

PENGARUH KINERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI NON AKADEMIK.

RUFQOTUZ ZAKHIROH

Tenaga Pengajar SD Muhammadiyah 1 Gresik

ABSTRACT:

School as a public institution should be able to satisfy their customers. The paradigm of public services in the unit level of education should be shifted from conventional towards the continuously updated condition so that when it is needed it will be ready to provide services (on-service). The administrative staff of school should represent as a public servant who is pro-active, responsive and anticipative to the needs, aspirations and expectations of school stakeholders in accordance to Permendiknas No. 24 of 2008 on Standards of School Administration Staff. Therefore, in addition to mastery a variety of hard skills, which include technical skills, school administrative staff also must be a master of variety of soft skills which are always displayed at the time of providing services to create the customers' satisfaction.

Key Words: *Administrative Staff Performance, service quality, Non-academic administration*

A. PENDAHULUAN

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial serta membentuk manusia yang demokratis dan bertanggungjawab. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tersebut.

Aktivitas orang-orang di sekolah dalam

mengelompokkan, menyusun, dan mengatur berbagai macam pekerjaan perlu direncanakan dan diselenggarakan dengan baik untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam rangka menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tata usaha/tenaga administrasi sekolah. Tata Usaha sekolah (TU) adalah suatu bagian yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah (Musaneff :1996). Salah satu bentuk rumusan pengertian administrasi secara luas yang sederhana antara lain menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha

bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tugas tenaga administrasi meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat (Sumber: hasil rapat Kepala Tata Usaha di Bogor: 1996).

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam poses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Tata usaha merupakan pekerjaan layanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan ketrampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan dengan peserta didik. Sesuai dengan aturan kepegawaian, tugas tata usaha sekolah dijenjang pendidikan tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai substansi atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai harapan. Keberadaan substansi dan komponen pembelajaran tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah diterapkan.

Terkait dengan tugasnya untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan yang diharapkan, maka sepantasnya tenaga administrasi harus mendapat perhatian khusus baik dari pihak sekolah maupun pemerintah dalam peningkatan kualitas kinerjanya. Namun pada kenyataannya upaya-upaya untuk peningkatan kualitas kinerja masih sangat kurang diperhatikan. Padahal peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah.

Temuan kurang baiknya sistem layanan publik, termasuk dalam institusi pendidikan sedikitnya disebabkan dua hal. Pertama, publik saat ini telah mengalami perubahan sejalan dengan gerakan reformasi secara nasional, sehingga publik yang semula tidak berdaya (powerless) menjadi berdaya, bahkan sangat berdaya (powerfull). Kedua, kenyataan di lapangan menunjukkan SDM institusi pendidikan belum memberikan layanan yang memuaskan. Pada latar institusi persekolahan, kedua alasan tersebut jika diruntut akan berujung pada persoalan tenaga kependidikan di sekolah. Salah satu dari tenaga kependidikan di sekolah yang banyak terkait langsung dengan layanan adalah tenaga administrasi sekolah.

Hasil pengamatan di lapangan (di SD Muhammadiyah 2 Gresik) menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi masih rendah, terbukti dengan:

a. Petugas administrasi masih banyak yang

belum memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang sesuai dengan bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Contohnya: masih banyak tenaga administrasi yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik, banyaknya pekerjaan ketata-usahaan yang semrawut seperti pengarsipan yang tidak rapi, dan tidak tersedianya data sekolah yang up to date.

- b. Rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab tenaga administrasi dalam memberikan layanan kepada orang tua siswa dan masyarakat termasuk juga dalam layanan administrasi non akademik.
- c. Masih belum nampak adanya kecerdasan emosional, spiritual dan bahkan kecerdasan intelektual yang memadai yang dimiliki tenaga administrasi dalam memecahkan berbagai permasalahan yang muncul serta dalam berinteraksi di lingkungan.

Berdasarkan studi yang dilakukan di SD Muhammadiyah 2 Gresik, ditemukan bahwa kinerja tenaga administrasi belum optimal sehingga mempengaruhi kualitas layanan administrasi yang diberikan. Fungsi ketata usahaan belum dijalankan secara efektif dan efisien. Kinerja tenaga administrasi yang baik akan berdampak pada kualitas dan layanan administrasi, yang pada akhirnya akan berdampak pada kualitas sekolah itu sendiri. Upaya peningkatan kualitas sekolah/lembaga pendidikan harus dibarengi dengan peningkatan kompetensi dan kinerja tenaga administrasi agar mereka dapat berkontribusi lebih besar lagi bagi peningkatan kualitas pendidikan di sebuah

sekolah.

Selama ini administrasi hanya dipandang sebagai kegiatan tulis-menulis belaka dan pandangan orang demikian tentu bukan tidak beralasan. Secara fisik kegiatan administrasi memang banyak didominasi dalam kegiatan tulis menulis, baik menggunakan tangan, alat tulis, mesin ketik atau komputer. Padahal banyak teori yang mengatakan kegiatan administrasi lebih dari itu.

Namun seiring dengan penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) saat ini, maka peran tenaga administrasi adalah sebagai tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Semakin tepat dan akurat data yang diberikan oleh tenaga administrasi, maka semakin tinggi pula kualitas keputusan. Selain itu, tenaga administrasi juga berperan sebagai public relation sekolah. Mereka harus berperan aktif memberikan layanan administratif baik akademik maupun non akademik kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan paparan tentang kurang optimalnya layanan administrasi di sekolah khususnya layanan administrasi non akademik yang disebabkan oleh kurang optimalnya kinerja tenaga administrasi, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas layanan administrasi non akademik.

Pengertian Administrasi

Musanef (1996:1) dalam bukunya Manajemen Kepegawaian di Indonesia menyebutkan bahwa administrasi adalah

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

Pengertian Tata Usaha

Tata Usaha terdiri dari dua kata, yaitu "Tata" dan "Usaha" yang masing-masing kurang lebih mempunyai pengertian sebagai berikut. Tata adalah suatu peraturan yang harus ditaati, dan Usaha ialah suatu usaha dengan mengerahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud. Jadi menurut arti kata, Tata Usaha adalah suatu aturan atau peraturan yang terdapat dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan taha

usaha.

The Liang Gie dalam bukunya *Administrasi Perkantoran Modern* memberikan pengertian tata usaha ialah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengelola, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap usaha kerja.

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

Kinerja Tenaga Administrasi

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance*, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2001 : 51) dikatakan bahwa "Performance = ability X motivation". Berdasarkan rumusan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil perkalian antara kemampuan (hasil perpaduan antara pendidikan, pelatihan, dan pengalaman) dengan motivasi (daya pendorong yang membuat orang melakukan sesuatu).

Kinerja tenaga administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal.

Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Depdiknas (2001) menyatakan bahwa fungsi Tenaga Administrasi Sekolah adalah:

1. Membantu kepala sekolah/madrasah dalam kegiatan administrasi (urusan surat menyurat, ketatausahaan) sekolah/madrasah yang berkaitan dengan pembelajaran,
2. Pelaksana urusan kepegawaian bertugas membantu dalam kegiatan atau kelancaran kepegawaian baik pendidik maupun tenaga kependidikan yang bertugas di sekolah/madrasah,
3. Pelaksana urusan keuangan bertugas membantu dalam mengelola keuangan sekolah/madrasah,
4. Pelaksana urusan perlengkapan/logistik bertugas membantu dalam mengelola perlengkapan/logistik sekolah/madrasah,
5. Pelaksana sekretariat dan kesiswaan bertugas membantu Kepala Tata Usaha/Kepala Subbagian Tata Usaha dalam mengelola kesekretariatan dan kesiswaan.

Kuncoro (2002) menyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah merupakan layanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif. Setiap organisasi, apapun bentuk, jenis, corak, dan tujuannya, tenaga administrasi sekolah terdiri atas dua pekerjaan yaitu aktivitas substantif dan pekerjaan kantor. Organisasi sekolah mempunyai aktivitas substantif berupa pembelajaran dan pekerjaan kantor berupa administrasi sekolah.

Kualifikasi dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

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 harus memenuhi prinsip (yaitu prinsipbuang) efisiensi, keefektifan (*effectiveness*), dan kualitas layanan (<http://risnawatiririn.wordpress.com/2011/02/27/>). Di samping itu, yang tidak kalah pentingnya adalah prinsip fokus pada penyelarasan kewenangan dan tanggungjawab sebagai kunci peningkatan kinerja.

K o m p e t e n s i tenaga administrasi sekolah memiliki beberapa dimensi 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, layanan 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.

Pembahasan

Kinerja atau performance tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dapat

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

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

a. Layanan Prima

Layanan prima merupakan terjemahan dari istilah "Excellent Services"

yang secara harfiah berarti layanan yang sangat baik dan atau layanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena

sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan. Apabila instansi layanan sudah memiliki standar layanan, maka layanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi layanan prima adalah layanan yang memenuhi keinginan dan harapan pelanggan.

Pelanggan tenaga administrasi sekolah adalah peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Mereka mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan masing-masing. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

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

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

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

Pandangan pelanggan terhadap kualitas layanan yaitu: Jasa produk

sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan; Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) professional; Dapat dipercaya; Meyakinkan wujud fisik sarana dan prasarana; Kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan; Kesiediaan dan ketanggapan; dan Ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

Kegagalan dalam memberikan layanan yang berkualitas dapat diidentifikasi antara lain:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan yang tidak memenuhi spesifikasi kualitas jasa
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

(Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik).

Menurut Kemdiknas (2010: 5) layanan prima pada intinya menghasilkan kepuasan

pelanggan lebih dari yang mereka harapkan. Memberikan layanan prima harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus-menerus. Jenis layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para pihak yang membutuhkan adalah layanan administrasi pendidikan. Mengacu kepada Joko Prayogo (2010: 1) yang menyatakan bahwa “Tenaga administrasi sekolah harus mampu memberikan layanan administratif secara prima serta melaksanakan layanan 7 K yaitu Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, Ketertiban, Keindahan, Kekeluargaan, dan Kerindangan.”

Tenaga administrasi sekolah melayani pelanggan secara prima dan membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya melalui cara yang terbaik, sehingga pelanggan merasa sangat puas (Kemdiknas, 2010: 6). Mengacu kepada Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, terdapat kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajeri (khusus kepala tenaga administrasi sekolah).

M e n g a d a p t a s i p e m a p a r a n Kepmendiknas (2010:7) tentang kaidah layanan prima di sekolah meliputi ketepatan waktu dalam layanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan layanan, variasi model layanan, layanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh layanan, layanan pribadi, serta atribut pendukung layanan.

1. Ketepatan waktu dalam layanan
Berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan contoh terbaik dengan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dapat dilakukan dengan segera. Segala sesuatu yang dibutuhkan, harus dihasilkan dengan proses yang cepat dan tepat.
2. Akurasi layanan
Berkaitan dengan keandalan layanan dan bebas dari kesalahan. Ketepatan layanan dapat dijadikan teladan bagi siapa saja yang mendapatkan layanan dari tenaga administrasi sekolah. Akurasi layanan dapat diwujudkan berupa ketaatan terhadap prosedur dan norma. Agar data yang tersedia menjadi lebih akurat maka sangat diperlukan keseragaman bentuk dan format data, penggunaan program-program aplikasi yang familier (*user firendly*) dan mudah, serta ke-up to date-an data terus terjaga.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan
Khususnya ketika berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Sikap sopan dan ramah ditunjukkan ketika tenaga administrasi sekolah memberikan layanan terhadap siswa, guru, kepala sekolah, orang tua dan masyarakat umum serta menjadi program pembiasaan yang lama-kelamaan dapat diikuti oleh pengguna. Mereka dapat mengerti bahwa untuk berinteraksi dengan orang lain haruslah sopan dan ramah.
4. Tanggungjawab
Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanggulangan keluhan pengguna layanan. Sikap tanggungjawab adalah memenuhi apa yang menjadi kewajiban tenaga administrasi sekolah. Sikap ini dapat disampaikan setiap melaksanakan layanan terhadap pengguna.
5. Kelengkapan
Berkaitan dengan lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung. Tidak mengurangi dari apa yang semestinya adalah sikap terpuji dari tenaga administrasi sekolah. Sikap ini dapat diajarkan pula pada saat mereka melayani siswa. Memberikan sesuatu sesuai dengan jumlah yang semestinya adalah pendidikan antikorupsi pada tingkat dasar.
6. Kemudahan mendapatkan layanan
Berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung lainnya. Memberikan kemudahan bagi mereka yang membutuhkan pertolongan adalah sikap mulia. Sikap ini dapat ditunjukkan tenaga administrasi sekolah bagi siapa saja yang membutuhkan pertolongan.
7. Variasi model layanan
Berkaitan dengan inovasi penanganan pola baru dalam layanan. Sikap kreatif menjadi hal yang mendorong penemuan baru yang lebih efisien dan efektif di dalam memecahkan masalah.
8. Layanan pribadi
Berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus. Tenaga administrasi sekolah menghadapi beragam karakteristik pengguna. Tidak menutup kemungkinan mereka menghadapi seseorang berkebutuhan khusus. Sikap empati dan responsif menjadi

hal utama di dalam memberikan layanan bagi anak berkebutuhan khusus misalnya. Terlebih dalam era pendidikan inklusif sekarang ini.

9. Kenyamanan dalam memperoleh layanan
Berkaitan dengan lokasi, ruang, dan tempat layanan yang nyaman dan mudah dijangkau. Memberikan layanan bagi pengguna adalah sikap yang terpuji. Karakter bangsa kita yang menghormati tamu senantiasa ditunjukkan pula oleh tenaga administrasi sekolah kepada pengguna layanan.

10. Atribut pendukung layanan
Berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ruang tunggu, dan sebagainya. Segala sesuatu yang bersih dan nyaman adalah pendukung kesehatan. Tenaga administrasi sekolah dapat menjaga kebersihan lingkungan.

Menurut Ali Imron (2009: 50) tenaga administrasi sekolah dapat memuaskan pengguna layanan dengan menginternalisasikan dan menunjukkan perilaku layanan yang menyangkut waktu, kecermatan, helpful dan friendly, responsif, proaktif, profesionalitas, kapabel dan cakap. Siswa, peserta didik, pelajar adalah pengguna utama layanan pendidikan di sekolah.

Tenaga administrasi sekolah harus berpikir segala sesuatu yang mereka lakukan adalah untuk kebaikan siswa. Edward Sallis (2006:218) menetapkannya sebagai nilai pertama dan utama dalam organisasi sekolah. Nilai-nilai tersebut harus menancapkan hubungan kuat baik dengan

pengguna layanan maupun dengan para staf. Sekolah harus menentukan nilai-nilai sendiri, namun setidaknya mencakup beberapa nilai berikut: 1) kita mengutamakan para pelajar kita (customer oriented), 2) kita bekerja dengan standar integritas profesional tertinggi (integrity & professional), 3) kita bekerja sebagai tim (teamwork), 4) kita memiliki komitmen terhadap peningkatan yang kontinyu (continuous improvement), 5) kita memberi kesempatan yang sama pada semua (equality), dan 6) kita akan memberikan layanan kualitas tertinggi (excellent service).

Jelas sekali bahwa siswa merupakan pelanggan utama dari keseluruhan proses administrasi sekolah. Segala tindak tanduk tenaga administrasi sekolah sesungguhnya menjadi perhatian mereka. Pendidikan karakter lebih mengena apabila langsung diberi teladan, contoh yang baik dari para warga sekolah yang dewasa. Pembiasaan setiap saat lama-kelamaan akan membudaya pada benak siswa khususnya, dan warga sekolah umumnya.

- b. Peran dan Kinerja Tenaga Tata Administrasi Sekolah

Peran dan kinerja tenaga tata administrasi sekolah mempunyai nilai berharga dalam menunjang tugas tugas di sebuah instansi. Sayangnya, sekarang ini kualitas dan kinerja tenaga tata administrasi sekolah masih rendah, fenomena ini hanyalah didasarkan pada pengamatan penulis dari berbagai kasus

sederhana yang terdapat di sekitar lingkungan penulis.

Selain itu banyaknya tenaga tata administrasi yang merangkap melakukan tugas selain tugas tata administrasi itu sendiri menambah persoalan ketenaga administrasian makin luas. Hal tersebut yang menyebabkan suatu tatanan administrasi di dalam sebuah instansi tidak bisa berjalan secara maksimal. Di tambah lagi sebagian besar instansi di tingkat dasar atau sekolah dasar tidak memiliki tenaga tata administrasi yang cakap dan mampu di bidangnya. Boleh dikatakan masih amburadul dan tidak tertib.

Padahal kita juga menyadari bahwa peran dari tenaga tata administrasi sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi, apalagi menjemput era informasi dan teknologi seperti sekarang ini. Setiap sumberdaya manusia yang bergerak di berbagai instansi saat ini dituntut untuk siap menyongsong kehadiran informasi dan teknologi yang bergulir secara cepat saat ini.

Sumberdaya manusia merupakan individu yang penting, terutama dalam sebuah instansi pendidikan. Akan tetapi di dalam mendukung semua tugas yang berjalan di dalam instansi dibutuhkan tenaga tata administrasi yang mempunyai disiplin, loyalitas, dan tanggung jawab terhadap tugas tugas mereka.

Untuk itu, di dalam mewujudkan dan memperlancar tugas tugas di dalam instansi pendidikan diharapkan antara komponen satu dengan yang lain harus bersinergi, bekerjasama dan juga bertanggung jawab. Keberadaan tenaga tata administrasi di dalam sebuah instansi

pendidikan ke depannya harus benar benar dipertimbangkan, baik dalam hal kualitas, kualitas, kemampuan, kecakapan, keahlian, dan tanggung jawab di dalam mengemban tugas tugas kedinasan. Dan, hal itu semua selayaknya diimbangi dengan pendapatan yang diperoleh oleh tenaga tata administrasi itu sendiri di dalam meningkatkan etos kerja mereka. Janganlah hanya menjadi slogan belaka, ironis jadinya.

Dengan eksisnya tenaga tata administrasi yang diharapkan berperan secara professional, diharapkan juga setiap komponen yang terdapat di instansi pendidikan mampu mengoptimalkan kinerja mereka masing masing. Peran ganda dan rangkap seharusnya diakhiri, untuk mencapai hasil yang maksimal. Karena dengan adanya job description yang jelas, maka profesionalitas dapat tercapai di instansi pendidikan tersebut, selain itu juga dapat meningkatkan kualitas manajemen sekolah itu sendiri. Oleh karena itu, selain memiliki kemampuan, kecakapan, keahlian yang memadai, diharapkan tenaga tata administrasi juga harus mempunyai visi dan komitmen di dalam memajukan sebuah instansi pendidikan khususnya, dunia pendidikan pada umumnya (<http://laily-myblog.blogspot.com/2008/01/sekolah.html>).

c. Administrasi Non Akademik/Layanan Khusus

Administrasi non akademik/layanan khusus adalah memberi layanan secara khusus atau suatu usaha yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses belajar mengajar di kelas. Tetapi secara khusus diberikan oleh

sekolah kepada para siswanya agar mereka lebih optimal dalam melaksanakan proses belajar. Ada berbagai jenis layanan khusus diantaranya adalah perpustakaan sekolah, koperasi sekolah, usaha kesehatan sekolah dan kafetaria sekolah.

Administrasi layanan khusus di sekolah ditetapkan dan diorganisasikan untuk memudahkan atau memperlancar pembelajaran, serta dapat memenuhi kebutuhan khusus siswa di sekolah. Diantaranya meliputi: manajemen layanan bimbingan konseling, layanan perpustakaan sekolah, layanan kesehatan, layanan asrama, dan manajemen layanan kafetaria/kantin sekolah. Layanan-layanan tersebut harus di kelola secara baik dan benar sehingga dapat membantu memperlancar pencapaian tujuan pendidikan di sekolah.

Simpulan

1. Kualitas pendidikan tidak bisa dilepaskan dari peran tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan administratif baik administrasi akademik maupun yang non akademik.
2. Fakta dilapangan ditemukan bahwa tenaga administrasi di SD Muhammadiyah 2 Gresik belum dapat menjalankan fungsinya secara optimal dalam hal layanan administrasi non akademik karena tidak adanya kejelasan tugas dan tanggung jawab yang mereka lakukan.
3. Kemdiknas (2010:7) secara jelas telah menetapkan standar layanan prima yang harus dijalankan oleh tenaga administrasi sekolah yaitu ketepatan waktu dalam layanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan layanan, variasi model layanan, layanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh layanan, layanan pribadi, serta atribut pendukung layanan.
4. Ada berbagai jenis layanan administrasi non akademik diantaranya adalah perpustakaan sekolah, koperasi sekolah, usaha kesehatan sekolah dan kafetaria sekolah.
5. Kepala sekolah harus mengembangkan kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sehingga mereka siap saat menjalankan 10 layanan prima tersebut. Salah satu contohnya adalah dalam hal penyediaan data yang sangat dibutuhkan dalam proses belajar mengajar.
6. Agar sekolah dapat memberikan layanan yang baik dan berkualitas, maka sekolah harus menyediakan data administrasi non akademik yang dibutuhkan masyarakat secara akurat dan tepat waktu bila diperlukan. Ketersediaan data membutuhkan adanya keseragaman format sehingga data administrasi non akademik memiliki standard baku, yang mudah pengelolaanya, mudah pemahamannya serta yang paling penting kapabel dengan program aplikasi yang selama ini digunakan oleh sekolah yang bersangkutan. Sudah barang tentu format data harus lengkap, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaanya.
7. Disamping format data administrasi non akademik, juga sistem pengelolaan data

administrasi non akademik yang menggunakan program aplikasi yang sudah familier (user friendly) dengan petugas-petugas pengelolanya. Kalau memang secara teknis harus menggunakan program aplikasi lain, seharusnya ada semacam pendidikan atau pelatihan cara mengkonversi sebuah data administrasi dari program aplikasi yang digunakan sekolah ke program aplikasi yang digunakan dalam sistem pengelolaan data administrasi kependidikan, bukan sekedar pelatihan mengoperasikan sistemnya saja atau entry data saja.

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

Daftar Pustaka

- Ahmad Batinggi, 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Universitas Terbuka, Jakarta
- Badan Standart Nasional Pendidikan. 2007. Permendiknas RI Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Standar Sarana dan Prasarana. Jakarta: BSNP.
- Ciptono F, 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Andi Offset. Yogyakarta
- Episentrum (Lembaga Psikologi). 2010. Jenis-jenis Layanan Khusus di Sekolah.
<http://cahyono-publikasi.blogspot.com/2007/11/tinjauan-pelaksanaan-kegiatan.html>, diakses 22 April 2010.
- <http://labbahasadigital.com/laboratorium.bahasa/definisi-laboratorium-bahasa/>, diakses 22 April 2010.
- Manajemen. Gunung Agung. Jakarta
<http://zaifbio.wordpress.com/2009/01/31/administrasi-dan-tata-usaha/>
- Munir, 2000. Manajemen Pelayanan Publik. Bina Aksara. Jakarta
- (O n l i n e) ,
 (http://episentrum.com/search/jenisjenis%20layan%20khusus%20di%20sekolah, diakses 29 Maret 2010).
- Pembinaan Administrasi, Akademi Administrasi Negara
- Soebroto, R. 1980. Pokok-pokok Pengertian Ilmu Taha Usaha, Jakarta :Balai
- Soewarno Handyaningrat, 1996. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan