

**STRATEGI PEGAWAI TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN AKADEMIK
DI SMA NEGERI 2 LUWU UTARA**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu keguruan Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

ARSITA
20 0206 0042

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**STRATEGI PEGAWAI TATA USAHA DALAM
MENINGKATKAN LAYANAN AKADEMIK
DI SMA NEGERI 2 LUWU UTARA**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas
Tarbiyah dan Ilmu keguruan Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh

ARSITA
20 0206 0042

Pembimbing:

- 1. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd.**
- 2. Firmansyah, S.Pd., M.Pd.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arsita
NIM : 20 0206 0042
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 1 September 2025

Yang membuat pernyataan


Arsita
2002060042

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara yang ditulis oleh Arsita Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2002060042, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 10 Oktober 2025 bertepatan dengan tanggal 18 Rabi'ul Akhir 1447 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Palopo, 16 Oktober 2025

TIM PENGUJI

- | | |
|----------------------------------|---------------|
| 1. Firmansyah, S.Pd., M.Pd. | Ketua Sidang |
| 2. Dr. Taqwa, S.Ag., M.Pd.I. | Penguji I |
| 3. Firman Patawari, S.Pd., M.Pd. | Penguji II |
| 4. Tasdin Tahrim, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing I |
| 5. Firmansyah, S.Pd., M.Pd. | Pembimbing II |

()
()
()
()
()

Mengetahui:

a.n Rektor UIN Palopo
Dekan FTK UIN Palopo

Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd.
NIP. 19670516 200003 1 002

Plt. Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam

Hj. Fauziah Zainuddin, M.Ag.
NIP. 197312292 00003 2 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara.” dapat diselesaikan setelah melalui proses yang panjang. Selawat serta salam kepada Nabi Muhammad saw., kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor UIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, M.Pd., selaku Wakil Rektor I Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., selaku Wakil Rektor II dan Dr. Takdir Ishak Pagga, M.H., M.Kes., selaku Wakil Rektor III yang senantiasa membina dan mengembangkan perguruan tinggi tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Prof. Dr. H. Sukirman, S.S., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Palopo, beserta Dr. Hj. Fauziah Zainuddin, M.Ag. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Hj. Nursaeni, S.Ag., M.Pd., selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum dan Dr. Taqwa, M.Pd.I. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Palopo.
3. Dr. Hj. Fauziah Zainuddin, M. Ag. selaku Plt Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Firmansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam di UIN Palopo, serta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd. selaku Penasehat Akademik.
5. Tasdin Tahrir, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I dan Firmansyah, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan motivasi, arahan dan bimbingan hingga skripsi ini selesai.
6. Kepala Sekolah, Kepala Staf Tata Usaha, dan Staf Tata Usaha SMA Negeri 2 Luwu Utara yang telah mengizinkan dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Zainuddin S, S.E., M.Ak. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup UIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta bapak Hamsir W. dan ibu Wiwin Penulis sangat berterimakasih telah bekerja keras, terimakasih atas do'a-do'a baiknya, memberikan motivasi, selalu mendukung saya sehingga mampu bertahan

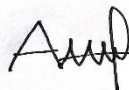
sampai akhir studi. Tiada kata yang mampu menggambarkan perjuangan beliau untuk memberikan kehidupan dan pendidikan terbaik untuk anak-anaknya, papa dan mama alasan terkuat untuk saya menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada saudara {i}ku Nurfatmi dan Alwi Hidayat terimakasih atas do'a, bantuan dan dukungannya serta senantiasa jadi hiburan di kehidupan penulis.
10. Kepada sahabat saya Nur Ainun Jariah S.Pd. yang selama ini selalu mendampingi, membantu dan memberikan masukan yang baik, penghibur disaat semuanya tidak baik-baik saja, selalu mampu memahami. Terimakasih telah bertemu diperkuliahan ini, semoga sukses selalu.

Semoga segala dukungan serta bantuan semua pihak mendapatkan pahala dari Allah swt. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi para pembaca. Tentu kritik dan saran juga peneliti harapkan guna perbaikan penulisan selanjutnya.

Palopo, 01 September 2025

Penulis



Arsita

20 0206 0042

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

1. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	be
ت	Ta'	T	te
ث	Ša'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍaḍ	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	apostrof terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
ه	Ha'	H	ha
ء	Hamzah	,	apostrof
ي	Ya'	Y	ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (,).

b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monotong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِيْ	<i>fathah dan wau</i>	ai	a dan i
اُوْ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ..... / اِ.....	<i>fathah dan alif atau ya'</i>	<i>ā</i>	a dan garis diatas
اِي ...	<i>kasrah dan ya'</i>	<i>ī</i>	i dan garis di atas
اُ... و	<i>dammah dan wau</i>	<i>ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : mata

رَمَى : rama

قِيلَ : qila

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'' marbūtah* ada dua, yaitu *tā'' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t].sedangkan *tā'' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā'' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydīd* dalam sistem tulisan Arab simbol *tasydīd* (ـ), dan terjemahan ini menggunakan pengulangan huruf (dua konsonan) yang menerima simbol *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعِمَ : *nu''ima*

عَدُوٌّ : *aduwwun*

Jika huruf ع ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (◌ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi Ī.

Contoh:

عَلَى : *Alī* (bukan *Aliyy* atau *A''ly*)

عَرَبِيٌّ : *Arabī* (bukan *A''rabiyy* atau *Arabiy*)

f. *Kata Sandang*

Narasi ditulis dalam sistem tulisan Arab dilambangkan melalui huruf (*alif lam ma'rifah*). Dalam panduan terjemahan ini, artikel ini diterjemahkan seperti sebelumnya, baik jika diikuti dengan huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata berikutnya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *asy-syamsu* (bukan *al-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *az-zalzalāh* (bukan *al-zalzalāh*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. *Hamzah*

Aturan pengubahan huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku untuk hamzah di tengah dan di akhir kata. Namun, jika hamzah berada di awal kata, itu bukan tanda, karena dalam bahasa Arab berbentuk alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ :ta''muruna

النَّوْعُ :an-nau'u

شَيْءٌ :syai''un

أُمِرْتُ :umirtu

h. Penelitian Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur''an (dari al-Qur''ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus di transliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarhal-Arba''īnal-Nawāwī

RisālahfiRi''āyahal-Maslahah

a. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudāfilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullah*

بِاللَّهِ : *bīllāh*

Adapun tā‘marbūtah di akhir kata yang disandarkan kepada lafadz al-jalālah, di transliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāllāh*

b. Huruf Kapital

Walaupun sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang

didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, Dp, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi''a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī'' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (ayah dari) sebagai nama belakang kedua, maka dua nama terakhir harus dicantumkan sebagai nama keluarga di direktori atau daftar referensi.

Contoh:

Ab al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis sebagai: Ibn Rusyd, Ab al-Walid Muhammad (bukan: Rushd, Ab al-Walid Muhammad Ibn)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis sebagai: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abu).

2. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>Subhanahu Wa Ta,,ala</i>
saw.	=	<i>Shallallahu,,Alaihi Wasallam</i>
as	=	<i>,,Alaihi Al-Salam</i>
SM	=	Sebelum Masehi
l	=	Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	=	Wafat Tahun
QS .../...: 2	=	QS Al-Kahfi/: 2
HR	=	Hadits Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PRAKATA	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	6
B. Deskripsi Teori	9
C. Kerangka Pikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
B. Fokus Penelitian	28
C. Definisi Istilah	28
D. Data dan Sumber Data	29
E. Instrumen Penelitian	29

F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	31
H. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Al-Kahfi Ayat 2.....	23
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	8
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	25
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Selesai Meneliti

Lampiran 2 Dokumentasi

Lampiran 3 Riwayat Hidup

ABSTRAK

Arsita, 2025. “*Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara.*” Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Tasdin Tahrim dan Firmansyah.

Skripsi ini membahas strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah strategis yang diterapkan pegawai tata usaha dalam meningkatkan mutu layanan akademik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian meliputi kepala tata usaha dan staf tata usaha. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan akademik dilakukan melalui empat aspek manajerial. Pada aspek *planning*, pegawai menyusun perencanaan layanan secara sistematis meliputi pengelolaan administrasi, penjadwalan layanan, pemanfaatan teknologi, penyediaan sarana-prasarana, serta koordinasi dengan pihak terkait. Pada aspek *organizing*, pembagian tugas dilaksanakan sesuai bidang kerja masing-masing guna memastikan alur layanan tetap teratur. Pada aspek *actuating*, pegawai menjalankan layanan berdasarkan prosedur standar, memanfaatkan teknologi, menata jadwal layanan, serta menjalin koordinasi dengan guru agar layanan lebih cepat, tepat, dan akurat. Sementara aspek *controlling* dilakukan melalui penerapan SOP, pemeriksaan ulang dokumen, evaluasi berkala, dan pencatatan masukan untuk menjaga mutu layanan. Secara keseluruhan, strategi ini telah berkontribusi meningkatkan kualitas layanan akademik yang efisien dan sesuai kebutuhan siswa serta guru. Selain itu, kualitas layanan akademik menunjukkan hasil yang baik. *Tangibles* didukung sarana-prasarana memadai, *reliability* tampak melalui konsistensi layanan berbasis SOP, *responsiveness* melalui penanganan cepat terhadap permintaan mendadak, *assurance* melalui verifikasi dan pengesahan dokumen resmi, serta *empathy* melalui sikap pegawai yang membantu pengguna bahkan di luar jam kerja.

Kata Kunci: Layanan Akademik, Strategi Pegawai Tata Usaha

Diverifikasi oleh UPB



ABSTRACT

Arsita, 2025. “*Administrative Staff Strategies in Improving Academic Services at SMA Negeri 2 Luwu Utara.*” Thesis of Islamic Educational Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Universitas Islam Negeri Palopo. Supervised by Tasdin Tahrir and Firmansyah.

This thesis examines the strategies implemented by administrative staff to enhance academic services at SMA Negeri 2 Luwu Utara. The study aims to identify the strategic measures adopted by administrative personnel to improve the quality of academic services. This research employs a descriptive design with a case study approach. The research subjects include the head of administrative affairs and administrative staff. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and were analyzed using qualitative data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the strategies for improving academic services are carried out through four managerial aspects. In the planning aspect, staff formulate service plans systematically, covering administrative management, service scheduling, technology utilization, provision of facilities and infrastructure, as well as coordination with relevant stakeholders. In the organizing aspect, tasks are distributed according to each staff member's area of responsibility to ensure an orderly service flow. In the actuating aspect, services are implemented according to standard procedures, supported by technology use, organized scheduling, and coordination with teachers to ensure faster, more precise, and accurate service delivery. The controlling aspect is carried out through Standard Operational Procedure (SOP), document verification, periodic evaluations, and recording of feedback to maintain service quality. Overall, these strategies contribute positively to the improvement of efficient academic services that meet the needs of both students and teachers. Furthermore, academic service quality demonstrates strong performance: tangibles are supported by adequate facilities, reliability is reflected in consistent SOP-based service delivery, responsiveness is evident in the prompt handling of urgent requests, assurance is ensured through document verification and official authorization, and empathy is shown through staff willingness to assist users even beyond official working hours.

Keywords: Academic Services, Administrative Staff Strategies

Verified by UPB



الملخص

أرسيتا، ٢٠٢٥. "استراتيجيات موظفي الإدارة في تحسين الخدمات الأكاديمية في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية بمحافظة لُؤو الشَّمالية." رسالة جامعية، برنامج إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية والعلوم التعليمية، الجامعة الإسلامية الحكومية بالوبو، بإشراف تاسدين تحريم وفرمان شياح.

تتناول هذه الدراسة استراتيجيات موظفي الإدارة في تحسين الخدمات الأكاديمية في المدرسة الثانوية الحكومية الثانية بمحافظة لُؤو الشَّمالية، وتهدف إلى التعرف على الخطوات الاستراتيجية التي يعتمد عليها موظفو الإدارة في رفع جودة الخدمات الأكاديمية. اعتمد البحث المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة، وشمل رئيس الإدارة والموظفين الإداريين. وُجِّعت البيانات عبر الملاحظة والمقابلات والوثائق، ثم حُللت من خلال عمليات تقليل البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج. وأظهرت النتائج أن تحسين الخدمات الأكاديمية يتم عبر أربعة جوانب إدارية رئيسية، وهي: (١) جانب التخطيط، حيث يقوم الموظفون بإعداد خطط خدمية منظمة تشمل إدارة الملفات، وجدولة الخدمات، والاستفادة من التكنولوجيا، وتوفير التجهيزات المناسبة، والتنسيق مع الجهات المعنية. (٢) جانب التنظيم، ويتم فيه توزيع المهام وفق التخصص لضمان انتظام سير الخدمات. (٣) جانب التنفيذ، حيث يطبق الموظفون الإجراءات المعيارية، ويستفيدون من الوسائل الرقمية، وينظمون الجداول، ويتواصلون مع المعلمين لضمان سرعة الخدمة ودقتها. (٤) جانب المتابعة، ويظهر في تطبيق لوائح العمل، ومراجعة الوثائق، والتقييم الدوري، وتسجيل الملاحظات بهدف الحفاظ على جودة الخدمات. وقد أسهمت هذه الاستراتيجيات في تحسين الخدمات الأكاديمية بحيث أصبحت أكثر كفاءة وتلبية لحاجات الطلاب والمعلمين. كما أظهرت الدراسة أن جودة الخدمات تحقق نتائج إيجابية في خمسة عناصر رئيسية: المظهر الخارجي بدعم التجهيزات المناسبة، والموثوقية من خلال الالتزام بالإجراءات، والاستجابة عبر التعامل السريع مع الطلبات الطارئة، والضمان من خلال التحقق واعتماد الوثائق، والتعاطف عبر تقديم الموظفين المساعدة حتى خارج أوقات العمل.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الأكاديمية، استراتيجيات موظفي الإدارة

اللغة تطوير وحدة قبل من التحقق تم



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini kinerja pegawai atau tenaga pendidikan merupakan bagian yang sangat penting untuk suatu lembaga atau sekolah. Peningkatan kualitas kerja tenaga pendidikan merupakan salah satu masalah penting dan dianggap perlu untuk mendapatkan perhatian dan penanganan yang serius dari berbagai pihak yang terkait.¹ Fasli Jalal mengungkapkan bahwa setidaknya ada empat aspek penting yang tengah menjadi program pemerintah dalam upaya peningkatan mutu pendidikan, yaitu aspek kurikulum, tenaga pendidikan, sarana pendidikan, dan kepemimpinan satuan pendidikan. ²Tenaga pendidikan dituntut untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai.³ Dalam konteks bidang pendidikan, pendidik mempunyai kewajiban dalam penguasaan tentang bidang ilmu yang digelutinya,

¹Diena Habibie, "Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dalam Upaya Pengembangan Kualitas Tenaga Pendidik," *Jurnal Educatio FKIP UNMA* 6, No 1 (Juni 2020): 195, <https://doi.org/10.31949/educatio.v6i1.344>.

²Fasli Djalal dan Dedi Supriadi, *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2001), 110.

³Arisa Arisanti, Antonio Imanda, dan Harius Eko Saputra, "Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah," *Jurnal Professional FIS UNIVED* 7, No.1 (2020): 57, <https://doi.org/10.24090/jk.v4i1.2809>.

berkarakter, dan menguasai teknologi serta mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman.⁴

Kemajuan suatu instansi sangat ditentukan dari kinerja tenaga pendidikan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Sehingga tugas pokok tenaga kependidikan tertuang dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 Bab XI pasal 39 ayat 1 yang menyebutkan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan.⁵ Namun pihak Sekolah menganggap bahwa kinerja tenaga kependidikan sangat penting, sehingga mempengaruhi kualitas kerja tenaga kependidikan.⁶ Sejalan yang dikatakan oleh Noviana Notty bahwa Ujung tombak dari sekolah adalah tenaga kependidikan dan pendidik, jika tenaga kependidikan dan pendidik yang merupakan karyawan di sekolah memiliki kinerja yang baik maka sekolah akan maju begitu juga sebaliknya, jika tenaga kependidikan dan pendidik memiliki kinerja yang buruk maka sekolah akan jalan di tempat atau bahkan akan mundur secara perlahan.⁷

⁴Cahya Fajar Budi Hartanto, dan Haryani, "Analisis Tata Kelola Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada Pendidikan Tinggi Vokasi Kemaritiman di Indonesia," *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim* 2, No. 1 (mei 2020): 22, <https://doi.org/10.51578/j.sitek.v2i1.14>.

⁵Tamassaka Dinul Haq, "Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam," *Jurnal Tarbawi* 16, No. 2 (Desember 2020): 94.

⁶Panji Dinejad, Jangan Pandang Sebelah Mata Peran Tata Usaha Sekolah?, Minggu, 12 Juli 2020. <https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/>.

⁷Noviana Notty, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru dan Staf Sekolah Advent DKI Jakarta," *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis* 4, No. 1 (Mei 2021): 66, <https://jurnal.unai.edu/index.php/jtimb/article/view/2495>.

Layanan akademik berkaitan dengan kualitas pelayanan terutama pada bidang jasa, memfokuskan pada upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa, serta kesesuaian pemenuhannya untuk menyesuaikan harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa. kualitas pelayanan (*service quality*) akademik dapat diketahui dengan membandingkan persepsi yang dimiliki oleh peserta didik atas layanan akademik yang diterima, dengan layanan akademik yang diharapkan. Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) peserta didik sesuai dengan harapannya, maka kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dan memuaskan. Namun, apabila jasa yang diperoleh peserta didik tidak sesuai dengan harapannya, maka dapat dikatakan tidak memuaskan. Kualitas layanan akademik sangat penting dan harus dikelola dengan maksimal agar dapat meningkatkan layanan yang memuaskan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang paling menonjol dan mendominasi pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa adalah kualitas layanan yang diberikan. Pengalaman yang diperoleh dari pemberian layanan akademik yang berwujud prestasi merupakan bentuk image sekolah.⁸

Peningkatan layanan akademik tidak lepas dari peran pegawai tata usaha, dikarenakan tugas dari pegawai tata usaha yaitu melayani, menyediakan, serta membantu seluruh bentuk administrasi, peranan utama pegawai tata usaha merupakan sebagai administrator. Tugas mencatat, administrasi, serta

⁸Novita Rahayu, Mustiningsih, dan Raden Bambang Sumarsono, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik," *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 1, No. 10 (2021): 827, <https://doi.org/10.17977/um065v1i102021p825-837>.

kesekretariatan seperti menerima, mencatat, mengumpulkan, mengolah, mengatur, mengirim, serta menyimpan merupakan contoh tugas administrasi.⁹ Sehingga dibutuhkan strategi pegawai tata usaha dalam layanan akademik tersebut.

Berdasarkan observasi awal di SMAN 2 Luwu Utara. Strategi pegawai tata usaha berdampak positif terhadap peningkatan layanan akademik. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan kajian lebih mendalam tentang “Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMAN 2 Luwu Utara.”

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini permasalahan perlu dibatasi untuk menghindari perluasan masalah sehingga tujuan peneliti dapat tercapai. Maka dari itu, penelitian ini terfokus mengenai bagaimana strategi pegawai tata usaha dan bagaimana layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimanakah strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara?
2. Bagaimanakah layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara?

⁹Auliya Fajriah, “Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha di Sekolah,” *Jurnal Manajemen Pendidikan-Dasar Menengah Tinggi* 4, No. 1 (2023): 31, <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i1.12895>.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara
2. Untuk mengetahui layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian yang akan peneliti lakukan adalah:

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti yang akan membahas tentang Strategi Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMAN 2 Luwu Utara dapat memberikan pengetahuan dan dampak besar terhadap peneliti.

2. Manfaat Praktis

Agar kepala sekolah dan pegawai tata usaha mampu menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam meningkatkan layanan akademik di sekolah.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu menjadi landasan mengenai alasan peneliti memutuskan untuk memilih tema maupun judul tertentu.¹⁰ Upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Raka, dan I Nyoman Miarta Putra dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja.” Adapun hasil dari penelitian ini yaitu prosentase kepuasan mahasiswa atas layanan akademik di pascasarjana adalah sebagai berikut: 3 % mahasiswa pascasarjana tidak puas dengan layanan akademik yang diterimanya; 12 % mahasiswa pascasarjana merasa kurang puas layanan akademik yang diterimanya; 41% mahasiswa cukup puas dengan layanan akademik yang diterimanya; 35% mahasiswa merasa puas dengan

¹⁰Muannif Ridwan dkk, “Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah,” *Jurnal MASOHI* 2, No.1 (2021): 43, <https://www.journal.fdi.or.id/index.php/jmas/article/view/427>.

layanan akademik yang diterimanya, dan 8% mahasiswa merasa sangat puas dengan layanan akademik yang diterimanya.¹¹

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lili Abdullah Rozak dkk dengan judul “Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis.” Adapun hasil penelitian yang di dapatkan pada penelitian ini menunjukkan kompetensi kompetensi manajerial (X1) dan kewirausahaan (X2) berpengaruh terhadap mutu layanan akademik (Y). Penelitian sangat berguna untuk para peneliti sebagai referensi serta kepala sekolah dalam mengambil keputusan dalam manajerial dan kewirausahaan. Adapun yang lebih penting adalah bagaimana mutu layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui kepala sekolah mampu ditingkatkan dalam rangka memenuhi daya saing global di tingkat nasional maupun internasional.¹²
3. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Ajriani, Badarwan, dan Samrin dengan judul “Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan.” Adapun hasil penelitian dari penelitian ini yaitu 1) Kinerja tenaga kependidikan di SMP N 10 Konawe Selatan cukup baik dilihat dari Skp, peningkatan pengarsipan, dan bisa menyelesaikan pekerjaannya sesuai tanggung jawabnya. 2) Strategi kepala tata usaha pertama melakukan

¹¹Nyoman Raka, dan I Nyoman Miarta Putra, “Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja” *Jurnal Ilmu Pendidikan* 5, No. 1 (2022): 62, <https://doi.org/10.37329/cetta.v5i1.1515>.

¹²Lili Abdullah Rozak dkk, “Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis,” *Jurnal Penelitian Pendidikan* 21, No. 2 (2021): 98, <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.37134>.

pembinaan kedisiplinan dengan membuatkan absen untuk diparaf pada jam datang dan jam pulang, kemudian memberikan motivasi, memberika penghargaan, memahami suasana kerja yang nyaman, mengikutkan pelatihan dan evaluasi yang diadakan setiap akhir tahun.¹³

Adapun persamaan dan perbedaan antara peneliti terdahulu dibuat dalam sebuah tabel, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, dan Judul Penelitian	Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nyoman Raka, dan I Nyoman Miarta Putra, “Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja.”	2022	Meneliti Mengenai Layanan Akademik,	Metode yang digunakan Kuantitatif, Lokasi, dan Jenjang berbeda.
2	Lili Abdullah Rozak, “Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis.”	2021	Teori Strategi yang digunakan sama	Menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif
3	Evi Ajriani, Badarwan, dan Samrin, “Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan.”	2022	Strategi yang digunakan sama dan Menggunakan Metode Kualitatif	Lebih Fokus dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan

¹³Evi Ajriani, Badarwan, dan Samrin, “Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan,” *Jurnal Studi Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman* 28, No. 2 (2022): 212.

B. Deskripsi Teori

1. Tata usaha sekolah

a. Tata usaha

Tata usaha berasal dari dua kata, yaitu tata dan usaha. Tata berarti suatu peraturan yang harus ditaati, sedangkan usaha berarti menggerakkan tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tata usaha sekolah adalah bagian penting dari organisasi sekolah yang bertanggung jawab mengelola berbagai aspek administrasi dan keuangan untuk mendukung kelancaran operasional sekolah. Tugasnya meliputi pengelolaan administrasi akademik, seperti pencatatan nilai dan absensi siswa, pengelolaan keuangan sekolah, pengelolaan sarana dan prasarana, serta administrasi kepegawaian, termasuk pengaturan gaji dan absensi guru dan staf. Selain itu, tata usaha juga bertugas untuk menyimpan dan mengarsipkan dokumen penting serta mengatur surat-menyurat yang berkaitan dengan kegiatan sekolah. Secara keseluruhan, tata usaha sekolah memastikan bahwa seluruh kegiatan administrasi berjalan dengan efisien, mendukung proses pendidikan, dan menjaga keteraturan dalam operasional sekolah.¹⁴

b. Tujuan Pengelolaan Tata Usaha

Tujuan pengelolaan tata usaha yaitu sebagai bagian dari pekerjaan kantor. Pelaksanaan tata usaha dalam suatu instansi atau badan usaha perlu direncanakan, diatur, disusun, diurus, ditertibkan, dikendalikan, dan disempurnakan sehingga

¹⁴Shella Ayurindah1, dan Muhammad Riduan, "Peran Tata Usaha Sekolah dalam Pengelolaan Arsip Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): 37.

dapat berjalan dengan sebaik-baiknya. Istilah tata usaha sering disebut sebagai pekerjaan perkantoran (*office work*). Menurut George Terry pekerjaan perkantoran meliputi penyampaian keterangan secara lisan dan pembuatan warkat-warkat tertulis dan laporan-laporan sebagai cara untuk meningkatkan banyak kerja dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol dari pimpinan.¹⁵

Adapun menurut Widjaja tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Selanjutnya juga dapat dijelaskan bahwa tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Jadi menurut intinya tata usaha adalah tugas pelayanan yang meliputi 6 pola perbuatan, yaitu:

- a. Menghimpun adalah kegiatan-kegiatan mencari dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada atau berserakan di mana-mana sehingga siap untuk digunakan bilamana diperlukan.
- b. Mencatat adalah kegiatan membubulrkan dengan pelbagai peralatan tulis keterangan-keterangan yang diperlukan sehingga berwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim, dan disimpan.

¹⁵Armada Silvia Asriel dk, *Manajemen Kantor*, (Jakarta: Kencana, 2016), 36.

- c. Mengolah adalah kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikannya dalam bentuk yang lebih berguna.
- d. Mengganda adalah kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat sebanyak jumlah yang diperlukan.
- e. Mengirim adalah kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
- f. Menyimpan adalah kegiatan nrenaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat tertentu yang aman.

Dapat kita simpulkan bahwa tujuan pengelolaan tata usaha di sekolah yaitu segenap kegiatan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun, menerima, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh sekolah.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Tata Usaha

Peran Pegawai Tata Usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana prasarana, dan administrasi keuangan. Seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha sekolah idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya

dalam dua hal. Pertama, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi kepuasan. Kedua, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai publik relation sekolah.¹⁶

Sumbangannya yang khas ialah menyediakan keterangan yang diperlukan dalam melakukan salah satu fungsi itu. Selanjutnya tata usaha membantu pihak pimpinan sesuatu organisasi dalam membuat keputusan dan melakukan tindakan yang tepat. Pencatatan keterangan-keterangan itu selain untuk keperluan informasi juga bertalian dengan fungsi pertanggungjawaban dan fungsi kontrol. Akhirnya tata usaha juga mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.¹⁷

a. Tugas Tata Usaha

Tugas tata usaha sekolah adalah menyediakan berbagai fasilitas material serta mengaturnya seperti, jadwal pelajaran, penggunaan peralatan, tempat ujian dan lain-lain.¹⁸

Tugas staf administrasi/tata usaha sehari-hari mencakup:

- 1) Membuat dan mengagendakan seluruh surat-surat yang beredar.

¹⁶Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Pelayanan Administrasi di Madrasah," 7, no. 1 (2020): 125.

¹⁷Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 95.

¹⁸Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2017), 4.

- 2) Menyiapkan seluruh keperluan administrasi yang dibutuhkan oleh top management, termasuk pengagendaaan surat, pertemuan, kunjungan, dan implementasi system yang dibuat top management.
- 3) Mengajukan usulan investasi dan pengadaan barang kepada top management, dan mengurus pengadaannya apabila telah disetujui.
- 4) Menyusun dan mengkoordinasikan konsep pengelolaan administrasi surat-menyurat yang tertib, rapi, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 5) Membuat bank data yang dapat diakses dan ditampilkan secara cepat, tepat, dan dapat dipahami dengan mudah.

Tugas-tugas yang dikemukakan dapat dikembangkan sesuai keperluan dan kemampuan personel. Adapun tugas tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:

- 1) Menata surat-menyurat
- 2) Mengelola administrasi pengajaran
- 3) Mengelola registrasi siswa
- 4) Menyusun laporan-laporan
- 5) Menata situasi sekolah, dan
- 6) Mengelola registrasi material sekolah.¹⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa tugas tata usaha sekolah yaitu mengelola, menyusun, dan menata segenap kegiatan sekolah untuk

¹⁹Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2002), 55.

memudahkan sekolah dalam membuat suatu keterangan yang dibutuhkan oleh sekolah.

Sekolah tidak dapat terlepas dari kegiatan administrasi yang mencakup kegiatan manajemen dan ketatausahaan. Administrasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya peran serta dari pelaksana administrasi. Salah satu yang berpengaruh adalah administrasi akademik. Pelaksanaan urusan terdiri dari administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, administrasi humas, administrasi pengarsipan, administrasi kesiswaan, dan administrasi kurikulum.²⁰

2. Layanan Akademik

Layanan akademik merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Layanan memiliki yang harus terpenuhi, beberapa indikatornya meliputi (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, guru/karyawan, dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.) (3) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. (5) Empati

²⁰Nursaeni, Firmansyah, dan Nurmiati, "Deskripsi Pelaksanaan Administrasi kesiswaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 4 Palopo." Jurnal Manajemen Pendidikan. <https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp>

(*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.²¹

Dari beberapa indikator diatas akan memberikan kepuasan kepada siswa apabila telah tercapai semuanya, dengan diberikan pelayanan yang berkualitas yang ditandai dengan kenyamanan siswa dalam menerima pelayanan akademik yang diberikan oleh sekolah menengah atas dan biaya sekolah yang diimplementasikan kedalam nilai (manfaat) yang sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini siswa.

Adapun bentuk bentuk layanan tata usaha yaitu:

Kantor tata usaha dipimpin oleh seorang kepala urusan tata usaha yang bertanggung jawab untuk membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan terkait administrasi operasional sekolah serta menyiapkan data dan informasi sekolah dalam rangka pengembangan organisasi sekolah secara keseluruhan. Seorang kepala urusan tata usaha dibantu oleh sejumlah staf yang diberi tugas untuk menangani masing-masing urusan yang menjadi tanggung jawab kantor tata usaha.²²

1) Pelayanan administrasi urusan organisasi dan kepegawaian/ketenagaan

Dalam rangka mengelola suatu organisasi secara efektif termasuk juga sekolah, Staf yang ditugaskan untuk memberikan layanan administrasi urusan

²¹Solekhul Amin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi,” *Jurnal Wahana Akademika* 4, no. 2 (2021): 201.

²²Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015), 16.

organisasi dan kepegawaian membantu kepala urusan tata usaha menyediakan data struktur organisasi sekolah, termasuk uraian tugas pokok dan fungsinya, serta data pegawai seperti pengangkatan, penempatan, penugasan, mutasi, kenaikan pangkat/golongan, pensiun, dan lain sebagainya.

2) Pelayanan Administrasi Urusan Keuangan

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi urusan keuangan beberapa kelengkapan administrasi yang diperlukan untuk melakukan pelayanan administrasi urusan keuangan diantaranya ada buku kas, buku pos, jurnal, lembar cek, penerimaan dan pembayaran gaji, tunjangan, dan bukti pengeluaran, laporan keuangan, dan lain-lain.

3) Pelayanan Administrasi Urusan Data dan Informasi

Data dan informasi sangat penting untuk pengembangan organisasi agar dapat mencapai tujuan. Fakta mentah yang perlu dikelola untuk menghasilkan suatu informasi disebut data. Data dibagi menjadi dua kategori: data internal dan eksternal. Data internal meliputi situasi dan kondisi internal suatu organisasi, seperti data tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, data peserta didik, data sarana prasarana, data keuangan, dan sebagainya. Sementara itu, data eksternal meliputi situasi dan kondisi yang ada di luar organisasi, seperti data calon peserta didik, data penduduk usia sekolah, dan sebagainya.

4) Pelayanan Administrasi Urusan Surat Menyurat dan Arsip.

Setiap organisasi memiliki standar untuk menyediakan layanan administrasi surat menyurat dan arsip yang dikenal sebagai Tata Naskah. Tata Naskah mengatur bentuk surat (seperti surat keputusan, surat keterangan, surat pindah, surat izin, surat penugasan), penomoran, dan kode surat (seperti kepegawaian, sarana prasarana, dan lainnya).

Staf yang bertanggung jawab atas pelayanan administratif urusan surat menyurat dan arsip membantu kepala urusan tata usaha dalam melakukan tugas surat menyurat dan pengarsipan seperti menerima surat masuk, mengirim surat keluar, mencatat surat masuk dan keluar, melakukan dokumentasi dan pengarsipan surat keputusan.²³

Arsip diibaratkan sebagai pusat ingatan bagi setiap kegiatan karena dapat menyimpan semua dokumen penting dan catatan kompleks. Hal ini dapat diungkapkan oleh Zulkifli Amsyah bahwa tujuan kearsipan menjamin keselamatan bahan pertanggungjawaban bukti akuntabilitas kinerja instansi pemerintah maupun swasta. Sistem penyimpanan arsip yang baik adalah apabila waktu arsip diperlukan dapat ditemukan dengan cepat dan tepat, oleh karena itu sudah sepantasnya karyawan atau staff yang bertanggung jawab langsung terhadap arsip yang cermat dan teliti terhadap penataan arsip, terutama arsip-arsip kependidikan.²⁴

a. Pengawasan tata usaha

²³Hilal Mahmud, *Administrasi Pendidikan*, (Menuju Sekolah Efektif), 17.

²⁴Taqwa, Firman Patawari, dan Tasdin Tahrim, *Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Luwu*

Setelah seluruh proses kegiatan selesai, pengawasan biasanya dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan, kelebihan, dan faktor faktor yang mempengaruhinya. Pengawasan dilakukan untuk memastikan bahwa semua tindakan manajemen TI sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya

Soewarno Handayaniingat mengartikan pengawasan sebagai upaya untuk memastikan apa yang sedang dilakukan dengan menilai hasil atau prestasi yang dicapai, dan melakukan perbaikan segera jika ada penyimpangan dari standar yang telah ditentukan.²⁵ Hal serupa juga dikemukakan oleh Abdul Rahmat bahwa pengawasan dan pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen, yang berarti penilaian dan koreksi terhadap segala hal yang telah dilakukan oleh bawahan sehingga dapat diarahkan ke jalan yang benar sesuai dengan tujuan.²⁶

Selain itu untuk meningkatkan layanan akademik di sekolah, pegawai tata usaha (TU) dapat memasukkan beberapa layanan berikut berikut:

a. Digitalisasi sistem administrasi

Dalam penelitian muhardi, Hasbi AS mengatakan bahwa digitalisasi merupakan proses alih media cetak atau analog ke dalam media digital atau elektronik melalui proses *scanning*, digital *photography*, atau teknik lainnya. Sedangkan menurut Khomsin digitalisasi adalah proses untuk mengubah informasi grafis yang tersedia dalam kertas ke formal digital. Dalam prosesnya, digitalisasi

²⁵Soewarno Handayaniingat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, (Jakarta: Bima Aksara, 2007), 26.

²⁶ Abdul Rahmat, *Manajemen Pendidikan Nonformal*, (Ponorogo: Wade, 2017), 52.

memerlukan waktu, tenaga, biaya, dan menuntut adanya tenaga ahli yang cukup menguasai tekniknya.²⁷

Salah satu aspek utama dari transformasi digital adalah pengelolaan layanan akademik adalah penerapan sistem manajemen sekolah berbasis teknologi/digital. Melalui penggunaan sistem ini, sekolah dapat mengotomatisasi banyak tugas administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual. Contohnya penerimaan peserta didik baru, pembuatan jadwal pelajaran, pengelolaan kehadiran siswa, pencatatan nilai, dan pelaporan akademik dapat dilakukan dengan lebih efisien dan akurat.²⁸

b. Peningkatan Keterampilan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan Aparatur merupakan salah satu dari bentuk pembinaan, dengan tujuan untuk terciptanya sumber daya aparatur yang cakap dan terampil, dan selanjutnya dapat dijadikan modal kerja untuk menunjang kelancaran tugas. Karena itu sudah selayaknya jika pendidikan dan pelatihan itu dilakukan dalam rangka meningkatkan hasil kerja. pendidikan dan pelatihan identik dengan pengembangan, yaitu merupakan proses peningkatan keterampilan kerja baik professional maupun manajerial. Lebih lanjut dikatakan bahwa makna pendidikan dengan pelatihan itu berbeda. Pendidikan berorientasi pada teori, dilakukan di

²⁷Murhadi1, dan Ponidi, "Digitalisasi Sekolah Melalui Pengembangan Website dan Layanan Sekolah Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Intek* 3, no. 1 (2021): 63.

²⁸Hilal Mahmud, Aishiyah Saputri Laswi, Baderiah, Tasdin Tahrir, dan M. Surya Renaldi, "Implementasi Sistem Informasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Topoyo." *International Journal of Cross Knowledge*, volume 2 Number 1. January 2024.

dalam kelas, berlangsung lama dan biasanya menjawab “Why” sedangkan pelatihan berorientasi pada praktek.²⁹

c. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan.

Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, OHP, laboratorium, dan lain-lain. Mutu layanan adalah keluaran yang disampaikan dengan lebih baik dan terstandar melalui sebuah. Ada Pula yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan merupakan sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan atau seberapa jauh perbedaaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.³⁰

d. Kepuasan Akademik siswa

Kepuasan akademik siswa adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap berbagai aspek pengalaman mereka di institusi pendidikan. Kepuasan ini mencakup berbagai faktor seperti kualitas pengajaran,

²⁹Paini Nurningsih, “Peningkatan Keterampilan Dan Keahlian Staf Melalui Pendidikan dan Pelatihan Di Bagian Akademik Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Samarinda,” *Jurnal Paradigma* 3, no. 1 (2021): 40.

³⁰Julita Lindriany dkk, “TQM sebagai Cara Peningkatan Mutu Layanan Akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 2 (2022): 16257, <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5058>.

fasilitas yang disediakan, dukungan akademik, dan suasana kampus secara keseluruhan.³¹

Disconfirmation Expectancy menyatakan bahwa kepuasan tergantung pada perbandingan antara harapan siswa dan pengalaman nyata mereka. Jika pengalaman melebihi harapan, siswa akan merasa puas; sebaliknya, jika pengalaman kurang dari harapan, siswa akan merasa tidak puas.³²

e. Kualitas Pelayanan Akademik

Kualitas pelayanan akademik adalah hal yang sangat penting dalam lembaga pendidikan. Pelayanan akademik dikatakan berkualitas/bermutu apabila sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pelangganya.³³

3. Strategi Pegawai Tata Usaha

Strategi merupakan rencana atau pendekatan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efisien dan efektif, sering kali melalui analisis situasi, pemilihan sumber daya yang tepat, dan penentuan langkah-langkah yang harus diambil. Dalam berbagai konteks, seperti bisnis, politik, atau militer,

³¹Titin Dunggjo, "Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa: Perspektif dan Implikasinya," *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis dan Manajemen* 4, no. 3 (2023): 94, <https://doi.org/10.52005/bisnisman.v4i3.128>.

³²Notty, Noviana Notty, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru dan Staf Advent DKI Jakarta." *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis* 4, No. 1 (Mei 2021): 66, <https://jurnal.unai.sdu/index.php/jtimb/article/view/2495>.

³³Nurningsih, Paini, "Peningkatan Keterampilan dan Keahlian Staf Melalui Pendidikan dan Pelatihan di bagian Akademik Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Samarinda," *Jurnal Paradigma* 3, no. 1 (2021): 40.

strategi bertujuan untuk mengatasi tantangan, memperoleh keunggulan, dan mengoptimalkan hasil. Elemen utama dari sebuah strategi meliputi penetapan tujuan yang jelas, pemahaman terhadap kondisi dan lingkungan, serta evaluasi berkelanjutan untuk menyesuaikan tindakan sesuai perkembangan yang terjadi.

Pengelolaan itu terdiri akar katanya adalah kelola, ditambah awal “pe”, dan akhiran “an”. Istilah lain dari pengelolaan adalah manajemen. Manajemen adalah kata yang aslinya dari Bahasa Inggris, yaitu management, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan. Adapun menurut Arikunto manajemen atau pengelolaan dalam pengertian umum adalah pengadministrasian, pengaturan atau penataan suatu kegiatan.³⁴

Manajemen berasal dari bahasa Inggris to manage yang berarti mengatur, mengurus, dan mengelola. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, yang didukung oleh sumber-sumber lain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam manajemen, terdapat dua sistem, yaitu sistem organisasi dan sistem administrasi.³⁵

1. Fungsi Pengelolaan

Tata Usaha atau biasa di sebut staff adalah para petugas yang mengemban tanggung jawab untuk mengurus segala bentuk administasi di suatu sekolah.

³⁴Saifuddin, *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis Dan Praktis*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 23.

³⁵Saefullah. *Manajemen Pendidikan Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 5.

Melalui pegawai tata usaha, semua pihak mulai dari kepala sekolah, guru hingga siswa akan mendapatkan kemudahan dalam mengurus segala kepentingan sekolah yang berhubungan dengan administrasi.³⁶ Dikarenakan tugas dari pegawai tata usaha yaitu melayani, menyediakan, serta membantu seluruh bentuk administrasi, peranan utama pegawai tata usaha merupakan sebagai administrator. Tugas mencatat, administrasi, serta kesekretariatan seperti menerima, mencatat, mengumpulkan, mengolah, mengatur, mengirim, serta menyimpan merupakan contoh tugas administrasi.³⁷ Sehingga dibutuhkan strategi pegawai Tata usaha - dalam layanan akademik seperti *planning, organizing, actuating, dan controlling*.³⁸

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan sebuah proses pertama ketika hendak melakukan pekerjaan, baik dalam bentuk pemikiran maupun kerangka kerja agar tujuan yang hendak dicapai mendapat hasil yang optimal.³⁹ Perencanaan pada pendidikan berarti persiapan untuk menyusun keputusan perihal persoalan atau pekerjaan yang

³⁶Yil Mustopa, Maidiana Astuti H, dan Dewi Sukmasari, "Pengaruh Pengendalian Internal dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung," *Jurnal Akutansi dan Keuangan* 27, No. 1 (2022): 48, <http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak>.

³⁷Auliya Fajriah, "Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha di Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan-Dasar Menengah Tinggi* 4, No. 1 (2023): 31, <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i1.12895>.

³⁸Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 3.

³⁹Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 3

akan dilakukan oleh sejumlah orang dalam rangka membantu orang lain untuk mencapai tujuannya.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan fungsi kedua pada manajemen serta pengorganisasian didefinisikan sebagai proses aktivitas penyusunan struktur organisasi dengan menggunakan tujuan-tujuan, sumber-sumber, serta lingkungannya, dengan demikian hasil pengorganisasian adalah struktur organisasi. Pengorganisasian adalah suatu tindakan yang berusaha untuk menghubungkan orang-orang dalam organisasi secara efektif, agar mereka dapat bekerja sama secara efisien.

c. Penggerakan/Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan ialah usaha untuk menggerakkan orang-orang yang sudah diberikan tugas atau tanggung jawab terhadap suatu pekerjaan. Upaya penggerakan tersebut dapat berupa pemberian perintah, instruksi atau pemberian bimbingan kepada bawahan, sehingga para bawahan tersebut tergerak hatinya untuk dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Pelaksanaan ini terdiri dari kegiatan memimpin, membimbing, dan mengarahkan para anggota kelompoknya agar dapat bekerja secara produktif dalam melaksanakan perencanaan yang sudah ditentukan sebelumnya dalam menyusun tahapan proses penerimaan santri baru sehingga tujuan dapat tercapai dengan optimal. Sebagaimana Allah Swt. berfirman dalam Q.S An-Nisa/4:58, berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ

نِعَمًا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

“Sungguh Allah swt menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah swt sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah swt Maha mendengar, Maha melihat”. (Q.S An-Nisa’/4:58).⁴⁰

Tafsir Al-Muyassar:

Allah swt memerintahkan setiap mukmin untuk menunaikan amanah kepada pemiliknya, baik amanah berupa harta, jabatan, tanggung jawab, maupun rahasia. Selain itu, Allah swt menekankan agar setiap keputusan hukum harus didasarkan pada keadilan, bukan hawa nafsu atau kepentingan.

Maksud dari ayat diatas yaitu menekankan dua prinsip utama dalam manajemen: menunaikan amanat kepada yang berhal dan menetapkan hukum secara adil. Dalam konteks manajemen, ini berarti pengelola harus menempatkan orang yang tepat, menjaga kepercayaan yang diberikan, dan mebuat keputusan yang adil tanpa pandang bulu untuk semua pihak terkait.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan adalah tindakan yang dilakukan oleh pengawas/pimpinan terhadap berjalannya suatu kegiatan dan sekaligus mengadakan penilaian terhadap hasil kegiatan, oleh sebab itu fungsi pengawasan berkaitan sangat erat dengan

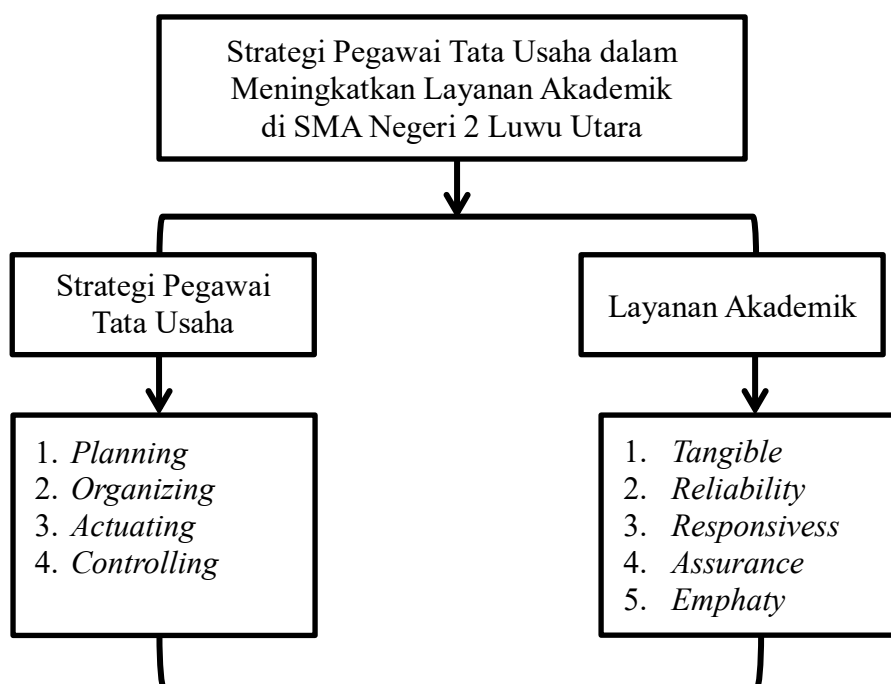
⁴⁰Kementerian Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahannya, (Bogor, Unit Percetakan Al-Qur’an, 2018) h. 114

fungsi-fungsi manajemen yang lain. Pengawasan adalah fungsi setiap manajemen yang terakhir, setelah fungsi perencanaan, pengorganisasian (penyusunan tenaga kerja), serta pemberian perintah. Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan pelaksanaan (*actuating*) sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan dari organisasi.

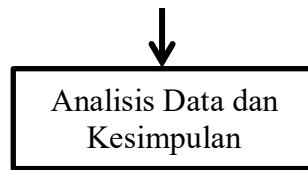
proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*.⁴¹

C. Kerangka Pikir

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam memahami alur permasalahan pada penelitian ini, maka peneliti membuat kerangka pikir yang nantinya akan menjadi acuan dalam melakukan penelitian. Berikut ini bagan dari kerangka pikir.



⁴¹Nadira Martasubrata, dan Suwatno, "Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (2020): 138.



Gambar 2.1 Kerangka pikir

Berdasarkan kerangka pikir di atas, dijelaskan bahwa strategi pegawai tata usaha meliputi, *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* sehingga kita dapat melihat bagaimana layanan akademik di sekolah SMAN 2 Luwu Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu pendekatan studi kasus (*Case Study*). Studi kasus termasuk dalam penelitian analisis deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas. Sehingga dapat dikatakan pula bahwa penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dan perilaku seseorang yang dapat diamati.⁴²

Metode deskriptif kualitatif yaitu metode untuk meneliti suatu kondisi pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang ini, yang bertujuan membuat penggambaran deskriptif atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.⁴³

⁴²Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 4.

⁴³Muhammad Nasir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), 67.

Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif (*descriptive research*) yang dimaksud untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi mengenai suatu fenomena dan kenyataan yang terjadi yaitu dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara.

C. Definisi Istilah

Tata Usaha atau biasa di sebut staf adalah para petugas yang mengemban tanggung jawab untuk mengurus segala bentuk administasi di suatu sekolah. Melalui pegawai tata usaha, semua pihak mulai dari kepala sekolah, guru hingga siswa akan mendapatkan kemudahan dalam mengurus segala kepentingan sekolah yang berhubungan dengan administrasi.⁴⁴

Layanan akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (siswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, dan pembimbingan. layanan akademik menurut upaya sistematis pendidikan untuk memfasilitasi peserta didik menguasai isi kurikulum melalui proses pembelajaran sehingga mereka mampu mencapai kompetensi standar yang diterapkan. akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*.⁴⁵

⁴⁴Yil Mustopa, Maidiana Astuti H, dan Dewi Sukmasari, "Pengaruh Pengendalian Internal dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung," *Jurnal Akutansi dan Keuangan* 27, No. 1 (2022): 48, <http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak>.

⁴⁵Nadira Martasubrata, dan Suwatno, "Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (2020): 138.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, data diartikan sebagai kenyataan yang ada yang berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar, dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan. Jadi yang dimaksud sumber data dari uraian tersebut yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data pada dua sumber, yaitu:

1. Data primer berupa data tentang strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara, sumber data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini meliputi pegawai tata usaha.
2. Data sekunder di peroleh terkait strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara meliputi tenaga kependidikan melalui studi perpustakaan dan mencatat teori-teori dari buku-buku literatur, bahan bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah perangkat atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan terkait fenomena alam atau sosial yang

diamati dalam sebuah penelitian.⁴⁶ Peneliti sebagai instrumen yang berarti peneliti sendiri menjadi bagian utama dari alat pengambilan data. Yang berarti peneliti bertanggung jawab untuk merancang butir – butir instrumen pertanyaan yang akan digunakan dalam wawancara. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan perangkat perekam suara dan buku catatan untuk melakukan observasi dan dokumentasi dalam penelitian tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan untuk mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut: Cara penelitian dilakukan dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, dan wawancara.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap objek yang akan diteliti.⁴⁷

b. Wawancara

⁴⁶Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2018), 9.

⁴⁷Ini'matuzahroh, dan Susanti Prasetyaningrum, Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi (Malang: Univerrstas Muhammadiyah Malang, 2018), 3.

Wawancara merupakan “salah satu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung”.⁴⁸ Adapun yang akan menjadi narasumber yaitu pegawai tata usaha.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melihat dukungan-dokumen resmi yang terjamin kebenarannya. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara sebagai pendukung dalam penelitian ini.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan kredibilitas titik uji variabilitas merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Uji kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yang pertama adalah untuk melaksanakan pemeriksaan agar tingkat kepercayaan temuan data dapat dicapai titik fungsi yang kedua yaitu untuk menunjukkan derajat kepercayaan hasil temuan data penelitian dengan jalan bukti terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti.⁴⁹

⁴⁸Ini'matuzahroh, dan Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi* (Malang: Univerrsitat Muhammadiyah Malang, 2018), 3.

⁴⁹Lexy J, Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosada Karya, 2018), 324.

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Uji *credibilitas* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yaitu dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.⁵⁰

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai cara, serta berbagai waktu.

a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari sumber – sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik. Data yang telah dianalisis oleh penulis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data.

b. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila dengan ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda,

⁵⁰Arnild Augina Mekarisce, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 12, No.3 (2020): 150. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersanglutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang benar. Atau semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.⁵¹

H. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam meneliti ini adalah analisis kualitatif, dengan mengacu pada teori Miles dan Huberman yang mengatakan bahwa kegiatan analisis data kualitatif di lakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus dalam tiga tahapan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.⁵²

1. Reduksi data yang diperoleh dari laporan jumlah cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya.⁵³
2. Penyajian data merupakan kegiatan yang berlangsung setelah reduksi data di mana di dalamnya terdapat kegiatan pengumpulan informasi yang disusun, agar dapat memberikan peluang akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan arahan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif yang berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan dan bisa berupa

⁵¹Elma Suriani, dan Rika Oktaviani, Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data. 2019. <https://doi.org/10.31227/osf.io/3w6qs>

⁵²Helaluddin dan Hengki Wijaya, Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 123.

⁵³Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah*, 17, No.33 (2018): 91. <https://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

bagian. Bentuk – bentuk ini menggabungkan sebuah informasi yang tersusun dalam sebuah bentuk yang bersinambungan dan mudah untuk di raih. Sehingga kita dengan mudah melihat apa yang telah terjadi, apakah analisis nya sudah baik atau bahkan membuat analisis kembali.

3. Penarikan Kesimpulan, verifikasi atau penyimpulan data kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang akan dikemukakan merupakan kesimpulan.

BAB IV

DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Profil SMA Negeri 2 Luwu Utara

SMA Negeri 2 Luwu Utara atau dulunya SMA Negeri 1 Sukamaju pada awalnya adalah SLTA yang berstatus swasta dengan nama SMA Swasta Veteran Sukamaju. Sekolah ini didirikan oleh Yayasan Veteran yang diketuai oleh Bapak Ibrahim dan Sekretaris Bapak M. Ansyar DP pada tanggal 29 Juli 1982. Dalam rangka kunjungan Menteri Transmigrasi, Subrot di Sukamaju tahun 1974 diadakan Perkemahan Wirakarya Pombalepe yang diketuai oleh A.M Ridwan selaku pensiunan guru dan kepada SMA Veteran pertama.

Setelah melalui proses yang panjang, terbentuklah panitia pendirian SMA yang kemudian mendapat lokasi seluas kira-kira 3,2 hektar dari kepala UPT Sukamaju, bernama Anshar Musman BA. Sambil menunggu jawaban atas permohonan pendirian SMA Negeri Sukamaju, panitia berinisiatif mendirikan SMA Swasta Veteran dan menerima siswa baru sejak 29 Juli 1982. Sejak saat itu, SMA Swasta Veteran Sukamaju dibuka dan dipimpin oleh Bapak AM. Ridwan, BA dibantu oleh beberapa guru SMPN Sukamaju dan SMAN Masamba antara lain: AM. Ridwan BA, Napparang Machzar BA, Pandu Hasbullah BA, Syukur Damris, Darwis Samzah, Rusli Notta, Damma, Nurhaeda, BA, Theo Lammatlauwm Wijiyo BA, dan Drs. Supriadi.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0887/O/1986 Tentang Pembukaan dan Penegrian Sekolah Menengah Umum Tingkat Atas Tanggal 22 Desember 1986, SMA Swasta Veteran resmi berubah status menjadi SMA Negeri Sukamaju, dan sebagai kepala sekolah telah ditunjuk Bapak H.L. Thamsi berdasarkan Surat Penugasan Kepala Karwil Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan No. 01256/I06.D4/C.44.87 tanggal 2 April 1987.⁵⁴

Seiring perkembangan dan kemajuan zaman, SMA Negeri Sukamaju telah mengalami perubahan dan kemajuan. Hingga kini SMA Negeri Sukamaju berubah nama menjadi SMA Negeri 2 Luwu Utara. Berikut ini profil SMA Negeri 2 Luwu Utara:

NPSN	: 40306915
Nama Sekolah	: SMAN 2 LUWU UTARA
Kepala Sekolah	: Andi Abdillah Thamrin
Akreditasi	: A
Alamat	: Jl. Pramuka Lr. 7 Sukamaju RT 2 RW 2
Kecamatan	: Sukamaju
Kabupaten	: Luwu Utara
Provinsi	: Sulawesi Selatan
Kode Pos	: 92963. ⁵⁵

⁵⁴ Profil Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Luwu Utara, diakses 24 April 2025, <https://wiki.stekom.ac.id>

⁵⁵ [https:// referensi.data.kemendikdasmen.go.id](https://referensi.data.kemendikdasmen.go.id)

a. Visi dan Misi SMA Negeri 2 Luwu Utara

1) Visi

“Mewujudkan SDM yang berkualitas, unggul dalam IPTEK dan kokoh dalam IMTAQ.

2) Misi

a) Meningkatkan kualitas pembelajaran untuk mencapai Nilai Ujian Akhir Nasional dan kualitas yang makin meningkat dari tahun ke tahun

b) Melaksanakan kegiatan ekstrakurikuler yang dapat menunjang kegiatan intrakurikuler untuk memberi kesempatan kepada siswa memperluas wawasan, mengembangkan bakat dan minat dalam IPTEK, meningkatkan disiplin, kreatif dan kepribadian siswa.

c) Mengikuti lomba dan kompetisi yang menyangkut memperluas wawasan mengembangkan bakat dan minat, peningkatan apresiasi terhadap pentingnya IPTEK.

d) Menumbuhkan kreatifitas dan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah.

e) Penerapan manajemen partisipatif dengan melibatkan seluruh warga sekolah masyarakat dan pemerhatian pendidikan (*Stake holder*).

f) Memberi kesempatan melaksanakan ajaran yang dianut.⁵⁶

⁵⁶ <https://sekolah.data.kemendikdasmen.go.id>

2. Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMAN 2 Luwu Utara.

a. Planning (Perencanaan)

Manajemen yang baik pasti tidak lepas dari adanya sebuah perencanaan yang baik pula. Oleh karena itu, perencanaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menentukan hal-hal apa saja yang menjadi tujuan di masa mendatang serta bertujuan untuk menentukan berbagai strategi apa saja yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. perencanaan merupakan langkah awal yang sangat penting, karena menjadi dasar yang digunakan sebelum melaksanakan suatu program kerja yang telah disusun. Dengan kata lain, perencanaan merupakan pondasi sebelum melaksanakan aktivitas-aktivitas layanan akademik.

Pada dasarnya, peran pegawai tata usaha sekolah adalah sebagai pengelola administrasi dan layanan akademik yang bertugas mencatat, mengumpulkan, menyimpan data dan dokumen yang dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam proses pengambilan keputusan mengenai kegiatan di sekolah dan memberikan layanan akademik bagi semua pihak yang ada di sekolah termasuk guru dan siswa. Dalam hal tersebut, perencanaan sangat penting dilakukan untuk dapat meningkatkan layanan akademik yang nantinya akan diberikan kepada warga sekolah.

Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai tata usaha. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara mengenai bentuk perencanaan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha dalam meningkatkan

layanan akademik di sekolah ini. Bapak Jamal selaku Kepala tata usaha mengatakan:

“Setiap awal tahun ajaran, kami menyusun rencana kerja tata usaha yang disesuaikan dengan program sekolah. Perencanaannya meliputi: 1) Perencanaan administrasi akademik siswa seperti pengelolaan data nilai, penyusunan raport, pengarsipan ijazah, dan persiapan dokumen kelulusan; 2) Perencanaan jadwal layanan agar siswa maupun guru tahu kapan layanan tertentu bisa diakses, misalnya layanan legalisir, surat keterangan aktif, atau pengajuan beasiswa; 3) Perencanaan penggunaan teknologi dengan memanfaatkan aplikasi seperti Dapodik dan sistem komputerisasi untuk mempercepat proses pelayanan; 4) Perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana seperti kertas, printer, lemari arsip, dan jaringan internet agar pelayanan lebih lancar; 5) Perencanaan koordinasi dengan pihak terkait termasuk guru dan kepala sekolah untuk memastikan data akademik yang kami kelola selalu akurat.”⁵⁷

Hal ini dikuatkan dengan pendapat Nurul Rahmawati selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam meningkatkan layanan akademik, kami melakukan beberapa bentuk perencanaan, antara lain menyusun jadwal layanan administrasi agar siswa tahu waktu pelayanan, menyiapkan kebutuhan sarana seperti formulir, arsip, dan perangkat komputer sebelum tahun ajaran dimulai, serta membuat pembagian tugas yang jelas antar pegawai. Selain itu kami juga merencanakan penggunaan sistem digital agar pelayanan lebih cepat, dan mengagendakan rapat evaluasi secara berkala untuk menyesuaikan kebutuhan siswa maupun guru.”⁵⁸

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Ibu Ani selaku staf tata, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam perencanaan layanan akademik, kami tidak hanya menyampaikan kebutuhan administrasi tetapi juga mengatur prioritas layanan sesuai dengan kalender akademik sekolah. Misalnya, sebelum tahun ajaran baru kami sudah menyiapkan format data siswa, blanko surat, serta jadwal pelayanan untuk penerimaan siswa baru. Kami juga merencanakan pemanfaatan aplikasi

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

berbasis komputer agar pekerjaan lebih praktis. Selain itu setiap akhir semester kami membuat evaluasi rencana kerja sehingga ke depannya pelayanan bisa lebih baik dan sesuai kebutuhan siswa maupun guru.”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa bentuk perencanaan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara dalam meningkatkan layanan akademik adalah dengan melakukan perencanaan layanan akademik secara sistematis untuk memastikan layanan berjalan lancar dan sesuai kebutuhan siswa maupun guru. Perencanaan tersebut meliputi: 1) Pengelolaan administrasi akademik seperti data nilai raport, arsip ijazah, dan dokumen kelulusan; 2) penyusunan jadwal layanan agar siswa dan guru mengetahui kapan layanan tertentu dapat diakses; 3) Pemanfaatan teknologi melalui aplikasi Dapodik dan sistem komputerisasi untuk mempercepat proses pelayanan; 4) perencanaan mencakup kebutuhan sarana dan prasarana seperti kertas, printer, lemari arsip, dan jaringan internet; dan 5) koordinasi dengan pihak terkait, termasuk guru dan kepala sekolah untuk memastikan data akademik akurat. Evaluasi rutin terhadap rencana kerja dilakukan setiap akhir semester untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian dalam konteks ketatausahaan adalah suatu proses membagi pekerjaan yang disusun untuk membangun hubungan kerja sama antar individu atau kelompok dalam sebuah kegiatan layanan akademik dan administrasi yang dibentuk dalam struktur tertentu untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Pengorganisasian berperan dalam mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pegawai tata usaha. Setiap pegawai memiliki bidang kerja yang jelas sesuai kemampuan masing-masing pegawai. Pengorganisasian yang dilakukan oleh pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara dilakukan dengan melakukan pembagian tugas dan menempatkan staf sesuai dengan tugas dan kompetensi yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara mengenai pembagian tugas pegawai tata usaha dalam mendukung kelancaran layanan akademik di sekolah. Bapak Jamal selaku Kepala tata usaha mengatakan:

“Dalam melaksanakan layanan akademik, pembagian tugas di tata usaha sudah diatur sesuai bidang masing-masing. Ada pegawai yang bertanggung jawab pada administrasi akademik siswa, seperti pengolahan nilai, raport, dan ijazah. Ada juga yang mengurus surat menyurat, baik untuk siswa maupun guru. Selain itu, ada yang bertugas di bagian arsip dan dokumentasi, termasuk penyimpanan berkas penting. Untuk hal-hal yang berhubungan dengan data Dapodik dan aplikasi online, biasanya ditangani oleh pegawai yang sudah terbiasa dengan komputer. Meskipun ada pembagian tugas, kami tetap saling membantu bila ada pekerjaan yang mendesak agar layanan tetap berjalan lancar.”⁶⁰

Hal ini dikuatkan dengan pendapat Nurul Rahmawati selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan bahwa:

“Pembagian tugas di tata usaha kami dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing agar pelayanan lebih terarah. Dengan pembagian ini, setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang jelas sehingga layanan akademik dapat berjalan lebih cepat dan terkoordinasi.”⁶¹

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Ibu Ani selaku staf tata, beliau mengatakan bahwa:

“Pembagian tugas pegawai tata usaha dilakukan agar setiap urusan akademik lebih terkelola dengan baik. Ada pegawai yang khusus menangani pengolahan data siswa, seperti absensi dan biodata sementara yang lain mengurus dokumen resmi misalnya surat keterangan dan surat menyurat. Pegawai lain ditugaskan menjaga arsip, ijazah, raport serta ada yang bertanggung jawab pada pencatatan barang inventaris. Dengan sistem ini, masing masing pegawai memiliki fokus pekerjaan yang jelas, tetapi saling membantu bila ada beban kerja yang meningkat.”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa pembagian tugas pegawai tata usaha dalam meningkatkan pelaksanaan layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara adalah dengan melakukan pembagian tugas sesuai bidang masing-masing. Adapun tujuan dari pembagian tugas tersebut adalah untuk membantu para staff dalam hal melaksanakan dan mencapai tujuan yang diinginkan sekolah. Pembagian tugas yang terstruktur dan sesuai bidangnya akan membuat masing-masing staf lebih terfokus pada satu tugas saja sehingga layanan akademik dapat berjalan dengan lancar, cepat dan terkoordinasi. Selain itu, pembagian tugas ini bertujuan agar layanan akademik dapat berjalan cepat dan terkoordinasi. Namun tetap saling membantu bila ada pekerjaan yang mendesak agar layanan akademik tetap berjalan dengan lancar.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan merupakan sebuah penerapan tindakan atau realisasi dari perencanaan. Terkait dengan pelaksanaan pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik sekolah disesuaikan dengan kebijakan dan kegiatan yang ada di

⁶² Wawancara dengan Ibu Ani selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

sekolah. Dalam pelaksanaannya pegawai tata usaha berperan sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar tetap berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan bisa tercapai seperti apa yang diinginkan.

Adapun strategi pelaksanaan layanan akademik yang dilakukan oleh pegawai tata usaha agar lebih cepat dan tepat sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan:

“Strategi yang kami lakukan agar layanan akademik lebih cepat dan tepat antara lain: 1) Standarisasi prosedur layanan seperti pembuatan surat keterangan, legalisir ijazah, atau pengarsipan nilai, sudah memiliki alur yang jelas sehingga siswa dan guru tidak bingung; 2) Pemanfaatan teknologi, kami menggunakan komputer, printer, serta aplikasi seperti Dapodik untuk mempercepat pengolahan data dan meminimalkan kesalahan manual; 3) Penyediaan layanan sesuai jadwal misalnya layanan legalisir atau permintaan surat tertentu dijadwalkan agar bisa diproses lebih teratur dan selesai tepat waktu. 4) Koordinasi dengan guru dan wali kelas supaya data yang masuk ke TU lengkap dan valid, sehingga tidak ada keterlambatan dalam pemrosesan; 5) Sikap tanggap dan ramah, setiap pegawai TU berusaha melayani dengan cepat, sekaligus memberikan penjelasan yang mudah dan dipahami oleh siswa dan guru.⁶³

Kemudian, Ibu Nurul Rahmawati selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara juga memberikan pendapat terkait strategi pelaksanaan layanan akademik agar lebih cepat dan tepat, beliau mengatakan bahwa:

“Strategi yang kami terapkan adalah dengan menyusun alur pelayanan yang sederhana dan jelas, sehingga siswa maupun guru tidak bingung saat mengurus dokumen. Setiap pegawai tata usaha sudah dibagi tugasnya sehingga pekerjaan tidak menumpuk pada satu orang. Dengan komunikasi

⁶³ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

yang baik antarpegawai serta pemanfaatan teknologi, pelayanan akademik dapat dilakukan lebih cepat dan tetap akurat.”⁶⁴

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Ibu Ani selaku staf tata, beliau mengatakan bahwa:

“Strategi yang kami terapkan adalah memastikan setiap prosedur pelayanan sudah memiliki standar yang jelas, sehingga siswa dan guru tidak bingung saat mengurus administrasi. Kami juga menyediakan dokumen dalam bentuk template agar lebih cepat diproses. Selain itu koordinasi antarpegawai terus terjaga misalnya dengan pembagian peran yang tegas namun tetap fleksibel jika ada yang membutuhkan bantuan. Dengan langkah ini, pelayanan bisa dilakukan lebih efisien tanpa mengurangi ketelitian dan ketepatan.”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh pegawai tata usaha dalam pelaksanaan layanan akademi agar lebih cepat dan tepat di SMA Negeri 2 Luwu utara, diantaranya: 1) menyusun alur pelayanan yang sederhana dan jelas; 2) memastikan setiap prosedur memiliki standar yang jelas; 3) pembagian tugas; 4) menyediakan dokumen dalam bentuk template; 5) koordinasi antar pegawai terus dijaga; 6) pemanfaatan teknologi; 7) sikap tanggap dan ramah.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah tindakan yang dilakukan oleh pengawas/pimpinan terhadap berjalannya suatu kegiatan dan sekaligus mengadakan penilaian terhadap hasil kegiatan, oleh sebab itu fungsi pengawasan berkaitan erat dengan fungsi-fungsi manajemen yang lain. Pengawasan adalah fungsi setiap manajemen yang

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

terakhir, setelah fungsi perencanaan, pengorganisasian (penyusunan tenaga kerja), serta pemberian perintah. Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan pelaksanaan (*actuating*) sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan dari organisasi.

Adapun cara pegawai tata usaha dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan akademik agar tetap sesuai dengan prosedur sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan:

“Pengawasan kami lakukan dengan membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis layanan. Setiap pegawai mengikuti alur kerja yang sudah ditentukan, dan hasil pekerjaannya selalu diperiksa kembali oleh atasan sebelum diserahkan kepada siswa atau guru.”⁶⁶

Kemudian, Ibu Nurul Rahmawati selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara juga memberikan pendapat terkait cara dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan layanan akademik agar tetap sesuai dengan prosedur, beliau mengatakan bahwa:

“Pengawasan kami lakukan dengan cara memeriksa kembali setiap dokumen atau layanan yang sudah diberikan, apakah sudah sesuai dengan prosedur dan data yang benar. Selain itu, kami juga mencatat setiap keluhan atau masukan dari siswa maupun guru sebagai bahan evaluasi. Kepala tata usaha bersama kepala sekolah biasa melakukan monitoring berkala melalui rapat internal, sehingga jika ada kekurangan bisa segera diperbaiki. Dengan cara ini, kualitas layanan tetap terjaga dan bisa ditingkatkan dari waktu ke waktu..”⁶⁷

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Ibu Ani selaku staf tata, beliau mengatakan bahwa:

“Pengawasan kami lakukan dengan memeriksa kembali setiap layanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan Standar Prosedur Operasional. Setiap minggu kami melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pekerjaan untuk kemudian ditinjau oleh kepala tata usaha maupun kepala sekolah. Selain itu kami juga terbuka terhadap masukan sari siswa dan gruru sebagai bahan evaluasi. Dengan cara tersebut setiap kekurangan dapat segera diketahui dan diperbaiki agar mutu layanan tetap terjaga.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa cara yang dilakukan pegawai tata usaha dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas layanan akademik yang sudah berjalan di SMA Negeri 2 Luwu utara, yaitu dengan melakukan pengawan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan setiap layanan akademik. Setiap dokumen dan hasil pekerjaan selalu diperiksa ulang sebelum diberikan kepada pihak terkait, serta dilaporkan secara berkala kepada kepala tata usaha maupun kepala sekolah. Selain itu, pengawasan juga diperkuat dengan monitoring rutin melalui rapat internal serta pencatatan masukan dan keluhan dari siswa maupun guru sebagai bahan evaluasi. Dengan langkah-langkah tersebut, kekurangan dapat segera diperbaiki sehingga mutu dan kualitas layanan akademik tetap terjaga dan terus meningkat.

3. Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara

Pegawai tata usaha tentu memiliki pengaruh yang luar biasa dalam hal menunjang suksesnya lembaga pendidikan dengan menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan layanan akademik kepada guru, siswa dan semua pihak yang

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

berkepentingan di dalamnya. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dengan 3 informan yang merupakan pegawai tata usaha yang sangat berperan aktif dalam memajukan kegiatan yang ada di sekolah. Pegawai tata usaha sebagai penyelenggara administrasi di sekolah harus dapat bekerja dengan sebaik mungkin dalam rangka mewujudkan visi, misi, dan tujuan dari sekolah.

a. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dalam mewujudkan kualitas layanan akademik yang berkualitas tentu perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah kepada kepuasan pihak-pihak yang ada di sekolah termasuk guru, siswa dan tenaga pendidik lainnya. Salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam meningkatkan layanan akademik adalah aspek *tangibles*. Aspek ini berhubungan erat dengan fasilitas fisik yang mendukung kelancaran layanan akademik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam aspek bukti langsung/*tangible* ruang layanan akademik terdapat , meja layanan, lemari arsip, serta perangkat teknologi seperti komputer, printer, mesin fotokopi, dan jaringan internet. Hasil wawancara dengan kepala tata usaha Bapak Jamal mengenai kondisi sarana dan prasarana tata usaha yang digunakan dalam mendukung layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara adalah sebagai berikut:

“Secara umum, sarana dan prasarana tata usaha cukup memadai. Kami memiliki ruangan pelayanan yang nyaman, meja layanan, lemari arsip, serta perangkat komputer untuk mendukung administrasi akademik.”⁶⁹

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Hal senada juga dikemukakan oleh Ibu Nurul Rahmawati S. selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana tata usaha di sekolah ini sudah cukup memadai meskipun masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan. Kami sudah memiliki komputer, printer, dan jaringan internet yang membantu kelancaran layanan akademik. Ruang tata usaha juga tertata cukup baik sehingga siswa maupun guru merasa nyaman saat dilayani.”⁷⁰

Kemudian, Ibu Ani selaku staff tata usaha juga mengatakan hal yang sama. Ia mengatakan bahwa:

“Kondisi sarana dan prasarana tata usaha di sekolah ini sudah cukup menunjang layanan akademik walaupun masih ada yang perlu ditingkatkan. Perangkat seperti komputer, printer, mesin fotokopi, serta akses internet sudah tersedia dan dipakai sehari-hari untuk mempercepat pekerjaan. Ruang tata usaha juga cukup tertata sehingga memudahkan pegawai dalam melayani siswa maupun guru. Meski demikian, beberapa peralatan sudah mulai usang sehingga kami tetap berupaya melakukan pemeliharaan rutin dan mengajukan pembaruan sarana agar pelayanan akademik bisa lebih maksimal.”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara sudah cukup memadai dan mampu menunjang kelancaran layanan akademik. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang pelayanan yang nyaman, meja layanan, lemari arsip, serta perangkat teknologi seperti komputer, printer, mesin fotokopi, dan jaringan internet yang digunakan sehari-hari untuk mempercepat proses administrasi. Ruang tata usaha juga tertata dengan baik sehingga mendukung kenyamanan siswa maupun guru saat melakukan

⁷⁰ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staff Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

pelayanan akademik. Meskipun demikian, terdapat beberapa keterbatasan khususnya pada peralatan yang mulai usang dan membutuhkan pembaharuan sehingga pihak sekolah tetap melakukan pemeliharaan rutin serta mengupayakan peningkatan fasilitas agar layanan akademik dapat berjalan optimal.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam aspek *reliability*. Hasil wawancara dengan kepala tata usaha Bapak Jamal mengenai upaya pegawai tata usaha menjaga konsistensi pelayanan agar siswa dan guru merasa dapat mengandalkan layanan akademik setiap saat di SMA Negeri 2 Luwu Utara adalah sebagai berikut:

“Kami berusaha selalu hadir pada jam kerja dan melayani sesuai SOP. Setiap permintaan dicatat dalam buku agenda sehingga tidak ada yang terlewat, dan semua siswa atau guru diperlakukan sama tanpa pengecualian.”⁷²

Hal senada juga dikemukakan oleh Ibu Nurul Rahmawati S. selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk menjaga konsistensi, kami selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang jelas sehingga tidak ada layanan yang terabaikan. Kami juga membuat standar pelayanan, misalnya estimasi waktu penyelesaian dokumen, agar siswa dan guru memiliki kepastian. Selain itu, kami saling membantu antarpegawai jika ada beban kerja yang menumpuk, sehingga pelayanan tetap berjalan lancar setiap saat.”⁷³

⁷² Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁷³ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Kemudian, Ibu Ani selaku staff tata usaha juga mengatakan hal yang sama. Ia mengatakan bahwa:

“Untuk menjaga konsistensi, kami selalu mengacu pada standar operasional pelayanan yang sudah ditetapkan sekolah. Setiap pegawai tata usaha dibekali dengan pembagian tugas yang jelas sehingga tidak ada layanan yang terabaikan. Kami juga berupaya hadir tepat waktu dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah agar siswa maupun guru merasa nyaman. Selain itu jika ada pegawai yang berhalangan, pegawai lain siap menggantikan agar layanan tetap berjalan tanpa terhambat. Dengan cara ini, siswa dan guru bisa merasa yakin bahwa layanan selalu tersedia kapan pun dibutuhkan.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha bahwa kehandalan dalam penelitian ini menekankan pada konsistensi dan ketepatan layanan akademik. Pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara dalam menjaga konsistensi pelayanan agar siswa dan guru merasa dapat mengandalkan layanan setiap saat dengan cara mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta hadir tepat waktu sesuai jam kerja. Setiap layanan akademik dicatat dalam buku agenda atau sistem pencatatan sehingga tidak ada permintaan yang terlewat. Untuk memastikan layanan tetap berjalan lancar dilakukan pembagian tugas yang jelas antar pegawai tata usaha serta saling membantu ketika beban kerja menumpuk atau ada pegawai yang berhalangan hadir. Selain itu, pegawai tata usaha berusaha memberikan layanan akademik dengan ramah, adil, dan sesuai estimasi waktu yang ditentukan sehingga siswa maupun guru merasa nyaman dan memiliki kepastian dalam mengandalkan layanan setiap saat.

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staff Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

c. *Responsivess* (Daya Tanggap)

Responsivess pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi atau lembaga dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari individu. Daya tanggap dalam penelitian ini berkaitan dengan kesigapan pegawai tata usaha dalam memberikan layanan akademik.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Jamal selaku Kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara mengenai kesiapan dalam memberikan layanan akademik terutama merenspons permintaan mendadak dari siswa maupun guru, ia mengatakan bahwa:

“Ya, jika ada permintaan mendadak, kami berusaha memproses secepat mungkin. Selama dokumen persyaratan lengkap, biasanya bisa selesai pada hari yang sama.”⁷⁵

Kemudian pertanyaan yang sama kepada Ibu Nurul Rahmawati S. selaku staf tata usaha, ia mengatakan bahwa:

“Ya, kami tetap berusaha merespons permintaan mendadak dengan cepat, terutama jika menyangkut kebutuhan yang sifatnya penting, seperti surat keterangan untuk keperluan lomba atau beasiswa. Meskipun tidak selalu bisa langsung selesai saat itu juga, kami biasanya memberikan prioritas penanganan agar tidak mengganggu kegiatan siswa maupun guru. Jika ada kendala, kami segera memberi penjelasan dan estimasi waktu penyelesaian agar mereka merasa terbantu dan tidak menunggu tanpa kepastian.”⁷⁶

Terakhir, wawancara dengan Ibu Ani selaku staff tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, ia juga mengatakan bahwa:

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

“Ya, tata usaha berusaha merespons permintaan mendadak baik dari siswa maupun guru. Jika permintaan tersebut sifatnya sangat mendesak, kami segera memprosesnya dengan cepat agar tidak mengganggu aktivitas akademik. Namun, untuk permintaan yang memerlukan prosedur lebih panjang, kami memberikan penjelasan serta solusi alternatif agar mereka tetap mendapatkan kepastian. Dengan begitu meskipun datang secara tiba-tiba layanan tetap bisa berjalan dengan tertib tanpa mengorbankan aturan yang ada.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat diketahui bahwa pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara tetap berusaha merespon permintaan mendadak baik dari siswa maupun guru dengan cepat dan prioritas, terutama jika menyangkut kebutuhan penting seperti surat keterangan untuk lomba, beasiswa, atau keperluan akademik lainnya. Selama dokumen persyaratan lengkap, pelayanan biasanya bisa diselesaikan pada hari yang sama. Namun, jika permintaan membutuhkan prosedur lebih panjang, pegawai memberikan penjelasan dan estimasi waktu penyelesaian bahkan menawarkan solusi alternatif agar siswa maupun guru tetap merasa terbantu. Dengan demikian, meskipun permintaan datang secara tiba-tiba layanan tetap dapat berjalan tertib tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.

d. *Assurance* (Asuransi)

Jaminan adalah kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa percaya dari pengguna layanan melalui kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, serta kejelasan komunikasi. Dalam konteks layanan akademik, siswa merasa yakin bahwa petugas sekolah benar-benar menguasai prosedur, menjaga kerahasiaan data serta memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan.

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staff Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Jaminan dalam penelitian ini mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap pegawai tata usaha dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna layanan akademik.

Adapun strategi pelaksanaan layanan akademik yang dilakukan oleh pegawai tata usaha agar lebih cepat dan tepat sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan:

“Setiap dokumen akademik mengacu pada regulasi dari dinas pendidikan. Dokumen resmi seperti ijazah, raport, dan surat keterangan juga selalu diverifikasi dan ditandatangani kepala sekolah agar sah secara hukum.”⁷⁸

Kemudian, Ibu Nurul Rahmawati selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara juga memberikan pendapat terkait langkah yang dilakukan pegawai tata usaha agar layanan akademik benar-benar sah dan sesuai aturan resmi, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap layanan akademik kami pastikan sesuai prosedur yang berlaku, mulai dari penggunaan format resmi, pencatatan dalam buku agenda maupun sistem digital, hingga verifikasi oleh pejabat berwenang. Dokumen penting seperti surat keterangan, raport atau ijazah selalu melalui pemeriksaan berlapis sebelum ditandatangani kepala sekolah. Dengan langkah tersebut, kami bisa menjamin bahwa semua layanan yang diberikan sah secara administratif dan sesuai aturan resmi yang berlaku.”⁷⁹

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Ibu Ani selaku staf tata, beliau mengatakan bahwa:

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

“Langkah yang kami lakukan adalah memastikan semua dokumen dan layanan akademik mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sekolah serta regulasi dari Dinas Pendidikan. Setiap data yang masuk diverifikasi terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan. Dokumen penting juga selalu diberi nomor agenda dan disimpan dalam arsip resmi untuk menjamin keabsahannya. Selain itu, semua surat atau berkas yang diterbitkan hanya berlaku setelah mendapatkan tandatangan dan stempel resmi dari pihak berwenang. Dengan cara ini, layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun administratif.”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat disimpulkan bahwa langkah yang dilakukan pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara agar layanan akademik yang diberikan benar-benar sah dan sesuai aturan resmi dengan menjamin keabsahan dan kepatuhan layanan akademik terhadap aturan resmi melalui beberapa langkah sistematis. Semua dokumen akademik, termasuk ijazah, raport dan surat keterangan mengacu pada regulasi dari Dinas Pendidikan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) sekolah. Setiap data yang masuk diverifikasi secara cermat, dicatat dalam buku agenda maupun sistem digital dan diperiksa berlipat sebelum ditandatangani oleh kepala sekolah agar sah secara hukum dan administratif. Dokumen penting juga diberikan nomor agenda, distempel, dan disimpan dalam arsip resmi untuk memastikan keabsahan serta pertanggung jawaban layanan. Dengan prosedur ini, semua layanan akademik yang diberikan dapat dipercaya, sesuai aturan, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal.

e. *Emphaty* (Empati)

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Ani Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal

Empati merupakan perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan individu sebagai pengguna layanan. Empati ditunjukkan melalui perilaku personal, keramahan, kemudahan akses, pemahaman kebutuhan siswa serta kesediaan memberikan waktu meskipun di luar jam kerja. Empati dalam penelitian ini ditunjukkan melalui perhatian dan kepedulian pegawai tata usaha terhadap kebutuhan siswa maupun guru termasuk saat mereka datang di luar jam kerja resmi.

Adapun sikap pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara dalam melayani siswa maupun guru yang datang di luar jam kerja resmi sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Jamal selaku kepala tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara, beliau mengatakan:

“Jika ada keperluan mendesak di luar jam kerja, kami tetap berusaha membantu. Minimal kami memberi arahan agar siswa tahu apa yang harus dilakukan.”⁸¹

Kemudian, Ibu Nurul Rahmawati selaku staf tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara juga memberikan pendapat terkait sikap pegawai tata usaha dalam melayani siswa maupun guru yang datang di luar jam kerja, beliau mengatakan bahwa:

“Jika ada siswa atau guru yang datang di luar jam kerja resmi, kami tetap memberikan pelayanan sebatas yang memungkinkan. Untuk kebutuhan yang mendesak, biasanya langsung kami bantu agar tidak mengganggu kegiatan mereka. Namun, jika urusannya memerlukan proses administrasi lebih lanjut, kami arahkan dengan jelas untuk menyelesaikannya pada jam kerja berikutnya. Dengan begitu mereka tetap merasa diperhatikan tanpa mengabaikan aturan kerja yang berlaku.”⁸²

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

⁸² Wawancara dengan Ibu Nurul Rahmawati S. Selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Pertanyaan yang sama juga peneliti ajukan kepada Ibu Ani selaku staf tata, beliau mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya, pegawai tata usaha tetap berusaha bersikap ramah dan membantu meskipun siswa atau guru datang di luar jam kerja resmi. Jika keperluannya mendesak, kami biasanya langsung memberikan layanan sebisanya agar tidak menghambat aktivitas penting mereka. Namun, bila urusannya membutuhkan prosedur panjang atau akses data tertentu, kami menyampaikan dengan baik bahwa proses lengkapnya akan dilanjutkan pada jam kerja berikutnya. Dengan cara ini, pelayanan tetap bisa berjalan fleksibel tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.”⁸³

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat disimpulkan bahwa pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara tetap berusaha memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan membantu meskipun siswa atau guru datang di luar jam kerja resmi. Untuk keperluan yang mendesak pegawai biasanya memberikan bantuan sebisanya agar aktivitas penting tidak terganggu. Namun, jika urusan tersebut memerlukan prosedur panjang atau akses data khusus pegawai tata usaha memberikan arahan dan penjelasan dengan jelas bahwa proses lengkapnya akan dilanjutkan pada jam kerja berikutnya. Sikap ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya fokus pada aturan dan prosedur tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan, kepentingan, dan situasi pengguna layanan sehingga layanan tetap bersifat fleksibel, responsif, dan memperhatikan kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.

B. Pembahasan

1. Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMAN 2 Luwu Utara

⁸³ Wawancara dengan Ibu Ani selaku Staf Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara pada Tanggal 7 Agustus 2025

Strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di sekolah merupakan hal yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan mutu pelayanan terhadap siswa, guru, dan orang tua. Layanan akademik tidak hanya sebatas pengurusan dokumen, tetapi juga mencakup penyediaan informasi, pengarsipan, dan dukungan administrasi yang menunjang proses belajar mengajar. Kinerja pegawai tata usaha yang efektif akan sangat menentukan kelancaran aktivitas akademik sehingga dibutuhkan strategi yang terstruktur.

Dalam prakteknya, strategi tersebut dapat dilihat melalui 4 aspek yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Keempat aspek ini saling berhubungan dan menjadi siklus kerja yang berkesinambungan. Tanpa perencanaan, pelaksanaan akan berjalan tanpa arah. Tanpa pengorganisasian, pekerjaan akan tumpang tindih. Tanpa pelaksanaan, rencana hanya sebatas wacana dan tanpa pengawasan, hasil yang dicapai tidak dapat dievaluasi dengan baik. Oleh karena itu, pembahasan berikut akan menguraikan secara detail mengenai strategi yang diterapkan pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik.

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan tahap awal dalam strategi pegawai tata usaha untuk meningkatkan kualitas layanan akademik. Tahap ini berfungsi sebagai pedoman agar semua aktivitas berjalan sesuai tujuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan yakni kepala tata usaha dan staf tata usaha mengenai bentuk perencanaan yang dilakukan pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara dalam meningkatkan layanan akademik dengan melakukan perencanaan layanan

akademik secara sistematis untuk memastikan layanan berjalan lancar dan sesuai kebutuhan siswa maupun guru. Perencanaan tersebut meliputi: 1) Pengelolaan administrasi akademik seperti data nilai raport, arsip ijazah, dan dokumen kelulusan; 2) penyusunan jadwal layanan agar siswa dan guru mengetahui kapan layanan tertentu dapat diakses; 3) Pemanfaatan teknologi melalui aplikasi Dapodik dan sistem komputerisasi untuk mempercepat proses pelayanan; 4) perencanaan mencakup kebutuhan sarana dan prasarana seperti kertas, printer, lemari arsip, dan jaringan internet; dan 5) koordinasi dengan pihak terkait, termasuk guru dan kepala sekolah untuk memastikan data akademik akurat. Evaluasi rutin terhadap rencana kerja dilakukan setiap akhir semester untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Dengan adanya perencanaan yang matang, layanan akademik dapat berlangsung lebih terarah, tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan sekolah maupun siswa.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Setelah proses perencanaan selesai, tahap selanjutnya adalah pengorganisasian. Pengorganisasian dalam konteks ketatausahaan adalah suatu proses membagi pekerjaan yang disusun untuk membangun hubungan kerja sama antar individu atau kelompok dalam sebuah kegiatan layanan akademik dan administrasi yang dibentuk dalam struktur tertentu untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Agar penempatan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab kerja sesuai dengan keahlian dari masing-masing staf, maka pengorganisasian dalam lingkup manajemen tata usaha sangat dibutuhkan. Pengorganisasian berperan dalam mengatur pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pegawai tata usaha.

Setiap pegawai memiliki bidang kerja yang jelas sesuai kemampuan masing-masing pegawai. Melalui pengorganisasian yang baik, alur kerja menjadi lebih efektif dan setiap pegawai mampu menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan yakni kepala tata usaha dan staf tata usaha mengenai prosedur pembagian tugas pegawai tata usaha dalam mendukung kelancaran layanan akademik di sekolah bahwa pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara membagi tugas secara jelas sesuai bidang masing-masing untuk memastikan layanan akademik berjalan lancar dan terkoordinasi. Beberapa pegawai bertanggung jawab pada administrasi akademik siswa seperti pengolahan nilai, raport, dan ijazah. Kemudian ada pegawai yang mengurus surat menyurat atau persuratan untuk siswa maupun guru. Selanjutnya ada pegawai yang menangani arsip dan dokumentasi termasuk penyimpanan berkas penting serta beberapa pegawai khusus menangani data Dapodik dan aplikasi online. Meskipun ada pembagian tugas, pegawai tetap saling membantu saat beban kerja meningkat sehingga layanan akademik tetap cepat, efisien, dan teratur.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Actuating adalah tahap pelaksanaan yang melibatkan penggerakan pegawai untuk menjalankan tugas sesuai perencanaan. Dalam layanan akademik, pegawai tata usaha melaksanakan setiap permintaan dengan tepat waktu dan akurat, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, pegawai tata usaha harus tetap menjaga sikap profesional dan ramah dalam melakukan pelayanan terhadap siswa, guru maupun pihak terkait lainnya di sekolah. Pelaksanaan yang baik memerlukan

kerja sama tim dan motivasi agar layanan berjalan optimal dan tujuan administrasi sekolah tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan bahwa strategi pelaksanaan layanan akademik agar lebih cepat dan tepat dilakukan dengan standarisasi prosedur layanan sehingga siswa maupun guru tidak bingung dalam pengurusan dokumen, serta pemanfaatan teknologi seperti komputer, printer, dan aplikasi Dapodik untuk mempercepat pengolahan data dan meminimalisir kesalahan. Selain itu, layanan diatur dengan jadwal yang jelas agar lebih teratur dan selesai tepat waktu, didukung dengan pembagian tugas pegawai tata usaha yang terkoordinasi sehingga beban kerja tidak menumpuk pada satu orang. Koordinasi dengan guru dan wali kelas juga dijalankan agar data yang diterima valid serta setiap pegawai berusaha bersikap tanggap dan ramah sehingga layanan akademik dapat berlangsung lebih cepat, tepat, efisien, dan akurat.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah tindakan yang dilakukan oleh pengawas/pimpinan terhadap berjalannya suatu kegiatan dan sekaligus mengadakan penilaian terhadap hasil kegiatan, oleh sebab itu fungsi pengawasan berkaitan erat dengan fungsi-fungsi manajemen yang lain. Pengawasan adalah fungsi setiap manajemen yang terakhir, setelah fungsi perencanaan, pengorganisasian (penyusunan tenaga kerja), serta pemberian perintah. Pengawasan merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan pelaksanaan (*actuating*) sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan dari organisasi.

Pengawasan dilakukan untuk memastikan layanan akademik tetap sesuai standar dan dapat diperbaiki jika terjadi kesalahan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut penulis simpulkan bahwa cara yang dilakukan pegawai tata usaha dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas layanan akademik yang sudah berjalan di SMA Negeri 2 Luwu utara, yaitu dengan melakukan pengawan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi acuan setiap layanan akademik. Setiap dokumen dan hasil pekerjaan selalu diperiksa ulang sebelum diberikan kepada pihak terkait, serta dilaporkan secara berkala kepada kepala tata usaha maupun kepala sekolah. Selain itu, pengawasan juga diperkuat dengan monitoring rutin melalui rapat internal serta pencatatan masukan dan keluhan dari siswa maupun guru sebagai bahan evaluasi. Dengan langkah-langkah tersebut, kekurangan dapat segera diperbaiki sehingga mutu dan kualitas layanan akademik tetap terjaga dan terus meningkat.

2. Layanan akademik di SMAN 2 Luwu Utara

Layanan akademik merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung proses pendidikan di sekolah. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kemudahan bagi siswa maupun guru dalam mengakses kebutuhan administrasi sehingga kegiatan belajar mengajar dapat berjalan efektif. Untuk mengukur kualitas layanan akademik, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985, 1988). 5 indikator yang harus dipenuhi dalam mengukur kualitas layanan yaitu 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, guru/karyawan, dan sarana komunikasi. (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.) (3) Daya tanggap (*responsivess*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. (4) Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan. (5) Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Melalui kelima indikator tersebut, dapat diketahui bagaimana pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara melaksanakan layanan akademik.

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dalam mewujudkan kualitas layanan akademik yang berkualitas tentu perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah kepada kepuasan pihak-pihak yang ada di sekolah termasuk guru, siswa dan tenaga pendidik lainnya. Salah satu aspek yang harus diperhatikan dalam meningkatkan layanan akademik adalah aspek *tangibles*. Aspek ini berhubungan erat dengan fasilitas fisik yang mendukung kelancaran layanan akademik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara sudah cukup memadai dan mampu menunjang kelancaran layanan akademik. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang pelayanan yang nyaman, meja layanan, lemari arsip, serta perangkat teknologi seperti komputer, printer, mesin fotokopi, dan jaringan internet yang digunakan sehari-hari untuk mempercepat proses administrasi. Ruang tata usaha juga tertata dengan baik sehingga mendukung kenyamanan siswa maupun guru saat melakukan

pelayanan akademik. Meskipun demikian, terdapat beberapa keterbatasan khususnya pada peralatan yang mulai usang dan membutuhkan pembaharuan sehingga pihak sekolah tetap melakukan pemeliharaan rutin serta mengupayakan peningkatan fasilitas agar layanan akademik dapat berjalan optimal.

b. Keandalan (*Reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan pihak-pihak yang ada di sekolah akan pelayanan maka perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut pegawai tata usaha untuk sigap dalam bekerja ketika memberikan pelayanan kepada warga sekolah termasuk guru dan siswa. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan, dan kecermatan dalam memberikan layanan akademik. Tentu dalam memberikan pelayanan akademik kepada warga sekolah keandalan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri individu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha bahwa keandalan dalam penelitian ini menekankan pada konsistensi dan ketepatan layanan akademik. Pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara dalam menjaga konsistensi pelayanan agar siswa dan guru merasa dapat mengandalkan layanan setiap saat dengan cara mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) serta hadir tepat waktu sesuai jam kerja. Setiap layanan akademik dicatat dalam buku agenda atau sistem pencatatan sehingga tidak ada permintaan yang terlewat. Untuk memastikan layanan tetap berjalan lancar dilakukan pembagian tugas yang jelas antar pegawai tata usaha serta saling

membantu ketika beban kerja menumpuk atau ada pegawai yang berhalangan hadir. Selain itu, pegawai tata usaha berusaha memberikan layanan akademik dengan ramah, adil, dan sesuai estimasi waktu yang ditentukan sehingga siswa maupun guru merasa nyaman dan memiliki kepastian dalam mengandalkan layanan setiap saat.

c. Daya Tanggap (*Responsivess*)

Responsivess pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi atau lembaga dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari individu. Daya tanggap dalam penelitian ini berkaitan dengan kesigapan pegawai tata usaha dalam memberikan layanan akademik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat diketahui bahwa pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara tetap berusaha merespon permintaan mendadak baik dari siswa maupun guru dengan cepat dan prioritas, terutama jika menyangkut kebutuhan penting seperti surat keterangan untuk lomba, beasiswa, atau keperluan akademik lainnya. Selama dokumen persyaratan lengkap, pelayanan biasanya bisa diselesaikan pada hari yang sama. Namun, jika permintaan membutuhkan prosedur lebih panjang, pegawai memberikan penjelasan dan estimasi waktu penyelesaian bahkan menawarkan solusi alternatif agar siswa maupun guru tetap merasa terbantu. Dengan demikian, meskipun permintaan datang secara tiba-tiba layanan tetap dapat berjalan tertib tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam penelitian ini mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap pegawai tata usaha dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pengguna layanan akademik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat disimpulkan bahwa langkah yang dilakukan pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara agar layanan akademik yang diberikan benar-benar sah dan sesuai aturan resmi dengan menjamin keabsahan dan kepatuhan layanan akademik terhadap aturan resmi melalui beberapa langkah sistematis. Semua dokumen akademik, termasuk ijazah, raport dan surat keterangan mengacu pada regulasi dari Dinas Pendidikan serta Standar Operasional Prosedur (SOP) sekolah. Setiap data yang masuk diverifikasi secara cermat, dicatat dalam buku agenda maupun sistem digital dan diperiksa berlapis sebelum ditandatangani oleh kepala sekolah agar sah secara hukum dan administratif. Dokumen penting juga diberikan nomor agenda, distempel, dan disimpan dalam arsip resmi untuk memastikan keabsahan serta pertanggung jawaban layanan. Dengan prosedur ini, semua layanan akademik yang diberikan dapat dipercaya, sesuai aturan, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati dalam penelitian ini ditunjukkan melalui perhatian dan kepedulian pegawai tata usaha terhadap kebutuhan siswa maupun guru termasuk saat mereka datang di luar jam kerja resmi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan selaku kepala tata usaha dan staf tata usaha dapat disimpulkan bahwa

pegawai tata usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara tetap berusaha memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan membantu meskipun siswa atau guru datang di luar jam kerja resmi. Untuk keperluan yang mendesak pegawai biasanya memberikan bantuan sebisanya agar aktivitas penting tidak terganggu. Namun, jika urusan tersebut memerlukan prosedur panjang atau akses data khusus pegawai tata usaha memberikan arahan dan penjelasan dengan jelas bahwa proses lengkapnya akan dilanjutkan pada jam kerja berikutnya. Sikap ini menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya fokus pada aturan dan prosedur tetapi juga mempertimbangkan kenyamanan, kepentingan, dan situasi pengguna layanan sehingga layanan tetap bersifat fleksibel, responsif, dan memperhatikan kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pegawai tata usaha dalam meningkatkan layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara dilakukan melalui empat aspek. Pada aspek *planning* (perencanaan) layanan disusun secara sistematis meliputi pengelolaan administrasi, jadwal layanan, pemanfaatan teknologi, sarana prasaran dan koordinasi dengan pihak terkait. Aspek *organizing* (pengorganisasian) dilakukan dengan pembagian tugas sesuai bidang kerja. Pada aspek *actuating* (pelaksanaan), layanan dijalankan melalui prosedur yang standar, pemanfaatan teknologi, pengaturan jadwal, serta koordinasi dengan guru sehingga lebih cepat, tepat dan akurat. Sementara aspek *controlling* (pengawasan) dilakukan melalui penerapan SOP, pemeriksaan ulang dokumen, rapat evaluasi, serta pencatatan masukan untuk menjaga mutu layanan. Secara keseluruhan, strategi pegawai tata usaha telah berjalan baik dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan akademik yang cepat, tepat dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan siswa maupun guru
2. Layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara berjalan cukup baik dengan dukungan *tangibles* berupa sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, printer, dan jaringan internet. Dari sisi

reliability, pegawai menjaga konsistensi layanan melalui SOP, pencatatan permintaan dan pembagian tugas yang jelas. *Responsiveness* terlihat dari upaya merespons permintaan mendadak dengan cepat dan memberikan arahan jika prosedur memerlukan waktu lebih lama. *assurance* tercermin pada keabsahan dokumen akademik yang dijamin melalui verifikasi, penandatanganan kepala sekolah dan arsip resmi. Sementara itu, *empathy* terlihat dari sikap pegawai yang membantu siswa maupun guru termasuk di luar jam kerja resmi sehingga layanan tetap fleksibel, terpercaya, dan sesuai kebutuhan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas objek penelitian pada sekolah lain atau menambahkan aspek lain seperti kepuasan siswa dan guru terhadap layanan akademik sehingga hasil penelitian lebih komprehensif.
2. Bagi pegawai tata usaha, diharapkan dapat terus meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam layanan akademik, misalnya dengan mengembangkan sistem digital yang lebih terintegrasi agar pelayanan semakin cepat dan akurat.
3. Bagi sekolah, sebaiknya pihak sekolah tetap melakukan pemeliharaan rutin dan mengupayakan peningkatan fasilitas agar layanan akademik dapat berjalan optimal, khususnya pada peralatan yang mulai usang dan membutuhkan pembaharuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajriani, Evi, Badarwan, dan Samrin, "Strategi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan," *Jurnal Studi Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman* 28, No. 2 (2022): 212.
- Amin, Solekhul, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Sekolah Tinggi," *Jurnal Wahana Akademika* 4, no. 2 (2021): 201.
- Arisanti Arisa, Antonio Imanda, dan Harius Eko Saputra, "Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah," *Jurnal Professional FIS UNIVED* 7, No.1 (2020): 57, <https://doi.org/10.24090/jk.v4i1.2809>.
- Dinejad, Panji Dinejad, *Jangan Pandang Sebelah Mata Peran Tata Usaha Sekolah?*, Minggu, 12 Juli 2020. <https://smpn1batujajar.sch.id/blog/pentingnya-tata-usaha/>.
- Djalal, Fasli Djalal, dan Dedi Supriadi, *Reformasi Pendidikan dalam Konteks Otonomi Daerah*, (Yogyakarta: Adicita Karya Nusa, 2001), 110.
- Edison, Emron, Yohny Anwar dan Imas Komariyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*, (Bandung: CV Alfabeta, 2018), 70.
- Faisal, Safanah, *Format – Format Penelitian Sosial* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 20.
- Fajriah, Auliya, "Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Tata Usaha di Sekolah," *Jurnal Manajemen Pendidikan-Dasar Menengah Tinggi* 4, No. 1 (2023): 31, <https://doi.org/10.30596/jmp-dmt.v4i1.12895>.
- Habibie, Diena, "Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dalam Upaya Pengembangan Kualitas Tenaga Pendidik," *Jurnal Educatio FKIP UNMA* 6, No 1 (Juni 2020): 195, <https://doi.org/10.31949/educatio.v6i1.344>.
- Handyaningrat, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Management*, (Jakarta: Bima Aksara, 2007), 26.
- Haq, Tamassaka Dinul Haq, "Peran Tenaga Kependidikan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam," *Jurnal Tarbawi* 16, No. 2 (Desember 2020): 94.

- Hartanto, Cahya Fajar Budi Hartanto, dan Haryani, "Analisis Tata Kelola Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan pada Pendidikan Tinggi Vokasi Kemaritiman di Indonesia," *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim* 2, No. 1 (mei 2020): 22, <https://doi.org/10.51578/j.sitek.v2i1.14>.
- Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 123.
- Indrawan, Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Sarana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017), 3.
- Ini'matuzahroh, dan Susanti Prasetyaningrum, *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2018), 3.
- Kompri, *Manajemen sekolah Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 284.
- Lindriany, Julita dkk, "TQM sebagai Cara Peningkatan Mutu Layanan Akademik di STIT Muhammadiyah Tanjung Redeb," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6, no. 2 (2022): 16257, <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5058>.
- Mahmud, Hilal, *Administrasi Pendidikan (Menuju Sekolah Efektif)*, (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2015), 16.
- Mahmud, Hilal, *Administrasi Pendidikan, (Menuju Sekolah Efektif)*, 17.
- Martasubrata, Nadira, dan Suwatno, "Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (2020): 138.
- Martasubrata, Nadira, dan Suwatno, "Mutu layanan akademik sebagai determinan kepuasan mahasiswa," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 1, No. 1 (2020): 138.
- Mekarisce, Arnild Augina, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 12, No.3 (2020): 150. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2016), 4.
- Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta: ArRuzz Media, 2020), 27.

- Murhadi, dan Ponidi, "Digitalisasi Sekolah Melalui Pengembangan Website dan Layanan Sekolah Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Intek* 3, no. 1 (2021): 63.
- Mustopa, Yil Mustopa, Maidiana Astuti H, dan Dewi Sukmasari, "Pengaruh Pengendalian Internal dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung," *Jurnal Akutansi dan Keuangan* 27, No. 1 (2022): 48, <http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak>.
- Mustopa, Yil, Maidiana Astuti H, dan Dewi Sukmasari, "Pengaruh Pengendalian Internal dan Tunjangan Terhadap Kinerja Pegawai pada Pengadilan Tata Usaha Negara Bandar Lampung," *Jurnal Akutansi dan Keuangan* 27, No. 1 (2022): 48, <http://jurnal.feb.unila.ac.id/index.php/jak>.
- Nasir, Muhammad, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1985), 67.
- Notty, Noviana Notty, "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Guru dan Staf Sekolah Advent DKI Jakarta," *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis* 4, No. 1 (Mei 2021): 66, <https://jurnal.unai.edu/index.php/jtimb/article/view/2495>.
- Nurningsih, Paini, "Peningkatan Keterampilan Dan Keahlian Staf Melalui Pendidikan dan Pelatihan Di Bagian Akademik Fakultas MIPA Universitas Mulawarman Samarinda," *Jurnal Paradigma* 3, no. 1 (2021): 40.
- Rahayu Novita, Mustiningsih, dan Raden Bambang Sumarsono, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan dan Prestasi Peserta Didik," *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 1, No. 10 (2021): 827, <https://doi.org/10.17977/um065v1i102021p825-837>.
- Rahmat Abdul, *Manajemen Pendidikan Nonformal*, (Ponorogo: Wade, 2017), 52.
- Raka, Nyoman, dan I Nyoman Miarta Putra, "Analisis Indeks Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa untuk Meningkatkan Layanan Manajemen Pada Program Pascasarjana Prodi PAH STAHN Mpu Kuturan Singaraja" *Jurnal Ilmu Pendidikan* 5, No. 1 (2022): 62, <https://doi.org/10.37329/cetta.v5i1.1515>.
- Ridwan, Muannif dkk, "Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah," *Jurnal MASOHI* 2, No.1 (2021): 43, <https://www.journal.fdi.or.id/index.php/jmas/article/view/427>

- Rijali, Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah*, 17, No.33 (2018): 91. <https://dx.doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Rodliyah St., *Manajemen Pendidikan: Sebuah Konsep dan Aplikasi*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015) 20.
- Rozak, Lili Abdullah Rozak dkk, "Pengaruh Kompetensi Manajerial dan Kewirausahaan Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Akademik di Kabupaten Ciamis," *Jurnal Penelitian Pendidikan* 21, No. 2 (2021): 98, <https://doi.org/10.17509/jpp.v21i2.37134>.
- Sagala, Syaiful, *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 57.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 9.
- Suriani Elma, dan Rika Oktaviani, *Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data*. 2019. <https://doi.org/10.31227/osf.io/3w6qs>
- Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, (Jakarta: Grasindo, 2002), 55.
- Yusuf, Burhanuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 45.

Lampiran 1 Surat Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENDIDIKAN

UPT. SMA NEGERI 2 LUWU UTARA

Jl. Pramuka Lr. 7 Sukamaju Kab. Luwu Utara ☎ (0473) 2311296 Kode Pos 92963 email - smanegeri1sukma@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

No. : 421.3 /143/UPT. SMAN.2/LUTRA/DISDIK

Berdasarkan Surat Pemohonan Izin Penelitian dari Institut Agama Islam Negeri Palopo, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Nomor : B-1635/In.19/FTIK/HM.01/06/2025 tanggal 17 Juni 2025 perihal Penelitian Tugas Akhir sehubungan dengan hal tersebut, maka yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala UPT SMA Negeri 2 Luwu Utara, Kecamatan Sukamaju, Kabupaten Luwu Utara menerangkan bahwa :

N a ma : ARSITA
NIM : 2002060042
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan/Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Benar telah melaksanakan Penelitian di UPT Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Luwu Utara dengan judul *"Strategi Pegawai Tata Usaha dalam meningkatkan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara"*.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini kami berikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Luwu Utara, 19 Agustus 2025

Kepala UPT. SMAN 2 Luwu Utara,



ANDI ABDILLAH THAMRIN, S.Si, M.Si.

Pangreh Pembina Tingkat I

NIP. 19751006 200604 1 008



#BerAKHLAK
#SIPAKATAU

#CERDASKI

Kepulauan Maluku, Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Kalimantan Utara, Sulawesi Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jl. Simpursiang Nomor.27 Masamba, Telp : (0473) 21000 Fax : (0473) 21000 Kode Pos : 92966
 Email : dpmptsp@luwuutarakab.go.id Website : http://dpmptsp.luwuutarakab.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 0237/SKP/DPMPTSP/VII/2025

- Membaca** : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Arsita beserta lampirannya.
- Menimbang** : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara 070/231/VII/Bakesbangpol/2025
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
 4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :
- Nama : Arsita
 Nomor Telepon : 081354790930
 Alamat : Dusun Tombang Bulu Desa Ketulungan Kecamatan Sukamaju Kabupaten Luwu Utara
 Sekolah / Instansi : Institut Agama Islam Negeri Palopo
 Judul Penelitian : Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara
 Lokasi Penelitian : SMA Negeri 2 Luwu Utara

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 28 Juli 2025 s/d 28 Agustus 2025.
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba
 Pada Tanggal : 23 Juli 2025

An. BUPATI LUWU UTARA
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



Ditanda tangan secara elektronik oleh
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Luwu Utara
 Ir. Alauddin Sukri, M.Si
 23/07/2025 08:29:07

Ir. Alauddin Sukri, M.Si
 NIP : 196512311997031060



Disampaikan kepada :

1. Lembar Pertama yang bersangkutan;
2. Lembar Kedua Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Dokumen ini dibuat dengan cara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Lampiran 2 Dokumentasi



Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Jamal Selaku Kepala Tata Usaha



Gambar 2. Wawancara dengan Staf Tata Usaha

(Ibu Nurul Rahmawati S. dan Ibu Ani)



Gambar 3. Ruang Tata Usaha di SMA Negeri 2 Luwu Utara



Gambar 4. Tampak Depan SMA Negeri 2 Luwu Utara

RIWAYAT HIDUP



Arsita, biasa dipanggil Sita lahir di Lebang pada tanggal 05 Juli 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga, anak kandung dari pasangan Hamsir dan Wiwin. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Dusun Tombang Bulo, Desa Ketulungan, Kecamatan Sukamaju, Kabupaten Luwu Utara. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SD Negeri 148 Ketulungan. Kemudian, di tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Luwu Utara sampai pada tahun 2017. Pada tahun 2017, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Luwu Utara dengan jurusan IPA dan menyelesaikan pada tahun 2020. Setelah lulus SMA di tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan S1 pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo. Pada tahap akhir penyelesaian studi, penulis menyusun skripsi dengan judul “Strategi Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu Utara” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada program Strata Satu.

Contact person penulis : 42064800387@uinpalopo.ac.id