

Effectiveness of Administrative Service Forms in Implementing School Administrative Staff Duties at SMK TI Airlangga Samarinda

Diana Tri Maryani¹, Veta Lidya Delimah Pasaribu^{2*}

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Corresponding Author: Diana Tri Maryani Veta01889@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords : Effectiveness, Administrative Services, Duties of School Administrative Staff

Received : 03 November

Revised : 25 November

Accepted: 27 December

©2024 Maryani, Pasaribu:
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

The background of this research is to find out how effective the form of administrative services at Airlangga IT Vocational School, Samarinda is. In addition, this research aims to identify factors that hinder and hinder administrative services, such as service processes, supporting factors, and types of Administrative Staff services at Airlangga IT Vocational School, Samarinda. The final aim of this research is to provide excellent administrative services at the Airlangga IT Vocational School, Samarinda. This research is descriptive qualitative research using observation and interview data collection methods. The Principal, Head of School Administrative Staff, Student Affairs, and Homeroom Teachers are the main data sources in this research. However, the methods used to carry out data analysis are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research show that the administrative service process at Airlangga Samarinda IT Vocational School is a series of activities or a whole process that monitors teamwork in a planned and systematic manner to achieve goals. This process is carried out in certain environments, especially in formal educational institutions which occur at the Airlangga IT Vocational School, Samarinda. The study results show that to achieve common goals, the administrative staff service process at Airlangga IT Vocational School Samarinda still requires good cooperation to maintain the best results. Apart from that, there are several obstacles that hinder the administrative staff service support process at Airlangga IT Vocational School Samarinda. Therefore, to achieve this, good motivation, encouragement and collaboration are needed.

Efektivitas Bentuk Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Tenaga Administrasi Sekolah di SMK TI Airlangga Samarinda

Diana Tri Maryani¹, Veta Lidya Delimah Pasaribu^{2*}

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

Corresponding Author: Diana Tri Maryani Veta01889@unpam.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Administrasi, Tugas Tenaga Administrasi Sekolah

Received : 03 November

Revised : 25 November

Accepted: 27 Desember

©2024 Maryani, Pasaribu:
This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui seberapa efektivitas bentuk pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor kendala dan hambatan pelayanan administrasi, seperti proses layanan, faktor pendukung, dan jenis layanan Tenaga Administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, dan wawancara. Kepala Sekolah, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, dan Waka. Kesiswaan adalah sumber data utama dalam penelitian ini. Namun, metode yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda adalah serangkaian kegiatan atau keseluruhan proses yang mengawasi kerja sama tim secara berencana dan sistematis untuk mencapai tujuan. Proses ini dilakukan dalam lingkungan tertentu, terutama di institusi pendidikan formal yang terjadi di SMK TI Airlangga Samarinda. Hasil studi menunjukkan bahwa untuk mencapai tujuan bersama, proses pelayanan Tenaga Administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda masih memerlukan kerjasama yang baik untuk mempertahankan hasil yang terbaik. Selain itu dari hasil penelitian ini juga terdapat beberapa hambatan yang menghalangi proses pendukung pelayanan Tenaga Administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda. Oleh karena itu, untuk mencapai hal tersebut diperlukan motivasi, dorongan, dan kolaborasi yang baik.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kegiatan pendidikan bergantung pada manajemen sekolah. Kualitas pembelajaran dan pengelolaan sekolah secara keseluruhan sangat dipengaruhi oleh seberapa lancar dan efektif pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan efisien semakin dibutuhkan di era teknologi saat ini. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi sekolah, termasuk SMK TI Airlangga Samarinda.

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran yang sangat strategis dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pendidikan. Kualitas kinerja mereka sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan sekolah. SMK TI Airlangga Samarinda, sebagai lembaga pendidikan yang terus berkembang, membutuhkan tenaga administrasi yang profesional dan mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Sebagai sekolah kejuruan, SMK TI Airlangga Samarinda memiliki karakteristik khusus yang menuntut sistem administrasi yang terintegrasi dan mampu mendukung proses pembelajaran berbasis teknologi. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut SMK TI Airlangga Samarinda untuk terus beradaptasi, termasuk dalam hal penerapan sistem administrasi yang berbasis teknologi.

Efektivitas pelayanan administrasi menjadi semakin penting mengingat tuntutan akan kualitas lulusan yang siap kerja dan mampu bersaing di dunia industri yang semakin kompetitif. Peningkatan kualitas pendidikan di SMK TI Airlangga Samarinda tidak terlepas dari peran penting tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Meskipun dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah mengkaji efektivitas pelayanan administrasi sekolah secara umum, masih belum terdapat penelitian yang secara khusus meneliti efektivitas bentuk pelayanan administrasi termasuk administrasi terkait basis teknologi dan dampaknya pada implementasi tugas tenaga administrasi sekolah di SMK TI Airlangga Samarinda.

Beberapa hal lainnya dari penelitian ini ditemukan beberapa kendala dalam pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda seperti kondisi kerja dan lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya potensi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi.

Dengan meninjau latar belakang masalah di atas dan untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi dalam proses pendukung pelayanan administrasi, maka dalam hal ini penulis mengambil judul "Efektivitas Bentuk Pelayanan Administrasi dalam Implementasi Tugas Tenaga Administrasi Sekolah di SMK TI Airlangga Samarinda".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas bentuk pelayanan administrasi dalam mendukung pelaksanaan tugas Tenaga Administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas bentuk pelayanan administrasi dalam mendukung tugas Tenaga Administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui efektivitas bentuk pelayanan administrasi yang diterapkan di SMK TI Airlangga Samarinda dalam mendukung pelaksanaan tugas Tenaga Administrasi.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas bentuk pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda.
3. Mengetahui kendala yang dihadapi untuk meningkatkan efektivitas bentuk pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda.

TINJAUAN PUSTAKA

Kemajuan suatu tindakan atau program didefinisikan sebagai tingkat keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Secara sederhana, kemajuan adalah tingkat keberhasilan suatu usaha dalam menghasilkan hasil yang diharapkan. "Efektif" (dari akar kata "efektif") berarti "sesuatu yang berhasil mencapai tujuan atau menghasilkan hasil yang diharapkan" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Salah satu definisi efektivitas yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan (Zulfikri & Abdul, 2020) adalah kemampuan untuk melaksanakan kegiatan dan tugas organisasi atau usaha sejenisnya tanpa mengalami tekanan atau ketegangan selama pelaksanaannya. Dalam konteks ini, efektivitas juga diartikan sebagai sejauh mana suatu organisasi, program, atau kegiatan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan yang ditetapkan (Mahmudi Lubis, 2020). Jika ilmu ekonomi berkenaan dengan masukan dan efisiensi dengan keluaran atau proses, maka efektivitas berkenaan dengan hasil. Ketika hasil mampu memenuhi harapan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi, program, atau kegiatan tersebut efektif.

Efektivitas didefinisikan sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya (Purwanti, 2022). Seperti yang dipaparkan oleh Argris dalam (Purwanti, 2022) Salah satu definisi keberhasilan organisasi adalah sejauh mana tujuan, sumber daya, dan modal manusia semuanya seimbang dan dimanfaatkan secara maksimal. Teori ini menyoroti efektivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini melibatkan analisis tentang sejauh mana pelayanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, seberapa cepat, responsif, dan mudah diaksesnya (Habibullah, 2020).

Untuk mencapai tujuan ini, semua upaya harus dipandang sebagai proses yang berkelanjutan, sebagaimana ditegaskan oleh Duncan (dikutip dalam Steers, 2020:53). Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah untuk menjamin tercapainya tujuan akhir, baik dari segi langkah-langkah untuk mencapai bagian-bagian maupun dari segi prioritas..

Untuk mengukur pencapaian, memerlukan dua sub-indikator, yaitu::

1. integrasi, di mana tingkat kapasitas organisasi untuk bersosialisasi, berkomunikasi, dan mengembangkan konsensus diukur dari integritas ini. Proses sosialisasi juga terkait dengan integrasi.
2. Adaptasi, Kapasitas organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Mengenai kompatibilitas pelaksana program dengan keadaan di lapangan.

Efektivitas kerja memiliki peran penting dalam mencapai tujuan organisasi. Ketika suatu organisasi efektif, berbagai aspek kerja seperti produksi, pelayanan pelanggan, penjualan, keuangan, dan manajemen sumber daya berjalan dengan lancar (Werdati et al., 2020; Djazilan & Arifin, 2022). Selama tujuan dan indikator ditetapkan, ada sejumlah pendekatan untuk mengukur kinerja kerja. Saat mempertimbangkan kinerja individu di tempat kerja, beberapa indikator efektivitas meliputi pemenuhan sasaran kinerja, menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi, memuaskan pelanggan, dan memberikan dampak positif pada laba bersih organisasi (Putra, 2021).

Para ahli yang disebutkan di atas benar, dan peneliti ini sependapat bahwa efikasi merupakan tujuan akhir pendidikan (Saragah dan Ansi 2020, hlm. 208). Tingkat pencapaian tujuan tersebut dikenal sebagai efektivitas. Ketika sesuatu secara ideal mencapai tujuannya, kita dapat mengatakan bahwa hal tersebut efektif (Yulia 2021, hlm. 21-22).

Segala bentuk tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang atau kelompok disebut pelayanan. Dalam definisi yang lebih luas, pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan yang membantu, melayani, atau memberikan manfaat kepada orang lain. Dalam hal ini, bentuk dari pelayanan tenaga administrasi ini mencakup kegiatan pengelolaan data, dokumen, informasi, dan berbagai sumber daya yang diperlukan dalam proses pembelajaran. Ini adalah seperangkat kegiatan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sekolah untuk membantu mencapai tujuan pendidikan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk memenuhi keperluan orang lain. Pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapannya dengan tujuan untuk memuaskan keinginannya (Wibowati 2020). Demi memenuhi tuntutan dan permintaan konsumen, para pemberi jasa rela berkorban, bahkan rela mengorbankan nyawanya, demi memberikan manfaat yang tidak berwujud (Malik, 2020).

Suatu organisasi dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap penawarannya dengan menerapkan strategi layanan (Permana, 2022). Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan aktual memenuhi atau melampaui harapan klien. Sejauh mana hasil aktual berbeda secara signifikan dari harapan dan aspirasi pelanggan merupakan indikator kualitas layanan (Ramadhan, 2021).

Memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu tugas terpenting yang dilakukan. (Moenir dalam Mustanir 2022:11) mendefinisikan

layanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain.

Menurut (Sampara dalam Rachman 2021:68) penyediaan layanan kepada konsumen sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan dikenal sebagai kualitas layanan. (Dzikra 2020:12) Lebih lanjut dikatakan bahwa untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan merupakan strategi organisasi yang mencakup semua tingkatan manajemen dan staf.

Ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, menurut (Rolando 2018:56):

1. Pastikan bahwa konsumen senang dengan layanan yang mereka terima dan bahwa sistem operasi saat ini mampu mengatasi masalah yang mungkin mereka hadapi.
2. Bertindak berdasarkan dorongan hati, ketika anggota staf benar-benar ingin membantu pelanggan.
3. Karyawan yang berinteraksi langsung dengan konsumen memerlukan keterampilan pemecahan masalah yang kuat, serta kapasitas untuk menggunakan apa yang telah mereka pelajari dalam pelatihan untuk meningkatkan tingkat layanan yang mereka tawarkan.
4. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, sangat penting bagi anggota staf untuk siap merancang strategi unik guna mengatasi tantangan tersebut.

Menurut (Tjiptono dalam Rachman 2021:68) kesesuaian dengan spesifikasi, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan berkelanjutan, kurangnya kerusakan atau kekurangan, memenuhi harapan pelanggan dari awal dan seluruh, melakukan semuanya dengan benar, dan kapasitas untuk memuaskan konsumen adalah semua indikator pelayanan publik berkualitas tinggi.

Dalam hal ini, pelayanan yang baik adalah proses yang terus menerus yang mencakup berbagai komponen dan tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Pelayanan yang berkualitas secara prima harus konsisten, baik dalam hal produk maupun interaksi dengan pelanggan terkait ketepatan administrasi.

Segala hal yang berkaitan dengan pengelolaan, koordinasi, pengarahan, dan pengawasan termasuk dalam lingkup administrasi. Dalam definisi terluasnya, administrasi mencakup semua langkah yang dilakukan untuk merencanakan dan mengarahkan suatu usaha sehingga dapat mencapai tujuannya.

Di era globalisasi ini, ilmu administrasi tidak hanya berkenaan dengan cara kerja internal perusahaan, tetapi juga dengan kemampuannya untuk merespons perubahan lingkungan eksternal dengan cepat. Hal ini memerlukan pemanfaatan teknologi dalam pengambilan keputusan, pembuatan strategi untuk kebijakan publik, dan peningkatan mutu administrasi..

Ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari bagaimana sumber daya manusia, keuangan, informasi, dan material suatu organisasi direncanakan, diorganisasikan, diarahkan, dan dikendalikan untuk mencapai tujuannya secara efisien dan efektif. Organisasi di sektor swasta dan pemerintah, serta organisasi

yang bertujuan amal, semuanya bergantung pada ilmu administrasi, yang merupakan sub bidang ilmu sosial. Bidang administrasi telah berkembang sejak tahun 1800-an dan terus berubah secara dinamis sebagai akibat dari pergeseran sosial, ekonomi, dan politik global.

"Administrasi" berasal dari kata Yunani yang berarti "melayani" atau "membantu," menurut buku Alemina Henuk tahun 2020 berjudul *Introduction to Administrative Science*. Melayani adalah arti lain dari kata administrasi dalam bahasa Inggris, asal kata tersebut. Karena itu, administrasi dipandang sebagai pemberian layanan yang baik. Semoga saja, sistem administrasi akan memainkan fungsi penting dalam menyediakan informasi dan data penting bagi suatu bisnis.

Berikut ini merupakan komponen-komponen administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Anggara (2021:29):

1. Organisasi, yang berfungsi sebagai kerangka kerja untuk semua usaha komersial kolaboratif.
2. Manajemen, yang mencakup membimbing tim dan sumber dayanya menuju tujuan bersama. Ini mencakup semua aspek perbaikan struktural dan sistem kerja, termasuk perencanaan, pengambilan keputusan, membimbing, mengorganisasi, dan mengawasi.
3. Berkomunikasi, yang berarti berbagi informasi dan ide dari satu individu ke individu lain dalam upaya mencapai kolaborasi.
4. Orang, khususnya, organisasi dan pengawasan tenaga kerja yang dibutuhkan.
5. Manajemen keuangan, termasuk semua kegiatan yang terkait dengan pendanaan dan tanggung jawab keuangan.
6. Persediaan, termasuk organisasi, akuisisi, dan pengendalian kebutuhan pekerjaan.
7. Administrasi, yang mencakup pengumpulan, pendokumentasian, pemrosesan, pengiriman, dan penyimpanan data, adalah fungsi ketujuh.
8. Hubungan masyarakat, atau seni untuk mendapatkan dukungan dan kerja sama masyarakat melalui pengembangan hubungan yang positif.

Administrator sekolah dasar dan menengah, yang terkadang disebut administrator sekolah atau madrasah, memegang peranan penting dalam proses pendidikan dan memiliki tugas serta kewajiban yang signifikan. Tenaga administrasi (TU) menggunakan perencanaan, pelaksanaan, dan manajemen sebagai metode untuk meningkatkan kualitas layanan, menurut penelitian (Sunartin Palahidu 2021). Hal ini akan tercapai dengan bantuan tenaga administrasi yang kompeten yang akan melaksanakan tugasnya sebagaimana yang diuraikan dalam buku pedoman kegiatan operasional sekolah, yang mencakup bidang-bidang seperti peningkatan infrastruktur, komunikasi yang efektif, dan penyediaan layanan yang cepat dan akurat, serta penanganan masalah keuangan.

Asisten administrasi, pustakawan, asisten laboratorium, dan tenaga ahli lainnya dipekerjakan oleh bisnis pendidikan, menurut penelitian (Abdul Pandi 2022). Untuk membantu sekolah mencapai tujuannya, sebagian besar staf

administrasi membuat rencana kerja. Fungsi tenaga administrasi merupakan salah satu faktor yang secara substansial memengaruhi lembaga pendidikan. Anda memerlukan keahlian dan kemampuan untuk membantu administrasi. Membangun tim administrasi yang kuat yang mampu menyediakan pendidikan sekolah dasar dan menengah yang unggul sangat bergantung pada proses pembelajaran. Tenaga administrasi sangat penting bagi kelancaran operasional sekolah dalam hal ini. Tenaga administrasi tidak hanya memiliki tanggung jawab, tetapi juga bertanggung jawab langsung kepada kepala sekolah. Selain itu, para pemangku kepentingan dilayani oleh keduanya.

Dalam menjalankan tugas utamanya, tenaga administrasi juga harus kompeten dan teliti. Menurut sejumlah simpulan penelitian, tenaga administrasi memegang peranan penting dan krusial dalam meningkatkan standar administrasi lembaga pendidikan. Untuk melaksanakan tugasnya, tenaga administrasi terlibat dalam sejumlah kegiatan, yang pertama adalah penetapan tujuan yang terkait dengan administrasi pendidikan.

Beberapa contoh layanan yang disediakan oleh administrator sekolah adalah:

- a. Departemen administrasi yang bertanggung jawab atas fasilitas dan infrastruktur sekolah, yang dikenal sebagai Manajer Fasilitas dan Infrastruktur, harus mampu menangani semua tuntutan yang terkait dengan perlengkapan dan peralatan sekolah yang membantu dalam proses belajar mengajar.
- b. Peran Manajer Kurikulum adalah untuk memastikan bahwa semua program pendidikan selaras dengan kurikulum nasional, memberikan arahan kepada guru tentang cara menerapkan kurikulum, dan menyusun pelajaran sesuai dengan tingkat keterampilan siswa saat ini.
- c. Manajer Administrasi Siswa Individu ini bertugas untuk memastikan bahwa pembinaan sekolah efektif dan efisien, dengan mempertimbangkan sumber daya dan infrastruktur sekolah.
- d. Administrasi dan Manajemen Keuangan Manajer keuangan memiliki dampak yang signifikan terhadap anggaran sekolah. Ia memulai dengan menguraikan pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan mengalokasikan dana, serta menetapkan target pengeluaran yang terukur, dapat dicapai, dan dapat dilacak.
- e. Administrasi Personalia sangat memahami seluk-beluk pengoperasian sekolah dengan benar dan merupakan sumber daya yang hebat bagi guru, administrator, dan personel pendukung.

METODE PENELITIAN

Wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan alat yang dipilih untuk mengumpulkan data dalam penelitian ilmiah ini, yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan lensa pendidikan. Data tersebut dikaji secara kualitatif, bukan menggunakan alat ukur tertentu seperti kuantitatif, sehingga disebut penelitian kualitatif.

Di sini, penelitian kualitatif diperlukan untuk mengorganisasikan semua teori yang telah dibaca; landasan teori penelitian lebih berfungsi untuk

menunjukkan sejauh mana peneliti memiliki teori dan memahami situasi, yang keduanya bersifat sementara. Oleh karena itu, landasan teori yang diajukan hanya berlaku untuk jangka pendek.

Karena pendekatan kualitatif ini menggunakan metodologi, maka prosedur yang diikuti juga harus mematuhi prinsip-prinsip pendekatan ini. Uraian yang komprehensif tentang "Efektivitas Bentuk Pelayanan Administrasi dalam Pelaksanaan Tugas Tenaga Administrasi Sekolah di SMK TI Airlangga Samarinda" menjadi tujuan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran terperinci tentang suatu gejala, kejadian, atau insiden yang ada.

Dalam penelitian deskriptif, tujuannya adalah untuk menawarkan jawaban atas masalah yang dikemukakan dengan cara mendeskripsikan, menguraikan, dan menganalisis suatu skenario menggunakan data yang dikumpulkan di lapangan. Penelitian kemudian berupaya menemukan solusi dengan menggabungkan hasil analisis tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil SMK TI Airlangga Samarinda

Studi ini dilangsungkan di SMK TI Airlangga Samarinda, yang terletak di Samarinda, Kalimantan Timur, dan beralamat di Jalan Pahlawan No. 2A. Peneliti memiliki beberapa alasan untuk memilih SMK TI Airlangga Samarinda sebagai lokasi penelitian. Sekolah ini memiliki reputasi yang baik di tingkat nasional, menghasilkan tenaga profesional TI yang berkualifikasi tinggi dan berwawasan ke masa depan, serta menerapkan kemajuan teknologi secara sistematis dalam kurikulumnya.

Hasil dan Pembahasan Penelitian Proses Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala SMK TI Airlangga Samarinda yaitu bapak Muhammad Yani, S.Kom., M.T.I. mengatakan bahwa:
"Pelayanan administrasi yang efisien dan efektif adalah kunci keberhasilan sebuah sekolah. Dengan memanfaatkan teknologi saat ini, banyak proses yang bisa dioptimalkan, sehingga waktu dan tenaga dapat dialokasikan untuk hal-hal yang lebih produktif, seperti pengembangan kurikulum atau interaksi dengan siswa. Oleh karena itu, pelayanan administrasi yang ada di sekolah ini sudah mencapai target maksimal, dan untuk mempertahankan kualitas atau target maksimal tadi dengan baik maka dibutuhkan kerjasama yang baik oleh pihak Tenaga Administrasi Sekolah."

Wawancara dari Kepala Tenaga Administrasi Sekolah memaparkan jika:
"Proses pelayanan administrasi ini sudah mencapai target yang diinginkan, dengan menggunakan sistem administrasi berbasis teknologi seperti *Google Drive*, kita dapat mengurangi kesalahan manual, mempercepat proses input data, dan menghasilkan laporan yang lebih akurat. Ini akan menghemat waktu dan tenaga staf administrasi, sehingga mereka dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis."

Peneliti juga memberikan wawancara langsung kepada Waka. Kesiswaan ibu Mira Irawati, S.Pd. beliau menyampaikan “Terkait dengan pelayanan administrasi yang ada di sekolah sudah optimal dalam pelaksanaannya, walaupun ada beberapa kesalahan yang masih dianggap sebagai batas wajar dan dapat diperbaiki, kerjasama dengan bidang lain dibutuhkan agar bisa mencapai tujuan yang diinginkan”.

Melalui wawancara peneliti, bisa disimpulkan jika, pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda dalam mendukung penggunaan teknologi sudah baik karena sistem teknologi memungkinkan kita untuk mengelola data siswa, guru, dan keuangan secara transparan. Kapan saja, di mana saja, pihak mana pun dapat memperoleh data yang mereka butuhkan. Ini meningkatkan akuntabilitas dan memperkuat kepercayaan semua pemangku kepentingan. Dengan mengotomatiskan beberapa proses, kita dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. Misalnya, pada saat pendaftaran siswa baru dapat dilakukan secara online, sehingga lebih mudah dan nyaman.

Namun, dengan meninjau tanggapan dari narasumber dikatakan Tenaga Administrasi Sekolah masih memerlukan kerjasama yang baik dengan pihak sekolah agar pelayanan administrasi dapat berkembang dan memperoleh hasil dan tujuan yang baik sesuai dengan harapan bersama.

Beberapa faktor pendukung dan penghambat pelayanan Tenaga administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda

a. Faktor Pendukung

1. Faktor Kesadaran

Dengan meningkatkan kesadaran, kita dapat mendorong upaya yang lebih terfokus dan pengendalian diri dalam melakukan tugas administratif utama kita, sehingga meningkatkan kemungkinan bahwa hasil kerja kita akan sesuai dengan harapan kita yang tinggi akan efisiensi dan efektivitas. Mampu membantu orang lain dan memiliki sikap yang menyenangkan merupakan kualitas penting yang harus dimiliki oleh pekerja layanan administratif.

2. Faktor Aturan dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

Peraturan merupakan komponen kedua yang mendorong layanan administrasi untuk bertindak. Menjadi petugas layanan berarti mendasarkan semua yang Anda lakukan pada peraturan. Lebih jauh, peraturan berfungsi sebagai tolok ukur bagi pengembangan individu dan kolektif siswa SMK TI Airlangga Samarinda.

3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Orang-orang yang mendapatkan layanan di industri jasa paling menyadari dan merasakan dampak dari keterampilan implementasi. Menurut standar pelayanan, kemampuan mengoperasikan komputer dan mengelola data adalah kemampuan utama petugas pelayanan. Dalam hal ini, petugas di SMK TI Airlangga Samarinda memiliki kemampuan dan keterampilan untuk memberikan layanan.

4. Faktor Sarana dan Prasarana

Bila kita berbicara tentang sarana dan prasarana organisasi, yang kita maksud adalah peralatan, mesin, dan struktur fisik lainnya yang diandalkan oleh karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi kebutuhan pribadi mereka. Dengan demikian, SMK TI Airlangga Samarinda memiliki semua fasilitas yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk meja dan kursi yang cukup bagi karyawan untuk bekerja dengan nyaman. Komputer, printer, dan Wi-Fi disediakan sebagai fasilitas pendukung, meskipun mungkin memerlukan dana tambahan untuk ditingkatkan.

b. Faktor penghambat

1. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang disebutkan di atas memberikan lingkungan yang dapat menginspirasi staf administrasi SMK TI Airlangga Samarinda untuk bekerja sebaik-baiknya. Kerja sama dan kolaborasi antar pekerja, sumber daya yang memadai, serta peran dan tanggung jawab yang ditetapkan dengan jelas bagi setiap karyawan merupakan unsur-unsur tempat kerja yang ideal.

2. Proses Penyelesaian Surat

Sekolah harus menyelesaikan surat menyurat paling lambat dua hari, namun proses penyelesaian surat terkadang diproses lebih lama dari dua hingga empat hari, yang melewati aturan karena koordinasi yang kurang maksimal.

3. Pengetikan Surat Menyurat

Kesalahan terkadang terjadi saat orang mengetik komunikasi tanpa memberikan perhatian yang cukup.

4. Kurang Informatifnya Petugas Pelayanan Administrasi

Ini biasanya menampakkan jika guru dan siswa tidak menerima informasi penting atau tepat waktu.

Dari wawancara yang diterapkan peneliti, bisa disimpulkan jika kekurangan masih menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda. Untuk mencapai semua ini, diperlukan motivasi, dorongan, dan kolaborasi yang baik.

Bentuk Layanan Administrasi dalam Surat Menyurat

Tenaga administrasi sekolah SMK TI Airlangga Samarinda sangat diperlukan untuk kelancaran proses pembelajaran. Pada hakikatnya kegiatan tenaga administrasi sekolah diperlukan untuk mendukung pembelajaran di SMK TI Airlangga Samarinda. Pada dasarnya, semua tindakan yang berkaitan dengan pengelolaan korespondensi termasuk menghimpun, menerima, mencatat, mengawasi, mengadakan, mengirim, dan menyimpan dokumen. Alasannya, tim administrasi sekolah menangani semua hal yang berkaitan dengan pendidikan, baik yang berlangsung di lingkungan sekolah maupun di tempat lain.

Pelayanan tenaga administrasi adalah bagian penting dari semua kegiatan pendidikan. Kegiatan administrasi membantu kegiatan akademis untuk meningkatkan kualitas sekolah. Oleh karena itu, layanan tenaga administrasi harus mendapatkan perhatian oleh setiap bagian dari proses peningkatan sekolah.

Pada dasarnya, proses belajar mengajar hanyalah salah satu dari sekian banyak interaksi antara siswa dengan layanan akademik dan administratif. Jika siswa mengabaikan detail ini, mereka akan kecewa dengan layanan sekolah yang mereka terima.

Berlandaskan apa yang peneliti peroleh dari hasil diskusi dengan kepala tata usaha sekolah, beliau menyatakan:

“Saat ini penggunaan dokumen digital di SMK TI Airlangga mudah diakses kapan saja selama terdapat koneksi internet seperti penggunaan *Google Drive* untuk penyimpanan dokumen, platform kolaborasi untuk memastikan kebenaran dalam penerbitan serta hasil riwayat surat menyurat yang telah terjadi, melihat tenaga administrasi sekolah sudah terbiasa dengan sistem tersebut sehingga lebih mudah untuk dijalankan, namun dalam penggunaan dokumen digital ini juga rentan terhadap serangan siber. Hal ini juga menjadi tantangan karena membutuhkan anggaran untuk pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, dan pelatihan khusus tenaga administrasi dalam teknologi saat ini”.

Dengan demikian, penjelasan di atas menunjukkan bahwa pelayanan tenaga administrasi di lingkungan sekolah sangat penting didukung dengan teknologi saat ini untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di awal perjalanan pendidikan. Maka dengan ini, perlu melakukan implementasi secara bertahap untuk mengurangi resistensi perubahan dan menyediakan bentuk dukungan teknis yang memadai untuk mengatasi masalah yang akan terjadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berikut ini dapat disimpulkan dari hasil dan pembahasan:

1. Proses pelayanan tenaga administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda
Tenaga kependidikan di SMK TI Airlangga Samarinda merupakan pribadi yang jujur dan berdedikasi tinggi serta memiliki tugas untuk membantu siswa, guru, dan sekolah secara keseluruhan dalam mencapai tujuan pendidikan dan pengembangannya melalui pembinaan, pengawasan, dan pengendalian yang efektif.
Dengan meninjau hasil wawancara diatas didapatkan bahwa pelayanan administrasi pada tenaga administrasi di SMK TI Airlangga sudah efektif dengan melihat tugas administrasi dapat diselesaikan lebih cepat, informasi yang dibutuhkan oleh siswa, guru, orang tua dapat diakses dengan lebih mudah dan cepat, proses administrasi menjadi lebih transparan dan akuntabel dengan penggunaan sistem teknologi.
Namun, perlu diingat bahwa masih terdapat kekurangan yaitu kerjasama yang baik dibutuhkan, ketelitian dalam penerbitan surat juga harus diperhatikan, serta semua pihak dalam proses administrasi perlu dilakukan pengembangan dan pemanfaatan sistem untuk memastikan kinerja yang tetap optimal.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan tenaga administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda:
 - a. **Faktor pendukung**
 1. Faktor Kesadaran
 2. Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi
 3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
 4. Faktor Sarana dan Prasarana
 - b. **Faktor penghambat**
 1. Kondisi Kerja
 2. Proses Penyelesaian Surat
 3. Pengetikan Surat
 4. Kurang informatifnya petugas pelayanan administrasi

Setelah menyelesaikan penelitian di SMK TI Airlangga Samarinda, penulis ingin memberikan beberapa saran untuk memastikan bahwa tenaga administrasi yang berkualitas bekerja dengan efektif untuk mencapai tujuan bersama, di antaranya adalah:

1. Efektivitas pelayanan tenaga administrasi di SMK TI Airlangga Samarinda agar terus dipertahankan, dan memperbaiki kekurangan yang ada.
2. Agar sekolah dapat mencapai tujuannya, maka sekolah harus melakukan investasi pada sumber daya manusianya dengan mendidik pegawainya agar dapat memanfaatkan teknologi terkini dengan lebih baik.
3. Agar proses pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat berjalan dengan lancar, sekolah dihimbau untuk melengkapi sarana dan prasarana di SMK TI Airlangga Samarinda.

PENELITIAN LANJUTAN

Dalam penulisan artikel ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi bahasa, penulisan, dan bentuk penyajian mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dari peneliti sendiri. Oleh karena itu, untuk kesempurnaan artikel, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, T. J., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2024). Efektivitas Program Sistem Pelayanan Kepuasan (SIKAP) Di Kecamatan Baros Kota Sukabumi. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 11(1), 271–276. <https://doi.org/10.37676/professional.v11i1.5716>
- Alkalah, C. (2016). Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Institut Bisnis Dan Informatika*, 19(5), 1–23.
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). *Analisis Keefektifan Pembelajaran Menggunakan Whatsapp Group Selama pandemi covid-19 yang dirasakan oleh guru dan siswa*. July, 1–23.

- Ernawati, & Munir, M. (2023). Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Satyagraha*, 06(02), 231-248.
- Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *KIMAP (Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik)*, 3(3), 961-972.
- Gultom, D. N., Khairina, E., & Salsabila, L. (2024). Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 128-136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16516>
- Hasan, M.A, & Pasaribu, V.L.D (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Jakmart di PD. Pasar Jaya Kenari. Jakarta Pusat.
- Mulyadi, M., & Pasaribu, V. L. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT Lautan Berlian Utama Motor. Jakarta Barat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 147-154.
- Nainggolan, E. S., Utomo, H. S., & Rande, S. (2022). eJournal Administrasi Publik. *Journal Administrasi Publik*, 10(1), 6003-6016.
- Nopellin, F., Octobery, R., & Rakhmawati, D. (2024). Pengaruh Kualitas, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Itah Tangkiling. *Journal*, 5(2), 178-183.
- Pokhrel, S. (2024). No TitleELENH. *Ayan*, 15(1), 37-48.
- Resti. (2022). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6-25.
- Shafa, N. (2019). Pengertian dan Ruang Lingkup Administrasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Tiktok, M., Karniawati, N., Studi, P., & Pemerintahan, I. (2024). *Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah Vol 6 No 1 Tahun 2024*, p 24-33. 6(1), 24-33.
- Yudela Arina, Sufyarma Marsidin, S. S. (2022). Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah Yudela. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 9145-9151. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9823>