

## PERAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN

LU'LUIN NAJWA<sup>1</sup>, MUHAMMAD SUHARDI<sup>2</sup>, MUHARRINI ANGRAINI<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi Universitas  
Pendidikan Mandalika  
Email : [ardhysmart7@gmail.com](mailto:ardhysmart7@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran tenaga kependidikan dan kendala dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di MAN 1 Mataram. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :1) Peran tenaga kependidikan MAN 1 Mataram tidak terlihat seperti yang diinginkan oleh guru maupun siswa, dikarenakan ada beberapa pelayanan administrasi kurang ramah dalam melayani orang yang membutuhkan layanan, namun disisi lain tenaga kependidikan terlihat sangat efisien dalam memanfaatkan waktu sehingga tidak membutuhkan waktu lama ketika melayani pengguna jasa pelayanan 2) Hambatan atau kendala yang dihadapi siswa maupun guru serta orang yang membutuhkan pelayanan dengan baik, terletak pada tenaga administrasi yang kurang update informasi pusat, dan banyaknya tenaga administrasi yang tidak sesuai dengan bidangnya yang ditempatkan di ruang kerja tata usaha tersebut. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan diadakan pelatihan rutin untuk tenaga kependidikan dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi para tenaga kependidikan, dan kepada kepala administrasi agar selalu mengontrol kinerja staff administrasi dalam menjalankan tugas, agar tidak lempar tanggung jawab, Jadi pada dasarnya pihak sekolah maupun pemerintah harus lebih selektif dan lebih teliti lagi ketika akan memilih tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, agar mereka yang terpilih paham akan tanggung jawabnya sebagai tenaga kependidikan.

**Keywords:** Tenaga Kependidikan, Mutu Layanan Pendidikan

### ABSTRACT

This research aims to discover the role of educational staff and the constraint in improving the quality of education services at MAN 1 Mataram. Qualitative descriptive was used as the method on this research which the data collected by observing, interviewing and documenting. Based on the result, it shows that: 1)The role of the education staffs of MAN 1 Mataram was inappropriate with teachers and students point of view. By reason of several administrative staffs are less friendly in giving service. However on the other side, the educational staffs used time efficiently in giving some service so that it does not take any longer when giving the service. 2) The constraint appeared either for student or teacher and people who need the better services: several of the administrative staff less update about the center information and several of them are unsuitable to be placed in the administrative works. Based on this research, the researcher expected that the educational and administrative staff may receive several training to improve their knowledge. This research may also has several beneficial for the head of administrative to more controll about the main role of the administrative staff. It is to avoid the lack of responsibilities. The important thing is either School staff or Government should be more selective and detail in recruiting either the educational staff or administrative staff. So that those who are selected understand their responsibilities as an educational staff.

**Keywords:** Education Staff, Quality of Education Service

## PENDAHULUAN

Tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan (UU No. 20 Tahun 2003 Psl 1 BAB 1 Ketentuan Umum) atau merupakan tenaga yang bertugas merencanakan dan melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal ayat 1). Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pendidik itu bisa dikatakan tenaga kependidikan, sedangkan tenaga kependidikan tidak bisa dikatakan tenaga pendidik. Menurut masyarakat, tenaga kependidikan masih dianggap mempunyai dua arti yaitu guru yang ada dalam masyarakat (informal) seperti guru mengaji, ustad maupun orang tua atau disegani dalam masyarakat tersebut, yang kedua yaitu tenaga kependidikan formal yaitu guru yang ada dalam sekolah-sekolah. Aminy, E. (2020)

Menurut Mustari dalam Zayyana (2016) mengemukakan bahwa "Tenaga Kependidikan berbeda dengan tenaga personel (tenaga lembaga pendidikan). Lembaga pendidikan merupakan organisasi pelaksana pendidikan dan pengelola penyelenggara pendidikan. Tenaga pendidikan termasuk personel yang ada didalam lembaga pendidikan, tetapi tidak seluruh personel yang ada didalam lembaga pendidikan, disebut tenaga pendidikan. Tenaga kependidikan adalah tenaga-tenaga (personel) yang berkecimpung didalam lembaga atau organisasi pendidikan yang memiliki wawasan pendidikan (memahami filsafah dan ilmu pendidikan), dan melakukan kegiatan pelaksanaan pendidikan (mikro atau makro) atau penyelenggaraan pendidikan."

Berdasarkan hasil observasi kinerja staff tata usaha sudah sesuai harapan dalam melayani pengguna jasa baik itu internal maupun eksternal dengan waktu yang efisien namun beberapa guru yang mengeluh dengan banyaknya staff tata usaha yang tidak sadar akan tanggung jawabnya, sehingga melempar tanggung jawab ke staff yang lain dan selain itu ada salah satu staff yang kurang ramah dalam pelayanan, untuk itu penulis ingin mengkaji lebih dalam mengapa hal ini terjadi jika telah adanya pemilihan staff sebelumnya. Jadi pada dasarnya pihak sekolah maupun pemerintah harus lebih selektif dan lebih teliti lagi ketika akan memilih tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, agar mereka yang terpilih paham akan tanggung jawabnya sebagai staff di MAN 1 Mataram. Namun Sementara itu keberhasilan tata usaha dalam melaksanakan fungsinya banyak ditentukan oleh kualitas dan kemampuan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, yang selama ini dikenal sebagai Kepala Tata usaha sekolah. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) membawahi sejumlah tenaga administrasi yang bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan internal maupun eksternal. Pelanggan internal adalah Kepala Sekolah, guru dan tenaga administrasi yang lain, sedangkan pelanggan eksternal adalah semua pihak yang berada di luar sekolah yang memiliki kepentingan dengan sekolah. Dalam hal ini, peran tenaga administrasi pada suatu sekolah tidak dapat diabaikan begitu saja karena tanpa dukungan layanan administrasi yang baik, kecil kemungkinan sekolah berhasil mencapai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Dukungan administrasi bukan saja dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan pokok yang bersifat rutin tetapi juga dalam rangka pengembangan sekolah untuk kedepannya. (Nurziah, 2016) Maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Peran tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi serta apa saja kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di MAN 1 Mataram.

Standar pendidik dan tenaga kependidikan dalam SNP Pasal 28 (1) bahwa: "Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional". Sedangkan ayat 2 menjelaskan bahwa: "kualifikasi akademik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tingkat minimal yang harus dimiliki oleh seorang pendidik yang dibuktikan dengan ijazah dan/atau sertifikat keahlian yang relevan sesuai ketentuan perundang-undangan yang

Copyright (c) 2022 ACADEMIA : Jurnal Inovasi Riset Akademik

berlaku”. Standar juga berfungsi sebagai alat untuk menjamin bahwa program-program pendidikan suatu profesi dapat memberikan kualifikasi kemampuan yang harus dipenuhi oleh calon sebelum masuk kedalam profesi yang bersangkutan.

Agar terjaminnya mutu kualitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan terdapat beberapa dimensi kegiatan manajemen tenaga kependidikan, antara lain: 1) *Recruitment* atau penarikan artinya mulai dari pengumuman pegawai sampai dengan daftar ulang 2) *Placement* atau penempatan yaitu penugasan dilakukan sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan lembaga 3) *Development* atau pengembangan yaitu untuk meningkatkan mutu pegawai baik dilakukan dengan melalui pendidikan maupun kesempatan lain seperti pegawai yang diberi penghargaan dengan atau pemberian kedudukan, akan mendorong pegawai tersebut untuk lebih meningkatkan tanggung jawabnya 4) *Evaluasi* atau pengawasan merupakan aspek terakhir dalam pengangan pegawai, pada tahap ini dimaksudkan bahwa pada tahap tertentu pegawai diperiksa, apakah yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tugas yang seharusnya atau belum. (Lanjarsih,2018).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian yang dapat diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti dengan penjelasan secara terperinci tentang permasalahan yang berhubungan dengan teori dan data yang ada, sehingga mendapat suatu kesimpulan (Lexy,. J. Moelong, 2016). Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan peneliti menggunakan data sekunder serta data primer. Penelitian ini dilakukan di MAN 1 Mataram yang melibatkan Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, Wakil Ketua Kurikulum, guru serta siswa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Mataram dari letak geografis sangat strategis karena berada di tengah kota, mudah dijangkau oleh masyarakat, dekat dengan kantor pemerintahan, berdampingan dengan beberapa madrasah/sekolah serta perguruan tinggi, dan dikiri kanan terdapat rumah dinas serta jalannya jalur utama sehingga sangat ramai. Sesuai dengan Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Madrasah Aliyah Negeri 1 Mataram senantiasa mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, berakhlak mulia, sehat jasmani dan rohani, berilmu, cakap, kreatif, tanggung jawab, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Madrasah Aliyah Negeri 1 Mataram sebagai lembaga institusi pendidikan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk merealisasikan dan mewujudkan tujuan pendidikan tersebut. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam pelayanan pendidikan administrasi MAN 1 Mataram peran tenaga kependidikan yang sesuai dengan peraturan pendidikan dan tenaga kependidikan Nomor 10 Tahun 2017 pasal 1 bahwa tenaga kependidikan adalah pengelola satuan pendidikan, pemilik, pengawas, peneliti, pengembang, tenaga keperpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi sumber belajar, tenaga administrasi, psikolog, pekerja sosial, tenaga kebersihan dan keamanan.

### Peran Tenaga Kependidikan

Dalam (Muhammad, K. 2018) organisasi pendidikan tenaga pendidik dan kependidikan ini merupakan sumber daya manusia potensial yang turut berperan dalam mewujudkan tujuan pendidikan nasional, Menurut UU No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 5, tenaga kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Selanjutnya, 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.

Tenaga kependidikan itu dapat dibedakan menjadi empat kategori yaitu:(1) Tenaga pendidik, terdiri dari pembimbing, penguji, pengajar dan pelatih (2) Tenaga fungsional kependidikan, terdiri dari penilik, pengawas, peneliti dan pengembang di bidang kependidikan, dan pustakawan. (3) Tenaga teknis kependidikan, terdiri atas laboran dan teknisi sumber belajar. (4) Tenaga pengelolaan satuan pendidikan, terdiri dari kepala sekolah, direktur, ketua, rektor, dan pimpinan satuan pendidikan luar sekolah. (5) Tenaga lain yang bertanggungjawab.

Menurut Tamassaka (2019) Pendidikan yang benar dan sehat adalah pendidikan yang mampu mengarahkan seluruh potensi yang dimiliki anak sehingga ia tumbuh dan berkembang menjadi manusia yang baik dan benar. Ini berarti pendidik melalui pendidikan harus memberikan dampak yang baik dan menjauhkan sifat-sifat buruk dirinya sendiri yang dapat merusak atau membahayakan orang lain maupun lingkungannya.

### **Peran Tenaga Kependidikan MAN 1 Mataram**

Berdasarkan temuan hasil penelitian dilihat bahwa peran tenaga kependidikan pada MAN 1 Mataram sudah sesuai harapan. Strategi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut ialah: 1) Tetap menjalin komunikasi yang baik dengan semua pihak yang menggunakan tenaga administrasi sekolah sehingga tidak adanya kendala 2) Para staf tata usaha harus memiliki kesadaran akan tanggung jawabnya untuk mengasah kemampuan kinerjanya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai bidangnya. Agar mereka selalu update mengenai informasi persaingan sekolah dan menunjukkan progres lebih baik lagi.

Jika dilihat dari teori yang sebelumnya peneliti gunakan bahwa sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional yang mengatakan bahwa tenaga administrasi sekolah (TAS) ialah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tetapi berperan mendukung kelancaran proses pembelajaran dan administrasi sekolah. (Setiawan, D, 2019).

Sebagai tenaga administrasi sekolah atau yang lebih sering dikenal dengan tenaga tata usaha sekolah, dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Berdasarkan observasi dan wawancara oleh penulis, tenaga kependidikan mencakup tenaga kurikulum, kesiswaan pustakawan dan lain-lain.

Namun dalam penelitian ini hanya berfokus kepada peran tenaga administrasi sekolah. Sebagian besar program kerja tenaga administrasi adalah untuk mensukseskan tujuan sekolah. Hal ini diperkuat dengan kepala sekolah mengenai peran tenaga administrasi bahwa peran tenaga administrasi merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh bagi sekolah, kepala sekolah tersebut lebih jelasnya mengemukakan bahwa yang pertama dirasakan yaitu “tidak terhambatnya pendidikan di sekolah ini atau selalu berjalan lancar, karena dapur sekolah tercipta wujud kinerja tenaga administrasi yang mengurus data perlengkapan sekolah para tenaga administrasi benar-benar membantu secara teknis sekolah.”

Berdasarkan penjelasan diatas tugas yang dilakukan oleh tenaga administrasi menurut beberapa pengguna jasa sudah memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai serta berkompeten dibidangnya. Hal ini dibuktikan dengan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasanya dalam berbagai hal dibidang akademik. Lebih jelasnya dari yang dirasakan Bapak Mahdi yaitu: “sudah lebih puas dengan kinerja tenaga administrasi”.

### **Kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian di lapangan bahwa dalam pelayanan administrasi di MAN 1 Mataram sedikit mengalami kendala, yang dirasakan oleh salah satu narasumber

yang mengatakan jika pelayanan administrasi yang kurang update, namun menurut narasumber lainnya ada juga yang mengatakan bahwa proses layanannya berjalan dengan baik.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat dijelaskan bahwa kinerja tenaga kependidikan pada MAN 1 Mataram tidak terlihat seperti yang diinginkan oleh guru maupun siswa, dikarenakan ada beberapa pelayanan administrasi kurang ramah dalam melayani orang yang membutuhkan layanan dari tenaga administrasi tersebut, dan adanya hambatan atau kendala yang dihadapi siswa maupun guru serta orang yang membutuhkan pelayanan dengan baik, terletak pada tenaga administrasi yang kurang update informasi pusat, dan banyaknya tenaga administrasi yang tidak sesuai dengan bidangnya yang ditempatkan di ruang kerja tata usaha tersebut.

### SARAN

Berdasarkan paparan dan kesimpulan di atas, maka peneliti menyampaikan saran semoga bermanfaat untuk perbaikan di masa yang akan datang, khususnya pada bidang tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi dan semua pihak yang berkaitan dengan pendidikan baik pihak negeri maupun swasta harus lebih meningkatkan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikannya, sehingga pendidikan di Indonesia bisa mencapai harapan menjadi pendidikan nasional yang maju.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminy, E. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Sarolangun. *Universitas Islam Negeri Sultan Thana Saifuddin Jambi*.
- Asvio, N. (2018). Pengelolaan Administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah. *Universitas PGRI Palembang, Vol 5. No. 1*, 38.
- Haq. Tamassaka. Dinul (2019) Peran Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Tarbawi*. Vol. 16. No. 2
- Irfan, A. (2018). Asumsi-Asumsi Dasar Ilmu Pengetahuan Sebagai Basis Penelitian Pendidikan Islam. 290.
- Lanjarsih. (2018). Peran Tenaga Kependidikan dalam Pengembangan Unit Pendidikan Unggulan Fakultas Peternakan Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis Vol NO 4 No 2*.
- Lexy, J. Moelong. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rordakarya.
- Muhammad, K. (2018). Pengelolaan Administasi Madrasah Tsanawiyah Negeri dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*.
- Nurziah. (2016). Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Perguruan Tinggi Swasta Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu. *Universitas Tadulako*, 30.
- Najwa. L. (2017). Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan Anak Usia Dini. Prodi Administrasi Pendidikan, FIP IKIP Mataram *Vol NO 2 No 2*.
- Rahayu. Rento. I. (2015) Manajemen Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar Harapan Nusantara Denpasar Bali. Artikel Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan SD Harapan Nusantara Denpasar Bali
- Setiawan, D. (2019). Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Aliya Mat'ul Anwar Gisting. *Universitas Islam Negeri 1 Raden Intan Lampung*, 4.

Zayyana, R. (2016). Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.