PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUNGAI KAKAP

TESIS

OLEH
KHARIZA ARNITA JASMINE
NIM F2171221004

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2024

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUNGAI KAKAP

TESIS

Diajukan sebagai syarat untuk Memperoleh Gelar Magister
Jurusan Ilmu Pendidikan
Progam Magister Administrasi Pendidikan

OLEH
KHARIZA ARNITA JASMINE
NIM F2171221004

PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PENDIDIKAN
JURUSAN ILMU PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUNGAI KAKAP

KHARIZA ARNITA JASMINE
NIM. F2171221004

Disetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Usman Radiana., M.Pd	**Dr. Maria Ulfah., M.Si**
NIP. 195912011986021001	**NIP. 196202261987032008**

Disahkan

Dekan,
FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak

Dr. Ahmad Yani T., M.Pd
NIP. 19660401991021001

Lulus Ujian Tesis Tanggal : 30 Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUNGAI KAKAP

KHARIZA ARNITA JASMINE
NIM. F2171221004

Disetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Usman Radiana., M.Pd	**Dr. Maria Ulfah., M.Si**
NIP. 195912011986021001	**NIP. 196202261987032008**

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi Pendidikan

Dr. Luhur Wicaksono., M.Pd
NIP. 196004291987031003

Lulus Ujian Tesis Tanggal : 30 Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TENAGA KEPENDIDIKAN DI SMA NEGERI 1 SUNGAI KAKAP

Tanggung Jawab Yuridis

Khariza Arnita Jasmine
NIM. F2171221004

Disahkan

Pembimbing I

Dr. Usman Radiana., M.Pd
NIP. 195912011986021001

Pembimbing II

Dr. Maria Ulfah., M.Si
NIP. 196202261987032008

Penguji I

Prof. Dr. H. Aunurrahman, M.Pd
NIP 195912071986031002

Penguji II

Dr. Luhur Wicaksono, M.Pd
NIP 196004291987031003

Mengetahui
Plt. Ketua Program Studi Magister Administrasi
PendidikanFKIP Universitas Tanjungpura

Dr. Luhur Wicaksono, M.Pd.
NIP 196004291987031003

Lulus Ujian Tesis Tanggal : 30 Juli 2024

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khariza Arnita Jasmine

NIM : F2171221004

Program Studi : Ilmu Pendidikan / Magister Administrasi Pendidikan

Judul Tesis :

Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam tesis ini, dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini merupakan hasil plagiat/penjiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai sanksi yang berlaku atas perbuatan tersebut.

Pontianak, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Khariza Arnita Jasmine

NIM F2171221004

ABSTRAK

Khariza Arnita Jasmine. 2024. Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap. Pembimbing: (1) Dr. Usman Radiana, M.Pd., (2) Dr. Maria Ulfah, M.Si.

Kata Kunci: Peningkatan, Pelayanan Administrasi, Tenaga Kependidikan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap pada aspek bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bentuk penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Partisipan penelitian ini berjumlah 10 orang, yang terdiri dari 5 orang berjenis kelamin laki-laki dan 5 orang berjenis kelamin Perempuan. Partisipan/subjek penelitian ini terdiri dari 1 orang kepala sekolah, 3 orang wakil kepala, 1 orang kepala tata usaha, 1 orang pustakawan, 1 orang guru bimbingan konseling, 1 orang Pembina unit Kesehatan sekolah, dan 2 orang siswa.

Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data mengimplementasikan model Miles dan Huberman, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi.

Hasil temuan penelitian Peningkatan Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap meninjukkan bahwa: (1) peran tenaga kepndidikan sudah sesuai harapan karena seluruh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan bekerjasama mendukung peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap, (2) Implementasi layanan tenaga kependidikan di SMA Negeri 1 Sungai Kakap dilakukan dengan saling bersosialisasi, berkolaborasi, keterbukaan dalam bekerja, dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat., (3) faktor penghambat pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai kakap yang ditemukan saat penelitian adalah, masih belum adanya kesadaran dalam pemeliharaan sarana dan prasana sehingga fasilitas yang ada menjadi kurang bersih dan tidak terawatt. Sedangkan faktor pendukung dalam peningkatan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap dapat terjadi karena guru dan staff saling mendukung untuk dapat mengatasi factor penghambat. Selain itu diperlukannya perbaikan sarana dan prasarana yang masih kurang seperti gedung sekolah, lapangan dan komputer.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah SMA Negeri 1 Sungai kakap sudah mengalami peningkatan dalam pelayanan administrasi oleh tenaga kependidikan.

Implikasinya adalah SMA Negeri 1 Sungai Kakap dapat Meningkatkan Pelayanan Administrasi Oleh Tenaga Kependidikan dengan baik dan dapat melakukan peningkatan terhadap staf pendidik yang masih belum memahami administrasi secara berkelanjutan

ABSTRACT

Khariza Arnita Jasmine. 2024. Improvement Of Administrative Services For Educational Staff at SMA Negeri 1 Sungai Kakap. Supervisor: (1) Dr. Usman Radiana, M.Pd., (2) Dr. Maria Ulfah, M.Si.

Keywords: Improvement, Administrative Services, Education Personnel

This research aims to describe the improvement of administrative services for educational staff by the principal at SMA Negeri 1 Sungai Kakap in the aspects of direct evidence (tangibles), responsiveness, reliability, assurance and empathy. The form of research used is a qualitative approach with a case study type of research. There were 10 participants in this research, consisting of 5 men and 5 women. The participants/subjects of this research consisted of 1 school principal, 3 deputy principals, 1 head of administration, 1 librarian, 1 guidance and counseling teacher, 1 supervisor of the school health unit, and 2 students.

Data collection methods use observation, interviews and documentation. The data analysis process implements the Miles and Huberman model, namely by reducing data, presenting data, and drawing conclusions. Test the validity of the data using triangulation. The findings of the research on Increasing Administrative Services for Educational Personnel by the Principal at SMA Negeri 1 Sungai Kakap indicate that: (1) the role of educational personnel is in line with expectations because all teaching staff and educational staff work together to support the improvement of administrative services at SMA Negeri 1 Sungai Kakap, (2) Implementation of educational staff services at SMA Negeri 1 Sungai Kakap is carried out by socializing, collaborating, openness in work, and providing good service to the community. (3) Factors inhibiting administrative services at SMA Negeri 1 Sungai Kakap that were found during the research were , there is still no awareness regarding the maintenance of facilities and infrastructure so that existing facilities are less clean and well maintained. Meanwhile, supporting factors in improving administrative services at SMA Negeri 1 Sungai Kakap can occur because teachers and staff support each other to overcome inhibiting factors. Apart from that, it is necessary to improve facilities and infrastructure that are still lacking, such as school buildings, fields and computers.

The conclusion of this research is that SMA Negeri 1 Sungai Kakap has experienced an increase in administrative services by educational staff.

The implication is that SMA Negeri 1 Sungai Kakap can improve administrative services by educational staff and can make improvements to teaching staff who still do not understand administration on an ongoing basis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya sehingga tesis dengan judul "Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap" ini dapat tersusun hingga selesai. Tidak lupa juga kami mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dari pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik materi maupun pikirannya.

Penyusunan Tesis ini menggunakan metode Penelitian Kualitatif. Dalam tesis ini terdiri dari BAB I Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, dan defenisi operasional. BAB II Kajian Teori dan penelitian terdahulu. BAB III Metode Penelitian berisi tentang jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data penelitian dan sumber data, prosedur pengumpulan data, jenis analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan. BAB IV Hasil penelitian dan Pembahasan. BAB V penutup, memuat kesimpulan dan saran.

Karena keterbatasan pengetahuan maka penulis yakin masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat berguna bagi para pembaca.

Pontianak, Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dan doa penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberi petunjuk dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis dengan judul: "Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap".

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, oleh karenaitu pada kesempatan ini, perkenankan saya menyampaikan ucapan terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Usman Radiana, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telahmemberikan bimbingan serta masukan hingga tesis ini selesai.
2. Ibu Dr. Maria Ulfah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan semangat, bimbingan serta arahan kepada penulis hingga tesis ini selesai.
3. Bapak Prof. H. Aunurrahman, M.Pd selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan saran-saran, kemudahan serts kelancaran dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak. Dr. Luhur Wicaksono, M.Pd selaku Dosen Penguji Kedua sekaligus Plt. Kaprodi Administrasi Pendidikan yang telah memberikan motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Yani T, M.Pd selaku Dekan FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, yang telah memberikan motivasi baik langsung maupun tidak langsung guna penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Seluruh bapak/ibu dosen program studi S2 Administrasi Pendidikan

Universitas Tanjungpura Pontianak beserta staff yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan guna menyelesaikan Pendidikan ini.

7. Bapak Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Sungai Kakap beserta guru dan staff.
8. Mama, Alm. Opa, Almh. Oma, dan keluarga. Terimakasih untuk selalu mencurahkan kasih sayang serta do'a yang tidak pernah putus.
9. Para sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang selalu memberi semangat, motivasi, serta dukungan kepada penulis.
10. Bapak/ibu rekan-rekan mahasiswa Administrasi Pendidikan 2022 yang selalu memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Dan kepada pihak-pihak lain yang begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu, kritik dan saran yang sifatnya mendidik senantiasa penulis terima untuk memperbaiki tesis ini. Akhir kata semoga tesis ini bisa berguna untuk penulis dan semua pihak yang berkepentingan didalamnya.

Pontianak, 18 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR vi
UCAPAN TERIMA KASIH vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Pertanyaan Penelitian 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Operasional 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA 12
A. Pelayanan Administrasi 12
1. Pengertian Pelayanan Administrasi 12
2. Mutu Pelayanan 15
3. Strategi Meningkatkan Pelayanan 16
4. Kualitas Pelayanan 18
B. Tenaga Kependidikan 27
1. Pengertian Tenaga Kependidikan 27

2. Jenis-Jenis Tenaga Kependidikan 29
3. Fungsi Tenaga Kependidikan.....32
4. Hak Dan Kewajiban Tenaga Kependidikan.....33
5. Pengembangan Tenaga Kependidikan 34
C. Kepala Sekolah 35
1. Pengertian Kepala Sekolah 35
2. Tugas dan Fungsi Kepala Sekolah 37
3. Peran Kepala Sekolah 42
D. Penelitian Relevan.....45
BAB III METODE PENELITIAN.....50
A. Jenis Penelitian.....50
B. Kehadiran Peneliti.....52
C. Lokasi Penelitian.....53
D. Partisipan Penelitian.....53
E. Teknik Pengumpulan Data.....55
1. Interview/Wawancara 55
2. Observasi.....55
3. Dokumen 55
F. Instrumen Pengumpulan Data..... 56
G. Teknik Analisis Data..... 57
H. Pengumpulan Data.....58
I. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Temuan 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....63

A. Hasil Penelitian.....63
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 63
2. Paparan Data Penelitian 65
a. Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap 65
b. Implementasi Layanan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap 66
c. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap 69
B. Pembahasan.....87
a. Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap 87
b. Implementasi Layanan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap 91
c. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Administrasi Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap 98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....103
A. Simpulan.....103
B. Saran.....104
DAFTAR PUSTAKA.....106

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Relevan 46

Tabel 2 Partisipan Penelitian.....54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....21

Gambar 2 Komponen Analisis Data 58

Gambar 3 Struktur Organisasi 64

Gambar 4 Program Kinerja Kepala Sekolah 69

Gambar 5 Fungsi dan Tugas Pengelola Sekolah 70

Gambar 6 Siteplan Sekolah 75

Gambar 7. Fasilitas SMA Negeri 1 Sungai Kakap 77

Gambar 8. Tenaga Pendidik dan Kependidikan SMA Negeri 1 Sungai Kakap.....78

Gambar 9. Tenaga Pendidik 79

Gambar 10. Slogan SMA Negeri 1 Sungia Kakap.....80

Gambar 11. Sertifikan Perlombaan 81

Gambar 12. Aktifitas Murid dengan Guru BK 82

Gambar 13. Wawancara tenaga kependidikan dan siswa 83

Gambar 14. Faktor Pendukung dan Penghambat 87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Penelitian.....110

Lampiran 2 Kisi-Kisi Wawancara.....113

Lampiran 3 Panduan Wawancara.....116

Lampiran 4 Pedoman Observasi 120

Lampiran 5 Pedoman Dokumentasi 121

Lampiran 6 Hasil Wawancara 122

Lampiran 7 Hasil Dokumentasi Penelitian 164

Lampiran 8 Hasil Observasi.....167

Lampiran 9 Hasil Dokumentasi 168

Lampiran 10 Data Guru dan Tata Usaha SMA Negeri 1 Sungai Kakap 169

Lampiran 11 Jumlah Daftar Siswa Baru SMA Negeri 1 Sungai Kakap.....170

Lampiran 12 Data Alumni SMA Negeri 1 Sungai Kakap 171

Lampiran 13 Data Laporan Keadaan SMA Negeri 1 Sungai Kakap 172

Lampiran 14 Visi dan Misi SMA Negeri 1 Sungai Kakap 173

Lampiran 15 Surat Izin Pra Riset dari Fakultas 174

Lampiran 16 Surat Balasan Pra Riset dari SMA Negeri 1 Sungai Kakap 175

Lampiran 17 Surat Izin Riset Dari Fakultas 176

Lampiran 18 Surat Tugas Dari Fakultas 177

Lampiran 19 Surat Balasan Riset Dari SMA Negeri 1 Sungai Kakap 178

Lampiran 20 Riwayat Hidup 179

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu sektor pembangunan yang penting dimanapemerintah setiap negara harus benar-benar memperhatikan sektor ini agar seimbang dengan bidang pembangunan lainnya, tidak lain karena pendidikan akanmenyediakan sumber daya manusia yang berkontribusi pada kelancaran pembangunan nasional negara di masa yang akan datang. Pemerintah wajib memenuhi hak setiap warga negara. Karena pendidikan ditetapkan sebagai hak, maka menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan yang terbaik kepada penerimanya yaitu warga negara.

Dalam lembaga pendidikan tidak terlepas dari peran tenaga kependidikan. Menurut UU sisdiknas no.20 tahun 2003 Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaran pendidikan. Menurut PP No.2 tahun 1992 tanggal 17 Juli 1992 tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri secara langsung dalam penyelenggaraan pendidikan. Tenaga kependidikan dapat diartikan sebagai orang yang berperan serta dalam proses pelaksanaan pendidikan pada satuan pendidikan untuk menciptakan sosok manusia yang berpendidikan. Seorang tenaga kependidikan harus memiliki dedikasi yang kuat dan memiliki kualitas sebagai tenaga kependidikan karena dengan adanya tenaga kependidikanyang berkualitas maka dapat meningkat atau prestasi peserta didik serta dapat meningkatkat mutu pendidikan yang ada

pada lembaga pendidikan tersebut.

Tenaga kependidikan dalam proses pendidikan memegang peranan strategis terutama dalam upaya membentuk watak bangsa melalui pengembangan kepribadian dan nilai-nilai yang diinginkan. Menurut Asrul (2014, h.83), tenaga kependidikan (kepala sekolah, pengawas, tenaga perpustakaan, tenaga administrasi) bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelaksanaan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada sebuah satuan pendidikan (Asrul et al., 2014). Sebagaimana yang dimaksud dengan tenaga kependidikan menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 39 ayat (1). Tenaga Kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Kepala sekolah adalah seseorang yang memiliki kombinasi wewenang, tanggung jawab, dan kemampuan strategis yang menjadikannya posisi ideal untuk memimpin peningkatan pelayanan administrasi di sekolah. Kepemimpinan kepala sekolah memastikan bahwa semua aspek administrasi dikelola dengan baik dan ditingkatkan secara berkelanjutan untuk mendukung misi dan visi sekolah. Kepala sekolah mejadi peran yang sentral dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Secara keseluruhan, kepala sekolah memiliki tanggung jawab luas dalam pelayanan administrasi pendidikan. Mereka harus mengelola berbagai aspek operasional dan strategis, berkoordinasi dengan berbagai pihak, dan memastikan bahwa semua sistem

administrasi berfungsi dengan baik untuk mendukung keberhasilan siswa dan kualitas pendidikan.

Salah satu masalah yang terjadi dalam dunia pendidikan adalah masih rendahnya kualitas pendidikan. Kualitas pendidikan memiliki arti bahwa lulusan pendidikan memiliki kemampuan yang sesuai sehingga memberikan kontribusi yang tinggi bagi pembangunan negara. Tetapi, pada realitanya kualitas Pendidikan menunjukkan bahwa Negara kita masih rendah dibandingkan negara lain. Salah satu faktor rendahnya kualitas pendidikan dinegara kita adalah rendahnya manajemen administrasi dalam pelaksanaan pendidikan termasuk sekolah. Admintrasi pendidikan merupakan salah satu cabang dariilmu administrasi. Melaui administrasi dengan pelayanan yang baik maka akan menghasilkan sekolah dengan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan proses pelayanan sekolah kepada warga sekolah. Satuan Pendidikan akan manjadi berantakan, bahkan bisa lumpuh karena system administrasi yang tidak terarah.

Setiap satuan Pendidikan memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan setiap aspek pelayanan yang dimiliki karena sebuah pelayanan yang dimiliki olehlembaga tertentu dapat menjadi suatu gambaran dari kualitas lembaga tersebut. Penilaian dalam pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bail apabila pada suatulembaga jika konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sebaliknya pelayanan akan dikatakan buruk apabila konsumen merasa tidak puasterhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dalam era persaingan bisnis, pelayanan administrasi menjadi isu yang

perlu mendapatkan perhatian dari sekolah. Sebab dalam suatu sekolah sistem administrasi dan pelayanan merupakan unsur yang bersentuhan langsung dengan peserta didik, sehingga yang terpikir pertama kali adalah pelayanan administrasi. Oleh karena itu dalam era persaingan Pendidikan saat ini pelayanan administrasi menjadi penentu peraih konsumen (peserta didik). Menurut Junita (2016:3) apabila pelayanan administrasi tidak memperhatikan dimensi kualitas pelayanan, peserta didik tidak akan merasa puas atas pelayanan administrasi yang diberikan. Faktor- faktor mempunyai kepuasan terdiri dari proses pembelajaran, lingkungan, komunikasi, pelayanan administrasi serta fasilitas keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta didik.

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dikungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses Pendidikan di sekolah. Mereka adalah yang bertugas di sekolah atau sering disebut tata usaha (TU). Dalam Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan bidang Pendidikan dasar dan menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah ialah sumber daya manusia disekolah yang tidak terlihat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tatapi sangat mendukung keberhasilanya dalam kegiatan administrasi sekolah.

Kenyataan di lapangan dari hasil pra riset yang sudah dilakukan di SMA Negeri 1 Sungai kakap adalah pelayanan yang ditemukan di satuan pendidikan saat ini cenderung sedikit lamban dan kurang komunikatif.

Fenomena lain yang terlihat dilapangan adalah kurangnya kemampuan atau kompetensi yang dimiliki petugas tenaga administrasi dalam melaksanakan tugasnya bisa dikatakan tergolong masih rendah dalam bidang pelayanan prima kepada siswa, orang tua dan masyarakat. Hal-hal seperti ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan orang yang ingin berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah menjadi kurang optimal. Berdasarkan hasil riset, SMA Negeri 1 Sungai Kakap tidak memiliki gedung yang cukup luas dari lapangan, ruang guru, ruang tata usaha, maupun ruangan wakil-wakil kepala sekolah sehingga peserta didik tidak dapat tertampung seluruhnya ketika upacara maupun ketika peserta didik memiliki kepentingan untuk berurusan dengan tenaga kependidikan. Selain itu masi banyaknya staff yang tidak ada di lapangan saat jam kerja untuk keperluan lain. Hal ini membuat anak-anak yang memerlukan pelayanan administrasi kesulitan karena anak-anak menjadi bertumpuk menunggu tenaga kependidikan untuk kembali ke sekolah. Kenyataan lainnya berdasarkan hasil pra riset di lapangan SMA Negeri 1 Sungai Kakap memperlihatkan staff administrasi sudah memahami pekerjaannya hanya saja fasilitas yang kurang mendukung yang mengakibatkan pelayanan menjadi agak lama. Fasilitas yang kurang mendukung antara lain komputer yang mulai agak lama dan sinyal internet yang sering terganggu. Namun para staff administrasi tetap berupaya untuk melakukan pekerjaannya secara maksimal.

Harapan terhadap tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi adalah tenaga kependidikan dapat bertugas merencakan dan

melaksanakan proses administrasi pendidikan dengan baik. Tenaga administrasi juga diharapkan dapat melakukan pengelolaan administrasi, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses Pendidikan pada satuan Pendidikan. Sebagai tenaga kependidikan harus memiliki kemampuan professional dalam upaya meningkatkan mutu Pendidikan. Kemampuan tersebut sebagai gambaran bahwa tenaga kependidikan merupakan pekerjaan yang membutuhkan keahlian.

Dari penjelasan di atas penelitian ini akan menggali lebih rinci dan berupaya memberikan kontribusi terhadap pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap. Berbagai cara dilakukan untuk peningkatan pelayanan salah satunya adalah meningkatkan tenaga administrasi, yaitu dimana tenaga administrasi sekolah harus mempunyai kompetensinya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Menurut peneliti, meningkatnya pelayanan pendidikan harus dilihat dari berbagai sudut pandang seperti peran tenaga kependidikan. Sebagaimana telah disebutkan dalam UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional "Tenaga kependidikan adalah penunjang penyelenggaraan pendidikan".

Penelitian ini sesuai dengan visi, misi, dan tujuan program studi Administrasi Pendidikan. Visi program studi Administrasi Pendidikan adalah "Terwujudnya lembaga yang menghasilkan pemimpin Pendidikan yang professional, kompetitif, berorientasi ke depan, dan berakhlak mulia" (PDDIKTI 2023). Penelitian ini juga sesuai dengan misi administrasi Pendidikan sesuai dengan misi program studi administrasi pendidikan nomor

1 dan 2 yaitu, menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan tenaga kependidikan yang berkualitas dan professional serta melaksanakan penelitian untuk menghasilkan renaga kependidikan yang berorientasi pada pengembangan ilmu. Serta sesuai dengan tujuan administrasi pendidikan nomor 1,2, dan 3 yaitu, menghasilkan lulusan yang mempunyai kemampuan untuk mengembangkan pengetahuan administrasi Pendidikan dalam mengatasi masalah pengelolaan Pendidikan nasional, mampu mengimplementasikan hasil penelitian di satuan Pendidikan sebagai realisasi pengabdian kepada Masyarakat, dan menghasilkan tenaga kependidikan yang berkualitas dan professional dalam bidang administrasi pendidkan.

Alasan lain penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil pra riset adalah untuk menjadikan bahan evaluasi terhadap tenaga pendidik dalam melakukan pelayanan. Memberikan pelayanan dengan komunikatif dan lebih cepat. Menambahkan kompetisi yang harus dimiliki tenaga pendidik dalam melakukan pelayanan administrasi hal ini dikarenakan masiih rendahnya pelayanan kepada siswa, orang tua dan masyarakat. Selanjutnya alasan penelitian ini dilakukan untuk menjadi bahan pertimbangan kepala sekolah untuk menambah luasan gedung, lapangan sehingga saat upacara peserta didik dapat tertampung seluruhnya. Hal ini juga menjadikan bahan evaluasi tambahan untuk kepala sekolah untuk mengganti sarana dan prasarana yang sudah lama sehingga pelayanan administrasi jauh lebih baik. Alasan ini sesuai dalam UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional “Tenaga kependidikan adalah penunjang penyelenggaraan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa alasan yang telah peneliti sebutkan di atas, maka dengan ini peneliti terdorong untuk membahasnya dalam sebuah tesis dengan judul "Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap"

B. Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang dan focus penelitian di atas, maka pertanyaan penelitiandalam penelitian in adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap?
2. Bagaimana implementasi layanan tenaga kependidikan dalam meningkatkanpelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap?
3. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkanpelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Sungai Kakap. Penulis merumuskan beberapa tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan:

1. Implementasi layanan tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayananadministrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap.

2. Peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan administrasi diSMA Negeri 1 Sungai Kakap
3. Faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Sungai Kakap

D. Manfaat Hasil Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini memberikat informasi dan manfaat:

1. Secara Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk masyarakat dan peneliti sendiri dalam membaca hasil penelitian.

2. Secara Praktis
   a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi sekolah untuk meningkatkan pelayanan tenaga kependidikan yang dimiliki.
   b. Untuk memberikan bahan kajian pemikiran mengenai Peningkatan Pelayanan Administrasi Tenaga Kependidikan Oleh Kepala Sekolah.

E. Definisi Operasional

Agar mudah memahami isi penelitian ini dan tidak terjadi kekeliruan dalam memahami kata-kata yang telah peneliti gunakan dalam penulisan, maka penelitimencoba menguraikan istilah kata yang perlu dijelaskan.

1. Peningkatan

   Peningkatan adalah sebuah proses serta tindakan untuk membuat sesuatu

menjadi lebih baik atau lebih tinggi dalam kualitas, jumlah, atau nilai yang merupakan upaya berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih baik dalam berbagai aspek, termasuk kualitas, efisiensi, kepuasan pelanggan, dan kinerja secara keseluruhan.

2. Tenaga Kependidikan

   Tenaga kependidikan adalah sekelompok individu yang bekerja dalam lingkungan sekolah untuk mendukung operasi administrasi, dan pengelolaan pendidikan, serta membantu menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembelajaran. Mereka memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran kegiatan sehari-hari di sekolah dan memastikan siswa dapat belajar dengan baik.

3. Pelayanan Administrasi

   Pelayanan administrasi merupakan berbagai tindakan, proses, dan layanan yang ditujukan untuk mengelola, memfasilitasi, dan menjalankan berbagai aspek administratif dalam berbagai organisasi, termasuk institusi pendidikan, perusahaan, pemerintah, dan organisasi.

Di dalam penelitian ini pelayanan adalah upaya yang dilakukan tenaga kependidikan dalam memenuhi indicator kinerja pelayanan berupa:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti:
   a. Gedung perkantoran dan kelengkapan saranaprasarana
   b. Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan

2. Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan disini dapat dilihat dari:
    a. Respon pegawai terhadap keluhan
    b. Kecepatan pegawai dalam melayani
3. Kehandalan *(Realibility),* yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Kehandalan pegawai dapat dilihat dari:
    a. Penerapan ketepatan jam kerja kantor
    b. Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud disini dapat berupa:
    a. Dasar hukum pelayanan
    b. Kepastian biaya pelayanan
5. Empati (*Emphaty*) , yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahamai kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam hal ini meliputi:
    a. Keramahan Pegawai
    b. Tidak diskriminatif