

**MANAJEMEN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI GURU DAN SISWA DI SMA YWKA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Oleh
MERINTAN
322022008**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2026**

**MANAJEMEN TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI GURU DAN SISWA DI SMA YWKA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Muhammadiyah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd)**

**Oleh:
Merintan
322022008**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
TAHUN 2026**

Skripsi oleh Merintan telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Palembang,

Pembimbing 1,



Dr. Samsilayurni, M.Si

Palembang,

Pembimbing II,



Sri Utami, S.Pd., M.Pd

Skripsi oleh Merintan ini telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 13 Juli 2026

Dewan Penguji:


Dr. Samsilayurni, M.Si

Ketua


Sri Utami, S.Pd., M.Pd

Anggota


Dra. Rytha Petrossky, M.Si

Anggota

Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Pendidikan


Winda Lestari, S.Pd., M.Pd
NIDN. 0205028902



Mengetahui
Dekan Fkip UM PALEMBANG


Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd
NIDN. 0023036701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Merintan
NIM : 322022008
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Telp/Hp : 089525422772

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

"Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Guru Dan Siswa"

Beserta seluruh isinya benar merupakan hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan dalam masyarakat ilmiah.

Atas pernyataan ini saya siap menerima segala sanksi yang berlaku atau yang ditetapkan untuk itu, apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar terhadap keaslian skripsi saya.

Palembang, 13 Juli 2026



MOTTO:



**“Sudah berjuang sejauh ini tidak
mungkin tuhan akan membiarkan ku
gagal begitu saja”**

-MERINTAN-



PERSEMBAHAN:

BISMILLAHIRROHMANIRROHIM skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Kepada cinta pertama saya bapak yang tersayang, selama ini menjadi pedoman penulis dalam melangkah kaki, yang menjadi inspirasi dalam menjalankan semua hal, penulis mengucapkan terimakasih atas kasih sayang yang selama ini diberikan sehingga penulis bisa semangat dan tetap berusaha dalam mencapai gelar ini. Dan ibu saya tersayang yang tidak pernah menuntut banyak hal kepada anak perempuannya ibu yang selalu memberikan doa disetiapkan langkah anaknya, ibu yang rela menahan rindu supaya anaknya bisa menempuh pendidikan yang lebih tinggi darinya, ibu yang sempurna bagi penulis, gelar S.Pd. ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua yang selalu sayang dan percaya kepada anaknya.
- ❖ Kepada kakak perempuan saya yang selalu membantu penulis di saat kesulitan, kakak yang selalu menjadi pendengar yang baik, kakak yang menjadi motivasi bagi saya dalam menulis skripsi ini, kakak yang memberikan pelajaran hidup untuk penulis, terimakasih atas dukungan dan masukannya selama penulis menulis skripsi ini, dan untuk kakak laki-laki saya penulis ucapkan terimakasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan S1, kakak yang menjadi cinta kedua saya setelah bapak saya.

- ❖ Untuk dosen pembimbing 1 saya Dr. Samsilayurni, M.Si dan pembimbing 2 saya ibu Sri Utami, S.Pd., M.Pd. Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih atas bimbingan dan arahnya selama menyusun skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikannya dengan baik.
- ❖ Kepada ketua prodi program Administrasi Pendidikan ibu Winda Lestari S.Pd., M.Pd. Penulis ucapkan terimakasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- ❖ Terakhir untuk diri saya sendiri. Terimakasih Merintan sudah memilih untuk bertahan sampai sejauh ini, terimakasih sudah mampu berdiri diatas kaki kamu sendiri, kamu hebat, kamu kuat karena kamu sudah mampu berjuang dan bertahan sampai sekarang, haii Merintan kini dibelakang namamu sudah memiliki gelar yang dulu tidak pernah kamu mimpikan, tapi gelar ini yang memberikan pelajaran hidup yang tidak pernah kamu sangka-sangka. Gelar S.Pd ini akan menjadi jembatan baru dalam melanjutkan kehidupan kedepannya sekali lagi terimakasih Merintan atas kesabaranmu dalam memperjuangkan gelar S.Pd.

**Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Guru Dan Siswa
DI SMA YWKA PALEMBANG**

Abstrak

Penelitian ini membahas manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru dan siswa. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya tenaga administrasi dalam mendukung kelancaran pelayanan pendidikan, baik akademik maupun nonakademik. Namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, beban kerja yang tinggi, dan pelayanan administrasi yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru dan siswa di lingkungan sekolah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara sistematis dan mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen tenaga administrasi sekolah telah dilaksanakan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan dengan cukup baik. Kualitas pelayanan terlihat dari aspek kehandalan, responsivitas, empati, bukti fisik, dan jaminan pelayanan kepada guru dan siswa. Kebaharuan penelitian ini terletak pada pengkajian fungsi manajemen tenaga administrasi yang dikaitkan langsung dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini berkontribusi sebagai referensi dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan administrasi sekolah agar lebih efektif, tertib, berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan pendidikan.

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

***School Administrative Staff Management in Improving
Service Quality For Teachers and Students At SMA YWKA
PALEMBANG***

Abstract

This study examines the management of school administrative staff in improving Service quality for teachers and students. The background of this research is based on the importance of administrative staff in supporting the smooth running of educational services, both academic and non-academic. However, obstacles remain, such as limited infrastructure, high workloads, and suboptimal administrative services. This study aims to determine the management of school administrative staff in improving service quality for teachers and students in the school environment. This study used a qualitative approach with a descriptive approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques used data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification so that the data obtained could be analyzed systematically and in-depth. The results indicate that school administrative staff management has been implemented quite well through the functions of planning, organizing, directing, and supervising. Service quality is reflected in aspects of reliability, responsiveness, empathy, tangibles, and service assurance for teachers and students. The novelty of this research lies in the examination of the administrative staff management function, which is directly linked to service quality. This research contributes as a reference for improving the management of school administrative services to make more effective, orderly, high-quality, professional, and user-oriented.

Keywords: Management, School Administrative Personnel, Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt, atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Guru dan Siswa Di SMA YWKA Palembang” ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Administrasi Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis bapak Hulanudin dan ibu Hernaiti, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan anak perempuannya ini dalam menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua hanya menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Kepada bapak dan ibu saya sangat berterimakasih atas semua hal yang selalu engkau usahakan untuk anak perempuanmu agar bisa berada di bangku perkuliahan dan terimakasih atas semua yang engkau berikan sehingga saya tidak pernah merasakan apa itu kekurangan karena engkau selalu mengusahakan semuanya, dan terimakasih atas motivasi dan arahnya selama ini, skripsi dan gelar ini penulis berikan kepada kalian sebagai bentuk hadiah kecil atas kerja keras dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
2. Kakak perempuan ku atau yang sering penulis panggil ibu, penulis sangat berterimakasih atas dukungan yang telah diberikan selama ini, terimakasih telah menjadi orang yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada adikmu.

3. Ibu Winda Lestari S.Pd., M.Pd. sebagai ketua program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Samsilayurni, M.Si. selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Sri Utami, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing 2, penulis sangat berterimakasih atas segala bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis serta kesabaran selama proses penulisan skripsi ini.
5. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri Merintan, terimakasih sudah bertahan sampai sejauh ini, untuk hari-hari yang penuh keraguan dan air mata, terimakasih karena masih memilih untuk tetap melangkah walaupun dengan keraguan dan ketakutan pada setiap langkah yang diusahakan, karena sesungguhnya jalan yang dilalui tidak selamanya ramah kepada dirimu, maka berbahagialah selalu dimanapun dan kapanpun itu. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah menjadi pribadi yang bertanggung jawab atas pilihannmu.

Palembang, 13 Juli 2026

Penulis,



Merintan (322022008)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DATA	v
MOTO DAN PERSEMBAHASAN.....	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	viii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Masalah	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Daftar Istilah.....	6
BAB II PEMBAHASAN.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Manajemen	8
a. Pengertian Manajemen	8
b. Prinsip-Prinsip Manajemen	10
c. Fungsi Manajemen.....	14
d. Ruang Lingkup Manajemen Tenaga Administrasi	17
2. Tenaga Administrasi Sekolah	20
a. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah.....	20
b. Peran Tenaga Administrasi Sekolah.....	23

c. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah.....	26
d. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah	27
3. Kualitas Pelayanan.....	31
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	31
b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	33
c. Aspek Kualitas Pelayanan	36
d. Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Guru dan Siswa.....	39
B. Kajian Penelitian yang Relevan	49
BAB III PENUTUP	51
A. Metodologi Penelitian.....	51
B. Pendekatan Penelitian.....	51
C. Lokasi penelitian	52
D. Kehadiran Penelitian.....	52
E. Sumber Data.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisis Data	59
H. Tahapan-tahapan Penelitian	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Sejarah Sekolah.....	62
B. Deskripsi Data	63
C. Hasil Penelitian.....	64
1. Perencanaan.....	65
2. Pengorganisasian	69
3. Pengarahan.....	74
4. Pengawasan.....	80
5. Keandalan.....	87
6. Responsibilitas.....	91
7. Empati	96

8. Bukti Fisik.....	99
9. Jaminan	103
D. Pembahasan Hasil Penelitian	109
1. Pembahasan Perencanaan.....	109
2. Pembahasan Pengorganisasian	112
3. Pembahasan Pengarahan.....	117
4. Pembahasan Pengawasan	120
5. Pembahasan Kehandalan.....	124
6. Pembahasan Resposibilitas.....	127
7. Pembahasan Empati	130
8. Pembahasan Bukti Fisik.....	133
9. Pembahasan Jaminan	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	140
A. Kesimpulan	140
B. Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA.....	144
LAMPIRAN.....	149
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	271

DAFTAR TABEL

TABEL 2. 1 Kajian Penelitian yang Relevan	49
TABEL 3. 1 Rencana Penelitian	53
TABEL 3. 2 Pedoman Observasi	55
TABEL 3. 3 Instrumen Penelitian	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Informan Penelitian	150
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Penelitian	151
Lampiran 3 Data Wawancara	155
Lampiran 4 Hasil Wawancara Penelitian.....	179
Lampiran 5 Pedoman Observasi	248
Lampiran 6 Profil SMA YWKA Palembang.....	251
Lampiran 7 Visi Misi SMA YWKA Palembang	252
Lampiran 8 Struktur Organisasi Tata Usaha	253
Lampiran 9 SOP pelayanan	254
Lampiran 10 Buku Surat Menyurat.....	255
Lampiran 11 Penyusunan Arsip dan Kegiatan Layanan.....	256
Lampiran 12 Dokumentasi Pada Saat Penelitian.....	257
Lampiran 13 Dokumentasi Observasi	262
Lampiran 14 Usulan Judul.....	263
Lampiran 15 Bukti Memperbaiki Proposal Hasil Seminar	264
Lampiran 16 Kemajuan Bimbingan Revisi	265
Lampiran 17 Bukti Perbaikan Revisi Skripsi	267
Lampiran 18 Surat SK Pembimbing.....	268
Lampiran 19 Surat Permohonan Riset FKIP	269
Lampiran 20 Surat Balasan dari Sekolah	270

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem pembelajaran merupakan pondasi utama dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas sehingga siap menghadapi tantangan zaman. Berdasarkan (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 3 Tentang Sistem Pendidikan Nasional) pendidikan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab. Untuk mewujudkan tujuan tersebut setiap lembaga pendidikan perlu memiliki sistem manajemen yang baik, termasuk manajemen tenaga administrasi yang berperan penting dalam mendukung kelancaran kegiatan belajar mengajar dimana pelayanan yang baik dari tenaga administrasi dapat membantu guru dan siswa agar memperoleh informasi dan layanan yang cepat, tepat, dan akurat.

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan pendidikan adalah Manajemen tenaga administrasi sekolah yang dimana mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap tenaga administrasi agar mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan administrasi kepada guru dan siswa. Melalui manajemen yang baik setiap tenaga administrasi dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya dalam mendukung kegiatan operasional sekolah.

Tujuan utama dari manajemen tenaga administrasi sekolah adalah untuk memastikan seluruh kegiatan administrasi dapat berjalan dengan tertib, teratur, dan terkoordinasi guna mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Melalui pengelolaan yang terarah dan sistematis, tenaga

administrasi tidak hanya menjadi pelaksana tugas rutin, tetapi juga mitra profesional dalam mendukung efektivitas proses pembelajaran dan pengambilan keputusan di sekolah. Keberhasilan pengelolaan tenaga administrasi berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, dan akurat. Pelayanan administrasi yang berkualitas akan mempermudah guru dan siswa memperoleh informasi serta dukungan yang dibutuhkan dalam kegiatan belajar mengajar. Tenaga administrasi sekolah bukan hanya sekadar pelaksana teknis, melainkan bagian dari sistem manajemen pendidikan yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola data siswa, administrasi kepegawaian, hingga layanan informasi kepada guru dan siswa. Oleh karena itu, manajemen yang baik sangat dibutuhkan agar setiap tugas dapat terlaksana secara terarah, terkoordinasi, dan sesuai dengan kebutuhan sekolah. Efektivitas manajemen tenaga administrasi akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan kepada guru dan siswa.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan manajemen tenaga administrasi. Pelayanan yang cepat, tepat, akurat akan memudahkan guru dan siswa dalam memperoleh informasi serta dukungan administratif yang diperlukan. Tenaga administrasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dengan mengutamakan kepuasan pengguna layanan, baik dari kalangan guru maupun siswa. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kelancaran kegiatan pendidikan di sekolah.

Berdasarkan observasi awal di SMA YWKA Palembang, diketahui bahwa tenaga administrasi di sekolah tersebut telah memanfaatkan teknologi digital seperti *google drive* untuk mendukung kegiatan pelayanan,

seperti penyimpanan data siswa secara digital, penggunaan sistem daring untuk surat-menyurat seperti whatsapp dan email. Pelayanan kepada siswa sudah berjalan cukup baik terutama dalam pengurusan dokumen akademik, data pribadi siswa yang sudah bisa dilakukan dengan cepat. Hal ini menunjukkan adanya upaya sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbasis teknologi.

Namun demikian hasil observasi juga menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan administrasi kepada guru, salah satunya hambatan yang muncul seperti keterlambatan guru dalam memberikan data atau berkas yang dibutuhkan oleh tenaga administrasi, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu keterbatasan sarana dan prasarana seperti jumlah perangkat komputer yang belum mencukupi juga menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan kegiatan administrasi di sekolah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen tenaga administrasi di sekolah masih perlu ditingkatkan, baik dalam hal koordinasi dengan guru, peningkatkan profesionalisme tenaga administrasi, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai akan sangat membantu dalam memperbaiki sistem pelayanan administrasi di sekolah. Dengan demikian seluruh proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Secara teoritis manajemen tenaga administrasi yang baik dan pemanfaatan teknologi digital diyakini bisa meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi di sekolah, di SMA YWKA Palembang menunjukkan adanya ketidak samaan antara konsep ideal dan praktik dilapangan. Hasil observasi menunjukkan bahwa tenaga administrasi telah memanfaatkan teknologi digital dan pelayanan kepada siswa sudah berjalan cukup cepat, namun pelayanan kepada guru masih mengalami hambatan terutama akibat keterlambatan penyerahan berkas, kurang optimalnya koordinasi, serta keterbatasan sarana prasarana seperti jumlah perangkat

komputer yang belum memadai. Hal ini menunjukkan ketidak sesuaian antara harapan terhadap manajemen tenaga administrasi yang ideal dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di lapangan yang belum sepenuhnya optimal bagi seluruh pengguna layanan, oleh karena itu diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana manajemen tenaga administrasi sekolah dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru dan siswa serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan sekolah.

Sesuai dengan latar belakang diatas maka dalam penelitian ini penulis fokus membahas tentang “Bagaimana Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Guru dan Siswa”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai bagaimana manajemen tenaga administrasi dijalankan faktor yang mendukung maupun menghambat, serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di lingkungan sekolah.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini penulis fokus pada batasan masalah.

1. Batasan masalah dalam penelitian ini ialah manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualiatas pelayanan bagi guru dan siswa, dengan subjek penelitian ini adalah Kepala sekolah, kepala TU, guru dan siswa di SMA YWKA Palembang.
2. Tempat dan lokasi penelitian ini dilaksanakan di SMA YWKA Palembang di Jl. Kimarogan No. 280, RW. 3. Ogan Baru, Kec. Kertapati, Kota Palembang, Sumatra Selatan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: “Bagaimana manajemen tenaga

administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru dan siswa di SMA YWKA Palembang”?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagi Guru dan Siswa di SMA YWKA Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak, berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru dan siswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan akademik mengenai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan tenaga administrasi sekolah, penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik membahas mengenai manajemen tenaga administrasi sekolah serta hubungannya dengan peningkatan kualitas layanan pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kepala Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kepala sekolah dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada guru dan siswa sehingga tercipta pelayanan yang efektif.

b. Bagi SMA YWKA Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak sekolah dalam mengoptimalkan manajemen tenaga administrasi sekolah sehingga kualitas pelayanan kepada guru dan siswa dapat ditingkatkan secara efektif dan berkelanjutan.

c. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan manajemen tenaga administrasi sekolah serta menjadi bahan refleksi dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan administrasi kepada seluruh warga sekolah khususnya guru dan siswa.

d. Bagi Guru dan Siswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang lebih cepat, tepat, *responsif* sehingga mampu mendukung kelancaran proses pembelajaran serta pemenuhan kebutuhan administrasi dilingkungan sekolah.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bahan dan kajian bagi peneliti selanjutnya yang ingin membahas terkait manajemen tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi guru dan siswa atau pun ingin mengembangkan terkait manajemen tenaga administrasi sekolah.

F. Daftar Istilah

1. Manajemen adalah proses mengatur, mengkoordinasikan, dan mengarahkan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien yang dimana meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, dengan mencakup semuanya maka

manajemen akan berlangsung dengan baik, yang dimana manajemen tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendali tetapi juga sebagai seni dalam memimpin manusia untuk mencapai kinerja yang optimal.

2. Tenaga Administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan fungsi administrasi dan operasional di sekolah dimana tenaga administrasi tidak hanya bersifat teknis, melainkan strategis dalam membangun citra dan efisien lembaga pendidikan, dimana kinerja dari seorang tenaga administrasi sekolah menjadi cerminan budaya pelayanan dan profesional sebuah lembaga pendidikan .
3. Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan dari suatu layanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa, kualitas pelayanan menggambarkan seberapa baik staf administrasi, guru, dan pihak manajemen memenuhi kebutuhan administrasi, informasi, serta kenyamanan interaksi dengan guru siswa sebagai pengguna layanan internal, kualitas pelayanan mencakup aspek sikap, komunikasi, dan empati terhadap pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul pandi (2022). "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di MTS Hidayatul Muhsinin." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 4.
- Ahmad & Fauzi (2023). "Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di SMP Negeri 03 Satu Atap Pangkalan Susu." *Jurnal Idarah At-Ta'lim* 2 (1): 85–95.
- Amka (2021). *Manajemen & Administrasi Sekolah*. Sidoarjo: Nizami Learning Center.
- Amruddin dkk (2022). *Pengantar Manajemen Konsep dan Pendekatan Teoretis*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Anatasia (2024). "Strategi Optimalisasi Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di UPTD SMPN 2 Parepare." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. 2:96–107.
- Arifuddin dkk (2023). *Pengantar Manajemen Konsep dan Aplikasi*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Cahaya & Aziz (2025). "Strategi Pengelolaan Administrasi dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan." *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika* 4 (3): 320–28.
- Desy dkk (2023). "Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Lembaga Pendidikan Islam." *Jurnal Of Education Research* 4 (3): 1617–24.
- Elsa dkk (2023). "Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan dan Pengarsipan Berbasis Digital di SMA Negeri Kota Payakumbuh." *Jurnal Of Education Administration and Leadership* 3:168–73.
- Iskandar dkk (2023). "Tingkat Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dalam Memanfaatkan ICT." *Jurnal Of Education Management* 1 (2).
- Iswati dkk (2023). "Strategi Manajemen Mutu Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Sekolah Islam." *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, no. 07, 179–88.
- Ningsih dkk (2022). "Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi." *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran* 3 (1): 50–56.
- Sulis Arieayati dkk (2025). "Ruang Lingkup Administrasi dan Manajemen Pendidikan." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 3 (6): 585–92.
- Sulsilawati dkk (2024). "Layanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMA Negeri 2 Bulukumba." *Jurnal Administrasi, Kebijakan dan Kepemimpinan Pendidikan*.

- Faqih dkk (2023). "Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Administrasi di SMA N 10 Mataram 1,2,3." *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran* 1 (2).
- Farhan (2024). "Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri SeKecamatan Padang Timur." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8:10357-65.
- Fatimah dkk (2026). "Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan." *Jurnal Studi Islam* 2 (2): 251-67.
- Firdaus dkk (2024). "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam." *Journal Genta Mulia* 15 (1): 189-97.
- Gusti dkk (2024). "Analisis Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMK Negeri 1 Denpasar." *Jurnal Widya Publika* 12 (2): 68-78.
- Hantono & Selvia (2025). *Penghantar Manajemen*. Bandung: Widiana Media Utama.
- Hariro Zam Zam Adha dkk (2024). "Perencanaan dalam Administrasi Pendidikan." *Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora* 3 (3).
- Hartin Fraya dkk (2022). "Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Profesionalisme Kerja Pada CV. Sentosa Deli Mndiri Medan." *Jurnal Prointegrita*. 6 (3): 201-13.
- Haryanah Rina dkk (2024). "Pengaruh Pengelolaan Administrasi Pendidikan Terhadap Mutu Akreditasi Madrasah." *Jurnal Ilmu Pendidikan* 6 (2): 1447-55.
- Hasby Bakhrudin dkk (2024). "Analisis Konsep Dasar Organisasi dan Hubungannya dengan Manajemen." *Jurnal Of Comprehensive Science* 3 (12): 5319-32.
- Hidayat Yayat dkk (2023). "Manajemen Pendidikan Islam." *Syi'ar: Jurnal Ilmu Komunikasi, Penyuluhan dan Bimbingan Masyarakat Islam* 6 (2): 52-57.
- Ilna dkk (2025). "Peran Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Atas Negeri." *Jurnal Kreativitas Pendidikan Modern* 7 (1): 118-25.
- Karuru Perdy dkk (2024). *Manajemen Pendidikan*. Jambi: Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. n.d.
- Linda (2025). "Manajemen Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di SD Inpres 3 Banggai." *Jurnal Inovasi Penelitian Ilmu Pendidikan Indonesia* 2:55-60.

- Mardiana & Afriza (2023). "Pengaruh Layanan Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru." *Jurnal Administrasi Pendidikan dan Konseling Pendidikan*. 4 (2): 101–7.
- Margareta & Saputra (2025). "Pengelolaan Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Sekolah di SD Negeri 14 Banyuasin 1." *Sipakatau: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* 2 (2): 11–23.
- Marzuki (2022). "Penyelenggaraan Administrasi Sekolah Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Ketungau Hilir." *Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan* 6 (1).
- Muliati dkk (2023). "Strategi Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Inpres 12/79 TA Kabupaten Bone." *Jurnal Mappesona* 6 (1): 24–35.
- Nazif (2021). "Pelatihan Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi SMK Negeri 1 Kota Padang." *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian* 2 (1): 51–62.
- Pandi Abdul (2022). "Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya." *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora* 1 (4): 1541–56.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah*. 2008.
- Priyanti & Widyanto (2023). "Manajemen Pemerintahan Desa dalam Meningkatkan Produktivitas Bumdes." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 5 (39): 1659–64.
- Rama dkk (2022). "Konsep Fungsi dan Prinsip Manajemen Pendidikan." *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia* 8 (2): 130–36.
- Rifky & Udin (2023). "Manajemen Pelatih Ekstrakurikuler di Era Ma'arif Langut Kabupaten Indramayu." *Jurnal Jendela Bunda*.
- Rifky dkk (2023). Implementasi Manajemen PTKIS Berbasis Pondok Pesantren (Studi di STISHK Kuningan)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dasar, Menengah, Dan Tinggi* 4 (4): 406–11.
- Rosada dkk (2025). "Optimalisasi Peran dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dalam Kompetensi Teknis Universitas Islam Nusantara, Indonesia Pendahuluan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Memainkan Peran Strategis dalam Mendukung Efektivitas dan Efisiensi Manajemen." *Jurnal Pendidikan Sains dan Teknologi* 12 (1): 428–48.
- Rusdiana Ahmad (2023). *Pengawasan dan Evaluasi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Tresna Bhakti Bandung.

- Saragih dkk (2022). "Analisis Pengaruh Kehandalan dan Daya Tanggap Pegawai Tata Usaha SMK 2 GKPS Pematangsiantar." *Jurnal Economic Education and Entrepreneurship* 5:121–31.
- Setiawati & Selly (2023). "Manajemen Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pangandaran." *Jurnal Riset Ilmiah* 2 (3): 603–6.
- Setyaningsih Idiana dkk (2024). "Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dan Budaya Sekolah Terhadap Layanan Sekolah." *Jurnal Of Education Research* 5 (3): 2649–54.
- Sholikah dkk (2025). Menghadapi Beragam Tantangan yang Muncul, Pemahaman Wawasan Tentang Bagaimana Fungsi-Fungsi Manajemen dapat diimplementasikan dalam Lembaga Pendidikan." *Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam* 2.
- Sujarweni (2020). *Metodologi Penelitian*. Wonosari: Pustaka baru press.
- Supriyadi dkk (2023). "Prinsip Teori Organisasi Klasik Menurut Henry Fayol." *Jurnal Manajen Strategis* 1 (1): 33–42.
- Susanti (2020). "Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang KAB. Langkat." *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* 9 (2): 56–62.
- Svari Daianis Fanny (2023). "Optimalisasi Perencanaan Administratif dalam Administrasi Pendidikan Untuk Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di Indonesia." *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 3:464–78.
- Syihabuddin dkk (2024). Peningkatan Kualitas Lembaga Amil Zakat Berdasarkan Prinsip Manajemen Henry Fayol." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*.
- Syunu (2023). "Pengaruh Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Negeri 2 Mataram." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 11 (6): 1120–34.
- UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 3 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. n.d.
- Widyastuti Yuliana (2023). "Supervisi Manajerial Pengawas Sekolah Untuk Meningkatkan Kinerja Guru dalam Mengolah Administrasi Pembelajaran Rencana Pelaksanaan Pembelajaran di Sekolah Dasar." *Jurnal Pendidikan Dasar* 8:162–69.
- Wiyarni & Wahyudi (2025). "Pelayanan Sekolah Islam dalam Meningkatkan Kualitas Sekolah." *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 4:852–66.
- Yasin Susanti dkk (2023). "Dampak Pengelolaan Kearsipan Terhadap Pelayanan Administrasi Pada." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 6 (1): 71–77.
- Yudela Ariana dkk (2022). "Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan

Mutu Layanan di Sekolah.” *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 4:9145–51.

Zohriah Anis dkk (2023). “Ruang Lingkup Manajemen Pendidikan Islam.” *Jurnal Dirosah Islamiyah* 5:704–13.