

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi layanan administrasi

##### 1. Strategi

Strategi dapat diartikan Menyusun dan merencanakan tindakan yang harus dilakukan. Strategi berasal dari Bahasa Yunani, yaitu *strategia* yaitu *stratos* memiliki arti militer, dan *ag* yang memiliki arti memimpin, dapat diartikan bahwa *strategia* adalah seni atau ilmu untuk menjadi jenderal. Dari konsep tersebut adalah cerminan dari masa Yunani pada era tersebut dimana adanya perebutan kekuasaan, perebutan wilayah dan tahta sesama jenderal dan tidak asing dengan adanya peperangan dan adu strategi agar bisa memenangkan konflik tersebut.<sup>13</sup>

Onong menyatakan pada bukunya makna dari strategi merupakan Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (Planning) dan manajemen (Management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi tidak berfungsi sebagai peta jalanan yang hanya menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.<sup>14</sup>

Pada layanan akademik memiliki strategi dalam meningkatkan layanan akademik oleh kepala tata usaha dan staf lainnya, dimana di dalamnya terdapat perencanaan, pengoorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pengawasan sampai pada evaluasi untuk mencapai tujuan sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Ngalimun, *Strategi dan Model Pembelajaran* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 4.

<sup>14</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek*, Cet. 28 (Bandung : PT. Remaja Rosda Karya,2017.), 32.

- a Perencanaan (*Planning*), merupakan dasar dari tindakan manajemen. Perencanaan menurut Castetter, cara mencerminkan maksud keinginan orang. Perencanaan berhubungan dengan konsep masa depan, membutuhkan imajinasi dan pilihan, berpikir secara matang melihat permasalahan yang sudah, gaya kepemimpinan yang baik. Setiap orang bertanggung jawab mengenai rencana dan strategi terlibat, dapat memahami, mengkoordinasi, dan mempromosikan strategi pada organisasinya. Dengan kata lain perencanaan adalah menentukan sebuah program dan sumber daya yang di dapat organisasi untuk mencapai tujuan secara optimal.
- b Pengorganisasian (*organizing*), organisasi mencakup seluruh kegiatan administratif mulai dari perencanaan dalam struktur, tugas, wewenang, menentukan siapa yang akan melaksanakan tugas tersebut. Pada pengorganisasian, tidak hanya mengidentifikasi posisi dan menentukan hubungan antar komponen organisasi melainkan turut mempertimbangkan orang-orang dalam hal kebutuhan agar dapat berfungsi dengan baik. Pengorganisasian yaitu pembagian kerja, mengkoordinasikan atau pengarahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan.<sup>15</sup>
- c Pelaksanaan (*Implementation*), proses menggerakkan sumber daya manusia untuk melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan secara efisiensi dan menghasilkan kerja yang efektif. pemimpin dapat

---

<sup>15</sup> Bambang Firmansyah and Mashuri Mashuri, "Systematic Literature Review Fungsi Dan Tujuan Administrasi Pendidikan Di Indonesia," *Eduprof : Islamic Education Journal* 4, no. 2 (September 28, 2022): 68–79.

menggerakkan pendidik, pengetahuan, dan dukungan bagi organisasi yang mengelola pendidikan. Administrator mengelola kegiatan anggota administrasi dari beberapa departemen melalui perintah yang di berikan. Dengan begitu memungkinkan staf administrasi dari perintah yang diberikan untuk saling mendukung dan terlibat dalam pemeriksaan organisasi antar atasan dan bawahan secara vertikal maupun horizontal. Menurut Haetami pelaksanaan atau penggerak yaitu ketika pekerjaan telah di tetapkan kemudian di tindak lanjuti di ikuti dengan rasa tanggung jawab, dengan tanggung jawab tersebut tugas yang telah di berikan dapat kerjakan dengan rasa ikhlas.<sup>16</sup>

- d Pengawasan (*controlling*), pada proses pengawasan yaitu mencatat semua kegiatan yang terjadi pada organisasi untuk memastikan organisasi bergerak dengan semestinya. Adanya pemantauan yang efektif, dapat meningkatkan perencanaan, kebijakan, dan penerapan, pada manajemen mutu organisasi. pada pengawasan lembaga pendidikan merupakan proses sistematis dalam menetapkan kriteria kinerja yang responsif. Pada hal tersebut pengawasan merupakan seorang individu yang bertugas menguji, memeriksa, memverifikasi, dan meninjau kegiatan pendidikan dan semua fasilitas yang mendukung. Pengawas akademik harus melatih pendidikan lainnya yang berhubungan dengan akademik meliputi guru, kepala sekolah, pustakawan, sumber belajar, media belajar.

---

<sup>16</sup> Haetam, *Manajemen Pendidikan pada Era Perkembangan Teknologi*.

- e Pengarahan (*directing*), manajer dapat mengarahkan atau intruksi dalam melakukan tugas atau aktivitas kependidikan dalam mencapai tujuan pendidikan.
- f Evaluasi (*evaluation*), evaluasi adalah tentang pengukuran dan penilaian. Penilaian kegiatan pendidikan yang dilakukan oleh guru dan pengelola pendidikan pada saat proses berjalan. Evaluasi juga dapat mengetahui seberapa siap kegiatan administrasi berjalan. Hasil dari evaluasi dapat diketahui untuk melakukan langkah selanjutnya apakah sudah berhasil atau belum dalam pencapaian yang telah di rencanakan sebelumnya dan perlu strategi apa lagi yang akan di lakukan dalam proses selanjutnya.<sup>17</sup> Menurut Ten Brink dan Terry D menyatakan bahwa evaluasi kegiatan dalam mengumpulkan informasi atau data dan menggunakannya untuk bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan.<sup>18</sup> Menurut Ralph Tyler di kutip Arikunto bahwa evaluasi merupakan proses pengumpulan informasi untuk menentukan sejauh mana, dalam hal apa, bagaimana tujuan pendidikan sudah tercapai.<sup>19</sup> Adapun teknik- teknik pada saat proses evaluasi yang dapat di lakukan agar pada saat evaluasi di laksanakan berjalan sesuai dengan rencana. Menurut Roberta teknik evaluasi dapat di lakukan melalui pengamatan atau observasi, percakapan, penugasan, penilaian hasil karya, pencatatan yang dilakukan dengan mencatat sikap dan perilaku, dan dengan teknik evaluasi menggunakan portofolio dimana rekam jejak

---

<sup>17</sup> Ibadullah Malawi, Endang Sri Maruti, *EVALUASI PENDIDIKAN* (Cv. Ae Media Grafika, n.d.).

<sup>18</sup> Yahya Haruin. "Evaluasi Dan Penilaian Dalam Pembelajaran", (Budi Utama: 2020). 26.

<sup>19</sup> Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 3*.

berbagai hasil kegiatan.<sup>20</sup> Hal ini serupa dengan pernyataan yang di kemukakan oleh Ahmad bahwa pelaksanaan evaluasi melalui penyusunan rencana kerja, memilih pihak pelaksana evaluasi, membahas apa yang perlu di evaluasi dengan melakukan monitor setiap waktu.<sup>21</sup>

Setelah proses evaluasi dan teknik evaluasi perlu di tindak lanjuti dengan penentuan sasaran evaluasi apa yang harus di kembangkan dan di perbaiki pada saat hasil dari evaluasi sudah di terima. Adanya sasaran pada evaluasi membuat sebuah tujuan baru pada program kerja dimana sasaran tersebut pastinya menjadikan sebuah program kerja lebih baik lagi. Menurut Ahmad sasaran evaluasi yaitu memudahkan dalam mencapai pendidikan yang baik, memudahkan evaluasi tentang seberapa besar layanan pendidikan, memudahkan melakukan revisi pada program layanan pendidikan dan proses penyusunan perencanaan pendidikan.<sup>22</sup> Hal ini juga di katakan oleh Goinpeace bahwa tujuan dari evaluasi membenahi kualitas kebijakan publik.<sup>23</sup>

## **2. Mutu layanan administrasi**

Mutu adalah ide yang sudah ada dan dibicarakan oleh banyak orang. Mutu sendiri bagian dari penghargaan dan standar mutu yang sudah kenalkan beberapa waktu ini untuk mempromosikan mutu dan keunggulan tersebut. Sistem yang dilakukan dalam menguji dan

---

<sup>20</sup> Roberta Uron Hurit, *Administrasi Pendidikan*(Cv. Azka Pustaka, 2021).

<sup>21</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*". (Jakad Media Publishing, n.d.).

<sup>22</sup>Ibid

<sup>23</sup> Goinpeace H. Tumbel , *Teori Administrasi Publik* (Penerbit Lakeisha, 2023).

menilai orang-orang tertentu yang bertugas penting dalam memperoleh mutu. Oleh sebab itu institusi pendidikan perlu adanya sistem mutu agar dapat menunjukkan kepada publik jika instansi pendidikan dapat memberikan layanan yang bermutu.<sup>24</sup> Mutu dalam lingkup pendidikan tidak hanya inisiatif melainkan filosofi dan metodologi yang membantu instansi dalam merencanakan perubahan dan mengatur sebuah agenda dalam menghadapi sebuah permasalahan eksternal.

Kualitas pelayanan diberikan oleh semua instansi perlu diperhatikan dalam kepuasan dari penerima layanan tersebut. Kualitas layanan sendiri kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan dalam memuaskan para pengguna jasa baik dari pelayanan administrasi maupun yang lain. Pada kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif pelanggan pada pelayanan yang diharapkan mendapatkan pelayanan terbaik dan yang diterima oleh konsumen sendiri.<sup>25</sup> Kualitas pelayanan sendiri tidak dapat dilihat dari organisasi atau lembaga tersebut tetapi berdasarkan penilaian dari konsumen tersebut. Kepuasan sendiri dapat dilihat jika memenuhi keinginan dari konsumen, apabila pelayanan buruk maka tidak dapat memenuhi keinginan yang diharap oleh konsumen.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Arbangi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Prenada Media, 2016), 31.

<sup>25</sup> Antonius Along, "Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak," *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 6, no. 1 (April 30, 2020): 94–99.

<sup>26</sup> Alfianto Amrizal, "Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako," n.d. *Jurnal katalogis*, 4, (september 2016), 73-82.

Kualitas layanan administrasi yang baik dapat mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi atau lembaga yang bersangkutan pada lingkungan pendidikan. Perlunya peningkatan kualitas layanan sendiri pada sebuah instansi dapat menjadi alasan berkaitan dengan tanggung jawab dan kompetisi dalam pendidikan. Menurut Sallis tuntutan pada sebuah pendidikan yaitu tuntutan moral, professional, kompetitif, dan akuntabilitas.<sup>27</sup> Perlunya standar pada mutu pendidikan sangat dibutuhkan mulai dari *input*, *porses*, *output*.

Menurut Bahrn dan Zamroni mutu terdiri dari lima dimensi mutu layanan sebagai berikut; pertama, rancangan sebagai spesifikasi produk. Kedua, kesesuaian dalam menyampaikan produk. Ketiga, kesediaan dapat dipercaya serta ketahanan dan tersediaannya sebuah produk bagi konsumen. Keempat, tidak membahayakan konsumen. Kelima, kegunaan praktis agar dapat dimanfaatkan oleh konsumen. Bahrn dan Zamroni juga menjelaskan ada beberapa karakteristik yang dapat digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi mutu yaitu bukti nyata, kehandalan dalam memberikan pelayanan, tanggap, dapat dipercaya, sopan, bebas dari resiko, kemudahan dalam komunikasi apa yang dibutuhkan oleh konsumen.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Arbangi, *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Pernada Media, 2016), 32.

<sup>28</sup> Supadi, *Manajemen Mutu Pendidikan* (UNJ PRESS, 2021), 3.

Mutu pendidikan dapat di ukur walaupun tidak nampak. Mutu pendidikan dapat diukur melalui dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a Komunikasi, adanya komunikasi antar jasa dan penerima jasa.
- b Kepercayaan, adanya kepercayaan kepada pemberi dan penerima jasa.
- c Pengertian, adanya pengertian pada kedua belah pihak agar saling menguntungkan.
- d Adanya pembuatan standar dalam memberikan pelayanan.
- e Konsisten pada kinerja.
- f Tanggap dalam memberi layanan jasa.
- g Memiliki keterampilan dalam memberikan jasa layanan kepada setiap orang yang membutuhkan jasa tersebut.
- h Memberikan kemudahan dalam memberikan informasi jasa.
- i Memiliki rasa sopan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personal.

### **3. Standar kompetensi tenaga administrasi**

#### **a Kompetensi**

Tenaga administrasi adalah orang yang berkompeten pada bidang tata usaha. orang yang berkompeten adalah orang yang dalam melaksanakan tugasnya dengan cepat, mudah intuitif, dan jarang melakukan kesalahan. Kompetensi yaitu kapasitas seseorang yang dapat memenuhi standar atau persyaratan pada pekerjaan pada suatu organisasi sehingga mampu mencapai



hasil yang diinginkan. Kompetensi merupakan keterampilan dari seorang ahli. Ahli adalah orang yang memiliki keterampilan tingkat tertentu atau pengetahuan tinggi yang didapat dari pelatihan, pengalaman, kompetensi yang mempengaruhi indikator keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik kepribadian yang memengaruhi kompetensi.<sup>29</sup>

b Standar kompetensi

Standar adalah tolak ukur dalam mengetahui seberapa besar prestasi dalam bekerja seseorang di dalam organisasi. Menurut Wibowo standar kompetensi adalah menyatakan sebuah situasi yang terjadi pada saat tugas dikerjakan secara efektif. Menurut Dharma standar kerja yaitu sasaran seseorang berhubungan dengan apa yang dilaksanakan dan dipelajari orang tersebut agar meningkatkan kompetensi dan meningkatkan pengetahuan dan keahlian melalui berbagai sasaran atau strategi kerja.

Pada penjelasan diatas, adanya standar kompetensi membuat pegawai mengetahui lebih jelas yang diharapkan dan membantu manajer menunjukkan keunggulan khusus dan hal yang perlu di perbaiki. Pada standar kompetensi memiliki indikator Menurut Kamil indikator kompetensi adalah kedisiplinan, kerjasama, ketaatan, kehadiran, profesionalisme. Kompetensi ini dapat menunjukkan meningkatnya tujuan organisasi.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Joko Sulistiyono, *Meningktakan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan* (Penerbit P4I, 2022), 5.

<sup>30</sup> Sulistiyono., *“Meningkatakn Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan”*, P4I, 2022

Administrasi pendidikan memiliki indikator dalam peningkatan kualitas lembaga meliputi, standar kompetensi lulusan, kriteria kualifikasi kemampuan lulusan yang terdiri dari sikap, pengetahuan, dan keterampilan. Standar proses pada pendidikan yang telah diatur dalam peraturan pemerintah no. 19 Tahun 2005 bab 1 pasal 1 ayat 6, di dalam disebutkan bahwa peningkatan kualitas pendidikan melalui penerbitan administrasi pendidikan. Standar isi yang meliputi tahapan perencanaan dan pembentukan konsep kurikulum yang diregulasikan pada lembaga. Standar penilaian pendidikan memiliki kriteria pada lingkungan, tujuan, manfaat, prinsip, mekanisme, prosedur, dan instrumen penilaian hasil belajar peserta didik yang digunakan sebagai dasar penilaian. Standar tenaga kependidikan memiliki kriteria profesional yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik dan tenaga pendidik. Standar sarana prasarana pendidikan yang berkaitan dengan pembelajaran untuk menunjang proses belajar mengajar. Standar pengelolaan yang berhubungan dengan perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pada kegiatan pendidikan. Standar pembiayaan pendidikan yang terdiri dari investasi, biaya operasi, dan operasional.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Alif Syekhul Munir, "Manajemen Administrasi Pendidikan Terhadap Delapan Standar Pendidikan Di Sekolah Guna Meningkatkan Kualitas Lembaga Pendidikan," *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin* 1, no. 1. 82–87.

## B. Pelayanan Administrasi

### 1. Pelayanan

Pelayanan dalam Bahasa Inggris yaitu “*service*” pelayanan kegiatan yang dilaksanakan oleh beberapa orang atau sekelompok orang dengan maksud tertentu dimana pada tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh pelayan atau yang dilayani tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>32</sup> Pelayanan sendiri bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki yang ditawarkan oleh organisasi maupun perorangan pada konsumen dalam bentuk kegiatan.<sup>33</sup> Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan menolong menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain seperti tamu atau pelanggan.

Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh kelompok atau perorangan dengan dasar faktor material melalui prosedur serta metode yang telah ditentukan agar memenuhi hak kepentingan orang lain.<sup>34</sup> Terdapat pada Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan yaitu menyediakan semua yang diperlukan orang lain, tamu atau pembeli. Dilihat dari definisinya pelayanan merupakan aktivitas bersifat tidak tampak atau terlihat terjadi adanya akibat dari interaksi antar konsumen dan karyawan

---

<sup>32</sup> Amrizal, “Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadaluko.” *jurnal katalogis*, 4,(September 2016), 73-82.

<sup>33</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima* (jakarta: Elex Media Komputindo, 2003),5.

<sup>34</sup> A. S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2010), 26-27.

yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>35</sup>

Pelayanan sendiri berperan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar konsumen, dengan begitu pelayanan publik seperti lembaga pendidikan wajib mendapati akses dalam menjamin pelayanan tersebut untuk masyarakat. Pelayanan administrasi pendidikan sendiri adalah pelayanan dalam menawarkan jasa pendidikan.<sup>36</sup> UU No. 25 Tahun 2009 membahas tentang asas dan lingkup pelayanan publik agar pelayanan berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan. Pelayanan perlu ditingkatkan dengan begitu kualitas pelayanan dapat berkontribusi pada sebuah lembaga atau instansi dapat mencapai keunggulan secara kompetitif.

Manajemen pelayanan dapat diwujudkan jika penguatan posisi pengguna layanan menjadi prioritas utama, konsumen ditempat pelayanan mendapat dukungan yaitu sistem pelayanan yang memprioritaskan kebutuhan konsumen, membudayakan pelayanan prima, sumber daya manusia berorientasi kepada kepentingan konsumen. Tenaga administrasi harus memberikan layanan prima kepada siapa saja yang membutuhkan jasa administrasi tersebut. Menurut Kemdiknas pelayanan prima yaitu memberikan hasil kepuasan pada pelanggan lebih dari yang mereka

---

<sup>35</sup> Miftahul Anwar, " *Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung*". (2020), 3.

<sup>36</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi* (UGM PRESS, 2018), 22-24.

harapkan. Adanya pelayanan prima ini diwajibkan menjadi kebiasaan yang dilakukan secara terus-menerus. Hal tersebut adalah kebiasaan yang terus diulangi dan menjadi wajar di dalam organisasi, hal tersebut setelah itu membudaya sebagai budaya lembaga pendidikan.<sup>37</sup>

## 2. Administrasi

Administrasi berasal dari Bahasa latin yaitu *ad ministrare*. Kata *ad* memiliki arti sama kata *to* pada Bahasa Inggris, berarti “ke” atau “kepada”. Kata *ministrare* sama dengan kata *to server* atau *to conduct* memiliki arti “melayani”, “membantu”, atau “mengarahkan”. Pada Bahasa Inggris *to administer* adalah “mengatur”, “memelihara” (“to look after”, dan “mengarahkan”). Administrasi dapat diartikan suatu kegiatan atau usaha dalam membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>38</sup> Reksodiprawiro mengemukakan administrasi merupakan tatausaha meliputi setiap pengaturan yang sistematis meliputi penentu fakta secara tertulis bertujuan memiliki pandangan secara keseluruhan serta memiliki hubungan timbal balik antar fakta satu dengan yang lain.<sup>39</sup>

Administrasi dapat diartikan kegiatan ketatausahaan yang berisikan catat-mencatat, mendokumentasikan kegiatan, persuratan,

---

<sup>37</sup> Ibid

<sup>38</sup> Ahmad zainuri, aquami, zainal berlian. “Pelayanan Administrasi Persuratan Perguruan Tinggi”, (Qlara Media, 2021).

<sup>39</sup> M.Si, *Ilmu Administrasi*.

dan mempersiapkan laporan. Administrasi pendidikan sendiri adalah proses pengarahan dan pengintegrasian dalam segala pihak dalam mencapai tujuan. Administrasi pendidikan merupakan sekelompok orang yang terlibat dalam proses untuk mencapai sebuah tujuan dari pendidikan yang integrasi, terorganisasi, dan koordinasi secara efektif, materi digunakan semaksimal mungkin.

Tata usaha sendiri terdiri dari dua kata yaitu, “tata” dan “usaha” yang memiliki arti. Tata yaitu peraturan yang wajib ditaati dan usaha adalah suatu upaya dengan mengarahkan tenaga, pikiran agar mencapai maksud tertentu. Dapat diartikan tata usaha adalah aturan maupun peraturan yang berada dalam suatu proses penyelenggaraan kerja. Dijelaskan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia yang maksud Tata Usaha adalah terselenggaranya tulis-menulis (keuangan dan sebagainya) di sebuah perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha adalah sekelompok yang menyelenggarakan tata usaha.<sup>40</sup>

Tata usaha adalah sub sistem organisasi, kegiatan utama yaitu mengurus segala bentuk organisasi, mulai dari surat menyurat, sampai dari investasi barang. Tata usaha tidak hanya melakukan kegiatan pada pengertian di atas melainkan semua bahan keterangan dan informasi yang berwujud. Tata usaha sangat penting untuk membantu dan mempermudah subsistem lainnya meliputi, bagian

---

<sup>40</sup> Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan*, (pengembangan pendidikan dan penelitian Indonesia 2022) 9.

administrasi personel, kesiswaan, kurikulum, sarana-prasarana dan lainnya. Kegiatan tata usaha sendiri digunakan untuk membantu pimpinan (kepala sekolah) dalam mengambil keputusan, dengan begitu melancarkan dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses administrasi, menggunakan data yang diperlukan. Jika manajemen tata usaha berjalan dengan semestinya maka kegiatan yang berhubungan dengan pembelajaran dan tujuan pembelajaran dapat berjalan dengan baik.<sup>41</sup>

Tenaga tata usaha memiliki peran pokok Menurut The Lian Gie dalam jurnal administrasi Pendidikan Reszyi Febrian yaitu:

- a Melayani pelaksanaan pekerjaan operatif.
- b Menyediakan keterangan bagi pimpinan dalam membuat keputusan.
- c Membantu kelancaran perkembangan organisasi.

Administrasi pendidikan banyak disalah artikan hanya karena ketatausahaan. Administrasi pendidikan yaitu usaha untuk mendayagunakan sumber-sumber secara efektif dan efisien dalam menunjang pendidikan. Administrasi bisa juga dikatakan rangkaian kegiatan merupakan sebuah proses pengelolaan usaha kerja pada sebuah kelompok dalam suatu organisasi. administrasi juga memiliki batasan yaitu:

---

<sup>41</sup> Miftahul Anwar. "Peran Kepala Tata Usaha Sebagai Administrator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di SMP IT Baitul Jannah Bandar Lampung". 2020".

- a Administrasi adalah kegiatan manusia.
- b Seluruh kegiatan adalah sebuah proses dari sebuah kegiatan yang kompleks, oleh karena itu bersifat dinamis.
- c Proses tersebut dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
- d Proses pengelolaan dilaksanakan bertujuan agar tercapai secara efektif dan efisien.

Pada suatu lembaga pendidikan administrasi pendidikan terdapat tiga tingkatan yaitu tingkat institusi, tingkat manajerial, dan tingkat teknis. Tingkat institusi sendiri berhubungan dengan antar lembaga pendidikan dengan lingkungan luar, tingkat manajerial berhubungan dengan kepemimpinan, dan organisasi pada lembaga, dan tingkat teknis yaitu berhubungan pada proses pembelajaran.<sup>42</sup>

### **3. Ruang Lingkup layanan administrasi**

Ruang lingkup administrasi di tertera pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang layanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan administrasi, tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, kehormatan, martabat, keluarga, dan harta benda warga negara, tindakan administrasi oleh instansi non pemerintah yang di haruskan

---

<sup>42</sup> ibid 4.



oleh pemerintah dan dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.<sup>43</sup> Layanan administrasi sendiri adalah seperangkat pelayanan berupa tulis menulis, dokumentasi kegiatan, surat menyurat. Pada UU No. 20 Tahun 2003 pasal 39 menyatakan bahwa pendidik adalah tenaga professional bertugas dalam merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, dengan melalui hasil pembelajaran, menilai dari hasil belajar, membimbing, melatih mengabdikan kepada masyarakat.<sup>44</sup>

Daryanto juga mengatakan bahwa ruang lingkup administrasi yaitu, bidang administrasi pendidikan material, bidang administrasi personal dan bidang administrasi kurikulum.<sup>45</sup> Administrasi pendidikan memiliki ruang lingkup yang sangat luas ruang lingkup administrasi pendidikan sebagai berikut :

- a Administrasi tata laksana sekolah yaitu, organisasi dan struktur kepegawaian tata usaha, otorisasi dan anggaran belanja keuangan sekolah, kepegawaian, kesejahteraan masyarakat sekolah, sarana dan prasarana, keuangan, dan pembukuan.<sup>46</sup>
- b Administrasi personel guru dan pegawai sekolah yaitu, pengangkatan dan penempatan tenaga pendidik, organisasi personel guru-guru, masalah kepegawaian dan kesejahteraan

---

<sup>43</sup> Eny Kusdarini, *Asas-Asa s Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Hukum Administrasi Negara* (UNY Press, 2020).

<sup>44</sup> Mahayu Woro Lestari, Ifit Novita Sari, and Dwi Fita Heriyawati, *Manajemen Layanan Tenaga Kependidikan, Rangkaian Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Universitas Islam Malang* (UNISMA PRESS, 2021), 6.

<sup>45</sup> Ibid

<sup>46</sup> Juliana et al., *DASAR-DASAR MANAJEMEN*.

guru, rencana orientasi bagi tenaga guru baru, *inservice training* dan *up-grading* guru-guru.<sup>47</sup> Menurut tephen P. Robbins mengatakan bahwa organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, bekerja relatif secara terus-menerus agar mencapai tujuan secara bersama.

- c Administrasi pengajar yaitu, upaya membangkitkan dan merangsang semangat guru dan pegawai tata usaha untuk menjalankan tugasnya, upaya mengembangkan, mencari, dan menggunakan metode-metode baru dalam mengajar, berupaya menilai hasil pendidikan dan pengajaran.
- d Administrasi peserta didik sebagai berikut, organisasi, perkumpulan peserta didik, masalah kesehatan, kesejahteraan peserta didik, penilaian, dan pengukuran kemajuan peserta didik, bimbingan dan penyuluhan bagi peserta didik.
- e Pelaksanaan dan pembinaan kurikulum yaitu, mempedomani dan melaksanakan yang terdapat pada kurikulum sekolah untuk mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran menyusun dan melaksanakan organisasi kurikulum beserta materi, sumber, metode pelaksanaannya disesuaikan dengan pembaharuan pendidikan dan pengajaran dan kebutuhan masyarakat.
- f Administrasi sarana dan prasarana, pendirian dan perencanaan bangunan sekolah meliputi, memilih letak dan menentukan luas

---

<sup>47</sup> PARAMANSYAH, *MANAJEMEN PENDIDIKAN DALAM MENGHADAPI ERA DIGITAL*.

tanah, berupaya merencanakan dan menggunakan biaya pendirian bangunan sekolah, menentukan jumlah, luas ruangan, kantor, gudang, asrama, lapangan dsb. Cara menggunakan gedung sekolah, fasilitas, dan pemeliharannya, alat perlengkapan dan pelajaran yang dibutuhkan.

g Administrasi bagian humas atau bisa disebut hubungan sekolah dengan masyarakat, tidak hanya sekolah dengan sekolah lain melainkan instansi, masyarakat seharusnya semua hubungan dapat bekerja sama bersifat pedagogis, sosiologis, dan produktif yang bisa menguntungkan, perbaikan dan memajukan bagi berbagai pihak.<sup>48</sup>

h Administrasi keuangan memiliki fungsi mendapatkan dan menggunakan uang atau dana yang didapat oleh lembaga pendidikan dari sumber dana (pemerintah, masyarakat, orang tua peserta didik dan sumber dana lainnya).

i Administrasi urusan data dan informasi disini untuk mengembangkan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan menghasilkan suatu informasi.

j Administrasi surat menyurat dan arsip bisa disebut juga dengan tata naskah.

Administrasi Menurut Dasuqi dan Somantri mengemukakan bahwa ruang lingkup administrasi pendidikan memiliki bidang

---

<sup>48</sup> Ahmad zainuri, aquami,zainal berlian."Pelayanan Administrasi Persuratan Perguruan Tinggi", (Qiara Media, 2021).

garapan, mencakup program pendidikan, murid atau peserta didik, personil lembaga pendidikan, kantor dan fasilitas lembaga pendidikan, keuangan lembaga pendidikan, pelayanan bantuan lembaga pendidikan, dan hubungan lembaga masyarakat.<sup>49</sup>

#### **4. Fasilitas layanan administrasi**

Proses pembelajaran untuk menciptakan suasana kondusif, menyenangkan, efektif, dan efisien tidak dapat terjadi begitu saja pada sebuah lembaga. Pada pelaksanaan pembelajaran yang bermutu dapat ditentukan oleh suatu perencanaan pada fasilitas di sebuah lembaga tersebut. Oleh karena itu lembaga pendidikan dapat tercipta dengan baik di butuhkan manajemen dan fasilitas yang baik. Menurut Galih dkk, fasilitas pendidikan yaitu sarana dan prasarana yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi dalam tercapainya tujuan dari pendidikan<sup>50</sup>

Pada era digital ini fasilitas pada dunia pendidikan sendiri berubah dan berkembang seiring perkembangan zaman adanya perbedaan aspek, konsep yang menjadi acuan pada suatu proses perubahan tersebut. Fasilitas pendidikan yang dimana di tuntun menggunakan teknologi informasi dimana pengelola atau staf harus memiliki kompetensi tersebut.

---

<sup>49</sup> Ibid

<sup>50</sup> Galih Abdi Nugraha, Baidi Baidi, and Syamsul Bakri, "Transformasi Manajemen Fasilitas Pendidikan Pada Era Disrupsi Teknologi," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (July 2, 2021): 860–68,.

Fasilitas pada lembaga pendidikan juga perlu di kelola oleh staf tata usaha yang berada pada bidang sarana dan prasarana dan di lakukan pengecekan secara berkala oleh petugas. Fasilitas pendidikan tidak hanya peralatan bahan, dan perabotan. Fasilitas pada pendidikan mencakup layanan administrasi yaitu jasa yang di berikan oleh staf tata usaha yaitu mulai dari perizinan, peminjaman, permohonan yang berhubungan dengan surat, humas, dan sebagainya. Menurut Khairul fasilitas belajar merupakan proses penggunaan atau pemberdayaan semua fasilitas pendidikan untuk mencapai proses pembelajaran yang efektif.<sup>51</sup>

## **5. Tugas dan fungsi administrator**

Administrasi dapat dikatakan berhasil jika memiliki dasar-dasar yang tepat. Dasar adalah sebuah kebenaran dapat digunakan sebagai landasan dan pedoman dalam kehidupan masyarakat.<sup>52</sup> Menurut Khamam pada bukunya di jelaskan bahwa administrator pendidikan memiliki kemampuan dalam memberikan perintah yang bersifat komunikatif dengan konsep dan retorika yang islam, supaya ikhlas dalam melakukan tugas sesuai dengan perintah.<sup>53</sup>

Beberapa dasar yang perlu diperhatikan oleh administrator untuk mencapai kesuksesan dalam tugasnya yaitu:

---

<sup>51</sup> "MUTU LAYANAN AKADEMIK | Azan | Jurnal Administrasi Pendidikan,"

<sup>52</sup> Firmansyah and Mashuri, "Systematic Literature Review Fungsi Dan Tujuan Administrasi Pendidikan Di Indonesia."

<sup>53</sup> Khosiin, *Kurikulum Pendidikan Islam*.

- a Prinsip efisien dari administrator bisa berhasil jika dalam menggunakan sumber tenaga dan fasilitas secara efisien.
- b Prinsip pengelolaan administrasi akan efektif dan efisien jika menerapkan skill manajemen yaitu melalui perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan, dan mengkontrol.
- c Prinsip memprioritaskan pada pekerjaan operatif.
- d Prinsip kepemimpinan yang efektif dapat memperhatikan tugas yang di berikan dan lihat situasi kondisi yang ada.
- e Prinsip kerja sama bisa berhasil jika dalam tugasnya mampu mengembangkan kerjasama secara vertikal maupun horizontal.

Berdasarkan substansinya administrasi pendidikan menurut Ramseyer dkk di kutip oleh Sutisna kegiatan administrator yaitu menentukan tujuan, membuat kebijakan, menentukan peranan, koordinasi fungsi dari administratif, menaksir efektivitas, bekerja dengan kepemimpinan masyarakat dalam meningkatkan pendidikan, menggunakan sumber daya manusia, melibatkan masyarakat, dan melakukan komunikasi. <sup>54</sup>

Administrator dalam mengelola organisasi pada suatu lembaga pendidikan harus memperhatikan beberapa hal yang tidak boleh di abaikan ialah pada administrasi organisasi atas kepegawaian memiliki tugas dalam menyusun struktur organisasi yang efektif dan kuat, pembagian tugas, wewenang, dan tanggung

---

<sup>54</sup> Ibid

jawab pada tugasnya, pengkoordinasi agar menjaga keselarasan, seimbang, dan tepatnya pada pelaksanaan tugas perindividu, penetapa dalam mengontrol bawahan yang dipimpin oleh atasan.<sup>55</sup>

Beberapa tugas administrator pada lembaga pendidikan yaitu:

- a. Administrasi kepegawaian atau organisasi bertugas menyediakan data struktur organisasi sekolah yang isinya tugas pokok beserta fungsinya, data pegawai yaitu pengangkatan penempatan, mutase, kenaikan pangkat atau golongan, pensiun.
- b. Administrasi keuangan bertugas dalam melengkapi atau mencatat yang berhubungan dengan dana lembaga pendidikan pada buku kas, buku pos, jurnal, lembar cek, penerimaan dan pembayaran. Mengarsip bukti pengeluaran, laporan keuangan.
- c. Administrasi urusan data dan informasi bertugas dalam menangani urusan data peserta didik mengelola data dan informasi lembaga meliputi pengisian buku induk, mutase peserta didik, data peserta ujian, data alumni. Staf administrasi juga menyediakan data sarana dan prasarana.
- d. Administrasi persuratan bertugas mengatur bentuk surat (surat keputusan, surat keterangan, surat pindah, surat izin, surat penugasan) penomoran, kode surat (kepegawaian, sarana), menerima surat masuk, mengirim surat keluar, pencatatan surat masuk dan keluar, dokumentasi dan pengarsipan.

---

<sup>55</sup> M.M, *ADMINISTRASI PENDIDIKAN (Menuju Sekolah Efektif)*.

- e. Memilih, menyeleksi dan menjabarkan serta menetapkan proses dengan melakukan tindakan, kegiatan yang telah di pikirkan dan memberikan dampak yang bagus dalam pencapaian.
- f. Memberikan motivasi dan berusaha dalam menanamkan tujuan pendidikan pada anggota lembaga agar pendidikan tersebut menjadi salah satu kebutuhan dan dorongan kerja pada anggota lembaga.

Administrasi pendidikan berperan penting dalam berbagai aspek pada lembaga pendidikan. Administrasi berfungsi mengatur sistem tata usaha untuk mengintegrasikan semua aspek dan bentuk sumber daya yang berhubungan dengan efektivitas pembelajaran untuk mencapai tujuan. Pada pembukaan UUD 1945 juga ditegaskan bahwa tujuan dari pendidikan nasional NKRI adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Administrasi pendidikan juga perlu adanya pembentukan sistem pendidikan nasional dengan otonomi pendidikan dengan itu proses manajerial pembelajaran pada lembaga pendidikan dapat berjalan dengan intensif, efektif, dan efisien. Adanya perencanaan pendidikan nasional dapat menjabarkan tujuan dari pendidikan nasional. Adanya penjabaran tersebut bentuk dari program yang konkrit dan terstruktur. Perencanaan tidak lepas dari pengawasan yang intensif agar pembelajaran di lembaga pendidikan dapat berjalan sesuai tujuan agar mencapai sasaran multikompetensi sumber daya manusia.



Fungsi dan peran yang bagus dapat memperbaharui kehidupan sosial menuju pencapaian tujuan nasional masa yang akan datang.

## **6. Kebijakan layanan administras**

Dalam dunia pendidikan aturan atau kebijakan dimana pada kebijakan tersebut menjadi sebuah acuan dari sistem yang akan di laksanakan. Kebijakan tersebut mengatur arah dari sebuah sistem dimana sistem tersebut agar tidak keluar dari jalur atau tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Menurut Deddy Mulyadi kebijakan publik adalah salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik administrasi publik. Kebijakan publik merupakan instrumen nyata yang menggambarkan hubungan riil antara pemerintah dan masyarakat.<sup>56</sup>

Dalam keputusan Menpen No./63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggraan layanan publik, di jelaskan bahwa layanan publik pemerintah dibedakan menajdi tiga yaitu:

- a kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi di butuhkan publik.
- b Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang di gunakan publik.
- c Layanan yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan publik.

Kebijakan publik menurut Winarno dikutip oleh Muahammad Munadi dan Barnawi bahwa kebijakan yang di kembangkan oleh

---

<sup>56</sup> Mulyadi;, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*.

lembaga-lembaga pemerintah dan pejabat-pejabat pemerintah yang di pengaruhi oleh aktor dan faktor bukan pemerintah.<sup>57</sup>

Administrasi pendidikan ada dua asas yang dapat digunakan sebagai landasan kerja asas idiil dan asas landasan operasional.

- a Asas idiil pada pelaksanaan administrasi pendidikan pada suatu negara bergantung pada sistem pendidikan yang di ikuti negara tersebut. Sistem yang dianut oleh negara Indonesia sendiri adalah sistem pendidikan berdasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, dikarenakan sub sistem pendidikan secara luas dengan itu landasan idiil gunakan pada kegiatan administrasi pendidikan demikian juga dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- b Asas operasional, dalam mencapai tujuan pendidikan nasional tercantum pada Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional no. 20 Tahun 2003, sistem pendidikan Indonesia mengalami perubahan. Upaya pembaharuan tersebut dilaksanakan agar meningkatkan mutu pendidikan di tingkat sekolah.<sup>58</sup>

Administrasi adalah aspek penting pada pendidikan. Administrasi pendidikan adalah keseluruhan proses yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan personal sekolah untuk mendidik peserta didik. Administrasi juga memiliki fungsi Menurut Morris yaitu rangkaian kegiatan wajar yang sudah ditetapkan dan

---

<sup>57</sup> Solichin, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENDIDIKAN DAN PERAN BIROKRASI."

<sup>58</sup> mohamad mustarian *Manajemen Sekolah*. (2022), 16-20.

memiliki hubungan saling ketergantungan antar satu dengan lainnya, dan dilakukan oleh orang-orang, lembaga yang diberikan tugas untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Menurut Sujana dalam sejarah perkembangannya, para ahli administrasi menyatakan bahwa fungsi administrasi adalah rangkaian urutan yang berbeda-beda. Perbedaan itu sendiri terjadi karena keragaman latar belakang profesional para ahli, perbedaan situasi, perbedaan pendekatan yang digunakan untuk menerapkan fungsi administrasi, serta berkembangnya tuntutan dan kebutuhan ilmu pengetahuan teknologi yang diterapkan pada administrasi pendidikan.

#### **7. Prioritas layanan administrasi**

Layanan administrasi pendidikan memiliki prioritas tersendiri dimana layanan tersebut fokus kepada pengguna jasa layanan pendidikan. Menurut Aisyah, prioritas berguna untuk menyusun menetapkan target dan tujuan yang akan dicapai serta menetapkan nilai-nilai yang di pandang penting untuk di terapkan sesuai urutannya.<sup>59</sup> Atep Adya di dalam bukunya berjudul dasar-dasar pelayanan prima mengatakan bahwa Atep Adya pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan tersebut dengan sebaik mungkin dan memfasilitasi

---

<sup>59</sup> M.Pd, *Pendidikan Karakter*.

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan memberikan kepuasan, supaya konsumen selalu loyal kepada organisasi atau instansi.<sup>60</sup>

## **C. Dampak layanan administrasi berbasis informasi teknologi**

### **1. Informasi Teknologi**

Pendidikan di Indonesia pada proses kegiatan pembelajaran menggunakan teori dan layanan administrasi yang di laksanakan secara manual. Perlu adanya pengembangan potensi dalam pembelajaran dan layanan untuk menunjang proses pembelajaran dan lembaga pendidikan sendiri. Pentingnya teknologi informasi pendidikan pada saat ini berguna dari tingkat bawah sampai atas seperti halnya media, pembelajaran yang berfungsi untuk belajar yang menyenangkan, media juga dapat membantu dalam mencari wawasan secara lengkap.<sup>61</sup>

Teknologi pendidikan merupakan sebuah kajian atau praktek untuk pelajar pada proses belajar mengajar. Pada teknologi pendidikan perlu adanya sistem untuk proses pada pengembangan kebutuhan atau kinerja manusia yang dimana di dalamnya membutuhkan komponen dan peralatan untuk mengolah dan membuat analisis data, memecahkan sebuah permasalahan. Pemanfaatan teknologi informasi salah satu sarana penyiapan dalam tenaga kerja pada masa kini maupun kedepannya. Perkembangan teknologi pendidikan dapat dilihat dari tingkatnya

---

<sup>60</sup> Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima*.

<sup>61</sup> Maritsa et al., "Pengaruh Teknologi Dalam Dunia Pendidikan."

kebutuhan, dan pengaruh dari perkembangan ilmu teknologi itu sendiri. Komunikasi dan informasi dapat dikatakan bahwa sangat berpengaruh pada perkembangan teknologi.

Menurut Warsita teknologi informasi yaitu sarana dan prasana (*hardware, software, userware*) sistem dan metode untuk mendapat, mengirim, mengolah menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menggunakan data dengan bermfaat. Menurut Tri Rachmadi dalam bukunya, teknologi informasi merupakan ilmu yang mencakup teknologi komunikasi agar memproses, menyimpan data dan mengirimkan informasi dengan jalur komunikasi yang cepat.<sup>62</sup> Teknologi informasi dapat disimpulkan yaitu sarana prasarana dalam mengirim, mengolah, menyimpan, menerima informasi dengan cepat melalui teknologi komunikasi. Teknologi informasi juga memiliki peran strategi yang sangat besar pada lembaga pendidikan.

## **2. Peran teknologi informasi**

Peran teknologi informasi pada dunia pendidikan sangat membantu dengan fitur-fitur baru tentang pendidikan. Pada sistem teknologi informasi pada pendidikan menyajikan layanan yang menarik, bervariasi, dan mempermudah dalam pelayanannya. Adanya teknologi informasi sendiri sangat membantu pada proses layanan administrasi lembaga pendidikan dikarenakan informasi

---

<sup>62</sup> S.Kom, *Pengantar Teknologi Informasi*.

yang di berikan dapat mudah di akses dimana saja. Dengan begitu informasi tidak hanya dilihat dari cetakan melainkan dapat di dengar, berbentuk animasi maupun simulasi yang memiliki nilai seni dan grafis pada penyajiannya. Menurut Alwi Hilir teknologi informasi merupakan proses belajar dan cara tercepat dalam mempelajari berbagai ilmu secara cepat.<sup>63</sup>

Tugas administrator dalam instansi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah karena canggihnya teknologi informasi yang dapat berperan besar kepada pekerja kantoran. Peran teknologi informasi pada kegiatan manusia berdampak besar. Teknologi informasi menjadi fasilitas utama pada berbagai sektor pada kehidupan. Menurut Tata Sutabri bahwa peran teknologi informasi dan komunikasi di bidang pendidikan pada zaman sekarang tidak bisa dielakkan di karenakan banyaknya kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pendidikan.<sup>64</sup>

Teknologi informasi berperan besar pada perubahan yang mendasar pada struktur operasi dan manajemen organisasi, pendidikan, transportasi, penelitian dan kesehatan dengan itu pentingnya meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam menguasai teknologi informasi mulai dari perencanaan,

---

<sup>63</sup> Alwi Hilir. "PENGEMBANGAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN Peranan Pendidik Dalam Menggunakan Media ... - Google Books."

<sup>64</sup> Sutabri, *Konsep Sistem Informasi*.

pengoperasian pengetahuan, meningkatkan teknologi informasi para pemimpin pada instansi, dan pendidikan.<sup>65</sup>

Peran teknologi informasi juga pada administrasi pendidikan, sebagai berikut:

- a. Menangani surat dan membuat laporan dengan cepat dibantu oleh media digital.
- b. Komunikasi dengan warga lembaga pendidikan melalui teknologi informasi.
- c. Pengiriman surat melalui email dan sebagainya.
- d. Tata laksana arsip<sup>66</sup>
- e. Kecepatan informasi, Samudi bahwa pemanfaatan teknologi informasi pada pendidikan dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi sehingga pada proses pembelajaran dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
- f. Ketepatan informasi, Menurut Bagaskoro bahwa peran atau fungsi teknologi informasi pada saat ini khususnya dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting guna menunjang operasional pada organisasi tersebut dimana kecepatan, kenyamanan, ketepatan waktu merupakan unsur yang tidak dapat di tawar jika ingin *survive* di tenaga kerja.

---

<sup>65</sup> Rosali and Tolla, "PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAKSANAAN TUGAS DAN FUNGSI TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DI SMK NEGERI."

<sup>66</sup>Elviera. "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi | Elviera | MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial."

g. Kemudahan, menurut Maryono dan Patmi dalam bukunya pelayanan administrasi pendidikan melalui media digital memberikan kemudahan bagi para siswa tau mahasiswa. Adanya teknologi informasi tersebut para siswa mendapat bahan-bahan pembelajaran melalui perpustakaan elektronik, buku eletronik, untuk denapatkan koleksi tersebut.<sup>67</sup> Adanya langkah teknologi infomasi pada dunia pendidikan membuat pengguna jasa pendidikan menjadi lebih mudah. Pendidikan memiliki peran penting dalam kelangsungan hidup di negara dan bangsa. Teknologi digunakan hampir di semua bidang termasuk dalam bidang pendidikan. Menurut Mukhtar dkk dalam bukunya mengatakan bahwa teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam mengembangkan pendidikan secara efisien, kompetitif, produktif, dan efektif dimana teknologi infomasi membatu dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.<sup>68</sup>

### **3. Strategi teknologi informasi**

Rochaety mengatakan bahwa kebutuhan akan strategi teknologi informasi pada lembaga pendidikan adalah resiko tertentu yang menjadikan tanggungan berhubungan dengan pemilihan salah satu

---

<sup>67</sup> *Teknologi Informasi & Komunikasi 1.*

<sup>68</sup> M.Pd, Syukri, and Sakban, *ANALISIS KEBIJAKAN PENDIDIKAN(Standar Kompetensi Menejerial Kepala Sekolah/Madrasah).*



teknologi informasi tertentu. Menurut Quinn dan Hilmer (dalam Roechaty 2005) strategi ada dua yang dapat di gabungkan yaitu :

- a Fokus pada sumber daya untuk mencapai keunggulan dan memberikan nilai yang unik bagi pelanggan.
- b Mencari sumber daya dari luar yang lebih strategis.

Hal ini dapat dilihat bahwa keberadaan sistem informasi dan startegi yang tepat akan berperan dalam lembaga pendidikan. Resiko yang di hadapi pada teknologi informasi, yaitu:

- a. Tumbuh dan berkembangnya teknologi informasi secara usia yang digunakan pendek.
- b. Penjualan dan pilihan teknologi berbagai kelebihan dan kekurangan kualitas dan pelayanan yang dimiliki banyak.
- c. Sistem terdiri dari berbagai komponen dan memiliki ketergantungan dengan komponen lainnya.
- d. Bangunan teknologi informasi dari berbagai pendektakan seperti *cost center*, *profit center*, atau *service center* yang mempunyai penanganan berbeda.
- e. Teknologi informasi yang telah di bangun sesuai dalam menjawab kebutuhan informasi dengan tetap mempertimbangkan terbatasnya lembaga pendidikan.