**PERANAN TENAGA TATA USAHA SEKOLAH DALAM**

**MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI**

**DI SDN 001 RANTAU PULUNG KABUPATEN**

**KUTAI TIMUR**

**Suharti Rahayu Ningsih[[1]](#footnote-1)**

**ABSTRACT**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peranan tenaga tata usah sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi sekolah. Informan dalam penelitian kepala sekolah, guru dan tenaga tata usaha. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan kepustakaan. Metode.

Hasil dari penelitian, (1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu pengelola tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, (2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Sekolah merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, dengan dibantu oleh guru yang bertugas secara bergiliran dalam kegiatan operasional Sekolah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. (3) Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelayanan terhadap siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang lagi.

***Kata Kunci :*** *Mutu Pelayanan Administrasi, tata usaha, Rantau Pulung*

**I. PENDAHULUAN**

Lembaga pendidikan harus mampu memahami perilaku dari para orang tau/wali murid, karena orang tua/wali murid mempunyai sikap dan preferensi yang berbeda terhadap obyek. Selain itu orang tua/wali murid juga berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang diinginkannya juga berbeda, selanjutnya juga diperlukan beberapa cara agar orang tua/wali murid pendidikan tetap bertahan dan setia terhadap lembaga pendidikan.

Kualitas layanan internal akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan internal dan menumbuhkan rasa memiliki diantara mereka. Kualitas layanan internal tercermin dalam lingkungan internal yang kondusif, yaitu pelibatan dan pemberdayaan guru, pendelegasian wewenang, saling percaya, komunikasi yang efektif, *human reward*, dan sebagainya.

Untuk mewujudkan pelayanan, sekolah harus melakukan pembenahan di setiap aspek, tapi dalam melakukan pembenahan, sekolah harus memperhatikan komponen-komponen yang terkait dalam internal sekolah. Komponen itu meliputi unsur-unsur manajerial yaitu sumber daya manusia, finansial, sarana prasarana, informasi, kurikulum, dan humas. Sedangkan mata rantai kegiatan pelayanan jasa meliputi; supplier, input, proses, output dan customer. Ditinjau dari definisi Pelayanan yaitu Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelayanan. Dalam hal ini sekolah harus dapat memberikan layanan yang prima kepada siswa sebagai penggerak sehingga terjadi interaksi langsung. (Alma Buchari, 2003 : 44).

Yang dimaksud dengan pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara guru dalam melayani wali murid/siswa/mahasiswa secara memuaskan. Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen layanan tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa penjadi *Excellent,* setiap guru harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan kinerja yang bagus dan sikap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami siswa, dan memiliki kemampuan menangani keluhan orang tua/wali murid secara profesional.

Dengan demikian pencapaian *Excellen* bukanlah hal yang mudah, tetapi bila hal tersebut bisa di lakukan, maka lembaga akan dapat meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan. Lembaga pendidikan juga memerlukan proses yaitu rangkaian aktivitas untuk menyampaikan jasa dari produsen orang tua/wali murid, dalam lembaga pendidikan proses meliputi segala kegiatan yang mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar agar terbentuk produk atau lulusan yang di inginkan.

**II. PERMASALAHAN**

Berangkat dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian tentang, ”***Peranan Tenaga Tata Usaha Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi Di SDN 001 Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur”.***

**III. METODE PENELITIAN**

Adapun jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Metode ini digunakan dengan pertimbangan bahwa metode ini relevan dengan materi penulisan skripsi, dimana penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan administrasi di SDN 001 Rantau Pulung Kabupaten Kutai Timur.

Dalam penelitian ini teknik analisis data ada 3 cara yaitu:

* + 1. Reduksi data (*Data Reduction*), merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir tersusun. Jadi, dalam penelitian kualitatif, reduksi data tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikas. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.
		2. Penyajian Data (*Data Display*), merupakan alur kedua yang penting dalam kegiatan analisis dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang disajikan, kita melihat dan akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.
		3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*conclusion Drawing / verification*), merupakan kegiatan analisis data yang ketiga dalam penelitian kualitatif yaitu, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data. Maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

 **4.2 Hasil Penelitian**

1. Penyajian Data

Data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan 1 orang kepala sekolah, 1 orang pegawai tata usaha, dan 2 guru, dan sesuai dengan instrumen-instrumen wawancara angket yang telah disiapkan. Observasi dilakukan dengan cara melihat lokasi sekolah dan juga sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan pembelajaran disekolah. Dokumentasi untuk melihat foto-foto dan data-data sekolah.

1. Pengolahan Data

Hasil penelitian ini diperoleh dari observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan 1 orang kepala sekolah, 1 orang pegawai tata usaha, dan 2 guru. Tentang manajemen tata usaha di SDN 001 Rantau Pulung.

1. **Managemen SD Negeri 001 Rantau Pulung**

Agar sebuah kegiatan berjalan tertib, teratur dan lancar perlu dibuat klasifikasi atau pembagian tugas sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dengan pembagian tugas ini, diharapkan sebuah kegiatan menjadi lebih kondusif, efektif dan efisien, (Ma’mur Jamal, 2011:43).

Disinilah peranan penting manajemen dalam tata usaha atau administrasi sekolah sebagai alat pelaksana utamanya. Dengan memaksimalkan fungsi-fungsi manajemen, tentunya sebuah proses kegiatan akan berjalan dengan baik, efektif dan efisien selaras dengan tujuan yang ingin dicapai.

Begitu pula dengan SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, dengan mengoptimalkan fungsi-fungsi manajemen, sekolah mempunyai tujuan bahwa pada akhirnya nanti sekolah akan mempunyai peningkatan dalam hal kualitas maupun kuantitas. Seperti yang diketahui bahwa manajemen pendidikan sangat penting, terutama peran seorang manajer dalam mengatur sekolah tersebut. Kepala sekolah sebagai manajer dan pemimpin tertinggi dalam sebuah lembaga pendidikan harus bisa bekerja sama dan mengakomodasi seluruh komponen yang ada mulai dari yayasan penyelenggara pendidikan, para tenaga pendidikan, staf dan karyawan sehingga nantinya akan tercipta sebuah kondisi yang sangat kondusif.

Manajemen di SDN 001 Rantau Pulung meliputi berbagai bidang, diantaranya kurikulum, kesiswaan dan tata usaha/administrasi. (Hasil wawancara dengan kepala SDN 001 Ranta Pulung Ibu Isnaniah, S.Pd.SD, pada hari senin 6 januari 2020).

Di lingkungan SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, kepala sekolah dalam memanaj sekolahnya lebih bersikap demokratis daripada otoriter. Selain memberi intruksi, kepala sekolah juga secara terbuka menerima masukan dari luar, selama masukan tersebut mengacu pada kemajuan madrasah dan untuk kepentingan bersama (data hasil observasi pada hari kamis tanggal 9 januari 2020).

Dalam setiap pengambilan keputusan atau penyusunan program tahunan, kepala sekolah selalu melibatkan pihak yayasan dan para guru, sehingga keputusan yang diambil dapat dipertanggung jawabkan.

1. Bidang Kurikulum

Kurikulum adalah sebuah alat yang sangat penting bagi keberhasilan suatu pendidikan. Tanpa kurikulum yang tepat dan sesuai, suatu lembaga pendidikan akan sulit untuk mencapai tujuan dan sasaran pendidikan yang dihadapkan.

Dengan kurikulum yang tepat dan sesuai, maka diharapkan sasaran dan tujuan pendidikan akan dapat tercapai secara maksimal. Dewasa ini, kurikulum berbasis kompetensi yang merupakan salah satu wacana nasional di bidang pendidikan sangat menyita banyak kalangan, diantaranya guru, pengelola, orang tua siswa, dan kalangan pengamat pendidikan.

SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur merupakan salah satu institusi pendidikan yang merespon secara tangkas perubahan-perubahan tersebut dengan memberlakukan KBK dan dilakukan secara bertahap. Guru menjaga agar implementasi dan pelaksanaan KBK dapat berhasil sesuai dengan tujuan, sehingga perlu disusun sebuah program implementasi KBK dalam penyusunan silabus ataupun penyusunan satuan pelajaran.

1. Bidang Tata Usaha/Administrasi

Pelaksanaan administrasi sekolah (data hasil observasi pada hari kamis tanggal 9 januari 2020) :

Pelaksanaan administrasi

Mengatur pelaksanaan kegiatan kepegawaian

Keuangan

Pengadaan dan inventarisasi sarana dan prasarana

Pemeliharaan peralatan

Kesiswaan

Pelaporan

Tata usaha sebagai salah satu komponen sekolah yang bertugas mengatur dan mengelola seluruh administrasi sekolah, baik dari siswa, sarana prasarana serta yang lainnya. Agar proses administrasi berjalan dengan baik, maka perlu ditata dan dikelola secara sistematis dan terkoordinir.

Salah satu tugas tata usaha yaitu selalu mencatat semua kegiatan yang ada kaitannya dengan administrasi, baik dari pengelolaan uang, sumber dana yang masuk serta pemanfaatannya. Dan di setiap akhir bulan tata usaha dituntut untuk melaporkan seluruh kegiatan administrasi dan dimintakan pertanggung jawabannya di akhir tahun ajaran. Artinya, kepala sekolah sebagai manager memberikan laporan seluruh keadministrasian kepada komponen sekolah, baik dari guru, pengelola, ataupun wali murid dan bersifat terbuka, agar tidak menimbulkan prasangka yang kurang baik melalui tata usaha.

1. **Pelayanan SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur**

Dalam praktiknya pemberian pelayanan yang baik kepada orang tua/wali murid bukanlah suatu hal yang mudah, upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada orangtua/wali murid harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukungnya.

Faktor utama yang berpengaruh adalah sumber daya manusianya. Bahwa, peranan manusia tenaga layanan dalam melayani orang tua/wali murid merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah yang dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian sarana prasarana yang digunakan juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh manusia. Demikian pula dengan kualitas produk yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibandingkan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya.

Begitu pula di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, mencoba mengoptimalkan pelayanannya dengan berbagai cara, diantaranya :

1. Memiliki karyawan atau pegawai yang cukup profesional sesuai *job deskription*-nya, berpengetahuan dan mampu menjelaskan dengan baik tentang informasi sekolah dan pengetahuan umum lainnya khususnya yang berhadapan langsung dengan orang tua/wali murid.
2. Pengembangan sarana dan prasarana yang baik yang menunjang kelancaran layanan kepada orang tua,wali murid, agar cepat dan tepat waktu.
3. Menyediakan informasi sekolah dalam situs di internet, agar siswa maupun wali murid dapat mengetahui perkembangan terkini tentang sekolah.
4. Bertanggung jawab, ramah dan sopan kepada setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai.
5. Melayani secara cepat dan tepat.
6. Jelas dan sopan dalam berkomunikasi.
7. Memberikan kepercayaan kepada para orang tua/wali murid, yakni dengan memberi informasi yang sebenarnya tentang kondisi sekolah, supaya orang tua/wali murid merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan oleh lembaga.

(Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha SDN 001 Ranta Pulung Ibu Suharti Rahayu Ningsih, pada hari selasa 14 januari 2020)

1. **Tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur**

Adapun pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur Sayung Demak meliputi: perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

1. Perencanaan tata usaha SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur

Hasil wawancara dengan tata usaha SDN 001 Ranta Pulung Ibu Suharti Rahayu Ningsih, pada hari selasa 14 januari 2020 :

Perencanaan tata usaha di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dalam kaitannya dengan peningkatan mutu pelayanan, selalu melihat kebutuhan siswa maupun pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan juga selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa. Mulai dari tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job deskription*-nya, peningkatan sarana prasarana dan juga peningkatan kualitas pendidikan disekolah.

Perencanaan tata usaha di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui oleh madrasah. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan.

Untuk peningkatan sarana prasarana, dana yang dibutuhkan diperoleh dari dana pemerintah, dengan cara mengajukan proposal kepada pemerintah daerah. Selain itu dana juga diperoleh dari BOS (bantuan operasional sekolah).

(Hasil wawancara dengan Kepala SDN 001 Ranta Pulung Ibu Isnaniah, S.Pd.SD, pada hari senin 6 januari 2020).

1. Pelaksanaan tata usaha SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur

Dalam pelaksanaan tata usaha, SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar.

(Hasil wawancara dengan tata usaha SDN 001 Ranta Pulung Ibu Suharti Rahayu Ningsih, pada hari selasa 14 januari 2020)

SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, dengan 3 (tiga) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), melayani pelaksanaan pekerjaan operatif madrasah dan keuangan. Disamping itu, juga peningkatan dalam sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. (data hasil observasi penelitian pada hari kamis tanggal 9 januari 2020)

Dalam pengorganisasian manajemen tata usaha yaitu dengan pembagian dimasing-masing bidang seperti kepegawaian, kurikulum dan keuangan. Petugas yang punya wewenang dituntut untuk senantiasa menjaga tanggungjawab terhadap tugasnya. Supaya dalam pelaksanaan tata usaha yang ada berjalan dengan baik.

Kemudian dalam kegiatan pendayagunaan, pihak sekolah selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja administrasi yakni dengan peningkatan kualitas kepegawaian, pengembangan sarana prasarana dan pelayanannya.

3. Evaluasi tata usaha

Kegiatan evaluasi sudah pasti dilakukan oleh semua lembaga pendidikan, termasuk di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur. Kegiatan pengawasan dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester) sekali, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan keluhan tentang pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Pengawasan dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid.

(Hasil wawancara dengan Kepala SDN 001 Rantau Pulung Ibu Isnaniah, S.Pd.SD, pada hari senin 6 januari 2020)

Proses evaluasi dilaksanakan dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan. Supaya keluhan tidak akan terulang lagi.

(Hasil wawancara dengan Kepala SDN 001 Ranta Pulung Ibu Isnaniah, S.Pd.SD, pada hari senin 6 januari 2020)

Dalam pelaksanaan suatu apapun tentu ada kendala yang menghambat tercapainya tujuan tersebut, akan tetapi juga ada upaya mengenai hambatan tersebut untuk mencegah terjadinya ketidakpuasan peserta didik atau siswa. Adapun hambatan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur antara lain :

(Hasil wawancara dengan Kepala SDN 001 Ranta Pulung Ibu Suharti Rahayu Ningsih, pada hari selasa 14 januari 2020)

1. Dalam peningkatan mutu pelayanan, pihak sekolah masih terkendala dengan masih belum adanya penentuan standar yang jelas dari yayasan.
2. Dalam peningkatan sarana dan prasarana terkadang tidak langsung dapat dipenuhi oleh sekolah.

c. Masih minimnya pelatihan-pelatihan untuk pengembangan ketenagaan

 dalam tata usaha, pegawai atau staf TU.

Sedangkan upaya-upaya yang dilakukan SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dalam menangani hambatan tersebut adalah :

1. Untuk peningkatan mutu pelayanan, tata usaha sekolah mencoba untuk bekerja secara maksimal, yaitu dengan peningkatan kinerja dan cara berkomunikasi yang baik dengan orang tua/wali murid.
2. Peningkatan sarana dan prasarana disesuaikan dengan dana yang ada, serta melihat skala prioritas atau tingkat kepentingannya.
3. Untuk pengembangan ketenagaan, pihak sekolah mengupayakan pelatihan secara internal, yakni mengadakan rapat, dan dalam forum tersebut disampaikan bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan benar, bagaimana upaya-upaya dalam menanggapi keluhan, serta tentang pengembangan profesionalisme diri.

**4.3 Analisis Data dan Pembahasan**

 Data yang disajikan merupakan hasil penelitian berdasarkan: observasi, dokumentasi, dan interview atau wawancara peneliti dengan kepala sekolah dan tata usaha. Untuk menghasilkan kesimpulan penelitian maka analisis data digunakan sebagai langkah untuk mencari dan menata data dari hasil wawancara, catatan lapangan atau observasi dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam sebuah kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Maka dalam pembahasan ini, akan diuraikan tentang analisis perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi layanan siswa di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur.

1. **Analisis Perencanaan tata usaha**

Kegiatan manajemen yang baik tentu di awali dengan suatu perencanaan yang matang dan baik. Supaya dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Perencanaan merupakan suatu proses memikirkan dan menetapkan kegiatan-kegiatan atau program-program yang akan dilakukan di masa datang untuk mencapai tujuan tertentu (Ibrahim Bafadal, 2003:26).

 Perencanaan tata usaha di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur selalu mengedepankan perencanaan dan melihat kebutuhan yang ada. Baik kebutuhan murid/siswa maupun pendidikan dan juga melakukan pemeriksaan atau pengecekan atas proses pelayanan yang telah lalu, serta menambahnya sesuai kebutuhan di sekolah tersebut. Perencanaan peningkatan mutu pelayanan juga harus memperhatikan beberapa aspek berikut (Ibrahim Bafadal, 2003:26) :

a. Apa yang dilakukan

1. Apa yang harus dilakukan
2. Kapan dilakukan
3. Dimana akan dilakukan
4. Bagaimana melakukan
5. Apa saja yang diperlukan agar terciptanya tujuan dapat maksimal.

Perencanaan pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan yang harus di perbaiki maupun diperbaharui.

Perencanaan tata usaha yang ada di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dapat peneliti analisis bahwa, perencanaan manajemen tata usaha yang diterapkan dilakukan dengan bermusyawarah dan terkoordinir oleh pengelola tata usaha yaitu Ibu Suharti rahayu ningsih, dengan para guru dalam agenda rapat tahunan. Menurut keterangan Ibu Suharti rahayu ningsih, sebelum melakukan perencanaan, diadakan pengecekan layanan agar dalam merencanakan peningkatan layanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Sesuai dari hasil penelitian dengan teknik wawancara kepada Ibu Isnaniah, S.Pd.SD, selaku kepala sekolah, SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, dalam melaksanakan perencanaan secara sistematis mulai dari pengecekan hingga mengadakan perencanaan layanan. Menurut beliau, SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur melakukan perencanaan kebutuhan pelanggan atau siswa.

Peningkatan layanan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan dalam penyusunan program dan anggaran sekolah. Prosedur dalam peningkatan layanan terdiri dari perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Proses perencanaan peningkatan layanan dilakukan oleh pengelola tata usaha atau administrasi sekolah dengan cara melakukan analisis kebutuhan pelanggan dan pendidikan disetiap akhir semester. Setelah itu, pengelola tata usaha bertanggungjawab membuat data pengajuan kebutuhan layanan dan selalu berkoordinasi dengan kepala sekolah, kemudian pengelola beserta kepala sekolah mengidentifikasi layanan yang dibutuhkan.

Pelaksanaan peningkatan layanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur ialah dengan cara: data kebutuhan pelayanan disetujui oleh kepala sekolah, kemudian melaksanakan rapat pemilihan pengembangan pelayanan. Setelah disetujui, pengelola melaksanakan pengembangan pelayanan yang telah direncanakan.

Pelaporan pelayanan ialah pengecekan terhadap pelayanan yang sudah diberikan, apabila ada yang tidak sesuai, maka layanan akan dilakukan perbaikan. Kemudian apabila layanan sudah sesuai, maka pengelola tata usaha melaporkan kepada kepala sekolah.

Berdasarkan data di atas, aspek perencanaan pelayanan yang dilaksanankan oleh manajemen tata usaha di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur secara umum dapat dikatakan sesuai dengan rencana, yakni mulai dari bermusyawarah untuk menentukan pelayanan, perbaikan atau perbaharuan, pengecekan pelayanan hingga pengembangan pelayanan, serta mengadakan perbaikan pelayanan secara langsung apabila proses layanan berkaitan dengan kegiatan sehari-hari. Akan tetapi secara khusus, tidak menutup kemungkinan adanya kendala dalam perencanaan pelayanan, seperti pengembangan layanan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana sekolah tidak dapat merealisasikan secara langsung karena menunggu dana dari pemerintah daerah.

1. **Analisis pelaksanaan tata usaha**

Pelaksanaan adalah upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada (Ara Hidayat, Imam Mchali, 2010:27). Salah satu upaya tersebut ialah pengembangan dan pemeliharaan. Pengembangan ialah sebuah kegiatan menambah atau merubah sesuatu agar lebih meningkat dan baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Suhati rahayu ningsih, selaku pengelola tata usaha sekolah, bahwa SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur merealisasikan pelayanannya dengan menggunakan dua tahapan yaitu, pengembangan dan pemeliharaan.

Berdasarkan temuan data hasil observasi yang peneliti lakukan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, bahwa pengembangan dan pemeliharaan pelayanan dimaksudkan agar proses pelayanan senantiasa mempunyai peningkatan dan berjalan dengan baik. Kemudian untuk hal apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan, pihak tata usaha sekolah mengadakan pertemuan atau rapat dengan wali murid atau bertanya secara langsung ketika penerimaan raport nilai siswa di akhir semester. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sampai mana kinerja pelayanan sekolah.

Disamping itu, mengenai ketersediaan sarana prasarana, senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan terhadap siswanya. Hal ini dapat dilihat dari upaya sekolah untuk menyediakan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan. Pendistribusian yang diterapkan di SDN 001 Rantau Pulung, kegiatan pendistribusian berjalan dengan cukup baik.

1. **Analisis evaluasi tata usaha**

Pengawasan adalah proses pengamatan dan pengukuran suatu kegiatan operasional dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya yang terlihat dalam rencana (Ara Hidayat, Imam Mchali, 2010:27). Dalam kegiatan evaluasi pelayanan tata usaha sekolah yaitu dengan mengawasi atau melihat secara langsung proses pelayanan.

Jika tidak memenuhi syarat-syarat tertentu maka pelayanan tersebut akan di lakukan perbaikan. Kegiatan evaluasi dilakukan minimal dua kali setiap enam bulan (satu semester) sekali, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan layanan yang perlu diperbaiki maupun diperbaharui. Kegiatan evaluasi dengan cara memonitoring secara langsung, jika pelayanan masih layak dan baik maka akan dilakukan pemeliharaan dan peningkatan, akan tetapi bila ada komplain tentang pelayanan, maka akan dilakukan perubahan dan peningkatan.

Perubahan dan peningkatan merupakan kegiatan mengubah dan menambah atau mengurangi berdasarkan pedoman yang berlaku. Perubahan dan peningkatan dilakukan supaya kualitas atau mutu pelayanan tetap terjaga. Dalam setiap kegiatan sidikit banyaknya ada hambatan atau kendala akan tetapi juga ada upaya mengenai hambatan tersebut.

Adapun hambatan-hambatan dalam pelaksanaan manajemen tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan antara lain :

1. Tidak adanya penetapan standar pelayanan.
2. Kepemimpinan masih lemah.
3. Kurang meratanya tenaga yang profesional.
4. Dalam pengembangan sarana prasarana yang diinginkan terkadang tidak langsung dapat dipenuhi oleh sekolah.
5. Masih kurangnya pengawasan.
6. Anggaran yang kurang memadai.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, menangani hambatan tersebut adalah:

1. Memberikan layanan yang maksimal, dan berusaha meningkatkannya.
2. Menjalin komunikasi yang baik.
3. Memberikan arahan, pendidikan dan pelatihan secara internal.
4. Mengadakan pengawasan layanan minimal enam bulan (satu semester) dua kali.
5. Pemanfaatan anggaran BOS untuk peningkatan mutu pelayanan

Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan evaluasi yang dilakukan pihak SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dengan cara yang sistematis mulai dari mengumpulkan guru dan staf, mengumpulkan data pendukung dan menarik kesimpulan terhadap pelayanan yang akan diperbaiki maupun ditingkatkan, hingga pelaporan mengenai pelayanan tersebut.

**V. PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan tentang peningkatan mutu palayanan adminstrasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dilakukan dengan proses yang sistematis dalam satu tahun sekali, yaitu pengelola bagian tata usaha sekolah yang melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan terhadap pelayanan sekolah yang harus di perbaiki maupun diperbaharui. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan mulai dari kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, yaitu dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada, dan selalu mengupayakan memenuhi segala kebutuhan siswa.
2. Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur, yakni dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga prosesnya bisa berjalan dengan baik dan lancar. Disamping itu, dalam pelaksanaannya sekolah merealisasikan dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, dengan dibantu oleh yang tenaga pendidik yang masing-masing mempunyai tugas bergiliran dalam upaya membantu kinerja tata usaha, baik dalam melayani pelaksanaan kegiatan operatif maupun keuangan. Semua bekerjasama dalam mewujudkan keberhasilan program yang sudah direncanakan sebelumnya. Kemudian dalam kegiatan pendayagunaan, pihak sekolah selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja administrasi dengan peningkatan kualitas kepegawaian, pengembangan sarana prasarana dan pelayanannya.
3. Evaluasi tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan yaitu dengan proses mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang lagi.

**5.2. Saran**

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, dan suksesnya dalam proses belajar mengajar serta memberikan pelayanan terhadap peserta didik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka peneliti memberikan sarana antara lain :

1. Bagi SDN 001 Rantau Pulung Kutai Timur
	1. Sistem manajemen yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, maka demi peningkatan kualitas pelayanan hendaknya melakukan pemberdayaan kepegawaian, menambah sarana dan prasarana serta peningkatan mutu pelayanannya, selanjutnya,
	2. Untuk pelayanan hendaknya menetapkan standar pelayanan, agar nantinya proses pelayanannya berjalan dengan lebih baik.
	3. Tetap jalin kerja sama antar pengelola, pendidik dan siswa dalam mencapai tujuan pendidikan yang efektif dan efisien.
	4. Demi terjadinya kelancaran dalam kegiatan, hendaknya meningkatkan koordinasi terhadap pihak-pihak yang terkait, sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas.
2. Bagi pihak luar
	1. Masyarakat memberikan arahan dan masukan kepada pihak sekolah, agar dalam melayani peserta didik dapat berjalan lancar.
	2. Hendaknya orang tua/wali murid menjalin kerjasama dengan pihak sekolah terutama yang berhubungan dengan pengembangan mutu pelayanan, supaya dalam peningkatan maupun perbaikan pelayanan lebih mudah.

Demikianlah ulasan penelitian dari penulis, dengan penuh kerendahan hati menyadari skripsi ini jauh dari sempurna. Kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi dunia pendidikan.

**BIBLIOGRAFI**

Abin Syamsuddin, 2010, *Pengelolaan Pendidikan; Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolahdan Madrasah,*Bandung: Pustaka Educa.

Alma Buchari, 2003, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan,*Bandung: CV Alfabeta.

Anton Athoillah, 2010, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia.

Ara Hidayat, Imam Mchali, 2010, *Pengelolaan Pendidikan, Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam mengelolaSekolah dan Madrasah,* Bandung : Pustaka educa.

Ary H. Gunawan, 2002, *Administrasi Sekolah*, Administrasi Pendidikan Mikro, Jakarta: Rineka Cipta.

Brocka Bruce, 2000, *Quality Management “Implementing The Best Ideas of The Masters”*, USA: McGraw-Hill.

Edward Sallis, 2008, *Total Quality Management In Education,* Jogjakarta: IRCiSoD.

Eilon Samuel, 2000, *Management Control*, Pergamon Press.

Ibrahim Bafadal, 2003, *Manajemen Perlengkapan Sekolah,* Jakarta: Bumi Aksara.

Kasmir, 2011, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Lexy J. Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ma’mur Asmani Jamal, 2011, *TipsPraktis Membangun dan Mengelola Administrasi Sekolah,* Jogjakarta: Diva Press.

Margono, 2000, *Metodologi Penelitian Pendidikan,* Jakarta: PT Rineka Cipta.

MohNazir, 2000, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nasution, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia.

Normann*, 2000, Service Management*. Chisester, England : Wiley & Son.

Nurkolis, 2003, *Manajemen Berbasis Sekolah,* PT. Grasindo, Jakarta.

Nurul Zuriah, 2007, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan,* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Oemar Hamalik, 2008, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Popi Sopiatin, 2001, *Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa,* Ghalia Indonesia, Ciawi-Bogor.

S. Arcaro Jerome, 2007, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif,* Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B),* Bandung :Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_\_\_, 2009, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sukardi, 2003, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya,* Jakarta: Bumi Aksara.

Surin Bachtiar, 2000, *Terjemah dan Tafsir Alqur’an huruf arab latin*, Fa. Sumatra.

1. Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda [↑](#footnote-ref-1)