



**ANALISIS KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI SMA  
NEGERI 10 BULUKUMBA**

*Competency Analysis of The Head of Administration in Improving Academic  
Administration Services at State Senior High School 10 Bulukumba*

**Amalia Ramdani Darap<sup>\*1</sup>, Muh. Ardiansyah<sup>2</sup>, Hasan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Negeri Makassar

**Email: amaliaramdanidarap@gmail.com**

**Abstract**

*This study aims to determine the implementation of academic administration services, evaluate the competence of the Head of Administration, and his/her contribution to improving services. The method used is descriptive qualitative with observation, interview, and documentation techniques. Data analysis through reduction, presentation, and drawing conclusions, as well as triangulation for data validity. The results show that the Head of Administration at SMA Negeri 10 Bulukumba has good competence in personality, social, technical, and managerial aspects, which contribute positively to the quality of academic services. The main obstacle is the use of information technology, but leadership support and internal coordination are the keys to the success of effective and efficient services.*

**Keywords:** *Competence, Quality of Academic Service. Head of Administration*

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi akademik, mengevaluasi kompetensi Kepala Tata Usaha, dan kontribusinya dalam peningkatan layanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta triangulasi untuk keabsahan data. Hasil menunjukkan bahwa Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 10 Bulukumba memiliki kompetensi baik dalam aspek kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial, yang berkontribusi positif terhadap kualitas layanan akademik. Kendala utama adalah pemanfaatan teknologi informasi, namun dukungan pimpinan dan koordinasi internal menjadi kunci keberhasilan pelayanan yang efektif dan efisien.*

**Kata Kunci:** *Kompetensi, Kualitas Pelayanan akademik. Kepala Tata Usaha*

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia (SDM) memegang peran penting dalam mencapai tujuan organisasi, termasuk sekolah. Dibandingkan teknologi, modal, atau mesin, SDM merupakan komponen utama yang harus dikelola dengan baik. Tenaga kerja yang kompeten dibutuhkan untuk menciptakan nilai yang kompetitif dan inovatif. Di sekolah, tidak hanya guru, tetapi juga staf tata usaha berperan penting dalam mendukung mutu pendidikan dan kelancaran operasional. Di tingkat sekolah menengah atas (SMA), pelayanan akademik meliputi berbagai aspek, mulai dari penerimaan siswa baru, pengelolaan data siswa dan guru, perencanaan kegiatan belajar, pengolahan nilai dan rapor, hingga penyediaan informasi akademik bagi siswa dan orang tua. Seluruh aktivitas ini membutuhkan sistem yang terorganisir

dan pengelolaan yang tepat agar berjalan secara efektif dan efisien. Kinerja manajemen yang baik mencerminkan mutu pengelolaan sekolah secara keseluruhan (Novrialdy, 2019).

Layanan administrasi yang efektif sangat penting dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan pendidikan sekolah. Tanpa pengelolaan yang baik, berbagai proses akan terhambat dan berpengaruh pada kualitas pendidikan. Staf administrasi dan personel pendukung akademik memegang peran penting dalam menjamin kelancaran layanan administratif di sekolah. Meskipun tidak terlibat langsung dalam proses pembelajaran, tenaga administrasi seperti Tata Usaha berfungsi sebagai tulang punggung operasional yang mengatur berbagai kegiatan agar berjalan efektif. Peran mereka sangat strategis dalam menciptakan fondasi administratif yang kuat, sehingga mendukung tercapainya visi dan tujuan pendidikan sekolah. Menurut Pasal 1 Ayat 2 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008, "Pengangkatan individu sebagai tenaga administrasi pada sekolah atau madrasah mensyaratkan pemenuhan standar nasional yang telah ditetapkan untuk jabatan tersebut." (Husaini et al., 2021)

Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 053/U/2001 tentang Pedoman Pengembangan Standar Pelayanan menyatakan bahwa staf manajemen sekolah adalah sumber daya manusia sekolah dalam penyelenggaraan minimal sekolah di bidang pendidikan dasar dan menengah telah selesai. Walaupun tidak langsung berpartisipasi dalam proses pembelajaran, staf administrasi justru berperan penting dalam mendukung keberhasilan pengelolaan sekolah. Mereka melaksanakan tugas operasional dengan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk mempermudah pencapaian tujuan sekolah (Rahman et al., 2022).

Hasil wawancara pada 10 Juli 2024 mengungkap bahwa SMA Negeri 10 Bulukumba memiliki tiga tenaga administrasi, yakni Ibu Fitri, Ibu Anti, dan Ibu Hasanah, yang bertanggung jawab mengelola sarana sekolah, jadwal pembelajaran, surat-menyurat, aktivitas sekolah, absensi, dan kebutuhan peserta didik. Selain itu, ada dua petugas khusus untuk keamanan dan kebersihan. Pengelolaan keuangan sekolah dilakukan oleh guru yang juga bertugas sebagai bendahara. Meski memiliki peran penting, tenaga administrasi tersebut belum pernah mengikuti pelatihan atau diklat. Berdasarkan data Dapodik per 12 Agustus 2024, tenaga administrasi di SMA Negeri 10 Bulukumba berpendidikan S1. Sekolah ini memiliki 905 siswa (309 laki-laki, 506 perempuan), 47 guru, dan 27 rombongan belajar. SMA ini berdiri sejak 19 Juni 2003. Sesuai Permendikbud No. 24/2008, pelaksana administrasi kesiswaan minimal berpendidikan SMA dan dapat diangkat jika rombongan belajar mencapai 9, sedangkan pelaksana administrasi kepegawaian dapat diangkat jika pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepala tata usaha dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan administrasi akademik di SMA Negeri 10 Bulukumba. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai peran dan kinerja Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di SMA Negeri 10 Bulukumba, serta menjadi bahan evaluasi dan acuan bagi pihak sekolah untuk mengoptimalkan pengelolaan administrasi demi mendukung keberhasilan pendidikan.

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 10 Bulukumba yang terletak di

Jl.pendidikan, desa bontobangun, Kec. Rilau ale, Kab.bulukumba, alasan Peneliti tertarik mengambil lokasi di SMA Negeri 10 bulukumba, karena telah ter akreditasi A dan merupakan sekolah unggulan di kecamatan Rilau Ale', Kabupaten Bulukumba. Selain itu peneliti ingin mengetahui mengenai Analisis kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik di SMA Negeri 10 Bulukumba.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yang dirancang untuk mengeksplorasi dan memahami berbagai peristiwa tanpa melalui pengukuran angka. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang fokus memahami fenomena sosial secara mendalam melalui data berupa kata-kata atau narasi, bukan angka, dengan tujuan menggali makna dan pengalaman peserta secara kontekstual (Kurniati et al., 2019). Untuk menjaga fokus dan relevansi kajian, penelitian ini membatasi pembahasan pada kompetensi Kepala Tata Usaha dalam mengelola sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah. Fokus ini mencakup keterampilan dalam mengumpulkan, mencatat, mengawasi, dan menyimpan data sebagai dasar layanan administratif dan pengambilan keputusan, sesuai Permendiknas No. 24 Tahun 2008.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan secara mandiri oleh individu maupun kelompok yang secara langsung dari objek penelitian untuk kepentingan studi yang berkaitan yang dapat berupa wawancara maupun observasi. Data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan dari objek yang diteliti melainkan bisamelalui literasi dan studi pustaka (Adolph, 2016). sumber primer mencakup berbagai informan kunci di SMA Negeri 10 Bulukumba meliputi Kepala Sekolah, Kepala Tata Usaha, staf tata usaha, guru, serta beberapa siswa di SMA Negeri 10 Bulukumba. Selain itu, terdapat juga sumber informasi sekunder yang memiliki hubungan langsung dengan penelitian, seperti dokumentasi, arsip, dan sebagainya.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Nur et al., 2024). Observasi merupakan tahap awal penelitian dilakukan dengan mengunjungi SMA Negeri 10 Bulukumba untuk membangun kedekatan, meminta izin, dan memahami strategi staf tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi akademik. Wawancara digunakan sebagai teknik utama untuk menggali strategi staf tata usaha dalam meningkatkan layanan administrasi akademik melalui pendekatan semi-terstruktur yang memungkinkan eksplorasi lebih mendalam dan fleksibel. Dokumen dijadikan sumber data untuk memperoleh referensi pendukung dengan menelaah arsip akademik yang terkait langsung dengan objek penelitian.

Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (Shelvia, 2025). Mereduksi data adalah proses pemilihan, penyaringan, dan penentuan hal-hal penting yang relevan dengan fokus penelitian. Langkah berikutnya setelah reduksi data adalah menyajikan informasi tersebut dalam bentuk yang terorganisir, dalam hal ini menggunakan narasi. Setelah data disajikan, penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi tahap terakhir, di mana kesimpulan tersebut akan diuji kebenarannya dengan memastikan bahwa bukti yang ada mendukung informasi yang disarikan (Sustiyo Wandu, Tri Nurharsono, 2013).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kompetensi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik di SMA Negeri 10 Bulukumba. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 3-7 Maret 2025 dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan kepala sekolah, kepala tata usaha, staf administrasi, siswa, serta studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh gambaran bahwa Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 10 Bulukumba memiliki peran yang sangat strategis dalam menunjang kelancaran sistem administrasi akademik. Kompetensi yang dimiliki Kepala Tata Usaha tersebut mencakup empat aspek utama, yaitu kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial. Keempat aspek ini menunjukkan keterkaitan yang erat dengan kualitas layanan administrasi yang diberikan kepada warga sekolah, khususnya guru dan peserta didik.

Pada aspek kompetensi kepribadian, Kepala Tata Usaha menunjukkan sikap yang disiplin, bertanggung jawab, serta memiliki integritas yang tinggi. Ia hadir di sekolah secara konsisten, berpakaian rapi, dan mampu menjadi teladan dalam sikap serta etika kerja. Ia juga menunjukkan kemampuan dalam mengendalikan emosi dan menyelesaikan masalah secara dewasa, tanpa menimbulkan konflik antarstaf.

Selanjutnya, dalam aspek kompetensi sosial, Kepala Tata Usaha mampu menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh elemen sekolah. Ia memiliki sikap terbuka terhadap kritik dan saran, serta mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis di lingkungan kantor tata usaha. Kemampuannya dalam membangun kerja sama tim yang solid turut mempermudah koordinasi dan pelaksanaan tugas-tugas administratif. Sikap empatik dan kemampuan dalam memahami kondisi staf maupun peserta didik menjadi kekuatan sosial yang mendukung peranannya.

Adapun pada aspek kompetensi teknis, Kepala Tata Usaha menguasai berbagai tugas administrasi akademik seperti pengelolaan surat menyurat, pengarsipan data, pembuatan jadwal pelajaran, pencatatan kehadiran, dan pengelolaan data peserta didik. Ia juga mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk menunjang efisiensi kerja, walaupun belum sepenuhnya optimal. Hal ini dikarenakan keterbatasan literasi digital di kalangan staf tata usaha serta belum tersedianya pelatihan formal mengenai sistem administrasi berbasis digital. Meskipun demikian, upaya untuk meningkatkan keterampilan teknis terus dilakukan, salah satunya melalui diskusi internal dan pembagian tugas sesuai bidang keahlian masing-masing staf.

Dalam hal kompetensi manajerial, Kepala Tata Usaha menunjukkan kemampuan yang baik dalam merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengevaluasi program kerja administrasi. Ia membagi tugas secara proporsional kepada stafnya, memantau pelaksanaan kerja harian, serta mengadakan rapat internal untuk mengatasi kendala yang dihadapi. Kepala Tata Usaha juga aktif menyusun laporan kegiatan dan mengkoordinasikan pelaporan kepada kepala sekolah secara berkala. Keputusan-keputusan yang diambil didasarkan pada data dan pengamatan langsung di lapangan, sehingga penyelesaiannya bersifat tepat dan kontekstual.

Temuan penting lainnya dari penelitian ini adalah adanya sejumlah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi akademik.

Faktor pendukung mencakup kepemimpinan kepala sekolah yang memberikan dukungan penuh terhadap kegiatan tata usaha, adanya koordinasi yang baik antarstaf, serta tersedianya sarana dan prasarana dasar yang menunjang pelaksanaan tugas. Selain itu, semangat kerja staf yang tinggi juga menjadi kekuatan internal dalam menjalankan tugas pelayanan.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat, seperti keterbatasan tenaga administrasi yang jumlahnya tidak sebanding dengan beban kerja, belum meratanya kemampuan staf dalam pengoperasian perangkat teknologi, serta kurangnya pelatihan yang difasilitasi oleh instansi terkait. Kendala lain yang cukup signifikan adalah kurangnya sistem penghargaan dan motivasi dari pihak sekolah terhadap kinerja staf tata usaha yang telah bekerja secara maksimal.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di SMA Negeri 10 Bulukumba. Setiap aspek kompetensi yang dimilikinya saling berkaitan dan mendukung dalam pelaksanaan tugas, mulai dari pengelolaan data peserta didik, pengarsipan dokumen penting, hingga pelayanan informasi akademik kepada siswa dan orang tua. Kinerja administrasi akademik yang baik tidak hanya mendukung proses pembelajaran, tetapi juga menjadi cerminan dari sistem manajemen sekolah secara keseluruhan.

Dengan demikian, Kepala Tata Usaha bukan hanya berperan sebagai pengelola dokumen dan pelaksana tugas teknis semata, tetapi juga sebagai figur manajerial yang mampu mengkoordinasi, mengembangkan tim, serta mengambil keputusan strategis untuk keberhasilan pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi kepala tata usaha perlu terus dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, supervisi, dan peningkatan fasilitas kerja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran Kepala Tata Usaha sangat vital dan tidak dapat dipisahkan dari upaya peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Pelayanan administrasi akademik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika kepala tata usaha memiliki kompetensi yang baik dan didukung oleh sistem kerja yang profesional. Walaupun masih terdapat beberapa hambatan, namun dengan sinergi antar komponen sekolah, kualitas layanan administrasi akademik di SMA Negeri 10 Bulukumba dapat terus ditingkatkan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 10 Bulukumba berperan penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik. Kompetensi tersebut mencakup kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial yang dijalankan dengan cukup baik. Kepala Tata Usaha mampu menunjukkan sikap profesional, membangun komunikasi yang baik, serta mengelola administrasi dengan efektif. Meskipun masih terdapat hambatan, seperti keterbatasan penguasaan teknologi dan kurangnya pelatihan, dukungan pimpinan serta kerja sama tim menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan pelayanan yang efisien.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan kompetensi Kepala Tata Usaha berdampak langsung pada mutu pengelolaan sekolah. Kepala Tata Usaha bukan hanya pelaksana tugas administratif, tetapi juga berperan strategis dalam mendukung tercapainya tujuan pendidikan melalui pelayanan akademik yang tertib dan profesional.



Berdasarkan hal tersebut, disarankan agar sekolah menyediakan pelatihan rutin bagi Kepala Tata Usaha dan stafnya, khususnya dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, diperlukan apresiasi terhadap kinerja staf administrasi serta peningkatan koordinasi internal, guna menciptakan pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). Upaya Peningkatan Keterampilan Siswa Melalui Program Kelas Keterampilan Tkr (Tata Kecantikan Kulit Dan Rambut) Dan Tokr (Teknik Otomotif Dan Kendaraan Ringan) Di Man 2 Ngawi. *Jurnal Tawadhu*, 7(1), 1–23.
- Husaini, A., Azhar, A., & Sumarno, S. (2021). Implementasi Kebijakan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Tenaga Administrasi Sma Dan Smk Negeri Kota Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 9(2), 135. <https://doi.org/10.31258/jmp.9.2.p.135-147>
- Kurniati, A., Fransiska, F., & Sari, A. W. (2019). Analisis Gaya Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Bahasa Indonesia Kelas V Sekolah Dasar Negeri 14 Manis Rayakecamatan Sepauk Tahun Pelajaran 2018/2019. *JURNAL PENDIDIKAN DASAR PERKHASA: Jurnal Penelitian Pendidikan Dasar*, 5(1), 87–103. <https://doi.org/10.31932/jpdp.v5i1.362>
- Novrialdy, Y. (2019). Pentingnya Administrasi Ketatausahaan Sekolah. *INA-Rxiv*, 1–3.
- Nur, A., Dodik, K., & Dewi, M. (2024). Analisis Pemanfaatan Metode Role Playing Pada Pembelajaran Pendidikan Pancasila Dalam Meningkatkan Pengetahuan Sopan Santun Siswa Kelas Iii Sdn 17 Singkawang. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 09(September).
- Rahman, A., Munandar, S. A., Fitriani, A., Karlina, Y., & Yumriani. (2022). Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan dan Unsur-Unsur Pendidikan. *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam*, 2(1), 1–8.
- Shelvia, P. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di SMK Cerdas Murni Tembung. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam*, 3.
- Sustiyo Wanditri Nurharsono, A. R. (2013). Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di Sma Karangturi Kota Semarang. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations*, 2(8), 524–535.

