

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Paparan Data

a. Gambaran Umum SMA Negeri 4 Pamekasan

a. Profil Sekolah

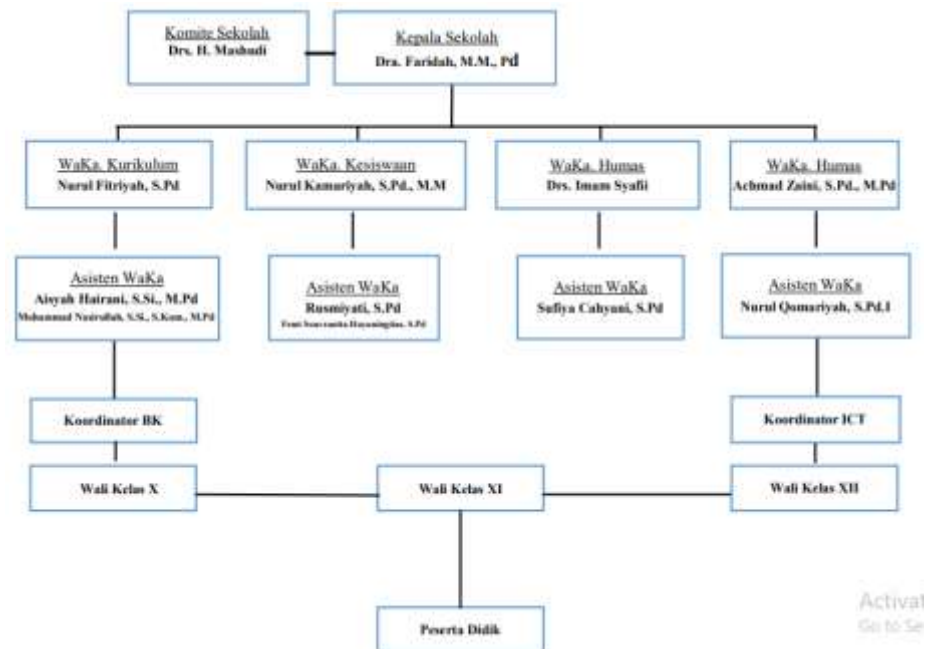
Nama sekolah	: SMA Negeri 4 Pamekasan
Nss	: 31052601014
Npsn	: 20527238
Jenjang pendidikan	: SMA
Status sekolah	: Negeri
Akreditasi	: A
Alamat	: Jl. Pintu Gerbang No. 39A, Bugih, Kec. Pamekasan, Kab. Pamekasan
Rt/ rw	: 2/ 9
Kode pos	: 69316
Posisi geografis	: - 7.151619946575479 Lintang 113.4754228591919 Bujur
Tahun Didirikan	: 05-09-1965
Luas lahan/ ketinggian	: 14,630 M ² / 21
Ketinggian	: 21
Waktu belajar	: Sekolah Pagi
Npwp	: 001723683608000

Situs : sempat@sman4pmk.sch.id

Waktu penyelenggaraan : Sehari Penuh (5 h/m)

Daya listrik (watt) : 4200

b. Struktur Organisasi SMA Negeri 4 Pamekasan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMA Negeri 4 Pamekasan

c. Data Guru dan Tenaga Kependidikan di SMA Negeri 4 Pamekasan

Di SMA Negeri 4 Pamekasan, terdapat 62 guru (pendidik), terdiri dari 21 laki-laki dan 41 perempuan. Dari jumlah tersebut, 53 orang berstatus guru tetap dan 9 orang adalah guru tidak tetap. Sementara itu, tenaga kependidikan di SMA Negeri 4 Pamekasan berjumlah 17 orang, dengan 11 laki-laki dan 6 perempuan. Dari jumlah tenaga kependidikan tersebut, 3 orang berstatus pegawai tetap dan 14 orang adalah pegawai tidak tetap. Rincian lebih

lanjut mengenai data pendidik dan tenaga kependidikan dapat ditemukan pada lampiran 15.

d. Jumlah Siswa

SMA Negeri 4 Pamekasan memiliki 29 rombongan belajar, setiap kelasnya terdiri 20-36 peserta didik. Jumlah seluruh peserta didik sebanyak 949 peserta didik yang terdiri dari siswa laki-laki dan perempuan. Untuk rincian lebih lanjut mengenai data rombongan belajar, silakan merujuk pada lampiran 15.

b. Proses Administrasi Sekolah Dalam Mengelola Data Peserta Didik Yang Mendukung Kualitas Belajar Di SMA Negeri 4 Pamekasan

Proses administrasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mengelola dan mengatur berbagai aspek operasional dalam suatu organisasi. Proses ini mencakup pencatatan atau perekaman, penyimpanan, dan penyajian data yang diperlukan. Oleh karena itu, peneliti melakukan pertemuan langsung dengan kepala sekolah SMA Negeri 4 Pamekasan untuk bertanya dan mendapatkan wawasan terkait proses administrasi sekolah dalam mengelola data peserta didik yang mendukung kualitas belajar di SMA Negeri 4 Pamekasan. Ibu Faridah, yang menjabat sebagai kepala sekolah menyampaikan bahwa:

Pertama gini, proses administrasi sekolah dilakukan dengan pencatatan atau perekaman jenis data biasanya meliputi data pendidik, data tenaga kependidikan, data sarana prasarana (inventaris), data peserta didik (identitas, data akademik dan

partisipasi kegiatan ekstrakurikuler), data keuangan, data kehadiran/ absensi, surat keluar masuk, dan lain sebagainya.¹

Hal ini selaras dengan ungkapan Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah menyampaikan bahwa:

Jenis data-data sekolah yang dicatat atau direkam itu banyak tetapi saya hanya mengurus 3 data sekolah yaitu data pendidik, data tenaga kependidikan dan peserta didik (data identitas, akademik, kehadiran dan partisipasi kegiatan ekstrakurikuler). Untuk standar/ format yang digunakan dalam pencatatan data-data sekolah biasanya harus menyesuaikan dengan aplikasi yang disediakan untuk online, sedangkan manual sesuai model dan bentuk dari buku yang disiapkan.²

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan, membenarkan dengan menyampaikan bahwa:

Kalau saya itu, mencatat atau merekam jenis data sekolah tentang buku induk peserta didik, mutasi peserta didik, rekap jumlah atau kohort peserta didik, prestasi peserta didik. Nah untuk buku induk ini bak biasanya memasukkan nilai peserta didik, biodata peserta didik, prestasi peserta didik bak. Sedangkan mutasi peserta didik itu bak dilakukan untuk perubahan status dengan detail pindah sekolah, lulus atau putus sekolah.³

Selain itu Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan, juga menyatakan hal yang serupa dan memberikan pendapat sebagai berikut:

Jenis data yang biasanya direkam atau dicatat tim administrasi sekolah bak ada buku induk yang berisi informasi pribadi dan akademik peserta didik, terus ada surat keluar masuk, buku absen peserta didik, dan segala administrasi yang berkaitan

¹ Faridah, Kepala Sekolah , *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

² Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

³ Nurul Hasniyah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

tentang guru berupa jadwal mengajar guru termasuk mata pelajaran yang diajarkan dan waktu pelajarannya.⁴

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Dinda selaku siswa di SMA Negeri 4 Pamekasan mengatakan bahwa:

Kalau saya bak pernah mengurus perubahan data pribadi karena ada kesalahan di data NISN saya, untuk proses cukup lama karena petugas harus memeriksa banyak dokumen. Selain itu saya juga pernah mengajukan surat izin untuk lomba KIR (Karya Ilmiah Remaja), untuk prosesnya cepat tidak ribet, sehingga saya bisa fokus mempersiapkan diri untuk lomba tersebut. Dukungan administrasi ini sangat membantu saya dalam mencapai prestasi di luar sekolah.⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai jenis data-data yang biasanya direkam atau dicatat oleh tim administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan terdiri dari berbagai jenis data, salah satunya data pendidik, tenaga kependidikan dan peserta didik (data identitas, akademik, kehadiran dan partisipasi kegiatan ekstrakurikuler).

Hasil wawancara informan dan narasumber tersebut diperkuat dengan data observasi peneliti di lokasi penelitian. Pada hari Rabu, tanggal 27 Maret 2024 tersebut peneliti mengamati terkait contoh jenis data pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik itu seperti apa, Ibu Wahyuni selaku kepala tenaga administrasi saat itu melakukan pekerjaan data dan beliau menunjukkan contoh data pendidik, tenaga kependidikan, peserta didik. Dalam data pendidik, menjelaskan

⁴ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

⁵ Dinda Maulidia Putri, Siswa SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 10.00 WIB

rincian pembagian guru mata pelajaran, tugas tambahan yang diterima guru, dan juga jumlah jam mengajar guru. Untuk data kependidikan, itu menjelaskan rincian pembagian jenis PTK dan tugas tambahan apa yang dipegang tenaga kependidikan. Pada data peserta didik, menjelaskan tentang identitas peserta didik, nilai peserta didik, dan lain sebagainya.⁶

Untuk menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti juga mengambil dokumentasi sebagai berikut:⁷



Gambar 4.2 Tenaga Administrasi Melakukan Pekerjaan Data

Pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa staf tenaga administrasi dan kepala tenaga administrasi disana sedang melakukan pekerjaan data, kepala administrasi sambil bekerja dan menjelaskan kepada peneliti beberapa contoh data seperti dalam data pendidik di SMA Negeri 4 Pamekasan yang Ibu kerjakan, ternyata data pendidik memang mencakup informasi tentang guru yang mengajar mata

⁶ Observasi Partisipan Aktif, Ruang TU SMA Negeri 4 Pamekasan, (27 Maret 2024).

⁷ Dokumentasi, Tanggal 27 Maret 2024.

pelajaran tertentu yang bertujuan untuk mempermudah guru dalam mengetahui jumlah jam pengajaran yang diterima, serta status kepegawaian mereka apakah mereka guru tetap atau guru kontrak. Sedangkan data peserta didik mencakup informasi tentang identitas peserta didik, riwayat pendidikannya, data keluarga, dan prestasi akademiknya selama masa belajar mereka. Data peserta didik ini berfungsi sebagai dokumen penting yang berisi catatan lengkap tentang peserta didik, sehingga informasi yang berada di dalamnya dapat digunakan untuk administrasi sekolah serta pemantauan dan evaluasi perkembangan peserta didik selama masa belajar mereka. Untuk dokumentasi data lengkapnya sebagaimana terlampir.

Jenis data-data sekolah nantinya akan disimpan sesuai dengan kebijakan dan praktik yang berlaku di SMA Negeri 4 Pamekasan, dimana data administrasi tersebut disimpan secara digital dan juga fisik sehingga untuk keamanan dan privasinya pun diperketat. Ibu Faridah, yang menjabat sebagai kepala sekolah mengatakan bahwa:

Jenis data-data sekolah itu bak tersimpan di sistem basis data yang terpusat seperti komputer, sedangkan dokumen arsip itu tersimpan terorganisir di lemari arsip yang dapat diakses oleh tim administrasi dan staf tentunya. Untuk keamanan data tim administrasi selama ini selalu melakukan backup data bak agar menghindari kehilangan data, selain itu di ruang TU juga keamanannya sangat terjaga bak oleh CCTV.⁸

Pengakuan tersebut dibenarkan oleh Ibu Wahyuni dengan mengatakan:

⁸ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

Untuk data sekolah itu tersimpan 2 tempat secara online/digital dan manual/ fisik, untuk data ASN maupun Non ASN itu disimpan secara online seperti di A-GTK, SIASN, E-Master, dan Dapodik, jika diperlukan biasanya langsung dicetak dan disimpan dilemari arsip. Sedangkan data peserta didik itu tersimpan secara online (Dapodik) dan manual (Buku Induk) yang nantinya disimpan di lemari arsip. Nah selama bertugas bak, saya mengedepankan prinsip kerahasiaan dalam penanganan data sehingga saya hanya memberikan izin akses kepada staf yang membutuhkan informasi untuk tugas mereka.⁹

Pengakuan yang sama dibenarkan Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan menyampaikan bahwa:

Data sekolah itu disimpan di berbagai bentuk sistem basis data (A-GTK, SIASN, E-Master dan Dapodik) bak yang terenkripsi dan dilindungi dengan kata sandi serta disimpan juga di lemari arsip yang tersimpan dengan baik, sehingga hanya personel yang berwenang saja yang hanya bisa mengakses lemari arsip.¹⁰

Hal sama juga dikatakan Ibu Ifa, selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan berpendapat bahwa:

Data-data sekolah biasanya disimpan di ruang TU di lemari arsip dan di komputer. Untuk keamanan saya percaya bahwa tenaga administrasi sekolah selalu waspada terhadap ancaman data karena apa selama ini kemanan data di SMA Negeri 4 Pamekasan cukup baik karena dipantau CCTV dan juga tenaga administrasi sendiri dengan melakukan backup data serta mengimplementasikan kebijakan akses yang ketat.¹¹

Dapat dipahami bahwa data peserta didik dan data sekolah lainnya biasanya disimpan diruang tata usaha (TU) oleh tenaga

⁹ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

¹⁰ Nurul Hasniyah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

¹¹ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

administrasi, ada 2 jenis penyimpanan yang dilakukan yaitu secara digital di sistem basis data yang dilindungi dengan kata sandi dan secara fisik (hard copy) yang akan disimpan dalam lemari arsip yang terkunci sehingga keamanan dan kerahasiaan data peserta didik terjaga.

Hasil wawancara dengan informan dan narasumber diperkuat adanya data observasi peneliti di lokasi penelitian. Dari observasi atau pengamatan tersebut peneliti mengamati langsung mengenai contoh tempat penyimpanan data administrasi sekolah untuk jenis data pendidik dan tenaga kependidikan yang disimpan secara online melalui platform seperti A-GTK, SIASN, E-Master dan Dapodik yang berisi informasi tentang identitas pendidik maupun tendik, mutasi pegawai, perubahan status, pengangkatan, mendata gaji, dan lainnya. Selain itu peneliti juga mengamati untuk mengetahui penyimpanan informasi tentang peserta didik secara keseluruhan yang terdata di platform Dapodik dan buku induk yang tersimpan di lemari arsip. Berdasarkan hasil pengamatan tentang keamanan data yang disimpan, sejauh ini sudah cukup baik karena data hanya dapat diakses oleh personel yang berwenang dan dipantau oleh CCTV.¹²

Untuk menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti juga mengambil dokumentasi sebagai berikut:¹³

¹² Observasi Partisipan Aktif, Ruang TU SMA Negeri 4 Pamekasan, (28 Maret 2024).

¹³ Dokumentasi, Tanggal 28 Maret 2024.



Gambar 4.3 Peneliti Melihat Penyimpanan Data Secara Digital

Pada gambar 4.3 peneliti melihat bagian penyimpanan data yang ada di platform E-Master merupakan salah satu platform yang digunakan oleh sekolah untuk menyimpan data. Ada beberapa platform yang setiap masing-masingnya memiliki fungsi sendiri diantaranya: 1) A-GTK (Aplikasi Guru dan Tenaga Kependidikan) digunakan untuk menyimpan data pribadi dan profesional guru dan tenaga kependidikan, seperti data riwayat pekerjaan, kualifikasi pendidikan, pelatihan, dan prestasi profesional mereka. 2) SIASN (Sistem Informasi Administrasi Sekolah Nasional) digunakan untuk mengelola data administrasi sekolah secara umum, seperti data siswa, data kehadiran, jadwal pelajaran. 3) E-Master digunakan untuk menyimpan data kepegawaian di sekolah, seperti informasi tentang guru, staf administrasi, dan tenaga kependidikan lainnya, termasuk data pribadi, status kepegawaian. 4) Dapodik (Data Pokok Pendidikan) digunakan untuk mengelola data pokok termasuk data siswa, data sekolah, data

guru dan tenaga kependidikan, sehingga dapat dijadikan laporan data analisis data pendidikan di tingkat nasional.



Gambar 4.4 Penyimpanan Data secara Fisik (Lemari Arsip)

Pada gambar 4.7 menunjukkan bahwa staf tenaga administrasi disana sedang melakukan penyimpanan data agar memudahkan dalam menyajikan data kepada guru maupun peserta didik. Di dalam lemari arsip di SMA Negeri 4 Pamekasan terdapat beberapa rak yang dapat digunakan untuk menyusun dokumen secara teratur. Dokumen yang disimpan beragam datanya termasuk data kepegawaian guru dan staf sekolah, data peserta didik, dan data administrasi sekolah lainnya.



Gambar 4.5
Fasilitas CCTV untuk Memantau Keamanan Data

Pada gambar 4.8 menunjukkan bahwa fasilitas CCTV dipasang di dinding di dalam ruang TU yang mencakup area masuk sehingga area ruang TU dan penyimpanan data penting secara keseluruhan terpantau dengan jelas disana.

Mengenai format penyajian data yang digunakan tenaga administrasi SMA Negeri 4 Pamekasan peneliti menanyakan hal itu kepada Ibu Faridah, yang menjabat sebagai kepala sekolah beliau mengatakan:

Di sekolah kami menggunakan berbagai format penyajian data sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya. Biasanya menggunakan format yang jelas dan mudah dipahami seperti laporan tabel. Tenaga administrasi disini juga memanfaatkan teknologi untuk menyajikan data dalam format digital yang dapat diakses.¹⁴

Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan menyatakan hal serupa dan memberikan pernyataan sebagai berikut:

Format penyajian data-data sekolah biasanya dalam bentuk yang terstruktur dan mudah diakses, seperti laporan elektronik atau dokumen digital yang dapat diunduh bak sehingga ketika diperlukan untuk menyampaikan informasi kepada pihak tertentu dapat diberikan dalam format cetak, contohnya data sekolah dan data GTK yang diinput sesuai dengan situasi dan kondisi di sekolah.¹⁵

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan menyatakan bahwa:

Format penyajian data-data sekolah biasanya banyak macamnya bak tergantung pada kebutuhan dan tujuan

¹⁴ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

¹⁵ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

penggunaan, umumnya data sekolah disini disajikan dalam bentuk tabel dan disajikan dalam formal digital. Saya sebagai staf tenaga administrasi berusaha memilih format yang paling sesuai dan memastikan bahwa data disajikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami.¹⁶

Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan berpendapat bahwa:

Format penyajian data yang saya ketahui digunakan oleh tim tenaga administrasi sekolah biasanya dalam bentuk laporan, grafik, dan juga presentase yang nantinya dijadikan laporan elektronik atau dokumen digital yang dapat diunduh. Seperti untuk mengetahui naik turunnya jumlah siswa. Dengan berbagai format tersebut membantu saya sebagai guru untuk memahami perbandingan yang muncul dari suatu data.¹⁷

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas menunjukkan bahwa tenaga administrasi menggunakan format penyajian data berupa tabel karena lebih mudah dipahami. Oleh karena itu dengan menggunakan format tersebut nantinya dapat menjelaskan secara rinci dan terstruktur mengenai jenis data-data sekolah.

Hasil wawancara dengan informan dan responden tersebut diperkuat dengan adanya data yang diperoleh dari hasil observasi peneliti di lokasi penelitian. Pada hari Rabu, 27 Maret 2024 peneliti melakukan observasi dengan mengamati tentang contoh format penyajian data yang dicatat secara online umumnya tersedia dalam format tabel yang diunduh dan disimpan sebagai *hard copy*. Sedangkan format pencatatan manual tersedia dalam tabel yang terdapat didalam buku induk, buku ladger, buku disposisi.¹⁸ Untuk

¹⁶ Nurul Hasniah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

¹⁷ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

¹⁸ Observasi Partisipan Aktif, Ruang TU SMA Negeri 4 Pamekasan, (27 Maret 2024).

menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan dapat dilihat di lampiran 15.

c. Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Pamekasan

Sebagai staf administrasi sekolah di berbagai jenjang termasuk jenjang pendidikan menengah atas, yang juga dikenal sebagai tenaga tata usaha, peran mereka sangat penting dalam proses belajar mengajar karena mereka bertanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi sekolah termasuk pengelolaan data peserta didik, pengelolaan sarana prasarana dan pengelolaan surat keluar masuk sehingga memungkinkan proses belajar mengajar berjalan lancar. Untuk mengetahui peran tenaga administrasi disini peneliti mengaitkan dengan manajemen (POAC) untuk mengetahui perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan evaluasi. Berdasarkan data hasil wawancara yang diperoleh peneliti mengenai peran tenaga administrasi sekolah dalam merencanakan kegiatan atau program untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik SMA Negeri 4 Pamekasan, Ibu Faridah yang menjabat sebagai kepala sekolah disana menyampaikan bahwa:

Sejauh yang saya ketahui, peran mereka dalam merencanakan kegiatan atau program untuk meningkatkan kualitas belajar itu sangat penting, karena mereka bertanggung jawab untuk menyusun jadwal pelajaran yang efisien, mengkoordinasikan kegiatan ekstrakurikuler, dan memfasilitasi program pembelajaran, menciptakan lingkungan belajar yang

mendukung, dan memotivasi peserta didik mencapai potensi mereka secara maksimal.¹⁹

Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah membenarkan bahwa:

Saya merencanakan kegiatan atau program untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik dengan memegang tanggung jawab mengkoordinasikan berbagai aspek termasuk menyusun jadwal pelajaran, mengorganisasikan kegiatan ekstrakurikuler, mempersiapkan peralatan kelas. Serta bekerja sama dengan guru untuk mengevaluasi kebutuhan belajar peserta didik dan memotivasi peserta didik.²⁰

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan menyampaikan juga bahwa:

Peran saya bertanggung jawab untuk merekam berbagai hal yang diminta dan diedarkan kepada peserta didik melalui wali kelas. Salah satu tugas saya adalah terlibat dalam menyusun jadwal pelajaran, memastikan bahwa setiap kelas memiliki jadwal yang tepat dan juga mengatur penggunaan fasilitas sekolah.²¹

Dan menurut pendapat Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan berpendapat bahwa:

Peran tenaga administrasi dalam merencanakan kegiatan atau program untuk meningkatkan kualitas belajar itu dikatakan penting, karena mereka tidak hanya mengatur jadwal tetapi juga memastikan bahwa semua kegiatan ekstrakurikuler berjalan lancar. Dengan memfasilitasi sarana prasarana untuk menunjang terciptanya lingkungan yang kondusif dan terpenuhi kebutuhan peserta didik.²²

¹⁹ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

²⁰ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

²¹ Nurul Hasniyah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

²² Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam merencanakan kegiatan atau program untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik yaitu bertanggung jawab memfasilitasi program pembelajaran berupa penyusunan jadwal pelajaran, jadwal ekstrakurikuler.


Guna memperkuat hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan pada tanggal 27 Maret 2024, kepala tenaga administrasi sekolah sedang mencari berkas yang diperlukan kemudian menunjukkan kepada peneliti contoh jadwal ekstrakurikuler dan jadwal pelajaran yang dibuat oleh tenaga administrasi sekolah. Berkas jadwal ini berguna untuk memetakan secara jelas waktu belajar berdasarkan mental peserta didik serta untuk pengembangan keterampilan sosial dan emosional.²³

Guna memperkuat hasil observasi peneliti mengambil dokumentasi sebagai berikut:²⁴


No	Jenis Ekstrakurikuler	Nama Pembina	Hari
1.	Pembina IMTAAQ	1. Joko Rahandi, S.Pd.I 2. Nurul Qamariyah, S.Pd.I 3. Dr. Hatih, M.Pd.I 4. Muhammad Faiz, S.Pd.I	Kamis
2.	Pranuka	1. Husniyati, S.Pd 2. Wurdatul Jannah, S.Pd 3. Fajar Aditya Purnungkan, S.Pd., Gr 4. Muhammad, S.Pd.SD 5. Ach. Rian Sa'ibana	Kamis
3.	Banket	Nofan Adi Sabhana	Rabu dan Sabtu
4.	Voli	Lailatul Nikmah, S.Pd	Senin dan Kamis
5.	KJR	Nurul Kamariyah, S.Pd., M.M	Jum'at
6.	PMR	Salasah, S.Pd	Rabu
7.	Athletik	Mardik Sitawoyo, S.Pd., M.M.Pd	Rabu
8.	Marching Band	1. Hendri Supriyati, S.Pd 2. Dede Tri Hanyanti 3. Achmad Falsam 4. Dewi Qurniyyin Shaleh, S.Pd., M.Pd	Jum'at dan Minggu
9.	Padauan Suara	1. Meshartini, S.Pd 2. Agung Firmansyah, S.Pd	Kamis
10.	Pencita Alam	1. Drs. Heriyanto, M.M 2. Ach. Muzainir, S.Pd.I	Rabu
11.	Bridge	1. Fir Rahim Alim, S.Pd 2. Abd. Kitwi	Kamis
12.	Tari dan Musik	Feni Susvranita Hayamangtiyan, S.Pd	Kamis
13.	Desain Komunikasi Visual	Ach. Rivan Hidayat, S.Pd	Jum'at
14.	Robotika	1. Afruddin Tirumeta, S.Pd 2. Eko Firmanto	Sabtu
15.	Al Hanzari	Mohammad Faiz, S.Pd.I	Jum'at
16.	Pencak	Diyas Warah Sutrizana, S.Pd	Sabtu dan Minggu

²³ Observasi Partisipan Aktif, Ruang TU SMA Negeri 4 Pamekasan, (27 Maret 2024).

²⁴ Dokumentasi, Tanggal 27 Maret 2024.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 4 PAMEKASAN**
Jl. Peta-Gelung No. 38a Telp (0324) 322595 Pamekasan Kode Pos 64124
Website: sma4pamekasan.sch.id, Email: sma4pamekasan@sch.id



**JADWAL PELAJARAN SMA NEGERI 4 PAMEKASAN
SEMESTER GENAP TAHUN PELAJARAN 2023/2024**


No	Kelas												No	Mata Pelajaran												No	Nama
	1A	1B	1C	1D	1E	1F	1G	1H	1I	1J	1K	1L		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	UPACARA												21	UPACARA												22	Pembelajaran Kognitif
	UPACARA													UPACARA													
	UPACARA													UPACARA													
	UPACARA													UPACARA													
2	ISTIRAHAT												23	ISTIRAHAT												24	SMA Negeri 4 Pamekasan
	ISTIRAHAT													ISTIRAHAT													
	ISTIRAHAT													ISTIRAHAT													
	ISTIRAHAT													ISTIRAHAT													
3	UPACARA												25	UPACARA												26	SMA Negeri 4 Pamekasan
	UPACARA													UPACARA													
	UPACARA													UPACARA													
	UPACARA													UPACARA													
4	ISTIRAHAT												27	ISTIRAHAT												28	SMA Negeri 4 Pamekasan
	ISTIRAHAT													ISTIRAHAT													
	ISTIRAHAT													ISTIRAHAT													
	ISTIRAHAT													ISTIRAHAT													

Waktu Pelajaran: 08.00 - 12.00 dan 13.00 - 15.00

Materi Pelajaran: 1.001 - 1.010

Pembelajaran: 1.001 - 1.010

Penyusunan Jadwal: 1.001 - 1.010



Gambar 4.6 Jadwal Ekstrakurikuler dan Pelajaran

Pada gambar 4.6 menunjukkan bahwa jadwal dirancang untuk memberikan pandangan yang jelas dan teratur tentang kapan dan dimana setiap mata pelajaran atau jenis ekstra diajarkan selama satu semester. Jadwal ini merinci pembagian lokasi kelas, waktu, hari, dan nama guru yang mengajar atau pembina ekstrakurikulernya.

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai peran tenaga administrasi sekolah dalam mengorganisir sumber daya dan fasilitas untuk mendukung kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan, menurut Ibu Faridah, yang menjabat sebagai kepala sekolah menyatakan:

Menurut saya perannya penting, karena mereka merencanakan penggunaan ruang kelas, mengatur inventaris dan memastikan ketersediaan peralatan pembelajaran. Dengan melakukan itu bak mereka dapat memastikan bahwa peserta didik memiliki akses ke sumber daya yang diperlukan untuk mencapai potensi belajar mereka, dalam artian peserta didik memiliki kemampuan untuk menggunakan berbagai fasilitas, peralatan dan bahan pembelajaran yang mendukung perkembangan akademik mereka, berupa akses ke perpustakaan, fasilitas laboratorium, peralatan olahraga, dan lainnya.²⁵

Hal ini selaras dengan ungkapan Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah menyatakan:

Dulu ketika saya awal masuk ke sekolah ini itu komputernya hanya satu, mangkanya itu perlu adanya perubahan dikit demi sedikit karena sekarang dituntut semua data sekolah itu di data secara online termasuk data guru, tendik, peserta didik, keuangan, dan lainnya. Jadi mau tidak mau sekolah harus melancarkan administrasi dengan memberikan dukungan fasilitas yang harus ada seperti mengadakan tambahan komputer baru agar bisa dipakai oleh tenaga administrasi yang memang tugas pokoknya itu adalah bagian administrasi surat menyurat, kesiswaan, kepegawaian, dan lain sebagainya termasuk surat perintah tugas (SPPD), surat PKH, surat rekom lomba. Jadi disini saya sebagai kepala tenaga administrasi berusaha untuk bisa memaksimalkan pekerjaan itu bisa selesai tepat waktu dengan dukungan fasilitas yang ada. Selain itu juga saya bertanggung jawab memastikan fasilitas sekolah memadai tersedia untuk kesuksesan belajar peserta didik seperti ketersediaan peralatan pembelajaran dan memastikan fasilitas pendukung seperti perpustakaan, laboratorium dan area olahraga dimana untuk memastikan fasilitas sarana prasarana (inventaris) terpenuhi biasanya dilakukan rapat

²⁵ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS).²⁶

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan menyampaikan bahwa:

Itu melalui kerja sama dengan wali kelas, karena wali kelas yang mengedarkan, sehingga nantinya dapat mengetahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh peserta didik. Untuk memenuhi fasilitas mendukung kualitas belajar peserta didik biasanya itu dilakukan rapat pembahasan RAPBS (Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah) yang dilakukan setiap tahun untuk terpenuhinya bidang sarana prasarana yang dibutuhkan.²⁷

Selain itu pendapat Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan berpendapat bahwa:

Biasanya untuk melakukan pengorganisasian tersebut tenaga administrasi butuh informasi dari wali kelas untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh peserta didik yang di pegang. Setelah mengetahui kebutuhan tersebut yang dilakukan yaitu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan seperti sapu, penghapus, tinta spidol, kemoceng, lalu memudahkan pelayanan lainnya baik kepada peserta didik dan guru.²⁸

Pengakuan yang sama dibenarkan oleh Dinda selaku siswa di SMA Negeri 4 Pamekasan menyatakan:

Dukungan tenaga administrasi sekolah terhadap kualitas belajar saya bak sangat berpengaruh, karena mereka membantu memastikan semua fasilitas termasuk fasilitas olahraga, laboratorium tersedia dan dalam kondisi baik. Selain itu, mereka juga membantu mengatur jadwal dan menyediakan dukungan mengurus surat PKH, surat rekom mengikuti lomba serta dukungan menyediakan pengisian tinta sepidol. Nah

²⁶ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

²⁷ Nurul Hasniyah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

²⁸ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

semua itu bak yang nantinya membuat lingkungan belajar lebih nyaman dan kondusif bagi saya untuk fokus belajar.²⁹

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam mengorganisir sumber daya dan fasilitas untuk mendukung kualitas belajar peserta didik yaitu bertanggung jawab mengatur dan memastikan ketersediaan semua yang diperlukan melalui menjalin kerja sama dengan wali kelas untuk mengetahui kebutuhan peserta didiknya, sehingga mendukung proses belajar, termasuk ruang kelas, peralatan, dan sumber daya pendukung lainnya.

Guna memperkuat hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan tentang cara mengorganisir sumber daya dan fasilitas untuk mendukung kualitas belajar peserta didik dengan melihat langsung tanggung jawab dalam mengelola masalah inventaris. Dalam hal inventaris, ternyata tenaga administrasi melakukan pengorganisian dengan cara merawat fasilitas laboratorium, perpustakaan, fasilitas olahraga, ruang kelas, dan termasuk gedung sekolah agar melancarkan proses belajar mengajar. Di SMA Negeri 4 Pamekasan terdapat 2 laboratorium yaitu lab. fisika dan lab. kimia yang tempatnya berbeda-beda. Jadi dengan peran tenaga administrasi yang proaktif untuk memastikan kebutuhan pembelajaran terpenuhi dan lingkungan belajar yang optimal maka

²⁹ Dinda Maulidia Putri, Siswa SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 10.00 WIB

nantinya peserta didik dapat meningkatkan kualitas belajar diri mereka.³⁰

Guna menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti juga mengambil dokumentasi sebagai berikut:³¹



Gambar 4.7 Fasilitas Laboratorium Fisika dan Kimia

Pada gambar 4.7 menunjukkan bahwa area laboratorium di SMA Negeri 4 Pamekasan memiliki area yang cukup luas dan terorganisir dengan baik bagi peserta didik dan guru, serta dilengkapi dengan berbagai peralatan khusus untuk praktikum yang berjejer di samping meja kerja yang kokoh hal itu dapat membantu peserta didik untuk tetap nyaman menggunakan ruang praktik tersebut.



Gambar 4.8 Fasilitas Perpustakaan

³⁰ Observasi Partisipan Aktif, Lingkungan SMA Negeri 4 Pamekasan, (02 April 2024).

³¹ Dokumentasi, Tanggal 02 April 2024.

Pada gambar 4.8 menunjukkan bahwa tenaga kependidikan melakukan penataan buku, dimana perpustakaan di SMA Negeri Pamekasan ternyata memiliki ruang baca yang nyaman dengan kursi dan meja panjang di ruang perpustakaan, koleksi bukunya beragam yang disimpan rapi dalam rak diseluruh ruang perpustakaan dengan rak yang dilabeli secara jelas untuk mempermudah pencarian dan pengambilan buku bagi peserta didik sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas belajar mereka dengan rajin membaca.



Gambar 4.9 Fasilitas Olahraga

Pada gambar 4.9 menunjukkan bahwa peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan dapat meningkatkan kualitas belajar dengan adanya fasilitas olahraga yang dilengkapi dengan lapangan rumput yang tidak begitu luas, namun lapangan ini dilengkapi dengan ring basket serta garis-garis yang memadai area permainan.



Gambar 4.10 Fasilitas Ruang Kelas

Pada gambar 4.10 menunjukkan bahwa fasilitas ruang kelas di SMA Negeri 4 Pamekasan tersusun dengan rapi dengan pencahayaan alami dari jendela yang banyak menciptakan suasana menyegarkan dan membangkitkan semangat belajar, selain itu setiap ruang kelas terdapat papan tulis, proyektor, CCTV, dan peralatan tambahan seperti sapu, kemucing, dan lain sebagainya.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai peran tenaga administrasi sekolah dalam mendorong pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, menurut Ibu Faridah, yang menjabat sebagai kepala sekolah menyampaikan:

Dalam mendorong pelaksanaan KBM dikelas tenaga administrasi memudahkan pelayanan kepada peserta didik jika memerlukan sesuatu dan memastikan semua kebutuhan pendukung terpenuhi sehingga proses pembelajaran berjalan lancar. Contohnya mengenai layanan sarana prasarana serta surat menyurat.³²

Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah membenarkan bahwa:

³² Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

Agar terciptanya kondusifitas kegiatan KBM saya selalu menyampaikan kepada guru kepada peserta didik bahwa apa yang menjadi tugasnya kerjakan, tidak usah mikirkan tentang administrasi seperti melaksanakan administrasi-administrasian karena itu bukan tugasnya, kecuali administrasi guru kayak daftar nilai, membuat nilai, perangkat mengajar, dan membuat soal nah itu dikerjakan oleh guru sendiri. Jadi saya tidak mau membebani peserta didik dan guru dalam hal-hal administrasi. Selain itu saya sebagai kepala tenaga administrasi memberikan fasilitas yang dibutuhkan dengan cara konfirmasi dahulu apa yang dibutuhkan. Seperti saat peserta didik meminta surat persyaratan PKH, surat aktif, surat rekom disana peserta didik hanya mengisi identitas yang mencakup nama, tanggal lahir, agama, jenis kelamin, NISN, nama ayah, alamat, dan keterangan keperluan surat, setelah itu peserta didik hanya menunggu surat itu selesai.³³

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA

Negeri 4 Pamekasan menyampaikan bahwa:

Kalau saya tidak ada hubungannya dengan mendorong pelaksanaan kegiatan belajar mengajar karena saya hanya mencatat mutasi peserta didik, nilai peserta didik yang diperoleh dari setiap wali kelas. Namun, saya ikut bekerja dengan staf lainnya bak untuk menciptakan lingkungan belajar yang aman dan mendukung bagi semua peserta didik, dengan cara memperhatikan kebutuhan individu serta memfasilitasi layanan dukungan yang diperlukan sehingga peserta didik memiliki kesempatan untuk belajar dan berkembang.³⁴

Selain itu Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan

berpendapat bahwa:

Hubungan tenaga administrasi dengan guru itu kan tidak bisa dipisahkan bak karena mereka sebagai sistem pendorong. Saya sebagai guru itu tidak bisa jalan sendiri. Intinya begini guru tidak bisa jalan sendiri walaupun memiliki kemampuan, begitupun tenaga administrasi tidak bisa jalan sendiri, karena mereka melayani kami sebagai pengajar kepada peserta didik. Gak mungkin kan guru selain mengajar masih mengerjakan

³³ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

³⁴ Nurul Hasniah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

administrasi karena nantinya tidak fokus untuk mengajar begitupun peserta didik tidak akan fokus belajar begitu.³⁵

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam mendorong pelaksanaan kegiatan belajar mengajar yaitu tenaga administrasi tidak membebani guru maupun peserta didik dalam administrasi sehingga guru tidak dibuat pusing tentang kebutuhan kecuali mengenai administrasi guru yang berkaitan dengan daftar nilai, membuat nilai, perangkat mengajar, dan membuat soal. Dengan dedikasi mereka lah guru nantinya dapat fokus sepenuhnya pada pengajaran, sehingga kualitas belajar peserta didik dapat ditingkatkan secara nyata.

Guna memperkuat hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan pada tanggal 02 April 2024, melihat langsung bahwasanya tenaga kependidikan sekolah sedang melakukan pelayanan untuk menguatkan pembelajaran dengan menyediakan media pembelajaran berupa komputer kepada peserta didik di ruang multimedia.³⁶

Guna menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti juga mengambil dokumentasi sebagai berikut:³⁷

³⁵ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

³⁶ Observasi Partisipan Aktif, Ruang Multimedia, (02 April 2024).

³⁷ Dokumentasi, Tanggal 02 April 2024.



Gambar 4.11 Fasilitas Komputer

Pada gambar 4.11 menunjukkan bahwa tenaga kependidikan menyediakan pelayanan untuk menguatkan pembelajaran dengan menyediakan media pembelajaran berupa komputer kepada peserta didik sehingga mereka dapat mengakses berbagai sumber daya pendidikan selain itu juga dapat mengembangkan keterampilan digital mereka.

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai peran tenaga administrasi sekolah dalam mengontrol proses pendidikan untuk memastikan kualitas belajar yang baik. Ibu Faridah yang menjabat sebagai kepala sekolah menyampaikan bahwa:

Peran tenaga administrasi dalam mengontrol proses pendidikan sangat penting bak, karena mereka lah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi sekolah secara efisien dan efektif seperti mengelola berbagai dokumentasi terkait dengan kegiatan pembelajaran, mengelola data dan informasi lainnya.³⁸

Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah membenarkan bahwa:

³⁸ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

Kalau Ibu mengontrol dengan melihat lancarnya KBM atau kegiatan proses belajar mengajar, pertama melihat lingkungan karena kalau lingkungan sudah aman damai berarti sudah tidak ada masalah terkait kondisi administrasi, kalau sekedar konfirmasi dan bertanya itu sudah biasa disini. Jadi kontrolnya Ibu disini melihat tipe yang sebenarnya apa urgen atau biasa.³⁹

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA

Negeri 4 Pamekasan menyampaikan bahwa:

Dalam mengontrol proses pendidikan untuk memastikan kualitas belajar yang baik yaitu saya sebagai staf tenaga administrasi melihat lingkungan kelasnya apakah bersih, teratur, dan ketersediaan peralatannya memadai, karena lingkungan yang tertata dengan baik akan menciptakan suasana nyaman bagi peserta didik dan guru.⁴⁰

Selain itu Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan

berpendapat bahwa:

Biasanya dalam mengontrol proses pendidikan untuk memastikan kualitas belajar yang baik itu bak, tenaga administrasi melihat dari jejak rekam administrasi harus lengkap seperti dalam buku ledger (nilai) peserta didik, memastikan integritas data, termasuk hard copy dan soft copy ijazah sehingga proses pendidikan berjalan sesuai standar yang ditetapkan dan kualitas belajar peserta didik dapat dipertahankan atau ditingkatkan.⁴¹

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa peran tenaga administrasi sekolah dalam mengontrol proses pendidikan untuk memastikan kualitas belajar yang baik meliputi melihat kegiatan pembelajaran seperti lingkungan belajar (bersih, teratur, dan ketersediaan peralatannya memadai), serta melalui informasi lainnya

³⁹ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

⁴⁰ Nurul Hasniyah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

⁴¹ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

seperti memeriksa dan memastikan jejak rekam administrasi harus lengkap contohnya dalam buku ledger (nilai) peserta didik.

Guna memperkuat hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan pada tanggal 02 April 2024, dengan melihat langsung bahwasanya tenaga kependidikan sekolah menangani kebersihan lingkungan sekolah dengan baik mulai dari lorong kelas, taman terlihat bersih. Selain itu di sekolah mengadakan pemeliharaan tanaman sehingga berdampak pada suasana belajar secara keseluruhan baik dari segi kenyamanan karena area bersih, teratur menciptakan lingkungan yang nyaman dan membantu meningkatkan konsentrasi peserta didik selama proses pelajaran.⁴²

Guna menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti juga mengambil dokumentasi sebagai berikut:⁴³



Gambar 4.12 Tenaga Kependidikan Menangani Kebersihan Sekolah

Pada gambar 4.12 menunjukkan bahwa tenaga kependidikan bagian kebersihan melakukan persiapan semua kelas dibersihkan

⁴² Observasi Partisipan Aktif, Lingkungan SMA Negeri 4 Pamekasan, (27 Maret 2024).

⁴³ Dokumentasi, Tanggal 27 Maret 2024.

untuk mendukung layanan belajar bagi peserta didik, termasuk pulang-pulang paling akhir dan datangnya paling awal. Dari itu dapat dilihat bahwa tenaga kependidikan di SMA Negeri 4 Pamekasan betul-betul memfasilitasi tugasnya untuk meningkatkan kualitas belajar.

d. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Pamekasan

Dalam usaha meningkatkan kualitas belajar siswa di suatu lembaga pendidikan, terdapat beberapa faktor yang mendukung dan menghambat pencapaian tersebut. Faktor-faktor tersebut, baik yang mendukung dan menghambat merupakan bagian dari proses untuk mengetahui situasi yang memengaruhi kemampuan dan efektivitas tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan. Untuk menciptakan pelayanan prima kepada peserta didik maupun guru dan pihak lainnya maka perlu dilakukannya pelatihan dan juga tersedianya teknologi yang memadai bagi tenaga administrasi untuk memudahkan pelaksanaan tugas-tugasnya. Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Faridah yang menjabat sebagai kepala sekolah beliau mengatakan:

Yang menjadi faktor pendukung tenaga administrasi sekolah itu bak adanya kolaborasi tim administrasi yang solid, paham akan tugas-tugasnya. Sedangkan penghambatnya itu terdapat tenaga administrasi yang kurang memahami teknologi, kurangnya fasilitas terutama dalam hal teknologi sehingga

menjadi kendala dalam mengerjakan tugas administrasi secara efisien.⁴⁴

Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah membenarkan bahwa:

Faktor yang menghambat kegiatan untuk administrasian sebenarnya jika dilihat dari kondisi sebenarnya itu kurang cepatnya tersediannya fasilitas yang diminta atau dibutuhkan, ada sebagian pegawai yang GapTek (gagap teknologi), ketidakpahaman masyarakat atau warga sekolah tentang administrasi, keterlambatan peserta didik untuk menyetorkan data yang diperlukan sehingga tidak dapat menertibkan kegiatan pengarsipan. Sedangkan faktor pendukung SDM nya sudah rata-rata S1, sudah memahami tentang tugas masing-masing karena sering diikuti pelatihan-pelatihan terus selalu diadakan briefing setiap satu bulan sekali mengenai tugas-tugasnya serta kedisiplinan kerja misal jam masuk dan pulang kantor, memiliki sistim kebersamaan kerja dengan menggunakan pola layanan 3S (Salam, Senyum, Sapa)+Bertanya kebutuhan pelanggan.⁴⁵

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan menyampaikan bahwa:

Itu bak kebutuhan administrasi yang kurang lengkap seperti alat-alat kantor, kualitas tenaga tenaga administrasi yang kurang paham tentang komputer itu yang menjadi penghambat. Sedangkan faktor pendukung SDMnya sudah memahami tentang tugas masing-masing karena setiap tenaga administrasi diwajibkan ikut pelatihan-pelatihan baik secara offline maupun online untuk mengembangkan keterampilan yang dimiliki.⁴⁶

Selain itu Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan berpendapat bahwa:

Yang menjadi faktor pendukung yaitu tenaga administrasi memiliki pemahaman baik tentang tugas masing-masing. Sedangkan faktor penghambat adanya kualitas tenaga

⁴⁴ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

⁴⁵ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

⁴⁶ Nurul Hasniah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

administrasi yang tidak sesuai, terdapat sebagian tenaga administrasi yang GapTek (gagap teknologi), daya dukung peserta didik yang tidak dapat menertibkan kegiatan pengarsipan untuk kebutuhan administrasi (seperti telat mengumpulkan data yang dibutuhkan sekolah).⁴⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa faktor pendukung staf administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik meliputi: 1) tenaga administrasi memiliki pemahaman baik tentang tugasnya hal itu karena mereka diwajibkan ikut pelatihan baik secara offline maupun online selain itu juga karena diadakannya briefing oleh kepala tenaga administrasi mengenai penyampaian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan pemahaman yang jelas staf tenaga administrasi sekolah dalam menjalankan tugas sehari-hari, 2) memiliki kesatuan tim administrasi yang solid/ saling mendukung dengan menerapkan pola layanan 3S + Bertanya dilakukan untuk menciptakan suasana yang harmonis dan memberikan kesan yang baik kepada pelanggan internal maupun eksternal. Sedangkan faktor penghambat peran tenaga administrasi sekolah meliputi: 1) terlambatnya tersediannya fasilitas yang diminta atau dibutuhkan, 2) ada sebagian SDM nya yang GapTek, 3) daya dukung peserta didik yang tidak dapat menertibkan kegiatan pengarsipan untuk kebutuhan administrasi.

Guna memperkuat hasil wawancara diatas, peneliti juga melakukan pengamatan apakah setelah mengikuti pelatihan tenaga

⁴⁷ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

administrasi memperoleh sertifikat sebagai bentuk pengakuan kompetensi yang dimiliki. Dalam hal ini Ibu Wahyuni mencari berkas sertifikat dan memperlihatkan berkas yang memang setiap mengikuti pelatihan pasti memperoleh sertifikat sebagai ukuran standar kualitas yang diakui oleh institusi pendidikan atau lembaga yang memberikan pelatihan. Selain itu juga memberikan jaminan kepada tenaga administrasi sekolah bahwa telah memperoleh pengetahuan dan keterampilan.⁴⁸

Guna menguatkan hasil observasi yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti juga mengambil dokumentasi sebagai berikut:⁴⁹



Gambar 4.13 Sertifikat Pelatihan Tenaga Administrasi

⁴⁸ Observasi Partisipan Aktif, Ruang TU SMA Negeri 4 Pamekasan, (27 Maret 2024).

⁴⁹ Dokumentasi, Tanggal 27 Maret 2024.

Pada gambar 4.13 menunjukkan bahwa sertifikat pelatihan tenaga administrasi yang diperoleh yaitu tentang teknis manajemen kesekretariatan yang dilaksanakan selama 3 hari oleh staf administrasi sekolah di SMA Negeri 4 Pamekasan, tujuan dari pelatihan tersebut untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka dalam manajemen sekretariatan di lingkungan sekolah.

Lalu peneliti bertanya mengenai apa saja sumber daya atau dukungan yang staf tenaga administrasi butuhkan untuk lebih efektif dalam pekerjaannya, karena dukungan tersedianya fasilitas kantor yang lengkap sangat penting dalam menunjang tenaga administrasi sekolah sehingga dapat membuat tenaga administrasi betah bekerja, oleh karena itu sekolah harus memberikan dukungan guna terciptanya pelayanan yang lebih baik. Ibu Faridah yang menjabat sebagai kepala sekolah menyampaikan bahwa:

Dukungan yang saya berikan kepada tenaga administrasi sekolah itu bak meliputi pertama kali itu job kerja setelah itu kelengkapan fasilitas komputer tapi tidak semua job kerja disediakan komputer, namanya juga permintaan terkadang permintaan tidak sepenuhnya terpenuhi karena batasan anggaran dan standar minimal yang harus dipatuhi.⁵⁰

Dan pendapat Ibu Wahyuni sebagai kepala tenaga administrasi sekolah menyampaikan bahwa:

Yang dibutuhkan saya sebagai kepala tenaga administrasi untuk mengerjakan tugas-tugas administrasi yaitu fasilitas karena untuk menciptakan kebersamaan kerja dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan itu kelengkapan fasilitas sekolah, seperti komputer sehingga jika terdapat pekerjaan yang bersamaan itu tidak saling menunggu,

⁵⁰ Faridah, Kepala Sekolah, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 08.30 WIB.

terus wifi yang stabil, karena kami harus mengalah menggunakan data internet pribadi untuk menstabilkan jaringan wifi jika digunakan peserta didik saat proses belajar di kelas karena jujur untuk wifi disini masih agak lemot jika banyak yang mengakses.⁵¹

Ibu Nurul selaku staf tenaga administrasi sekolah di SMA

Negeri 4 Pamekasan menambahkan bahwa:

Yang dibutuhkan yaitu tersediannya alat-alat sendiri termasuk pena, komputer yang dibutuhkan untuk proses pengadministrasian, selain itu jaringan wifi yang stabil sebab tenaga administrasi sendiri kadang menggunakan kuota internet sendiri agar tidak mengganggu proses belajar peserta didik.⁵²

Selain itu Ibu Ifa selaku guru di SMA Negeri 4 Pamekasan

memberikan pernyataan sebagai berikut:

Dukungan yang dibutuhkan tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik itu berupa fasilitas yang memadai karena diruang TU hanya disediakan beberapa komputer untuk memberikan pelayanan prima selain itu sekolah hanya menyediakan kursi, meja, serta loker masing-masing.⁵³

Pengakuan yang sama dibenarkan oleh Dinda selaku siswa di

SMA Negeri 4 Pamekasan memberikan saran bahwa:

Untuk meningkatkan mutu layanan administrasi SMA Negeri 4 Pamekasan saya harap bak tenaga kependidikan lebih memperhatikan lagi pelayanan administrasi, baik itu dari segi aksesibilitas layanan yang lebih baik melalui penambahan jam layanan dan penggunaan sistem digital, serta penambahan fasilitas seperti komputer diruang administrasi untuk mempercepat layanan.⁵⁴

⁵¹ Wahyuni Aziz, Kepala Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

⁵² Nurul Hasniyah, Staf Tenaga Administrasi Sekolah, *Wawancara Langsung*, (27 Maret 2024), Jam 09.00 WIB.

⁵³ Nurul Sjarifah, Guru SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 07.30 WIB.

⁵⁴ Dinda Maulidia Putri, Siswa SMA Negeri 4 Pamekasan, *Wawancara Langsung*, (28 Maret 2024), Jam 10.00 WIB

Berdasarkan pernyataan diatas menunjukkan bahwa dukungan yang dibutuhkan staf administrasi sekolah untuk lebih efektif dalam pekerjaannya meliputi fasilitas komputer, wifi dan alat-alat sendiri guna mempermudah tenaga administrasi bekerja.

2. Temuan Penelitian

a. Proses Administrasi Sekolah Dalam Mengelola Data Peserta Didik Yang Mendukung Kualitas Belajar Di SMA Negeri 4 Pamekasan

- 1) Jenis data-data sekolah yang dicatat atau direkam oleh tenaga administrasi meliputi jenis data pendidik, tenaga kependidikan, dan peserta didik (data identitas, akademik, kehadiran dan partisipasi kegiatan ekstrakurikuler).
- 2) Data-data sekolah disimpan oleh tenaga administrasi dengan dua cara yaitu secara digital dan fisik serta untuk keamanan data dan privasinya itu diperketat dengan adanya fasilitas CCTV (Closed Circuit Television).
- 3) Format penyajian data yang digunakan tenaga administrasi di SMA Negeri 4 Pamekasan umumnya tersedia dalam format tabel baik yang dicatat secara manual maupun online yang diunduh dan disimpan sebagai *hard copy*.

b. Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan

- 1) Dalam merencanakan program untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik tenaga administrasi bertanggung jawab memfasilitasi program pembelajaran berupa penyusunan jadwal pelajaran, jadwal ekstrakurikuler.
- 2) Dalam mengorganisir sumber daya dan fasilitas untuk mendukung kualitas belajar peserta didik tenaga administrasi menjalin kerja sama dengan wali kelas untuk mengetahui kebutuhan peserta didiknya, sehingga tenaga administrasi dapat mengelola masalah inventaris dengan cara merawat fasilitas laboratorium, perpustakaan, fasilitas olahraga, ruang kelas, dan termasuk gedung sekolah agar melancarkan proses belajar mengajar.
- 3) Dalam mendorong pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tenaga administrasi tidak membebani guru maupun peserta didik dalam administrasi sehingga guru tidak dibuat pusing tentang kebutuhan kecuali mengenai administrasi guru yang berkaitan dengan daftar nilai, membuat nilai, perangkat mengajar, dan membuat soal.
- 4) Dalam mengontrol proses pendidikan tenaga administrasi memastikan kualitas belajar yang baik dengan melihat kegiatan pembelajaran seperti lingkungan belajar (bersih, teratur, dan ketersediaan peralatannya memadai), serta melalui informasi lainnya seperti memeriksa dan memastikan jejak rekam

administrasi harus lengkap contohnya dalam buku ledger (nilai) peserta didik.

c. Faktor pendukung dan faktor penghambat peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan

- 1) Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik mencakup:
 - a) Faktor pendukung: tenaga administrasi memiliki pemahaman baik tentang tugas-tugasnya, memiliki kesatuan tim administrasi yang solid/ saling mendukung dengan menerapkan pola layanan 3S + bertanya.
 - b) Faktor penghambat: terlambatnya tersediannya fasilitas yang diminta atau dibutuhkan, ada sebagian SDM nya yang GapTek, daya dukung peserta didik yang tidak dapat menertibkan kegiatan pengarsipan untuk kebutuhan administrasi.
- 2) Dukungan yang dibutuhkan tenaga administrasi sekolah untuk lebih efektif dalam pekerjaannya yaitu fasilitas komputer, wifi dan alat-alat sendiri.

B. Pembahasan

1. Proses Administrasi Sekolah Dalam Mengelola Data Peserta Didik Yang Mendukung Kualitas Belajar Di SMA Negeri 4 Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian proses administrasi sekolah sangat penting dilakukan dalam menunjang kelancaran proses pendidikan, karena keberhasilan suatu proses pendidikan tidak terlepas dari peran tenaga administrasi sekolah. Oleh karena itu, kualitas dan kinerja tenaga administrasi sekolah yang baik sangat berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas berbagai proses pendidikan. Jika kualitas dan kinerja mereka rendah, maka berbagai aktivitas administrasi seperti pengolahan data, pembuatan jadwal, pengolahan inventaris, dan lainnya dapat terganggu. Hal ini tentu akan berdampak pada kelancaran dan kualitas penyelenggaraan pendidikan secara keseluruhan termasuk peningkatan kualitas belajar peserta didik.

Administrasi pendidikan mencakup berbagai kegiatan yang penting untuk pengelolaan sistem pendidikan. Salah satu kegiatan yang menjadi bagian dari administrasi adalah tata laksana atau tata usaha. Tata laksana pendidikan mencakup proses manajemen surat menyurat yang meliputi pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, penggandaan, pengiriman, dan penyimpanan semua informasi yang penting bagi kelancaran organisasi pendidikan dalam mencapai tujuan. Meskipun sering diasosiasikan (disamakan) dengan pengelolaan surat-menyurat dalam praktiknya, kegiatan tata usaha tidak terbatas hanya pada data surat menyurat saja

tetapi juga mencakup semua informasi atau keterangan yang penting untuk kelancaran organisasi pendidikan dalam mencapai tujuan bersama.⁵⁵

Data merupakan bahan mentah yang akan diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan bermanfaat. Data sendiri terdiri dari fakta, angka, atau informasi yang belum memiliki makna atau konteks tertentu. Namun, ketika data diolah dengan baik melalui analisis, pengolahan, atau penyajian, maka data tersebut dapat diubah menjadi informasi yang berguna dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan seperti untuk mengetahui apakah lembaga pendidikan masih membutuhkan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan. Proses pengolahan data terdiri dari 3 tahapan yaitu:

- a. Tahap input, dilakukan dengan pemasukan data ke dalam sistem komputer melalui alat input, seperti keyboard, mouse, scanner, atau sensor lainnya.
- b. Tahap process, dilakukan dengan melibatkan proses pengolahan data yang telah dimasukkan ke dalam sistem. Proses ini dapat berupa perhitungan matematis, manipulasi data, atau pengambilan keputusan berdasarkan data yang ada.
- c. Tahap output, dilakukan dengan melibatkan penghasilan output atau informasi yang telah diproses menjadi bentuk yang dapat dimengerti atau digunakan oleh manusia atau sistem lain.⁵⁶

⁵⁵ Arlan Hidayatulloh, "Pengelolaan Administrasi Sekolah di MI Jayasari", *Jurnal Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathona*, Vol. 1, No. 2 (2022), 357. <https://ejournal.alfarabi.ac.id/index.php/staf/article/view/67>

Adapun jenis data administrasi sekolah yang di rekam atau dicatat oleh tenaga administrasi di SMA Negeri 4 Pamekasan meliputi jenis data pendidik, data tenaga kependidikan, dan data peserta didik (data identitas, akademik, kehadiran dan partisipasi kegiatan ekstrakurikuler). Dimana jenis data ini nantinya disimpan diruang tata usaha (TU) oleh tenaga administrasi dengan 2 jenis penyimpanan yaitu secara digital dan manual, sedangkan untuk keamanan data yang disimpan sejauh ini sudah cukup baik karena data hanya diakses oleh personel yang berwenang dan dipantau oleh CCTV. Untuk format penyajian data yang digunakan, menggunakan format penyajian data berupa tabel karena lebih mudah dipahami. Oleh karena itu dengan menggunakan format tersebut nantinya dapat menjelaskan secara rinci dan terstruktur mengenai jenis data-data sekolah.

Pemaparan hal tersebut sesuai dengan teori Amiruddin mengemukakan bahwa fungsi tenaga administrasi atau tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. Ada 6 fungsi kegiatan, antara lain:

- a. Menghimpun, kegiatan untuk mengambil data dan menyediakan informasi yang belum tersedia hingga siap digunakan jika diperlukan.

⁵⁶ Rezha Ilham Wijaya, dkk. "Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Kebutuhan Guru Sd Dan Smp Dilingkungan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Metro", *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer*, Vol. 01, No. 01 (2020), 26. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3306178>

- b. Mencatat, kegiatan mengumpulkan informasi dengan menggunakan alat tulis sehingga dapat menjadi suatu tulisan yang bisa dibaca, disimpan atau dikirim. Seperti alat perekam suara.
- c. Mengolah, kegiatan untuk memproses data hingga menjadi suatu informasi yang berguna.
- d. Menggandakan, kegiatan untuk membuat salinan tambahan data.
- e. Mengirim, kegiatan menyampaikan data/ informasi kepada pihak lain.
- f. Menyimpan, kegiatan menempatkan alat atau dokumen tertentu di lokasi yang aman.⁵⁷

Dengan demikian kesesuaian antara hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan teori dari proses administrasi atau pengadministrasian sekolah sangatlah erat hubungannya dengan teori fungsi tenaga administrasi karena mereka menyediakan kerangka kerja untuk memahami tanggung jawab dalam mengelola institusi pendidikan seperti sekolah.

2. Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Pamekasan

Peran merupakan aspek dinamis dari kedudukan, dan memiliki peran yang tepat sangat penting untuk mengatur layanan kepada anak didik di sekolah dengan tujuan meningkatkan kualitas belajarnya. Sebagai sebuah organisasi dengan struktur yang kompleks, sekolah membutuhkan pengelolaan yang efisien terhadap semua sumber daya yang dimilikinya, ini termasuk pengelolaan sumber daya manusia, yang tidak hanya

⁵⁷ Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah", *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. 7, No. 1 (2017), 137. <http://www.ejournal.radenintan.ac.id/index.php/idaroh/article/view/2254/1685>

mencakup tenaga pendidik tetapi juga tenaga kependidikan yang turut berperan dalam mencapai tujuan pendidikan. Selain itu sebagai sebuah sistem, sekolah juga harus mengelola tenaga kerjanya secara efektif. Menurut Rifky pengelolaan tersebut melibatkan serangkaian langkah, dimulai dari analisis kebutuhan, perencanaan, perekrutan, pengembangan, pemberian penghargaan dan sanksi, manajemen hubungan kerja, hingga evaluasi kinerja baik pendidik maupun tenaga kependidikan. Pengelolaan ini dapat dilakukan secara internal oleh pihak sekolah, kecuali untuk hal pemberian gaji dan perekrutan guru pegawai negeri yang masih ditangani oleh birokrasi di atasnya.⁵⁸

Pengelolaan tersebut bertujuan untuk mengoptimalkan peran mereka sebagai bagian dari staf kependidikan dengan cara yang efektif dan efisien, sesuai dengan peran dan tanggung jawab mereka, demi mencapai hasil terbaik. Pada intinya, tujuan administrasi dalam konteks pendidikan mencakup semua tahapan pelaksanaan kegiatan, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan atau supervisi yang fokusnya terkait dengan kontribusinya dalam meningkatkan kualitas belajar bagi peserta didik.

Hal ini sejalan dengan teori manajemen pendidikan yang dikemukakan oleh Henry Fayol yang dikutip oleh Hidayat dkk. Beliau percaya bahwa kesuksesan para manajer tidak hanya tergantung oleh kualitas pribadinya, tetapi juga karena penggunaan metode manajemen

⁵⁸ Sehan Rifky Arfanaldy, "Analisis Kebutuhan Pengelolaan Tenaga Administrasi Madrasah", *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, Vol. 4, No. 01 (2024), 6. <https://jurnal.itscience.org/index.php/educendikia/article/view/3561/2908>

yang sesuai.⁵⁹ Jadi, untuk memahami peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik, dapat dikaitkan dalam fungsi manajemen dalam konteks pendidikan termasuk:

- a. Planning (perencanaan) berupa penetapan tindakan yang diperlukan tenaga administrasi sekolah mencapai tujuan-tujuannya.
- b. Organizing (pengorganisasian) upaya menggabungkan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan di sekolah untuk bekerja sama mencapai tujuan.
- c. Actuating (pelaksanaan) merupakan wujud nyata dari pelaksanaan kegiatan perencanaan dan pengorganisasian dalam sekolah agar semua pendidik dan tenaga kependidikan bekerja sesuai dengan tugas masing-masing untuk mencapai tujuan.
- d. Controlling (pengendalian atau pengawasan) adalah proses mengawasi pelaksanaan kegiatan pendidikan dan mengevaluasi hasilnya, sehingga dapat diambil langkah korektif untuk meningkatkan pelaksanaan kegiatan pendidikan di masa mendatang.⁶⁰

Berdasarkan penelitian tentang peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan sebagai berikut:

- a. Dalam merencanakan kegiatan atau program untuk meningkatkan kualitas belajar peserta didik tenaga administrasi disana bertanggung

⁵⁹ Rais Hidayat, Sumardi, Yuyun Elizabeth Patras, *Bahan Ajar 1: Landasan Teori Administrasi/ Manajemen Pendidikan*, (Bogor: Program Pascasarjana Universitas Pakuan, 2018), 3 dan 10.

⁶⁰ Mohamad Mustari, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*, (Bandung: UIN Sunan Gunung Jati, 2022), 8.

jawab memfasilitasi program pembelajaran berupa penyusunan jadwal pelajaran, jadwal ekstrakurikuler.

- b. Dalam mengorganisir sumber daya dan fasilitas untuk mendukung kualitas belajar peserta didik tenaga administrasi disana menjalin kerja sama dengan wali kelas untuk mengetahui kebutuhan peserta didiknya, sehingga tenaga administrasi dapat mengelola masalah inventaris dengan cara merawat fasilitas laboratorium, perpustakaan, fasilitas olahraga, ruang kelas, dan termasuk gedung sekolah agar melancarkan proses belajar mengajar.
- c. Dalam mendorong pelaksanaan kegiatan belajar mengajar tenaga administrasi disana tidak memberikan beban kepada guru maupun peserta didik dalam administrasi sehingga guru tidak dibuat pusing tentang kebutuhan kecuali mengenai administrasi guru yang berkaitan dengan daftar nilai, membuat nilai, perangkat mengajar, dan membuat soal.
- d. Dalam mengontrol proses pendidikan tenaga administrasi disana memastikan kualitas belajar yang baik dengan melihat kegiatan pembelajaran seperti lingkungan belajar yang bersih, teratur, dan ketersediaan peralatannya memadai, serta melalui informasi lainnya seperti memeriksa dan memastikan jejak rekam administrasi harus lengkap contohnya dalam buku ledger (nilai) peserta didik.

3. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Belajar Peserta Didik Di SMA Negeri 4 Pamekasan

Dalam pelaksanaan administrasi sekolah, pasti ada faktor-faktor mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung staf administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan yaitu memiliki pemahaman baik tentang tugas-tugasnya sehingga dapat bekerja secara efisien dan efektif, memiliki kesatuan tim administrasi yang solid/ saling mendukung juga dapat meningkatkan kolaborasi antar staf sehingga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dengan menerapkan pola layanan 3S + bertanya dalam memberikan layanan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai dan diterima baik.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Meithiana Indrasari menjelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya perlu memperhatikan beberapa karakteristik layanan yaitu sebagai berikut:⁶¹

- a. Akses, layanan harus tersedia di semua tempat dan waktu yang tepat.
- b. Komunikasi, layanan harus disampaikan dengan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas dan akurat.
- c. Kompetensi, pegawai harus memiliki keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang baik.

⁶¹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 62-63.

- d. Kesopanan, pegawai harus ramah, tanggap dan tenang dalam memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan dihargai oleh pelanggan.
- f. Keandalan, layanan harus diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif, pegawai harus cepat dan kreatif dalam merespons permintaan dan permasalahan pelanggan.
- h. Keamanan, layanan harus bebas resiko, bahaya, keraguan, dan kerugian.
- i. Nyata, layanan harus dapat dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar menunjukkan kualitas.
- j. Memahami konsumen, pegawai harus berusaha memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Dengan demikian faktor pendukung tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar dapat diperkuat dengan pendekatan ini dengan menekankan pada pelayanan yang ramah dan profesional. Meskipun demikian, dalam menjalankan berbagai perannya untuk membawa perubahan yang lebih baik lagi tenaga administrasi sekolah tidak selalu berjalan sesuai harapan karena dalam menjalankan pelayanan, tenaga administrasi sekolah sering menghadapi hambatan yang menghalangi pencapaian tujuan layanan yang diinginkan. Walaupun terhalang oleh hambatan-hambatan yang ada, tenaga administrasi sekolah masih menjalankan pekerjaannya dengan konsisten karena mungkin

mereka memiliki komitmen yang kuat terhadap pekerjaan mereka, terus adanya motivasi untuk memberikan yang terbaik kepada sekolah dan peserta didik, serta adanya pelatihan yang membantu mengatasi hambatan yang muncul. Pemaparan ini sesuai dengan teori Pandi bahwa penggabungan program tenaga administrasi sekolah dengan kegiatan sehari-hari masih tetap berlangsung meskipun menghadapi beberapa hambatan.⁶²

Dari uraian tersebut dapat diperjelas bahwa faktor yang menghambat peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas belajar peserta didik di SMA Negeri 4 Pamekasan adalah terlambatnya tersediannya fasilitas yang diminta atau dibutuhkan, adanya sebagian SDM yang gptek, serta daya dukung peserta didik yang tidak dapat menertibkan kegiatan pengarsipan untuk kebutuhan administrasi. Adapun beberapa dukungan yang dibutuhkan tenaga administrasi sekolah SMA Negeri 4 Pamekasan untuk lebih efektif dalam pekerjaannya yaitu fasilitas komputer, wifi dan alat-alat tulis sendiri.

⁶² Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTs Hidayatul Muhisinin". *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 4, No. 1 (2022), 173. <http://ejournal.insud.ac.id/index.php/MPI/article/view/137>