



ISSN:2338-2554  
E-ISSN: 2809-0691

**WIDYA PUBLIKA**  
JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
ADMINISTRASI DI SMK NEGERI 1 DENPASAR**

**I Gusti Nyoman Asti Nurinten**

SMKN 1 Denpasar Email : asti.nurinten@gmail.com

---

**Abstract**

*The purpose of this study was to analyze (1) the quality of service of administrative staff at SMK Negeri 1 Denpasar not optimal; (2) the obstacles that the quality of administrative staff services in SMK Negeri 1 Denpasar have not yet been optimized; (3) the solution to overcome the obstacles not yet optimal quality of service of administrative staff in SMK Negeri 1 Denpasar. The research method used in this research is descriptive qualitative. The results showed (1) The quality of service of administrative staff was not optimal in terms of aspects of (a) physical evidence, (b) empathy, (c) reliability, (d) responsiveness (e) guarantee; (2) The constraints to the quality of administrative staff services that are not optimal include*

*(a) administrative services are not clean and cool, (b) there are school administrators who are less empathetic, (c) errors often occur calling parents of students, (d) there are administrative employees responding to complaints by taking time (e) not all school administration employees have mastered computer technology, especially file search; (3) Solutions to overcome obstacles that the administration service quality has not been optimal include (a) having to tidy up and clean the room; (b) personal issues must be emphasized, do not carry over to work; (c) by optimizing the student database that is on the computer; d) emphasized that the school administration staff did not differentiate their affairs; (e) School administration staff who are not good at searching files on a computer should be given training.*

**Keywords:** *Quality, Service, Administrative Staff, Schools.*

---

---

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis (1) kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar belum optimal; (2) kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar; (3) solusi mengatasi kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan tenaga administrasi belum optimal ditinjau dari aspek (a) bukti fisik, (b) empati, (c) kehandalan, (d) daya tanggap (e) jaminan; (2) Kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi meliputi (a) ruang

---

*Jurnal Widya Publika Vol 12, No-2 Desember 2024*

pelayanan administrasi tidak bersih dan sejuk, (b) ada pegawai administrasi sekolah yang kurang empati, (c) sering terjadi kesalahan memanggil orang tua murid, (d) ada pegawai administrasi menanggapi keluhan dengan memerlukan waktu (e) belum semua pegawai administrasi sekolah menguasai teknologi komputer khususnya pencarian file; (3) Solusi mengatasi kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi meliputi (a) harus merapikan dan membersihkan ruangan; (b) harus ditekankan masalah pribadi jangan terbawa di pekerjaan; (c) dengan mengoptimalkan *data base* siswa yang ada di komputer; d) ditekankan pegawai administrasi sekolah tidak membeda-bedakan urusannya; (e) pegawai administrasi sekolah yang kurang menguasai pencarian file di komputer sebaiknya diberikan pelatihan.

**Kata Kunci :** Kualitas, Pelayanan, Tenaga Administrasi, Sekolah.

---

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lembaga sekolah merupakan sarana pendidikan yang pada dasarnya adalah bertujuan untuk menjadikan sumber daya manusia yang bermoral dan berakhlak, atas dasar yang berfondasikan pada tujuan dasar negara itulah maka lembaga pendidikan didirikan dan diolah sedemikian rupa agar menjadi penunjang untuk menghasilkan atau melahirkan insan-insan yang bermoral sesuai dengan kepribadian, karakter bangsa Indonesia pada khususnya. Keberhasilan suatu lembaga/sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga/sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu pelayanan yang baik (Purwanto, 2015: 32).

Tata usaha merupakan suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan dan bisa mencapai tujuan seperti yang diinginkan. Mereka bertugas dalam berbagai bidang, meliputi: membantu proses administrasi guru, urusan kesiswaan, kepegawaian (Rohmat, 2010: 71).

Menurut Nawawi (2012: 65) tenaga administratif atau tenaga non edukatif/non guru, yakni personal yang tidak langsung bertugas mewujudkan proses pembelajaran, antara lain meliputi pegawai tata usaha, pegawai laboratorium, keuangan, sopir, pesuruh, jaga malam, pegawai perpustakaan dan lain-lain. Sedangkan Asmani (2011: 42) menyatakan bahwa tenaga administrasi

atau tata usaha adalah staf yang melaksanakan tugas-tugas teknis ketatausahaan dengan latar belakang keahlian dan latar belakang pendidikan masing-masing.

Supriadi (2010: 38) menyatakan tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Menurut 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, kepeserta didikan, transportasi, dan sebagainya yang teknis administratif.

Pelayanan administrasi sekolah yang selama ini dikenal dengan istilah tata usaha, sering dipersepsi keliru dan dianggap tidak penting oleh sebagian anggota masyarakat. Dari segi fungsi, aktivitas ketatausahaan berperan mendukung penyelenggaraan tugas pokok. Namun demikian fungsi sebagai pendukung ini tidak mengurangi posisinya yang sangat penting dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan sekolah. Tanpa dukungan layanan administrasi yang baik dan tertib, mustahil sekolah dapat mencapai visi dan misi yang sudah ditentukan.

Secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Mengingat keberadaannya juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, maka ditetapkan peraturan perihal tenaga administrasi dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar kurang menjadi perhatian utama sehingga kualitas layanan administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar bisa menjadi kurang optimal.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tesis dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar”**.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengapa kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar belum optimal?
2. Apa kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar?

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar belum optimal.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis solusi untuk mengatasi kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari Parasuraman *et.al*, (2008).

## **II. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2017: 64). Pengumpulan data yang digunakan, sebagaimana lazim dalam penelitian kualitatif adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014: 20).

## **III. PEMBAHASAN**

### **1. Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar Belum optimal**

#### *a. Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memberi pelayanan kepada siswa, telah disediakan meja kerja untuk pegawai administrasi sekolah, meja pelayanan untuk melayani siswa. Sementara itu, untuk melayani orang tua murid atau *stakeholders* lainnya yang membutuhkan

pelayanan administrasi sekolah, juga disediakan 1 set kursi tamu di ruangan pelayanan administrasi sekolah, gunanya bagi orang tua murid atau *stakeholders* tadi untuk menunggu pelayanan. Selain itu, juga diinstruksikan agar pegawai administrasi sekolah dalam bekerja selalu berpakaian rapi dan sopan. Selain itu, di ruang pelayanan juga tersedia AC dan kebersihan dijaga agar bagi siswa, orang tua murid dan *stakeholders* lainnya yang membutuhkan pelayanan merasa nyaman.

b. *Empaty* (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati dari pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar ditunjukkan dengan memberikan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada penerima layanan terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai *stakeholders* sekolah yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu *stakeholders* sekolah yang membutuhkan pelayanan. Seorang pegawai administrasi sekolah yang bertugas dalam melayani administrasi atau kebutuhan siswa dan *stakeholders* lainnya harus mampu memiliki komunikasi yang baik dengan para penerima layanan.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan kemauan atau keinginan para pegawai administrasi sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan penerima layanan. Daya tanggap juga merupakan cara melayani pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar dalam menanggapi maupun merespon ketika siswa memiliki keperluan kepada administrasi

sekolah dalam urusan administrasi sekolah. Pelayanan ini dilakukan untuk menanggapi kebutuhan siswa dalam meminta sesuatu yang dibutuhkan dengan cepat sehingga siswa maupun penerima layanan lainnya tidak perlu menunggu terlalu lama.

e. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal yang dimiliki pegawai administrasi sekolah SMK Negeri 1 Denpasar ini menjadi salah satu kegiatan pelayanan yang perlu ada karena menjadi tugas pokok bagi pegawai administrasi sekolah dalam melaksanakan tugas mereka. Sebagai tenaga administrasi sekolah tentu memiliki pengetahuan dan keterampilan pada bidang administrasi agar memudahkan dalam bekerja dan mampu membantu atau bekerja sama dengan pihak kepala sekolah, guru maupun melayani siswa. Adanya pelayanan ini memberikan jaminan kepada penerima layanan bahwa pegawai administrasi sekolah memiliki kemampuan dalam melayani sehingga siswa tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Keterampilan yang ada pada seorang pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar yaitu menjalankan tugas dengan memberi kemudahan dalam transaksi dan melayani kebutuhan siswa, seperti pembayaran SPP, pembuatan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, penyimpanan dokumen, pengelolaan dan harus memiliki keterampilan TIK. Pelayanan pegawai administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar sangat menerapkan tugas pokok ini untuk melayani dengan baik para penerima layanannya.

**2. Kendala Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar**

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang pelayanan administrasi sekolah tidak selamanya bersih dan sejuk. Ada juga kondisi ruangan tersebut yang berantakan dan panas.

b. *Empaty* (Empati)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang pegawai administrasi sekolah yang bertugas dalam melayani administrasi atau kebutuhan siswa dan *stakeholders* lainnya harus mampu memiliki komunikasi yang baik dengan para penerima layanan. Adanya komunikasi yang baik sangat membantu dalam melayani setiap yang diinginkan penerima layanan.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali, namun ada kalanya terjadi juga kesalahan sehingga menghambat pelayanan administrasi sekolah.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar dalam melayani siswa pada tahap biasa saja atau bisa juga cukup baik. Meskipun kadang-kadang pegawai administrasi sekolah menanggapi keluhan atau kebutuhan secara cepat dan tepat karena sesuai kebutuhan yang diinginkan tanpa harus menunggu terlalu lama, namun kadang-kadang juga perlu waktu untuk penyampaian pelayanan. Kalau urusan pembayaran tunggakan SPP petugas akan melayani dengan cepat. Tapi kalau urusan yang terkait dengan surat menyurat biasanya perlu waktu 2-3 hari.

e. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SMK Negeri 1 Denpasar telah menggunakan program komputer untuk pencarian file. Namun belum semua pegawai administrasi sekolah menguasai teknologi komputer khususnya dalam pencarian file. Kalau yang sedang bertugas pegawai yang sudah menguasai teknologi pencarian file, maka pelayanan bisa menjadi cepat.

Tapi kalau yang sedang bertugas pegawai yang belum menguasai teknologi pencarian file melalui komputer, proses pelayanannya menjadi agak lama.

### **3. Solusi untuk Mengatasi Kendala Belum Optimalnya Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar**

#### a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Solusi untuk kendala ini sesibuk apapun pegawai administrasi sekolah harus tetap merapikan ruangnya. Sementara itu, untuk AC, harusnya dijadwalkan *maintenance* atau perawatan AC secara berkala sehingga AC tidak menjadi rusak.

#### b. *Empaty* (Empati)

Solusinya kepala sekolah sering menekankan agar masalah pribadi jangan terbawa di pekerjaan. Meskipun banyak masalah, pegawai administrasi sekolah harus tetap memberi pelayanan dengan tersenyum sehingga empati terhadap penerima layanan bisa terlihat.

#### c. *Reliability* (Kehandalan)

Solusi dari salah memanggil orang tua dari siswa yang bermasalah di sekolah bisa dilakukan dengan mengoptimalkan *data base* siswa yang ada di sistem komputer SMK Negeri 1 Denpasar. Dengan demikian bagi pegawai administrasi sekolah yang belum menguasai sistem komputer yang ada di SMK Negeri 1 Denpasar harus segera meningkatkan keterampilannya dalam bidang komputer tersebut. Caranya bisa dengan jalan pelatihan dari rekan kerjanya yang lebih menguasai sistem komputer di SMK Negeri 1 Denpasar.

#### d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Solusi untuk mengatasi kendala ini kepala sekolah menekankan pegawai administrasi sekolah dalam melaksanakan pelayanan administrasi sekolah tidak membeda-bedakan urusannya.

#### e. *Assurance* (Jaminan)

Solusinya pegawai administrasi sekolah yang kurang menguasai keterampilan pencarian file di komputer sebaiknya diberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya.



## IV. PENUTUP

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar belum optimal ditinjau dari aspek (a) *tangible* (bukti fisik), meskipun fasilitas pelayanan sudah tersedia, namun masih kurang pemeliharaan dan perawatannya; (b) *empaty* (empati), pegawai administrasi sekolah belum sepenuhnya dapat memberikan pelayanan dengan empati, masih ada yang memberi pelayanan tanpa tersenyum; (c) *reliability* (kehandalan), masih ada pegawai administrasi sekolah yang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan; (d) *responsiveness* (daya tanggap), masih ada pegawai administrasi sekolah yang lambat dalam memberikan pelayanan; dan (e) *assurance* (jaminan), masih ada pegawai administrasi sekolah yang kurang menguasai teknologi komputer sehingga tidak menjamin tidak adanya kesalahan dalam memberi pelayanan.
2. Kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar ditinjau dari aspek *tangible* (bukti fisik), ruang pelayanan administrasi sekolah tidak selamanya bersih dan sejuk, ada juga kondisi ruangan tersebut yang berantakan dan panas karena AC-nya sedang rusak; (b) *empaty* (empati), ada kalanya pegawai administrasi sekolah di SMK Negeri 1 Denpasar berlaku kurang empati terhadap siswa yang dilayani yang memberi pelayanan administrasi dengan wajah cemberut; (c) *reliability* (kehandalan), ada kalanya terjadi juga kesalahan seperti misalnya kesalahan memanggil orang tua murid yang anaknya bermasalah sehingga menghambat pelayanan administrasi sekolah; (d) *responsiveness* (daya tanggap), masih ada pegawai administrasi sekolah menanggapi keluhan atau kebutuhan dengan memerlukan waktu untuk penyampaian pelayanan, kalau urusan pembayaran tunggakan SPP petugas akan melayani dengan cepat, tapi kalau urusan yang terkait dengan surat menyurat biasanya perlu waktu 2-3 hari; dan (e) *assurance* (jaminan), belum semua pegawai administrasi

sekolah menguasai teknologi komputer khususnya dalam pencarian file, kalau yang sedang bertugas pegawai yang sudah menguasai teknologi pencarian file, maka pelayanan bisa menjadi cepat, tapi kalau yang sedang bertugas pegawai yang belum menguasai teknologi pencarian file melalui komputer, proses pelayanannya menjadi agak lama.

3. Solusi untuk mengatasi kendala belum optimalnya kualitas pelayanan tenaga administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar ditinjau dari aspek (a) *tangible* (bukti fisik), solusi untuk mengatasi kendala ini sesibuk apapun pegawai administrasi sekolah harus tetap merapikan dan membersihkan ruangnya, untuk AC, harusnya dijadwalkan *maintenance* atau perawatan AC secara berkala sehingga AC tidak menjadi rusak; (b) *empathy* (empati), solusi untuk mengatasi kendala ini kepala sekolah sering menekankan agar masalah pribadi jangan terbawa di pekerjaan. Meskipun banyak masalah, pegawai administrasi sekolah harus tetap memberi pelayanan dengan tersenyum sehingga empati terhadap penerima layanan bisa terlihat; (c) *reliability* (kehandalan), solusi untuk mengatasi kendala ini bisa dilakukan dengan mengoptimalkan *data base* siswa yang ada di sistem komputer SMK Negeri 1 Denpasar; (d) *responsiveness* (daya tanggap), solusi untuk mengatasi kendala ini kepala sekolah menekankan pegawai administrasi sekolah dalam melaksanakan pelayanan administrasi sekolah tidak membeda-bedakan urusannya; dan (e) *assurance* (jaminan), solusinya untuk mengatasi kendala ini pegawai administrasi sekolah yang kurang menguasai keterampilan pencarian file di komputer sebaiknya diberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmani, Jamal Ma'mur. 2011. *Tips Praktis Membangun dan Mengolah Administrasi Sekolah*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 2014. *Analisis dan Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Haji Masagung.
- Jurnal Widya Publika Vol 12, No-2 Desember 2024*

- Parasuraman, Berry, A., Leonard L. and Valarie, Zeithaml. 2008. "SERVQUAL: A. Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, (diunduh tanggal 15 Desember 2019).
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Purwanto, M. Ngalm. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Mutiara.
- Rohmat. 2010. *Kepemimpinan Pendidikan: Konsep dan Aplikasi*. Purwokerto: STAIN Press.
- Sagala, Syaiful. 2010. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriadi, Oding. 2010. *Pengantar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.