

Manajemen Perkantoran dan Pelayanan Administrasi di Sekolah UPT SMPN 27 Medan: Perspektif Stakeholder

Dwi Asri¹, Anyсах Daulay², Agus Salim Hasibuan³, Mirna Rismala Rosi Raiyhan Sipahutar⁴, Tengku Darmansyah⁵

^{1,2,3,4,5} Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

e-mail: dwasri@gmail.com¹, Anysahdaulay@gmail.com², salimhasibuan11@gmail.com³, mirnapahutar@gmail.com⁴, teng kudarmansah@uinsu.ac.id⁵

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendapat stakeholder tentang pelayanan administrasi dan manajemen perkantoran di UPT SMPN 27 Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Di antara responden adalah kepala sekolah, staf tata usaha, guru, siswa, dan orang tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sekolah ini memiliki kemampuan manajemen perkantoran yang baik, terutama dalam hal mengelola dokumen, informasi, dan karyawan. Tapi masih ada masalah, seperti kekurangan tenaga kerja dan fasilitas teknologi yang buruk. Dari sudut pandang stakeholder, layanan administrasi cukup responsif, tetapi informasi harus diberikan lebih cepat dan tepat. Mereka juga menekankan betapa pentingnya pelatihan staf administrasi dan digitalisasi sistem. Menurut penelitian ini, pelayanan administrasi profesional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan stakeholder dan pencapaian tujuan pendidikan. Oleh karena itu, disarankan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, sistem berbasis TI, dan komunikasi yang lebih baik dengan stakeholder.

Kata kunci: *Manajemen Perkantoran, Pelayanan Administrasi, Sekolah, Stakeholder*

Abstract

The purpose of this study is to understand stakeholders' opinions on administrative services and office management at UPT SMPN 27 Medan. This research uses a qualitative approach through observation, interviews, and document analysis. Respondents include the principal, administrative staff, teachers, students, and parents. The findings show that the school has good office management capabilities, especially in handling documents, information, and personnel. However, challenges remain, such as a lack of human resources and inadequate technological facilities. From the stakeholders' perspective, administrative services are fairly responsive, but there is a need for faster and more accurate information delivery. Stakeholders also emphasize the importance of administrative staff training and the digitalization of systems. The study concludes that professional administrative services significantly influence stakeholder satisfaction and the achievement of educational goals. Therefore, it is recommended to improve human resource capacity, implement IT-based systems, and enhance communication with stakeholders.

Keywords : *Manajemen Perkantoran, Pelayanan Administrasi, Sekolah, Stakeholder*

PENDAHULUAN

Untuk memajukan pendidikan sebagai bagian penting dari pembangunan nasional, pengelolaan yang efektif dan efisien diperlukan di semua lini, termasuk manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi di sekolah. Manajemen perkantoran di sekolah mencakup lebih dari sekadar mengatur dokumen atau kegiatan administrasi biasa; itu mencakup keseluruhan proses pengelolaan informasi, memberikan layanan kepada semua siswa, dan berfungsi sebagai pilar penting dalam mencapai tujuan pendidikan. Kelancaran proses pendidikan, profesionalisme guru, dan kepuasan stakeholder seperti siswa, orang tua, guru, dan masyarakat sekitar sangat dipengaruhi oleh keberhasilan manajemen perkantoran.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan tingkat menengah di Kota Medan, UPT SMPN 27 Medan memiliki banyak masalah dan dinamika dalam manajemen administrasi dan perkantoran. Administrasi sekolah menjadi semakin strategis karena banyaknya siswa dan berbagai kebutuhan pelayanan. Pelayanan administrasi yang efektif dan efisien sangat penting untuk menciptakan lingkungan sekolah yang aman, terbuka, dan akuntabel. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis tentang manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi dari sudut pandang stakeholder untuk menemukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi sekolah.

Stakeholder di sekolah, baik yang bersifat internal (misalnya, guru dan staf) maupun eksternal (misalnya, orang tua siswa dan masyarakat), memiliki harapan tertentu terhadap pelayanan administrasi. Mereka menginginkan layanan yang cepat, akurat, informatif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dalam konteks ini, layanan administrasi dipandang sebagai bagian penting dari kualitas layanan pendidikan dan tidak lagi dipandang sebagai aktivitas pelengkap. Layanan administrasi yang berkualitas tinggi akan meningkatkan citra sekolah di mata masyarakat dan meningkatkan kepercayaan stakeholder terhadap institusi pendidikan.

Pengelolaan surat-menyurat, pengelolaan arsip, pelayanan informasi, pengelolaan data siswa dan guru, dan administrasi keuangan dan kepegawaian adalah semua contoh manajemen perkantoran profesional di sekolah. Aktivitas ini membutuhkan keterampilan teknis, ketelitian, dan pemanfaatan teknologi informasi yang cukup. Di era komputer dan internet saat ini, sistem administrasi yang berbasis teknologi diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, jelas, dan mudah diakses untuk semua pihak.

Namun, dalam kenyataannya, banyak sekolah, termasuk UPT SMPN 27 Medan, masih menghadapi berbagai masalah dalam manajemen administrasi dan perkantoran. Salah satu masalah utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas pendukung yang kurang memadai, dan ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan penelitian menyeluruh tentang bagaimana stakeholder melihat manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi yang diterapkan, serta saran untuk perbaikan lanjutan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan perspektif dari berbagai stakeholder tentang seberapa efektif manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi di UPT SMPN 27 Medan. Akibatnya, hasil kajian ini diharapkan dapat berkontribusi pada evaluasi internal sekolah dan membantu meningkatkan layanan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi di UPT SMPN 27 Medan dari sudut pandang stakeholder. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk memahami fenomena secara menyeluruh dengan memberikan gambaran tentang kondisi nyata di lapangan.

1. Lokasi dan Durasi Penelitian: Penelitian dilakukan di UPT SMPN 27 Medan, yang terletak di Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian akan berlangsung selama tiga bulan, yaitu dari Januari hingga Maret 2025.
2. Subjek dan Informan Penelitian: Penelitian ini berfokus pada kegiatan manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi sekolah. Informan penelitian dipilih melalui teknik purposive sampling, yaitu: pemimpin sekolah
3. Metode Pengumpulan Data: Informasi dikumpulkan melalui metode-metode berikut: Wawancara mendalam dilakukan dengan kepala sekolah, staf administrasi, guru, siswa, dan orang tua untuk mengetahui pendapat mereka tentang manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi.

Observasi: Peneliti melihat secara langsung aktivitas administrasi di kantor sekolah untuk mengamati proses kerja, sistem pelayanan, dan penggunaan fasilitas. Studi Dokumentasi: Peneliti melihat laporan administrasi, surat menyurat, daftar hadir, dan data staf. Mereka juga melihat arsip pendukung lainnya.

4. Metode Analisis Data: Metode analisis tematik digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan, yang mencakup proses berikut:
Reduksi data: Memilih, mengurutkan, dan memfokuskan data yang relevan.
Penyajian data: Untuk membuat data lebih mudah dipahami, simpan data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram.
Kesimpulan: Interpretasi dan rumusan hasil didasarkan pada pola yang ditemukan di lapangan.
5. Uji Keabsahan Data: Data dari berbagai sumber (observasi, dokumentasi, wawancara, dll.) dibandingkan untuk memastikan bahwa data itu benar. Selain itu, member checking juga dilakukan, yang berarti mengonfirmasi hasil penelitian kepada informan agar interpretasi data yang dibuat sesuai dengan pengalaman mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan pemeriksaan dokumentasi mencakup hal-hal berikut:

1. Manajemen Perkantoran di UPT SMPN 27 Medan Secara keseluruhan, manajemen perkantoran di UPT SMPN 27 Medan berjalan dengan baik. Secara teratur dan tertib, surat-menyerurat, penyimpanan dokumen, pengelolaan data siswa dan guru, dan pengelolaan sarana prasarana dilakukan. Meskipun staf tata usaha menggunakan prosedur administrasi konvensional, banyak pencatatan dan dokumentasi masih dilakukan secara manual. Meskipun teknologi informasi seperti komputer dapat digunakan, itu hanya dapat digunakan untuk pengolahan data sederhana dan tidak dapat digunakan untuk sistem digital terpadu sepenuhnya.

Stakeholder internal, seperti guru dan kepala sekolah, berpendapat bahwa proses pendidikan lebih mudah dengan dukungan administrasi dari staf perkantoran. Ini terutama berlaku untuk penyediaan data akademik, surat menyerurat, dan manajemen kepegawaian. Keterbatasan tenaga administrasi dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan menyebabkan keterlambatan layanan.

2. Pelayanan Administrasi di UPT SMPN 27 Medan Prinsip keterbukaan dan akuntabilitas digunakan saat memberikan layanan administrasi kepada siswa, orang tua, dan pihak luar. Stakeholder eksternal, seperti orang tua siswa, mengucapkan terima kasih kepada staf administrasi yang ramah dan menawarkan informasi yang bermanfaat. Meskipun demikian, mereka juga mengatakan bahwa proses administrasi harus lebih cepat, seperti mengelola surat keterangan atau mengambil dokumen penting.

Sekolah telah berusaha untuk menyebarkan informasi tentang pelayanan informasi melalui papan pengumuman, surat edaran, dan media sosial sekolah. Namun, masih ada kebutuhan untuk sistem komunikasi yang lebih baik.

3. Persepsi Stakeholder terhadap Manajemen Perkantoran dan Pelayanan Administrasi di UPT SMPN 27 Medan Sebagian besar stakeholder menganggap manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi di UPT ini cukup baik untuk memenuhi kebutuhan pendidikan. Mereka mengakui bahwa sekolah telah berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, mereka juga mengharapkan beberapa perbaikan, yaitu:

- peningkatan jumlah dan kualitas karyawan administrasi.
- menggunakan teknologi informasi untuk mempercepat dan memudahkan layanan.
- Menyederhanakan proses manajemen agar lebih efisien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi di UPT SMPN 27 Medan cukup efektif, tetapi masih ada ruang untuk peningkatan untuk memenuhi ekspektasi semua stakeholder dengan cara yang paling efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun administrasi dan manajemen perkantoran di UPT SMPN 27 Medan berjalan dengan baik, mereka masih belum mencapai tingkat optimal. Hasil ini selaras dengan teori The Liang Gie (2000) tentang manajemen perkantoran, yang menekankan bahwa kecepatan pelayanan, keteraturan pengelolaan dokumen, dan pemanfaatan teknologi informasi adalah faktor-faktor yang menentukan keberhasilan manajemen perkantoran.

Meskipun prosedur administrasi di UPT SMPN 27 Medan berjalan dengan baik, penggunaan sistem manual memperlambat beberapa proses layanan administrasi.

Prinsip keterbukaan dan responsivitas digunakan dalam administrasi untuk melayani stakeholder, seperti siswa dan orang tua. Namun, ada banyak keluhan dari pihak yang tidak terlibat. Ini menunjukkan bahwa meskipun budaya pelayanan telah berkembang dengan baik, kualitas dan efisiensi pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal modernisasi sistem kerja.

Selain itu, staf administrasi dinilai sangat mendukung proses pendidikan di sekolah. Administrasi yang tertib membantu pendidik dan kepala sekolah membuat program kerja, mengelola data akademik, dan melaporkan kepada dinas terkait. Hal ini mendukung gagasan bahwa administrasi sekolah adalah "jantung" organisasi pendidikan, seperti yang dinyatakan oleh Siagian (2003). Menurut Siagian, efektivitas operasi administrasi sangat bergantung pada seberapa baik sekolah berjalan.

Namun, keterbatasan tenaga administrasi dan keterampilan teknologi informasi menjadi kendala yang signifikan. Untuk meningkatkan kemampuan administrasi sekolah melalui pelatihan dan pengembangan profesional, sangat penting, menurut Robbins (2001).

Dari sudut pandang stakeholder, inovasi manajemen berbasis teknologi diperlukan karena tuntutan untuk mempercepat layanan dan memperbaiki sistem informasi internal. Ada bukti bahwa transformasi ke arah administrasi digital di sekolah dapat meningkatkan akuntabilitas, kejelasan, dan efisiensi layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT SMPN 27 Medan berkomitmen untuk meningkatkan manajemen perkantoran dan pelayanan administrasi; namun, untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan kontemporer, diperlukan langkah-langkah strategis. Rekomendasi utama untuk pengembangan masa depan manajemen perkantoran adalah penggunaan teknologi informasi dan peningkatan kapasitas SDM administrasi.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan manajemen perkantoran di UPT SMPN 27 Medan secara keseluruhan berjalan dengan cukup efektif, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Menurut pihak berwenang, baik internal maupun eksternal, pengelolaan administrasi sekolah telah memenuhi fungsi dasar pelayanan seperti pengelolaan dokumen, penyediaan informasi, dan pengelolaan kepegawaian.

Dari perspektif stakeholder, kekuatan utama terletak pada sistem administrasi yang cukup tertib dan upaya staf untuk memberikan layanan yang responsif. Namun demikian, ada tantangan yang diidentifikasi, seperti kekurangan sumber daya manusia yang terlatih, pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem administrasi yang belum optimal, dan kebutuhan akan layanan administrasi yang lebih cepat dan lebih akurat.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di UPT SMPN 27 Medan memenuhi harapan stakeholder dalam hal keterbukaan dan transparansi informasi. Namun, untuk lebih maju, diperlukan peningkatan pelatihan administrasi, modernisasi fasilitas perkantoran, dan peningkatan koordinasi antar bagian administrasi.

Diharapkan manajemen perkantoran di UPT SMPN 27 Medan dapat membangun model pelayanan administrasi sekolah yang lebih efisien, produktif, dan berfokus pada kepuasan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua orang yang telah membantu, membantu, dan membantu menyelesaikan penelitian ini. Mereka mengucapkan terima kasih kepada:

Selama proses pengumpulan data, kepala UPT SMPN 27 Medan dan seluruh jajaran manajemen sekolah telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan penuh.

Staf tata usaha, guru-guru, siswa, dan orang tua yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dan meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi berharga.

Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan, keterbukaan, dan kolaborasi dari semua pihak tersebut. Semoga hasil penelitian ini dapat membantu meningkatkan pelayanan administrasi dan manajemen perkantoran di lingkungan pendidikan, khususnya di UPT SMPN 27 Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Birt, L., Scott, S., Cavers, D., Campbell, C., dan Walter, F. "Member Checking: A Tool to Enhance Trustworthiness or Merely a Nod to Validation?" *Qualitative Health Research*, California: Sage Publications, Vol. 26, No. 13, 2016, hlm. 1802–1811.
- Braun, Virginia dan Clarke, Victoria. "Using Thematic Analysis in Psychology." *Qualitative Research in Psychology*, London: Taylor & Francis, Vol. 3, No. 2, 2006, hlm. 77–101.
- Brynjolfsson, Erik, dan McAfee, Andrew. *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. New York: W.W. Norton & Company, 2014, hlm. 101–107.
- Ifinedo, Princely. "Acceptance and Continuance Intention of Web-Based Learning Technologies (WLT) Use among University Students in a Developing Country." *The International Journal of Information and Learning Technology*, Bingley: Emerald Group Publishing, Vol. 34, No. 1, 2017, hlm. 20–36.
- Laudon, Kenneth C., dan Laudon, Jane P. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. New Jersey: Pearson Education, 2018, hlm. 65–68.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017, hlm. 55.
- Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009, hlm. 112.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, Chicago: American Marketing Association, Vol. 49, No. 4, 1985, hlm. 41–50.
- Sallis, Edward. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012, hlm. 76.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001, hlm. 89.
- Terry, George R. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hlm. 123.