

PERAN TENAGA ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI

Elsya Febriani Ningsih¹, Rahmawati M², Nurzaima³

Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Kendari¹²³

Email: elsyafbrni28@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi standar pengelolaan pendidikan dalam peningkatan mutu sekolah di SMP Negeri Satu Atap 3 Konawe Selatan. Pada penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan subyek penelitian meliputi 7 orang terdiri dari: kepala sekolah, wakil kepala sekolah, kepala tata usaha dan guru-guru. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi standar pengelolaan pendidikan dalam peningkatan mutu sekolah di SMP Negeri Satu Atap 3 Konawe Selatan, adalah dengan (1) perencanaan program dilakukan dengan mengacu kepada standar nasional pendidikan (2) pelaksanaan program kerja sudah mengacu pada rencana kerja sekolah dalam peningkatan mutu, namun masih banyak juga program kerja yang belum teralisasi, seperti kegiatan ekstrakurikuler, perbaikan sarana dan prasarana sekolah, karena kendala pendanaan sekolah yang sangat sedikit. Oleh karena itu, didahulukan program kerja yang lebih penting. (3) kepala sekolah sudah melaksanakan kegiatan pengawasan dalam peningkatan mutu sekolah. Kegiatan ini dilakukan setiap hari. (4) kepemimpinan kepala sekolah di SMP Negeri Satu Atap 3 Konawe Selatan sudah dilakukan dengan mengacu kepada standar pengelolaan pendidikan dalam peningkatan mutu sekolah.

Kata Kunci: *mutu layanan administrasi; peran; tenaga administrasi*

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the implementation of education management standards in improving the quality of schools at SMP Negeri One Roof 3 Konawe Selatan. In the study using a qualitative approach, the research subjects included 7 people consisting of: school principals, vice principals, administrative heads and teachers. The results of the study can be concluded that the implementation of education management standards in improving the quality of schools in SMP Negeri One Roof 3 Konawe Selatan, is by (1) planning the program by referring to national education standards (2) implementing work programs already referring to the school work plan in improving quality, but there are still many work programs that have not been realized, such as extracurricular activities, improvement of school facilities and infrastructure, due to very few school funding constraints. Therefore, priority work programs are more important. (3) the principal has carried out supervisory activities in improving the quality of the school. This activity is carried out every day. (4) the leadership of the principal at SMP Negeri One Roof 3 Konawe Selatan has been carried out with reference to the standard of education management in improving school quality.

Keywords: *quality of administrative services; role; administrative personnel,*

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan manusia. Karena pendidikan yang menentukan masa depan serta dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan mimpi dan harapan dari seorang manusia. Melalui pendidikan kita bisa mengubah sikap atau tingkah laku menjadi lebih baik dalam hal mendewasakan diri yang memberikan dampak positif bagi kita, seperti yang tertulis dalam UU No. 20 tahun 2003 pendidikan adalah usaha sadar terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, kepribadian, akhlak mulia, pengendalian diri, kecerdasan, serta keterampilan yang diperlukan untuk diri sendiri maupun orang lain.

Pendidikan adalah hal yang sangat penting bagi kita maka dari itu satuan pendidikan sekolah membutuhkan pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar dapat mewujudkan kegiatan sebagaimana mestinya. Peran tenaga kependidikan tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan belajar mengajar, akan tetapi peranannya cukup penting dalam mendukung kelancaran kegiatan belajar dan pelayanan pendidikan. Tenaga administrasi merupakan salah satu jenis tenaga kependidikan yakni adalah tenaga di luar tenaga pengajar yang tugasnya mempersiapkan dan memperlancar pelaksanaan pendidikan baik secara teknis maupun manajerial. Untuk mengoptimalkan peranan tenaga administrasi sekolah dalam penyelenggaraan layanan pendidikan maka perlu adanya pengelolaan tenaga kependidikan (Maryani, 2011: 2).

Supriadi sebagaimana yang dikutip oleh Hidayat (2014: 153) menyatakan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Kemudian, menurut Sagala tenaga administrasi atau ketatausahaan bertugas membantu kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan dalam kelancaran kegiatan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan perlengkapan dan logistik sekretariat dan surat menyurat, kepeserta didikan, transportasi, dan sebagainya yang berhubungan dengan teknis administratif.

Oleh karena itu, peran tenaga administrasi sangat penting dalam kelancaran dan kebutuhan tenaga administrasi sekolah untuk menunjang keterampilan serta kompetensi dalam bidang administrasi. Keberadaan tenaga administrasi disekolah baik itu jenjang sekolah dasar, jenjang menengah, maupun jenjang atas memang sangat dibutuhkan agar proses pembelajaran disekolah bermutu.

Sebagai salah satu dari proses pembelajaran, tugas dan fungsi tenaga administrasi di jenjang pendidikan tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini dikarenakan pekerjaan tersebut bersifat administratif yang patuh pada aturan yang bersifat khusus, pekerjaan layanan ini untuk kelancaran proses pembelajaran, memerlukan kompetensi yang diisyaratkan untuk pendidik dan tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik. Di samping itu, sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain.

Dilihat dari segi fungsinya, aktivitas tenaga administrasi berperan mendukung terselenggaranya tugas pokok. Namun fungsi ini juga yang sebagai pendukung tidak mengurangi posisi penting dalam suatu kontribusi terhadap tercapainya tujuan sekolah. Tanpa dukungan layanan administrasi yang baik dan tertib, kecil kemungkinan sekolah dapat mencapai suatu visi dan misi. Fungsi pelayanan administrasi sekolah, khususnya dalam mendukung tercapainya visi dan misi sekolah, hingga kini belum mendapatkan perlakuan yang seimbang. Bahkan pada tingkatan sekolah dasar dan pendidikan luar biasa kegiatan tersebut tidak ditangani oleh petugas khusus melainkan dirangkap oleh Kepala sekolah atau guru yang ada. Untuk tingkat

sekolah menengah, layanan administrasi sekolah memang sudah ditangani oleh bagian tata usaha.

Permasalahan tersebut menjadi sangat penting untuk dibahas karena keberadaan pelayanan administrasi memang sangat dibutuhkan, di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan secara tegas dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan harus memiliki tenaga administrasi. Tenaga administrasi sekolah (TAS) merupakan ujung tombak pengelolaan administratif di sekolah. Tenaga administrasi di sekolah memiliki peran penting dalam pengelolaan sekolah, seperti tata persuratan sekolah, administrasi peserta didik, administrasi tenaga pendidik dan kependidikan, dan administrasi kurikulum. Sagala (2010: 176), tenaga administrasi atau ketatausahaan bertugas membantu kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan dalam kelancaran kegiatan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan logistik sekretariat dan surat menyurat, kepesertadidikan, transportasi, dan sebagainya yang teknis administratif.

Beberapa ahli telah mendefinisikan mutu seperti berikut ini: Gasperz (2006) mendefinisikan mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Ahyari (2012: 3) bahwa mutu adalah jumlah dari sifat-sifat produk, seperti daya tahan, kenyamanan pemakaian dan daya guna. Hanafiah, Suhana (2009: 83) Istilah mutu (kualitas) tertuju pada suatu benda atau keadaan yang baik. Mutu secara umum merupakan gambaran dan karakteristik yang menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Dalam konteks pendidikan, mutu mencakup input, proses dan *out put* Pendidikan. Qadratilah (2011) Mutu adalah ukuran baik buruk suatu benda, kadar, taraf, derajat, atau kualitas.

Dalam hal ini, peran tenaga administrasi pada suatu sekolah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan layanan administrasi yang baik, kecil kemungkinan sekolah berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Berdasarkan Pra observasi yang penulis lakukan dengan Bapak Saharun, S.Ag., M.Pd selaku salah satu staf administrasi di SMP 12 Kendari menyatakan bahwa pada dasarnya setiap tenaga administrasi di SMP memiliki beberapa hambatan yang kerap terjadi dalam mewujudkan mutu layanan administrasi diantaranya kurangnya penguasaan IT, sehingga tenaga administrasi dalam bekerja masih kurang maksimal. oleh karena itu pihak sekolah selaku pimpinan selalu melibatkan tenaga Administrasi dalam setiap pelatihan-pelatihan dalam meningkatkan kemampuan tenaga Administrasi di sekolah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2011: 4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan sikap yang diamati. berdasarkan pengumpulan data yang akan peneliti lakukan di SMP Negeri 12 Kendari berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Adapun subjek dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, yang terdiri dari Kepala Sekolah, Kepala Tenaga Administrasi, 1 orang tenaga administrasi, 1 orang guru, dan 1 orangtua siswa di SMP Negeri 12 Kendari pada tahun ajaran 2020/2021.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan data yang bermacam-macam dan dilakukan terus menerus.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di SMP Negeri 12 Kendari yang berupa Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMP Negeri 12 Kendari di deskripsikan berdasarkan:

Kegiatan tenaga administrasi SMP Negeri 12 Kendari

Dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumen yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diperoleh data kegiatan tenaga administrasi sebagai berikut: 1) Tenaga administrasi bagian pendidikan & pengajaran, berdasarkan hasil wawancara bahwa kegiatan administrasi yang dilakukan oleh Tenaga Administrasi cukup membantu guru dalam hal kegiatan belajar mengajar sehingga pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh guru sudah dikerjakan oleh Tenaga Administrasi serta guru juga terbantu dalam hal pengurusan absensi guru maupun siswa. Hal ini sesuai dengan teori yang telah dipaparkan bahwa salah satu kegiatan yang mencakup tenaga kependidikan adalah penatalaksanaan, maka kegiatan tenaga administrasi yang dirasakan oleh salah satu guru tersebut sudah berjalan optimal dan tenaga administrasi mampu melaksanakan tugas dan fungsinya, 2) Tenaga administrasi bagian kepegawaian, hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi bagian kepegawaian dalam hal program kerja sudah terbilang baik dimana staff tata usaha bagian kepegawaian sudah mempunyai tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pegawai SMP Negeri 12 Kendari, 3) tenaga administrasi bagian umum, dari wawancara menunjukkan bahwa pada administrasi bagian umum Di SMP Negeri 12 Kendari ini memiliki bentuk pelayanan dalam hal sarana prasarana serta fasilitas yang terbilang cukup baik. Adapun dari persoalan ketidaknyamanan terletak pada ruangan administrasi/tata usaha sekolah.

Peran tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan

Dibutuhkan kompetensi dan keterampilan yang menunjang di bidang administrasi. Sebagai tenaga administrasi di jenjang menengah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan demi terciptanya sekolah yang bermutu. Berkenaan dengan hal tersebut peran tenaga administrasi sangatlah penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan tata usaha sekolah. Tugas yang dilakukan oleh tenaga administrasi menurut beberapa pengguna jasa, telah di laksanakan dengan cukup baik seperti pengelolaan pengajaran, kesiswaan, personaliaan, peralatan sekolah, termasuk media pengajaran dan buku-buku sekolah serta hubungan sekolah dan masyarakat sudah memiliki kompetensi & kualifikasi yang memadai serta berkompeten di bidangnya. Hal demikian juga staff administrasi sekolah diberi kesempatan untuk mengikuti kegiatan yang dapat meningkatkan keterampilan mereka.

Hambatan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

Dalam pelaksanaan meningkatkan mutu layanan administrasi, sebagai Sekolah Menengah yang tergolong bagus dan berakreditasi A, masih adanya beberapa hambatan saat melakukan pelayanan, Dalam menangani fasilitas dan sarana prasaranapun sudah pasti ada kendala, Berdasarkan wawancara, dari pihak tenaga administrasi dan para pengguna jasa mengungkapkan bahwa hambatan-hambatan yang dialami berbeda. Hambatan yang dialami antara lain kurangnya fasilitas sarana komputer, pengumpulan berkas dari pihak orang tua maupun siswa tidak selalu berjalan tepat waktu, sistem database kepegawaian belum menerapkan secara komprehensif dan layanan yang diberikan masih belum terbilang cepat.

Strategi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

SMP Negeri 12 Kendari dalam berupaya meningkatkan mutu layanan sekolah memberikan fasilitas yang menunjang kegiatan pembelajaran, upaya tersebut merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan Mutu layanan sekolah, tenaga administrasi juga

menerapkan berbagai macam strategi untuk meningkatkan layanan administrasi. Yang mana strategi tersebut berdampak pada setiap pengguna jasa di sekolah. Pihak kepala sekolah secara rutin tidak luput untuk memotivasi para tenaga administrasi dan pegawai lainnya. Serta adanya sinkronisasi antara motivasi dari kepala Sekolah yang di mana kepala bagian tenaga administrasi telah mengadakan pendidikan dan pelatihan kepada para tenaga administrasi dalam mengupayakan pengadaan diklat di dalam sekolah, dan menerapkan Aplikasi yang dapat meningkatkan kemajuan sekolah.

PEMBAHASAN

SMP Negeri 12 Kendari memiliki tenaga administrasi yang berasal dari latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda, jumlah tenaga administrasi sekitar 7 pegawai termasuk kepala administrasi sekolah dan yang memiliki gelar sarjana hingga magister berjumlah 4 orang. Usia tenaga administrasi mulai dari 25 hingga 30 tahun keatas serta masa kerja diatas 3 tahun ini menunjukkan telah banyak pengalaman yang diraskan oleh tenaga administrasi dalam mengelola kegiatan administrasi di SMP Negeri 12 Kendari.

Kegiatan tenaga administrasi SMP Negeri 12 Kendari

Pengelolaan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di dalam SMP Negeri 12 Kendari terdapat pada 3 bagian. Pertama, sub bidang pendidikan & pengajaran. Kedua, sub kepegawaian, dan ketiga, sub bagian umum. Bidang pendidikan & pengajaran berperan untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan proses kegiatan belajar mengajar, bagian kepegawaian menangani data pegawai, pada bidang umum menangani hal-hal yang berkaitan dengan menjaga memelihara dan mengadakan fasilitas maupun sarana prasarana. Untuk lebih jelasnya bagaimana peran pada masing-masing tenaga administrasi dipaparkan sebagai berikut: 1) pada bagian pendidikan dan pengajaran mengemban tugas: koordinasi dengan wali kelas yang belum melaporkan perkembangan siswa (absensi), koordinasi dengan wali kelas yang belum menyerahkan daya serap dan rekap nilai, pelayanan terhadap masyarakat umum/instansi terkait, melayani/menginformasikan kepada tamu yang sedang mengadakan studi banding, dan kepada mahasiswa yang sedang mengadakan riset, 2) pada bagian kepegawaian mengemban tugas: menyiapkan laporan bulanan dan laporan pertanggung jawaban akhir tahun pelajaran, mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengelolaan administrasi kepegawaian yang menjadi tanggung jawabnya. Mengurus kepegawaian merupakan salah satu tugas tenaga administrasi sekolah, hal tersebut sudah ditentukan pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Adapun fungsi atau kegiatan dari administrasi kepegawaian menurut Felix A. Nigro meliputi: 1) pengembangan struktur organisasi untuk melaksanakan program kepegawaian termasuk didalamnya tugas dan tanggung jawab dari setiap pegawai yang ditentukan dengan jelas dan tegas. 2) penggolongan jabatan yang sistematis dan perencanaan gaji yang adil dengan mempertimbangkan adanya saingan yang berat dari sektor swasta. 3) penarikan tenaga kerja yang baik 4) seleksi pegawai yang menjamin adanya pengangkatan calon pegawai yang cakap dan penempatannya dalam jabatan-jabatan yang sesuai. 5) perencanaan latihan jabatan dengan maksud untuk menambah keterampilan pegawai, memotivasi semangat kerja dan mempersiapkan mereka untuk kenaikan pangkat. 6) penilaian kecakapan pegawai secara berkala dan teratur dengan tujuan meningkatkan hasil kerjanya dan menentukan pegawai-pegawai yang cakap.

Pada bagian umum mengemban tugas: mengkoordinir pendataan barang-barang yang masih baik/rusak, mengontrol petugas kebersihan pada saat jam tugas, membantu Kepala Tata Usaha dalam merencanakan kebutuhan sarana dan prasana sekolah, mengkoordinir program stock opname sarana prasarana sekolah, menyusun program pemeliharaan sarana dan prasarana sekolah, memantau dan melaporkan pelaksanaan

program pemeliharaan, mengkoordinir kegiatan perbaikan sarana dan prasarana, melaksanakan tugas lain yang ditentukan oleh kepala bagian tata usaha. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan adalah kegiatan untuk melaksanakan pengurusan dan pengaturan sarana dan prasarana agar selalu dalam keadaan baik dan siap untuk digunakan dalam mencapai tujuan pendidikan hal tersebut dikemukakan oleh (Matin dan Fuad, Nurhattati. 2016)

Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan

Sebagian besar program kerja tenaga administrasi di SMP Negeri 12 Kendari adalah untuk membantu mengsucceskan tujuan sekolah karena peran tenaga administrasi merupakan hal yang sangat berpengaruh bagi sekolah dalam rangka memajukan mutu sekolah, dan bersamaan dengan berkembangnya zaman, dengan meningkatkan pengolahan data secara online. Hal ini berdasarkan pernyataan Sagala (2010: 176), bahwa tenaga administrasi atau ketatausahaan bertugas membantu kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikan dalam kelancaran kegiatan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan logistik sekretariat dan surat menyurat, ke peserta didikan, transportasi, dan sebagainya yang membantu teknis administratif.

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting dalam implementasi pendidikan karakter di sekolah. Segala kehidupan yang berlangsung di sekolah adalah dalam konteks pendidikan karakter. Tenaga administrasi sekolah melayani pelanggan secara prima membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan merasa sangat puas. (Kemdiknas, 2010: 6).

Hambatan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

Dalam Beberapa permasalahan yang sering muncul ketika masih menggunakan sistem pengumpulan data secara manual yaitu mengetik dan mengelola berkas satu persatu, kadang pencatatan yang masih manual terkadang ada kesalahan dalam penyusunan berkas, karena pencatatan terkadang dilakukan seadanya. Permasalahan lain yang muncul adalah kurang efisiennya orang tua saat pengumpulan berkas.

Kamarudin (2016: 20) bahwa tugas penting tata usaha yakni menyediakan, menyusun dan menyimpan informasi baik internal maupun eksternal dengan maksud agar dapat memperolehnya dengan mudah dikemudian hari. Dengan berbagai kegiatan dari bagian pihak tenaga administrasi di SMP Negeri 12 Kendari, terdapatnya berbagai macam hambatan yaitu: 1) pengumpulan berkas dari orang tua maupun siswa tidak semua selalu tepat waktu dan gudang arsip belum optimal. 2) fasilitas yang ada masih terdapat keluhan dari pengguna jasa. Keluhan-keluhan tersebut tidak selalu ditangani secara cepat karena terkait jumlah guru dan siswa yang jauh melebihi tenaga administrasi.

Strategi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi

Strategi yang dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut ialah: memberikan surat pemberitahuan kepada orang tua siswa agar mengumpulkan berkas dengan segera, dan juga penambahan tenaga administrasi yang ahli dalam bidang administrasi sekolah tersebut strategi selanjutnya diterapkannya sistem pengontrolan kondisi fasilitas sarana prasana sekolah yang masih kurang lengkap.

Untuk mendapatkan strategi yang tepat, lembaga pendidikan memerlukan pengenalan dan penguasaan terhadap berbagai informasi lingkungan strategisnya. Lingkungan strategis lembaga pendidikan itu akan selalu berubah dan mempengaruhi eksistensinya. Karena itu lembaga pendidikan perlu melakukan analisis yang cermat terhadap lingkungan strategisnya. Analisis ini dimaksudkan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan internal lembaga serta memahami peluang dan ancaman eksternalnya, sehingga lembaga dapat melakukan antisipasi terhadap perubahan-perubahan yang mungkin terjadi. Selain itu analisis lingkungan tersebut juga dimaksudkan untuk

memberikan informasi yang bisa dijadikan sebagai dasar untuk mengambil langkah-langkah dalam jangka panjang hal tersebut di kemukakan oleh (Akdon, 2007).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang terkait dengan peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di SMP Negeri 12 Kendari, dapat disimpulkan bahwa Tugas yang di lakukan oleh tenaga administrasi menurut beberapa pengguna jasa sudah memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai serta berkompeten di bidangnya, Hambatan yang di alami dalam pelayanan administrasi sekolah antara lain: kurangnya fasilitas sarana komputer, pengumpulan berkas dari pihak orang tua maupun siswa tidak selalu berjalan tepat waktu dan sistem database kepegawaian belum menerapkan secara komprehensif serta layanan yang diberikan masih belum terbilang cepat, maka dari itu tenaga administrasi menerapkan berbagai macam strategi untuk meningkatkan layanan administrasi yang mana strategi tersebut berdampak pada setiap pengguna jasa di sekolah yang memberikan fasilitas yang menunjang kegiatan pembelajaran, dan juga Pihak kepala sekolah secara rutin tidak luput untuk memotivasi para tenaga administrasi dan pegawai lainnya, serta kepala bagian tenaga administrasi mengupayakan pengadaan diklat di dalam sekolah dan menerapkan aplikasi yang dapat meningkatkan kemajuan sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ahyari, Agus. (2012). *Manajemen Produksi Perencanaan Sistem Produksi*. Yogyakarta: BPFE.
- Akdon. (2007). *Strategic Management for Educational Management (Manajemen Strategik untuk Manajemen Pendidikan)*, Bandung: Alfabeta, cet. 2.
- Gaspersz, Vincent. (2006). *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006.
- Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Kemdiknas. (2010). *Pelayanan Prima. Bahan Pembelajaran Diklat Prajabatan Golongan III (Edisi Kedua Cetakan Kedua 2010)*. Depok: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemdiknas.
- Maryani, Idha. (2012). *Pengelolaan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) di SMP 1 banguntapandan SMP 1 Pandak Kabupaten Bantul*.
- Matin dan Fuad, Nurhattati. (2016). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Qodratilah, Meity Takdir. (2011). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: KTD.
- Sagala, Syaiful. (2010). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Hanafiah, dan Suhana, Cucu. (2009). *Konsep Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Undang-Undang RI nomor 24 tahun 2008 tentang PERMENDIKNAS. (2008). Bandung: Citra Umbara.