima pada intinya menghasilkan kepuasan pelanggan lebih dari yang mereka harapkan. Memberikan layanan prima harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus-menerus. Jenis layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para pihak yang membutuhkan adalah layanan administrasi pendidikan. Mengacu kepada Joko Prayogo (2010: 1) yang menyatakan bahwa “Tenaga administrasi sekolah harus mampu memberikan layanan administratif secara prima serta melaksanakan layanan 7 K yaitu Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, Ketertiban, Keindahan, Kekeluargaan, dan Kerindangan.” Tenaga administrasi sekolah melayani pelanggan secara prima dan membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya melalui cara yang terbaik, sehingga pelanggan merasa sangat puas (Kemdiknas, 2010: 6). Mengacu kepada Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, terdapat kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajeri (khusus kepala tenaga administrasi sekolah).

Dari uraian di atas, agar sekolah memiliki tenaga administrasi yang memenuhi standar kompetensi sehingga mampu meningkatkan mutu pendidikan di SMK Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto, maka perlu adanya kualifikasi dan tugas yang jelas sebagai acuan dalam perekrutan tenaga administrasi yang akan direkrut sebagaimana dalam terurai pada tabel di bawah ini :

No.	TAS	Kualifikasi	Uraian Tugas
1	Kepala Tenaga	• Berpendidikan S1 program studi yang	• Program Pelayanan Harian a. Mengisi buku kegiatan harian.

<p>Administra si sekolah</p>	<p>relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun, atau D3 dan yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 8 (delapan) tahun</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah 	<ul style="list-style-type: none"> b. Membuat Surat Instruksi Kepala Sekolah. c. Membuat surat kuasa. d. Mengoordinasi pengadministrasian kepegawaian. e. Mengoordinasi persuratan dan pengarsipan. f. Mengoordinasi tugas caraka (7K). g. Memberikan pelayanan kepada masyarakat / instsansi lain. • Program/Pelayanan Mingguan Membuat Surat Keputusan Kepala Sekolah. • Program /Pelayanan Bulanan <ul style="list-style-type: none"> a. Mengoordinasi pengadministrasian Keuangan Sekolah. b. Mengoordinasi pengadministrasian Kehumasan. c. Mengoordinasi pengadministrasian Kesiswaan. d. Mengoordinasi pengadministrasian Kurikulum. e. Mengoordinasi pengadministrasian Dapodik. f. Mengoordinasi pengadministrasian Perpustakaan. g. Mengoordinasi pengadministrasian Laboratorium IPA, IPS dan Bahasa. h. Mengoordinasi pengadministrasian BK. • Program /Pelayanan Tri Wulan Mengoordinasi pengadministrasian sarana prasarana. • Program /Pelayanan Semesteran <ul style="list-style-type: none"> a. Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan sekolah (MOPDB, USBN, UNBK, PAS). b. Melaksanakan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai. c. Membina dan mengembangkan karier pegawai. d. Melaksanakan penilaian Dunia Usaha dan Dunia Industri (DUDI). • Program/Pelayanan Tahunan <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat Program Kerja. b. Menyusun Rencana Kegiatan dan Anggaran
----------------------------------	--	---

			<p>Sekolah (RKAS) bersama tim.</p> <p>c. Menyusun pembagian tugas pelaksana urusan.</p> <p>d. Peraturan Sekolah.</p> <p>e. Mengoordinasi kegiatan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).</p> <p>f. Melakukan penilaian kinerja pegawai. g. Membuat laporan.</p>
2	<p>Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang 	<ul style="list-style-type: none"> • Program Pelayanan Harian <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Membuat surat keterangan. • Program /Pelayanan Bulanan <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat daftar hadir guru dan karyawan. b. Membuat lapor bulan. • Program Semesteran <ul style="list-style-type: none"> Membuat laporan keadaan guru, jabatan di sekolah, pengawas dan tenaga kependidikan • Program/Pelayanan Tahunan <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat program kerja. b. Mengusulkan kenaikan pangkat. c. Membuat analisis kebutuhan guru dan pegawai. d. Mengusulkan pensiun guru. e. Mengusulkan pensiun pegawai. f. Mengusulkan pembuatan Karpeg, Karir, Karsu, dan Taspen. g. Mengusulkan asuransi pegawai (BPJS). h. Membuat penilaian Kinerja Pegawai. i. Membuat Daftar Urut Kepangkatan (DUK). j. Membuat laporan
3	<p>Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan 	<ul style="list-style-type: none"> • Program Pelayanan Harian. <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Mengelola keuangan barang dan jasa. c. Mengelola Keuangan BOS dan BOP. d. Membuat rincian SPPD. • Program /Pelayanan Bulanan. <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat Buku Kas Umum. b. Membuat Buku Bantu Kas.

			<ul style="list-style-type: none"> c. Membuat Buku Bantu Bank. d. Membuat Buku Bantu Pajak. e. Membuat usulan gaji pegawai (OL DPPKAD) f. Membuat usulan kenaikan gaji berkala. • Program /Pelayanan Tri Wulan. Membuat laporan penggunaan dana BOS dan BOP. • Program/Pelayanan Tahunan. <ul style="list-style-type: none"> a. Membuat Program kerja pengadministrasian keuangan. b. Menyusun RKAS bersama tim. c. Membuat laporan pajak tahunan (OL lewat Effin). d. Membuat laporan
4	Pelaksana Urusan Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat 	<ul style="list-style-type: none"> • Program Pelayanan Harian <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Membuat buku pencatatan penerimaan dan pengeluaran Barang Inventaris dan Non inventaris. c. Membuat buku peminjaman dan pengembalian barang inventaris. • Program/Pelayanan Mingguan. Menandatangani semua faktur belanja barang yang diterima dari dana APBD/APBN. • Program /Pelayanan Bulanan. <ul style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku induk/buku golongan barang inventaris. b. b. Membuat Kartu Inventaris Barang (KIB, A-E). c. Membuat Kartu Inventaris Ruang (KIR). d. Membuat buku pencatatan penerimaan barang inventaris dan non inventaris. e. Melaksanakan administrasi perawatan dan perbaikan barang inventaris. f. Melaksanakan penomoran barang inventaris. g. Membuat buku barang ATK yang harus ditambah/dibeli.

			<ul style="list-style-type: none"> • Program /Pelayanan Triwulan. <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat Kartu Stok barang persediaan yang ada di gudang. b. Melaksanakan stok opname barang ATK yang ada. c. Membuat laporan triwulan dan tahunan barang inventaris dan noninventaris. • Program/Pelayanan Tahunan. <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat program kerja. b. Mengusulkan kebutuhan barang untuk 1 tahun anggaran. c. Mengusulkan penghapusan barang inventaris. d. Membuat laporan
5	Pelaksana Administrasi Persuratan dan Pengarsipan	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan 	<ul style="list-style-type: none"> • Program Pelayanan Harian <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Mengagendakan surat masuk dan keluar. c. Meneruskan desposisi surat masuk. d. Membuat surat dinas. e. Membuat surat undangan. f. Membuat surat edaran. g. Membuat surat tugas. h. Membuat SPPD. i. Membuat surat pengantar. j. Membuat surat keterangan. • Program/Pelayanan Mingguan <ol style="list-style-type: none"> a. Mengklasifikasi surat dan sifat surat. b. Mengarsip surat di file surat sesuai kode. • Program/Pelayanan Bulanan <ol style="list-style-type: none"> a. Membauat surat pernyataan. b. Membuat berita acara. • Program/Pelayanan Tahunan <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat program kerja. b. Membuat laporan.
6	Pelaksana Urusan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK 	<p>1. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Membuat surat perjanjian kerja sama/MOU.

	<p>si Hubungan Sekolah dengan Masyarakat ,</p>	<p>atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar</p>	<p>c. Melaksanakan MOU dengan masyarakat.</p> <p>2. Program /Pelayanan Bulanan</p> <p>a. Membuat Notula. b. Membuat pengumuman.</p> <p>3. Program/Pelayanan Tahunan</p> <p>a. Membuat Program Kerja Humas. a. b. Membuat daftar hadir DUDI/Prakerin. c. Membuat laporan</p>
7	<p>Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan</p>	<p>• Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar</p>	<p>1. Program Pelayanan Harian</p> <p>a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Mencatat nilai rapor dan nilai ujian ke buku induk siswa. c. Melayani guru dan masyarakat tentang data siswa . d. Membuat surat panggilan orangtua siswa. e. Membuat surat penskorsan.</p> <p>2. Program /Pelayanan Bulanan</p> <p>a. Membuat serat keterangan siswa. b. Mencatat mutasi siswa masuk dan keluar. c. Membuat statistik siswa.</p> <p>3. Program/Pelayanan Semesteran.</p> <p>a. Mengumpulkan leger nilai. b. Mengumpulkan buku raport.</p> <p>4. Program/Pelayanan Tahunan</p> <p>a. Membuat program kerja. b. Mengumpulkan data siswa. c. Membuat daftar nama siswa. d. Membuat nomor induk siswa. e. Membuat Buku Klaper. f. Membuat pernyataan calon siswa. g. Menyiapkan kegiatan PPDB. h. Membuat usulan BSM. i. Mengumpulkan data siswa peserta ujian akhir. j. Membuat usulan siswa masuk PTN melalui jalur minat dan bakat bagi SMA/SMK.</p>

			<p>k. Mencatat perkembangan belajar siswa dan lulusan yang diterima di PT atau bekerja (khusus PT untuk SMA/SMK).</p> <p>l. Membuat laporan</p>
8	Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum,	<ul style="list-style-type: none"> • Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar 	<p>.Untuk urusan terkait kurikulum, mengingat tenaga administrasi sangat terbatas, urusan administrasi kurikulum dapat dilaksanakan oleh Kaur Kurikulum/Waka Kurikulum.</p> <p>1. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi buku kegiatan harian. Menyiapkan dan membuat perangkat guru. <p>2. Program/Pelayanan Mingguan</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyiapkan dan membuat agenda ekskul. Menyiapkan dan membuat agenda kerja MGMP. Menyiapkan dan membuat formulir penilaian. <p>3. Program /Pelayanan Semesteran</p> <ol style="list-style-type: none"> Membuat jadwal kegiatan. Menyiapkan perlengkapan tes semesteran. <p>4. Program/Pelayanan Tahunan</p> <ol style="list-style-type: none"> Membuat program kerja. Membuat buku jurnal pembelajaran. Membuat buku agenda mengajar. Membuat laporan
9	Petugas Layanan Khusus	<ul style="list-style-type: none"> • Penjaga Sekolah/Madrasah Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat. • Tukang Kebun Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat dan diangkat apabila luas 	<p>1. Penjaga Sekolah</p> <p>a. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi buku kegiatan harian . Menjaga keamanan dan ketertiban sekolah. Mengawasi keluar masuk siswa, guru, pegawai dan tamu sekolah. Mencatat identitas tamu sekolah. Mengatur parkir kendaraan. Mengontrol keamanan ketertiban Keliling sekolah secara rutin.

		<p>lahan kebun sekolah/madrasah minimal 500 m2 .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tenaga Kebersihan Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat. • Pengemudi Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki kendaraan roda empat. • Pesuruh Berpendidikan minimal lulusan SMP/MTs atau yang sederajat 	<p>8) Mengantar tamu sekolah ke tujuan. 9) Mencatat kejadian gangguan keamanan di sekolah dan melaporkannya ke pihak keamanan setempat. 10) Membuat minuman guru dan karyawan.</p> <p>b. Program/Pelayanan Tahunan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat program kerja 2) Membuat laporan <p>2. Tukang Kebun</p> <p>a. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengisi buku kegiatan harian. 2) Merawat, memelihara dan menanam palawija di kebun. 3) Mempersiapkan peralatan dan bahan kebersihan. 4) Membersihkan halaman sekolah, dan lingkungan luar sekolah. <p>b. Program/Pelayanan Tahunan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membuat program kerja. 2) Membuat laporan. <p>3. Tenaga kebersihan</p> <p>a. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengisi buku kegiatan harian. 2) Membersihkan halaman lingkungan sekolah sesuai dengan pembagian tugas. 3) Membersihkan ruang kantor, kelas, laboratorium, dan WC, sesuai dengan tugasnya. 3) Melayani kebutuhan guru, pegawai, siswa, dan tamu sekolah. 4) Membersihkan halaman,taman, ruang rakil, ruang guru, dan taman air mancur. <p>b. Program/Pelayanan Mingguan Memperbaiki kerusakan ringan sarana sekolah</p> <p>c. Program bulanan Mempersiapkan ruang rapat</p> <p>d. Program/Pelayanan Tahunan</p>
--	--	---	---

			<ol style="list-style-type: none">1) Membuat program kerja.2) Membuat laporan. <p>4. Pesuruh</p> <p>a. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none">1) Mengisi buku kegiatan harian.2) Membersihkan halaman lingkungan sekolah sesuai dengan pembagian tugas.3) Membersihkan ruang kantor, kelas, laboratorium, WC, sesuai dengan tugasnya.4) Melayani kebutuhan guru, pegawai, siswa, dan tamu sekolah.5) Mengantar surat-surat dinas sekolah. <p>b. Program/Pelayanan Mingguan Memperbaiki kerusakan ringan sarana sekolah</p> <p>c. Program /Pelayanan Bulanan Mempersiapkan ruang rapat</p> <p>d. Program/Pelayanan Tahunan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Membuat program kerja2) Membuat laporan <p>5. Pengemudi</p> <p>a. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none">1) Mengisi buku kegiatan harian.2) Mengantar/jemput siswa, guru dan pegawai.3) Mengantar keperluan siswa, guru dan pegawai.4) Mengisi buku kontrol kerja mengantar /jemput guru, karyawan, dan siswa.5) Memelihara dan merawat kendaraan. <p>b. Program/Pelayanan Mingguan Memperbaiki kerusakan ringan</p> <p>c. Program/Pelayanan Tahunan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Membuat program kerja.2) Membuat laporan. <p>6. Satpam</p> <p>a. Program Pelayanan Harian</p> <ol style="list-style-type: none">1) Mengisi buku kegiatan harian.
--	--	--	---

			<ol style="list-style-type: none">2) Membuka dan menutup pintu gerbang sekolah.3) Menjaga keamanan selama kegiatan KBM.4) Menerima dan mencatat kedatangan tamu selama KBM.5) Mencatat identitas tamu sekolah.6) Mengatur kendaraan di depan sekolah waktu siswa datang dan pulang.7) Menjaga kebersihan lingkungan. <p>b. Program/Pelayanan Tahunan</p> <ol style="list-style-type: none">1) Membuat program kerja.2) Membuat laporan.
--	--	--	---

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia tenaga administrasi sekolah sangatlah penting dalam meningkatkan mutu pendidikan di sekolah. Karena tenaga administrasi sekolah memiliki peranan yang sangat penting sesuai dengan tugasnya masing-masing.

KESIMPULAN

1. Kualitas pendidikan tidak bisa dilepaskan dari peran tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan administratif.
2. Fakta dilapangan ditemukan bahwa tenaga administrasi di SMK Favorit Pungging Kabupaten Mojokerto belum dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam hal layanan administrasi karena kurang adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab yang mereka lakukan.
3. Kepala sekolah harus mengembangkan kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sehingga mereka siap saat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Salah satu contohnya adalah dalam hal penyediaan data yang sangat dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.
4. Agar sekolah dapat memberikan layanan yang baik dan berkualitas, maka sekolah harus memberikan fasilitas berupa data administrasi yang dibutuhkan masyarakat secara lengkap bila diperlukan. Ketersediaan data membutuhkan adanya keseragaman format sehingga data administrasi memiliki standard baku, yang mudah pengelolaanya, mudah pemahamannya serta yang paling penting kapabel dengan program aplikasi yang selama ini digunakan oleh sekolah yang bersangkutan. Sudah barang tentu format data harus lengkap, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaanya.
5. Disamping format data administrasi, juga sistem pengelolaan data administrasi yang menggunakan program aplikasi yang sudah familier (user friendly) dengan petugas-petugas pengelolaanya. Kalau memang secara teknis harus menggunakan program aplikasi lain, seharusnya

ada semacam pendidikan atau pelatihan cara mengkonversi sebuah data administrasi dari program aplikasi yang digunakan sekolah ke program aplikasi yang digunakan dalam sistem pengelolaan data administrasi kependidikan, bukan sekedar pelatihan mengoperasikan sistemnya saja atau entry data saja.

6. Mengingat data administrasi kependidikan (akademik dan non akademik) sangat penting peranannya sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijaksanaan di bidang pembangunan pendidikan, maka yang paling penting adalah kejujuran dan kedisiplinan petugas pengelola/update data di setiap satuan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Batinggi, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka, Jakarta

Badan Standart Nasional Pendidikan. 2007. *Permendiknas RI Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana*. Jakarta: BSNP.

Ciptono F, 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta Episentrum (Lembaga Psikologi). 2010. *Jenis-jenis Layanan Khusus di Sekolah*.

B. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2004.

Nanang Fattah, *Ekonomi & Pembiayaan Pendidikan*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012

(<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>)

(<https://www.karyaone.co.id/blog/manajemen-sumber-daya-manusia/>)