

**PELAKSANAAN PELAYANAN TATA USAHA  
DI SMK BATIK 1 SURAKARTA**

**Zulva Rizky Anisa<sup>1</sup>, Tri Murwaningsih<sup>2</sup>, Patni Ninghardjanti<sup>3</sup>**

*Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran*

*Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*

*Universitas Sebelas Maret, Surakarta*

*Emali: [zulvarizky38@gmail.com](mailto:zulvarizky38@gmail.com)*

**Abstarct**

*The purpose of this research is to find out how the implementation of administrative services in SMK Batik 1 Surakarta. The type of research conducted is descriptive qualitative research. Key informant / key informant of this research is Principal SMK Batik 1 Surakarta. The supporting informants are; Chairman of Administration, administrative personnel as administrative service providers while teachers, learners and guardians as a target of administrative services. Data collection techniques used interviews, observation and document analysis. Technique of taking research subject used in this research is purposive snowball sampling. While data analysis used is interactive analysis flowing with activity include data reduction, data presentation and conclusion and verification. Testing the validity of data is done by triangulation method and source. From the results of the study can be concluded that the implementation of administrative services activities in SMK Batik 1 Surakarta includes activities to record, type, collect, process, duplicate, provide the code / letter number, send, save. The implementation of administrative services in SMK Batik 1 Surakarta measured through; Physical evidence (Tangibles), reliability (Reliability), Responsiveness (responsiveness), assurance and certainty (Assurance) and attention (Emphaty). The obstacles that occur in the implementation of administrative services in SMK Batik 1 Surakarta is the implementation of tasks that have not been in accordance with the division of job descriptions, incoming and outgoing mail order has not been done well, lack of supporting facilities and infrastructure, lack of openness between superiors and subordinates. The solution of the researcher on the obstacles of the implementation of the administrative services in SMK Batik 1 Surakarta is the administrative personnel must develop the competencies they have through participation in various training, the administrative personnel must hold the letter pengagendaan using a one-door system, adding facilities and infrastructure to support the activities of service delivery Administration, openness attitude between superiors and subordinates.*

**Keywords:** *school service, school administration, administration*

## **I. PENDAHULUAN**

Kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan memunculkan persaingan antar sekolah agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi sasaran. Oleh sebab itu, pihak sekolah perlu melakukan pelayanan prima agar sasaran pelayanan mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sangat erat hubungannya dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak sekolah. Kualitas layanan di sekolah sangat dibutuhkan terutama di bidang administrasi, karenanya di bidang administrasi harus memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat memuaskan seluruh lingkup sekolah.

Penelitian ini mengarah pada ranah administrasi pendidikan dalam arti sempit yaitu ketatausahaan di sekolah. Ketatausahaan merupakan suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan. Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak pelayanan jasa pada suatu organisasi pendidikan, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan internal maupun eksternal sekolah serta mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi pendidikan, menyediakan

keterangan-keterangan bagi kepala sekolah untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu pendidikan formal menengah yang menuntut tenaga tata usaha untuk melaksanakan ketatausahaan dengan berbekal kompetensi dan keterampilan yang memadai. Profesi tenaga tata usaha SMK cukup beragam. Hal ini dikarenakan lingkup SMK yang memiliki siswa-siswi dengan berbagai bidang kejuruan. Maka peran tata usaha sebagai pengelola administrasi ketatausahaan harus lebih ekstra dengan pembagian tugas yang beragam pula menurut keahliannya. Dengan demikian, pegawai tata usaha dituntut memiliki kompetensi yang memadai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan ketatausahaan.

SMK Batik 1 Surakarta adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang memiliki banyak program keahlian dengan berbagai latar belakang siswa yang berbeda didalamnya. Hal ini menjadikan pekerjaan tenaga ketatausahaan dalam mengelola bagian administrasi semakin kompleks, belum lagi ditambah administrasi kepegawaian yang meliputi; guru dan karyawan. Di SMK Batik 1 Surakarta, tenaga tata usaha terdiri dari Kepala Tata Usaha dan 7 staff bagian ketatausahaan. Adapun 7 staff bagian ketatausahaan itu meliputi; urusan kepegawaian; urusan SPP;

urusan agendaris; urusan siswa, penggajian guru dan karyawan; urusan pengiriman surat; urusan inventaris; serta urusan kebersihan.

Peneliti memperoleh banyak informasi melalui wawancara dengan Ketua Tata Usaha SMK Batik 1 Surakarta. Peneliti menemukan ada masalah perihal ketatausahaan di SMK Batik 1 Surakarta yaitu; pelaksanaan tugas yang belum sesuai job deskripsi; pengagendaan surat masuk dan keluar belum terlaksana dengan baik; kurangnya sarana dan prasarana pendukung; dan kurangnya keterbukaan antara atasan dan bawahan. Pada dasarnya permasalahan ini sangat mengganggu pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta, pekerjaan yang seharusnya bisa dilaksanakan dengan maksimal menjadi terkendala akibat permasalahan ini. Kepala Sekolah dan Ketua Tata Usaha beserta staff tata usaha berupaya memberikan pelayanan yang maksimal untuk memberikan rasa puas bagi penerima layanan tata usaha seperti; guru, peserta didik, wali murid dan masyarakat umum lainnya. Hal ini dilakukan dalam rangka mendukung visi-misi sekolah dan memberikan citra baik sekolah pada masyarakat umum.

Pelayanan tata usaha merupakan pelayanan administratif yang penting dan sebagai tolak ukur perkembangan suatu lingkup sekolah. Apabila pengelolaan administrasi khususnya yang dikelola bidang tata usaha berjalan dengan baik,

maka akan membantu Kepala Sekolah di dalam mewujudkan visi-misi sekolah sesuai dengan tujuan awal. Pada dasarnya memang tata usaha berperan penting di dalam menyediakan berbagai data yang digunakan Kepala Sekolah sebagai landasan membuat suatu keputusan. Tata Usaha juga menyediakan data sekolah untuk berbagai pihak yang membutuhkan, sehingga perlu dilaksanakan pelayanan yang baik dan maksimal untuk memberikan perasaan puas bagi siapapun yang menerima jasa dari tata usaha tersebut. Dengan demikian, adanya permasalahan yang kompleks ini tentu akan mengganggu pelaksanaan pelayanan tata usaha, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta”**.

Administrasi umumnya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan organisasi dan manajemen. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada, maka dalam sebuah sistem tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, peran administrasi dalam sebuah lingkup organisasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas organisasi dan tentunya sebagai faktor penunjang tercapainya tujuan organisasi.

Kata administrasi menurut Daryanto (2011: 1) berasal dari bahasa latin *“ad”* dan *“ministro”*. *Ad* mempunyai arti *“kepada”* dan *ministro* berarti *“melayani”*. Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi merupakan

pelayanan dan pengabdian terhadap subjek tertentu. Menurut Ngalim Purwanto (2010: 1) “administrasi adalah suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan”. Syaiful Sagala (2009: 26) menyatakan bahwa administrasi adalah rangkaian kegiatan bersama sekelompok manusia secara sistematis untuk menjalankan roda suatu usaha atau misi organisasi agar dapat terlaksana, suatu usaha dengan suatu tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil suatu pengertian bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi yang menunjang kegiatan-kegiatan operatif organisasi dengan dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelaksanaan tata usaha dalam suatu instansi atau badan usaha perlulah direncanakan, diatur, disusun, diurus, ditertibkan, dikendalikan dan disempurnakan sehingga dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Istilah tata usaha sering disebut sebagai pekerjaan perkantoran (*office work*). Tata usaha adalah arti sempit dari administrasi dimana suatu kegiatan yang berhubungan dengan catat-mencatat atau surat-menyurat.

Secara Etimologi, tata usaha adalah kegiatan memberi bantuan dalam mengelola informasi,

manusia dan harta kearah suatu tujuan yang terhimpun dalam organisasi. Menurut Rahmawati (2014: 18) bahwa tata usaha dirumuskan sebagai segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi. Sedangkan Abdul Jalaludin Sayuti (2013: 13) mengemukakan bahwa tata usaha adalah tugas pelayanan yang terdiri dari aktivitas aktivitas menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi.

Tata usaha lingkup pendidikan diatur dalam UU nomor 24 tahun 2008 yang berisikan standart tenaga administrasi sekolah meliputi; kompetensi yang harus dimiliki dan kualifikasi sebagai tenaga administrasi sekolah. Tata usaha sekolah adalah kegiatan menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh sekolah dalam rangka pencapaian tujuan sekolah. Tata usaha sekolah adalah bagian dari administrasi sekolah. Tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan kelancaran administrasi sekolah. Kegiatan administrasi di sekolah meliputi; pelaksana urusan administrasi kepegawaian; pelaksana urusan administrasi keuangan; pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana; pelaksana urusan administrasi persuratan dan

kearsipan; pelaksana urusan administrasi kesiswaan; pelaksana urusan administrasi kurikulum; dan layanan khusus, seperti tukang kebun, penjaga kantin, pesuruh, dll. Namun tata usaha hanya mengurus sebagian dari administrasi sekolah yaitu; urusan keuangan; urusan kepegawaian; urusan kearsipan; urusan surat-menyerat; dan urusan kesiswaan untuk membantu tugas wakasek bidang kesiswaan dalam memberikan keterangan-keterangan kesiswaan.

Menurut Rahmawati (2014: 18) dari kegiatan tata usaha tersebut, maka tata usaha merupakan proses penyelenggaraan yang berwujud 6 (enam) pola, yaitu:

- 1) Menghimpun yaitu kegiatan untuk mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan.
- 2) Mencatat yaitu kegiatan mencatat berbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern sekarang ini termasuk pula memakai keterangan-keterangan itu dengan alat-alat perekam suara sehingga dapat didengar, misalnya "pencatatan" pada pita rekaman.
- 3) Mengolah yaitu kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud

menjalankannya dalam bentuk yang lebih berguna.

- 4) Mengganda yaitu kegiatan memperbanyak keterangan-keterangan dengan berbagai cara dan alat sesuai jumlah yang diperlukan.
- 5) Mengirim yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak ke pihak yang membutuhkan.
- 6) Menyimpan yaitu kegiatan meletakkan keterangan-keterangan yang penting dengan berbagai cara pada tempat yang aman.

Jadi dapat diambil pengertian bahwa tata usaha adalah 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 membutuhkannya.

Ketatausahaan sekolah merupakan bagian dari administrasi pendidikan, dimana ranahnya mengatur kegiatan operasional di dalam lingkup sekolahan. Peran Ketatausahaan sekolah di dalam administrasi pendidikan sangat penting yaitu mengatur dan mengelola lingkup sekolah agar berjalan sesuai tujuan awal yang telah ditentukan. Administrasi adalah kegiatan yang menduduki kedudukan sentral di dalam pembinaan dan pengembangan pada setiap kegiatan kerjasama sekelompok

manusia. Dalam bidang pendidikan juga harus ada administrasi yang mampu mengembangkan dan membantu dalam mencapai tujuan pendidikan.

Tujuan administrasi pendidikan di Indonesia yang dilaksanakan di sekolah bersumber dari tujuan pendidikan Nasional yang digariskan dalam GBHN yaitu meningkatkan ketaqwaan kepada Tuhan yang Maha Esa, mempertinggi budi pekerti atau memiliki kepribadian mempertebal semangat kebangsaan agar menjadi manusia pembangunan, memiliki kecerdasan serta terampil.

Menurut Syaiful Sagala (2009: 45) “tujuan administrasi pendidikan adalah menyediakan dasar konseptual dengan mendefinisikan administrasi dan mengimplementasikannya dalam kegiatan pendidikan untuk membentuk pemahaman dan memiliki keterampilan dalam bidang administrasi pendidikan”. Keterampilan ini perlu dimiliki untuk menunjang efektifitas dan efisiensi tugas yang telah diberikan oleh pimpinan dengan memahami kebutuhan-kebutuhan sekolah yang telah disediakan oleh pemerintah, penyelenggara program sekolah, dan bagaimana sekolah itu dikelola sampai pada batas kualitas yang ditentukan. Sedangkan Daryanto (2011: 17) berpendapat bahwa tujuan administrasi pendidikan adalah agar semua kegiatan itu mendukung tercapainya tujuan pendidikan atau dengan kata lain administrasi digunakan di dalam dunia pendidikan adalah agar tujuan pendidikan tercapai. Apabila administrasi pendidikan

ini semakin baik, semakin yakin pula tujuan pendidikan itu akan tercapai dengan baik.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas bisa diambil pengertian bahwa tujuan dari administrasi pendidikan adalah menyelaraskan seluruh rangkaian kegiatan baik itu kegiatan operatif maupun kegiatan manajemen dalam pendidikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tenaga Administrasi Pendidikan juga perlu memiliki kompetensi. Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, prinsip yang harus dipenuhi adalah prinsip efisiensi, keefektifan (*effectiveness*) dan kualitas pelayanan. Di samping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah prinsip fokus pada penyelarasan kewenangan dan tanggungjawab sebagai kunci peningkatan kinerja. Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut, maka menurut Permendiknas Nomor 24 tahun 2008 Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Dimensi kompetensi kepribadian meliputi: kompetensi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, tanggung jawab.

- 2) Dimensi kompetensi sosial meliputi: kompetensi untuk bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
- 3) Dimensi kompetensi teknis meliputi: kompetensi untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
- 4) Dimensi kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) meliputi kompetensi untuk mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

Masing-masing kompetensi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dijabarkan dalam sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas

dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan administrasi sekolah/madrasah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah/madrasah.

Adapun untuk kompetensi personel tata usaha juga mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Personel tata usaha merupakan bagian dari pelaksana kegiatan administrasi sekolah yang memiliki tugas menyelenggarakan administrasi sekolah. Dengan demikian personel tata usaha harus memiliki kualifikasi kompetensi yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah untuk menunjang kualitas pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Defenisi tentang pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli. Menurut Hardiyabsah (2011: 11) bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling

memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Kualitas mempunyai berbagai macam pengertian yang berbeda, tergantung dari sudut pandang permasalahan yang dibahas dan keperluan untuk mempergunakannya. Goetsh dan Davis (dalam Arief, 2007: 117) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012: 157) bahwa kualitas pelayanan secara sederhana yaitu dilihat dari ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Parasuraman et al (1990, dalam Kotler, 2007: 56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dari pendapat para ahli di atas, dapat diambil pengertian bahwa kualitas pelayanan akan didapat apabila seluruh dimensi kualitas pelayanan terpenuhi yaitu; bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*) dan perhatian (*Emphaty*).

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Batik 1 Surakarta yang beralamat di Jl. Brigjen Slamet Riyadi No. 57146, Pajang, Laweyan, Kota Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan selama 9 bulan sejak kegiatan pengajuan judul hingga penyusunan laporan akhir. Dimulai di bulan September 2016.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Lexy J. Moleong (2005: 6) “pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.” Key informan/informan kunci penelitian ini adalah Kepala Sekolah SMK Batik 1 Surakarta. Adapun informan pendukung yaitu; Ketua Tata Usaha, personel tata usaha sebagai pelaksana pelayanan tata usaha dan guru, peserta didik serta wali murid sebagai sasaran pelayanan tata usaha. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan analisis dokumen. Teknik pengambilan subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive snowball sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis interaktif dengan aktivitas yang meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pengujian

keabsahan data dilakukan melalui triangulasi metode dan sumber.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan kegiatan tata usaha sekolah meliputi kegiatan yang berhubungan kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan yang bersangkutan atau dapat dipergunakan oleh siapa saja yang membutuhkannya. Pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta dilakukan oleh 7 staff/bagian, yaitu; urusan kepegawaian; urusan SPP; urusan siswa, penggajian guru dan karyawan; urusan inventaris; urusan agendaris; urusan pengiriman surat dan urusan kebersihan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing bagian.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standart Tenaga Administrasi Sekolah kegiatan administrasi di sekolah meliputi; pelaksana urusan administrasi kepegawaian; pelaksana urusan administrasi keuangan; pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana; pelaksana urusan administrasi persuratan dan kearsipan; pelaksana urusan administrasi kesiswaan; pelaksana urusan administrasi kurikulum; dan layanan khusus, seperti tukang kebun, penjaga kantin, pesuruh, dll. Sedangkan menurut Sudarwan Danim & Yunan Danim (2010: 55) secara operasional kegiatan tenaga

tata usaha sekolah membantu kepala sekolah dalam urusan surat-menyurat yang berkaitan dengan sekolah dan pembelajaran; urusan kepegawaian baik berupa urusan gaji dan tunjangan; mengelola keuangan sekolah; mengelola perlengkapan atau logistik sekolah; mengelola kesekretariatan dan kesiswaan; mengantar surat ke luar lingkup sekolah dan memelihara; serta memperbaiki fasilitas sekolah berupa bangunan, kelistrikan dan peralatan praktik. Dengan demikian, seharusnya ketatausahaan di SMK Batik 1 Surakarta bisa terpisah dengan urusan kebersihan, karena urusan kebersihan tidak memiliki kegiatan operasional tenaga tata usaha. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standart Tenaga Administrasi Sekolah, urusan kebersihan termasuk kedalam layanan khusus yang menjadi komponen dari administrasi sekolah secara umum.

Kegiatan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta juga melengkapi semua kegiatan operasioanal dengan tugas yang berbeda-beda sesuai dengan job deskripsi masing-masing bagian. Adapun kegiatan operasional tata usaha meliputi:

a. Mencatat

Yaitu kegiatan menyusun keterangan-keterangan yang dapat dibaca berupa informasi dan dipergunakan untuk siapapun yang membutuhkannya. Kegiatan ini dilakukan oleh setiap urusan tata usaha.

b. Mengetik

Yaitu kegiatan menyusun keterangan-keterangan yang dapat dibaca menggunakan media komputer. Hal ini dilakukan setiap urusan tata usaha bertujuan agar lebih formal dan mudah dibaca dan dipahami pihak yang membutuhkan.

c. Menghimpun

Yaitu kegiatan yang mengumpulkan segala keterangan agar tidak berserakan. Hal ini dilakukan setiap urusan tata usaha untuk mempermudah penemuan kembali apabila dibutuhkan.

d. Mengolah

Yaitu kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menjalankannya dalam bentuk yang lebih berguna. Hal ini dilakukan setiap urusan tata usaha dalam hal menyusun laporan, sehingga perlu mengadakan pengolahan data mentah menjadi data yang siap untuk dilaporkan. Kegiatan pengolahan ini dilakukan menggunakan komputerisasi.

e. Menggandakan

Yaitu kegiatan memperbanyak keterangan-keterangan menggunakan alat pengganda berupa; mesin fotocopy, printer dan mesin riso yang digunakan sesuai kemampuan mesin pengganda dan kebutuhan pemakai. Hal ini dilakukan setiap urusan tata usaha apabila data diperlukan berbagai pihak dan sebagai arsip untuk disimpan.

f. Memberikan kode/nomor surat

Yaitu kegiatan pembubuhan kode/nomor di atas surat sebagai identitas surat tersebut. Kegiatan ini dilakukan agendaris dengan acuan tata naskah dinas yang disetujui pihak yayasan yaitu Peraturan Kepala Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014.

g. Mengirim

Yaitu kegiatan menyampaikan informasi berupa warkat, surat ataupun dokumen dari pihak satu ke pihak lainnya. Kegiatan ini dilakukan urusan ekspedisi surat sesuai job deskripsi yang diberikan.

h. Menyimpan

Yaitu kegiatan meletakkan keterangan-keterangan pada tempat yang aman, sehingga ketika keterangan-keterangan tersebut dibutuhkan dapat dengan cepat ditemukan. Kegiatan ini dilakukan bagian agendaris dengan 2 metode penyimpanan yaitu *soft-file* dan *print-out*.

Adapun pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta dapat diukur melalui:

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Berupa kemampuan personel tata usaha dalam menunjukkan eksistensinya ketika berhadapan langsung dengan pengguna layanan tata usaha yang dinilai cukup baik, Hal ini juga terlihat dari penampilan personel tata usaha yang memakai seragam rapi.

b. Keandalan (*Reliability*)

Berupa kemampuan personel tata usaha untuk memberikan

pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya dinilai cukup baik oleh para pelanggan

c. Ketanggapan

(*Responsiveness*)

Berupa kemampuan personel tata usaha dalam memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat pada pelanggan. Namun hal ini dinilai belum memuaskan karena masih banyaknya pelanggan yang menunggu pelayanan yang dibutuhkan.

d. Jaminan dan kepastian

(*Assurance*)

Berupa pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para personel tata usaha yang dapat menimbulkan rasa percaya terhadap pelanggan yang dinilai cukup baik. Hal ini diwujudkan dari sikap ramah dan juga pengetahuan dibidang tata usaha yang dimiliki setiap personel tata usaha.

e. Perhatian (*Emphaty*).

Berupa pemberian perhatian yang tulus dan bersivat individual kepada para pelanggan dengan berusaha memahami keinginannya. Hal ini dinilai cukup baik karena kebutuhan pelanggan dilayani dengan penuh perhatian dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun kendala yang dihadapi dan solusi dalam pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta adalah:

a. Kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan tata

usaha di SMK batik 1 Surakarta adalah pelaksanaan tugas yang belum sesuai dengan pembagian job deskripsi, pengagendaan surat masuk dan keluar belum terlaksana dengan baik, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, kurangnya keterbukaan antara atasan dan bawahan.

- b. Adapun saran dari peneliti atas kendala pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta adalah personel tata usaha harus mengembangkan kompetensi yang dimiliki melalui keikutsertaan dalam berbagai pelatihan, Personel tata usaha harus mengadakan pengagendaan surat menggunakan sistem satu pintu, Kepala Sekolah sebaiknya menambah sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta, Kepala Sekolah harus sering memberikan pengarahan, motivasi dan dukungan kerja agar kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha bisa maksimal serta bagian tata usaha juga perlu diberikan ruang untuk berdiskusi, menyampaikan aspirasi berupa kritik dan saran untuk bersama-sama meningkatkan pelayanan prima bagian tata usaha.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis diatas

dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta meliputi kegiatan mencatat, mengetik, menghimpun, mengolah, menggandakan, memberikan kode/nomor surat, mengirim, menyimpan. Kegiatan tata usaha tersebut juga diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik oleh personel tata usaha. Kualitas pelayanan personel tata usaha ini diukur melalui; bukti fisik (Tangibles), keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan dan kepastian (Assurance) dan perhatian (Emphaty). Dari tolak ukur diatas pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta sudah relatif baik, namun tentu masih ada kendala berupa pelaksanaan tugas yang belum sesuai dengan pembagian job deskripsi, pengagendaan surat masuk dan keluar belum terlaksana dengan baik, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, kurangnya keterbukaan antara atasan dan bawahan.

Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan untuk menyelesaikan kendala yang terjadi didalam pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah personel tata usaha harus mengembangkan kompetensi yang dimiliki melalui keikutsertaan dalam berbagai pelatihan, Personel tata usaha harus mengadakan pengagendaan surat menggunakan sistem satu pintu, Kepala Sekolah sebaiknya menambah sarana dan prasarana untuk menunjang

kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha di SMK Batik 1 Surakarta, Kepala Sekolah harus sering memberikan pengarahan, motivasi dan dukungan kerja agar kegiatan pelaksanaan pelayanan tata usaha bisa maksimal serta bagian tata usaha juga perlu diberikan ruang untuk berdiskusi, menyampaikan aspirasi berupa kritik dan saran untuk bersama-sama meningkatkan pelayanan prima bagian tata usaha.

## V. DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Jakarta: Banyumedia publishing.
- Danim, Sudarwan dan Yunan Danim. 2010. *Administrasi Sekolah Dan Manajemen Kelas*. Bandung: Pustaka Setia.
- Daryanto, H.M. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyabsyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lexy, J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. edisi revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles & Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah. Jakarta.
- Purwanto, Ngalim. 2006. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati. 2014. *Manajemen Perkantoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sagala, Syaiful. 2009. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sayuti, Abdul Jalaluddin. 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.