JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN
Homepage : https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp
Email : jmp@stkip-pessel.ac.id

p-ISSN : 2548-4826 ; e-ISSN : 2548-4834
Vol. 11, No. 3, June 2026
Page 5305-5313
© Author
Jurnal Manajemen Pendidikan

PERAN GANDA STAF TU DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI DI MTS. AL-WASHLIYAH KM. 6

Hasyim Basid[1], Muhammad Rifa'i[2]
[1,2] Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email: hasyimsiagian98@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.34125/jmp.v11i3.2703

Sections Info

Article history:
Submitted: 23 March 2026
Final Revised: 11 April 2026
Accepted: 16 May 2026
Published: 27 June 2026

Keywords:
Dual Role
Administrative Service Quality
Islamic Education Management.

ABSTRACT

This study aims to understand the phenomenon of the dual role of administrative staff in maintaining the quality of administrative services at MTs. Al-Washliyah Km. 6 Medan. This study is motivated by the challenges of Islamic educational institutions in improving the quality of administrative services amidst technological developments and increasing public demands for fast, transparent, and accountable services. Administrative staff are a crucial element because they are involved in the implementation of daily administration, but in practice they also carry out duties as educators. The study used a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, with informants consisting of the madrasah principal, administrative staff, and students as service users. The results show that administrative staff perform two roles simultaneously, namely as administrative staff and teachers. This condition impacts the speed of service, work concentration, and administrative accuracy. Time management is carried out flexibly according to needs by prioritizing scheduled learning activities. Nevertheless, service quality is maintained through professionalism, responsibility, cooperation, utilization of technology, and support from leaders and adequate facilities. From the perspective of Islamic Educational Management, these roles reflect the values of trust, responsibility, and devotion to Islamic educational institutions.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memahami fenomena peran ganda staf tata usaha dalam mempertahankan kualitas layanan administrasi di MTs. Al-Washliyah Km. 6 Medan. Kajian ini dilatarbelakangi oleh tantangan lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di tengah perkembangan teknologi serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Staf tata usaha menjadi unsur penting karena terlibat dalam pelaksanaan administrasi sehari-hari, tetapi pada praktiknya mereka juga menjalankan tugas sebagai tenaga pendidik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan yang terdiri atas kepala madrasah, staf tata usaha, dan siswa sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf tata usaha menjalankan dua peran sekaligus, yaitu sebagai tenaga administrasi dan guru. Kondisi ini berdampak pada kecepatan pelayanan, konsentrasi kerja, serta ketelitian administrasi. Pengaturan waktu dilakukan secara fleksibel sesuai kebutuhan dengan mendahulukan kegiatan pembelajaran yang memiliki jadwal. Meskipun demikian, kualitas layanan tetap terjaga melalui profesionalisme, tanggung jawab, kerja sama, pemanfaatan teknologi, serta dukungan pimpinan dan fasilitas yang memadai. Dalam perspektif Manajemen Pendidikan Islam, peran tersebut mencerminkan nilai amanah, tanggung jawab, dan pengabdian kepada lembaga pendidikan Islam.

Kata kunci: *Peran Ganda, Staf Tata Usaha, Kualitas Layanan Administrasi, Manajemen Pendidikan Islam.*

PENDAHULUAN

Manajemen Pendidikan Islam memandang administrasi sebagai salah satu aspek utama yang mendukung keberhasilan pembelajaran di lembaga pendidikan. Administrasi yang efektif tidak hanya mengorganisir dokumen, tetapi juga memperkuat fungsi tata kelola lembaga secara menyeluruh (Purwani et al., 2024). Kualitas layanan administrasi menjadi salah satu indikator profesionalisme lembaga yang diukur stakeholder internal dan eksternal. Staf tata usaha (TU) diposisikan sebagai tenaga kependidikan yang berperan memastikan semua fungsi administratif berjalan dengan baik.

Dalam konteks pendidikan Islam, administrasi bukan sekadar tugas teknis tetapi juga bagian dari pelayanan pendidikan yang bermakna. Kinerja layanan administrasi yang baik mencerminkan manajemen yang baik pula sehingga menjadi fokus kajian Manajemen Pendidikan Islam. Kegiatan administrasi mencakup data siswa, surat menyurat, dokumentasi akademik, dan koordinasi informasi kepada publik. Dengan demikian, administrasi pendidikan memiliki peran strategis dalam keberlangsungan pendidikan Islam di madrasah.

Seiring kemajuan teknologi, layanan administrasi di lembaga pendidikan mengalami transformasi digital yang signifikan. Pemanfaatan sistem informasi manajemen pendidikan semakin diperlukan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan (Hoerunnisa et al., 2024). Teknologi informasi mendukung transparansi layanan dan menjadi tolok ukur kualitas administrasi modern. Selain itu, tuntutan masyarakat terhadap layanan yang responsif dan akuntabel semakin meningkat (Purwani et al., 2024). Pada madrasah, adaptasi teknologi ini menjadi tantangan sekaligus peluang dalam penguatan administrasi pendidikan.

Perubahan ini juga berdampak pada kompetensi yang harus dimiliki tenaga administrasi, termasuk staf TU. Staf TU kini tidak hanya mengelola dokumen tetapi juga sistem digital administrasi pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi bukan sekadar prosedur, tetapi juga tentang kemampuan adaptif layanan. Kinerja tenaga kependidikan merupakan faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan administrasi di lembaga pendidikan.

Staf TU merupakan ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan dinamika kerja administratif harian (Rachmanda, 2025). Kinerja yang baik mencerminkan kemampuan menyelesaikan tugas secara cepat, akurat, dan responsif kepada stakeholder. Penelitian menunjukkan bahwa kinerja administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan di konteks pendidikan (Rachmanda, 2025). Selain teknis administrasi, keterampilan interpersonal juga menjadi bagian penting dari kinerja tenaga TU. Kinerja administrasi yang buruk akan berdampak pada citra lembaga serta menurunkan kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, fokus penelitian tidak hanya pada administrasi tetapi juga pada bagaimana kinerja staf TU menjaga mutu layanan. Ini menjadikan peran tenaga kependidikan sebagai isu sentral dalam kajian kualitas administrasi pendidikan Islam.Berbagai teori kualitas layanan digunakan untuk mengukur efektivitas layanan administrasi pendidikan, salah satunya model SERVQUAL. Model SERVQUAL mengukur dimensi kualitas seperti reliability (keandalan) dan responsiveness (ketanggapan) layanan (Firdaus et al., 2025).

Teori ini relevan untuk mengkaji gap antara harapan stakeholder dan realitas layanan administrasi. Selain itu, literatur manajemen pendidikan juga membahas budaya organisasi sebagai penentu mutu layanan (Syam & Mashuri, 2025). Pendekatan tersebut relevan dalam konteks madrasah yang mengkombinasikan prinsip profesi dan nilai Islam

dalam pelayanannya. Teori-teori ini memberikan kerangka konseptual penting dalam menilai kualitas layanan administrasi di MTs.

Dengan memahami teori kualitas layanan, nilai hasil penelitian bisa dikaitkan pada standar layanan yang berlaku secara umum. Oleh karena itu, teori kualitas layanan menjadi landasan menuju penelitian yang bersifat empiris. Walaupun banyak studi membahas kualitas layanan administrasi, sebagian besar tidak menyoroti fenomena peran ganda staf TU. Penelitian sebelumnya lebih fokus pada layanan administrasi secara umum, tanpa melihat dinamika multitasking staf administrasi (Putri et al., 2024). Kontribusi teoritis penelitian juga membuka peluang studi lanjutan yang lebih mendalam di bidang ini.

Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan temuan yang aplikatif dan kontekstual. Berdasarkan konteks di atas, penelitian ini dirancang untuk menjawab pertanyaan kunci terkait pengaruh peran ganda staf TU terhadap kualitas layanan administrasi. Kajian ini juga dirancang untuk melihat tantangan, strategi, dan solusi praktis yang digunakan dalam praktik administrasi di madrasah. Melalui penelitian ini diharapkan muncul landasan empiris yang kuat untuk pengembangan model layanan administrasi di lembaga pendidikan Islam. Selain itu, studi ini memperluas wacana literatur terkait manajemen tenaga kependidikan di madrasah.

Dengan pendekatan yang sistematis, penelitian ini juga menunjukkan hubungan antara beban tugas administratif dan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan menghasilkan rekomendasi strategis bagi lembaga lain dengan karakteristik serupa.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat deskriptif tetapi memberikan kontribusi normatif dan aplikatif. Hal ini menunjukkan relevansi akademik dan praktis penelitian secara simultan. Secara keseluruhan, peran ganda staf TU dalam menjaga kualitas layanan administrasi merupakan isu penting dalam Manajemen Pendidikan Islam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian yaitu memahami secara mendalam fenomena peran ganda staf tata usaha dalam menjaga kualitas layanan administrasi di MTs Al-Washliyah Km. 6 Medan, bukan untuk mengukur hubungan variabel secara statistik. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, proses, dan dinamika yang terjadi di lapangan sesuai dengan konteks sosial dan budaya lembaga pendidikan Islam (Creswell, 2021; Sugiyono, 2023). Dalam pemilihan informan, penelitian ini menggunakan teknik purposive dimana informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka mampu memberikan informasi yang relevan dan representatif terhadap fenomena yang dikaji (Creswell, 2021; Sugiyono, 2022). Analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak awal hingga akhir penelitian melalui proses reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2023).

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan kepala madrasah, kepala TU, staf TU, guru, dan siswa, sementara data sekunder berupa arsip administrasi, surat-menyurat, buku agenda, SOP, struktur organisasi, dan laporan kegiatan (Moleong, 2019). Lokasi penelitian dilakukan di MTs. Al-Washliyah Km. 6, Kelurahan Tanjung Mulia, Kecamatan Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara. Subjek utama penelitian adalah staf tata usaha yang menjalankan peran ganda dalam struktur organisasi madrasah, dengan penelitian berlangsung dari bulan Oktober hingga selesai.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi secara partisipatif moderat dan non-partisipatif untuk melihat langsung proses layanan administrasi, alur kerja, dan interaksi pelayanan. Kedua, wawancara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan informan tentang kualitas layanan administrasi, termasuk bagaimana staf memaknai tanggung jawab ganda yang diemban. Ketiga, dokumentasi untuk menelaah dokumen tertulis seperti buku agenda, arsip surat, dan laporan administrasi sebagai sumber triangulasi untuk meningkatkan keabsahan data (Moleong, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini dilaksanakan di MTs. Al-Washliyah Km. 6 dengan fokus penelitian mengenai peran ganda staf tata usaha dalam menjaga kualitas layanan administrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala madrasah, staf tata usaha, dan siswa sebagai pengguna layanan administrasi.

Dalam lembaga pendidikan, tata usaha memiliki fungsi penting dalam menunjang keberhasilan administrasi sekolah. Menurut Mulyasa, administrasi pendidikan merupakan keseluruhan proses kerja sama yang dilakukan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien (Mulyasa, 2018: 45). Oleh karena itu, tenaga administrasi sekolah menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa staf tata usaha di MTs. Al-Washliyah Km. 6 menjalankan peran ganda sebagai tenaga administrasi sekaligus tenaga pendidik. Kondisi tersebut menyebabkan staf tata usaha harus mampu membagi fokus kerja antara tugas administrasi dan kegiatan belajar mengajar.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, bagian ini akan menganalisis peran ganda staf TU dalam menjaga kualitas layanan administrasi di MTs. Al-washliyah Km. 6.

1. Peran Ganda Staf Tata Usaha di MTs. Al-Washliyah Km. 6

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf tata usaha di MTs. Al-Washliyah Km. 6 tidak hanya bertugas dalam bidang administrasi sekolah, tetapi juga menjalankan tugas sebagai tenaga pengajar. Hal tersebut disampaikan langsung oleh staf tata usaha dalam wawancara berikut: “Peran ganda yang saya jalankan di sini, selain daripada saya sebagai staf TU, saya juga menjadi tenaga pengajar.”

Selain mengajar, staf tata usaha juga membantu pekerjaan operator sekolah ketika operator sedang tidak berada di tempat. Pernyataan tersebut diperkuat oleh kepala madrasah: “Ketika operator sekolah tidak hadir, staf TU juga ikut membantu mengerjakan urusan data operasional sekolah.”

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, peran ganda dalam organisasi terjadi ketika seseorang menjalankan lebih dari satu tanggung jawab pekerjaan akibat keterbatasan sumber daya manusia (Hasibuan, 2019: 37). Dalam lembaga pendidikan, kondisi tersebut sering ditemukan terutama pada sekolah atau madrasah yang memiliki jumlah tenaga kependidikan terbatas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah tenaga kependidikan sering menyebabkan staf administrasi menjalankan beberapa fungsi sekaligus dalam organisasi sekolah. Peran ganda tersebut

muncul sebagai bentuk adaptasi lembaga terhadap keterbatasan sumber daya manusia, khususnya pada satuan pendidikan yang belum memiliki tenaga administrasi yang memadai. Meskipun demikian, keberhasilan pelaksanaan peran ganda sangat bergantung pada kemampuan individu dalam mengelola tugas, komunikasi kerja, dan dukungan organisasi yang diberikan oleh pimpinan sekolah. (Agustin, dkk: 2024)

Selain itu, Sondang P. Siagian menjelaskan bahwa organisasi yang efektif memerlukan kemampuan individu dalam menjalankan berbagai fungsi kerja secara profesional (Siagian, 2017: 91). Oleh sebab itu, staf tata usaha dituntut memiliki kemampuan adaptasi dan tanggung jawab kerja yang tinggi.

Dalam perspektif Manajemen Pendidikan Islam, peran ganda tersebut mencerminkan nilai amanah dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pendidikan. Sebagaimana dijelaskan oleh Abuddin Nata, konsep amanah dalam pendidikan Islam menekankan bahwa setiap pekerjaan harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme (Nata, 2017: 88).

Selain itu, dalam perspektif Manajemen Pendidikan Islam, Muhammad Rifa'i menegaskan bahwa nilai amanah, disiplin, dan tanggung jawab menjadi prinsip utama dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam (Rifa’i, 2020: 88). Oleh sebab itu, kemampuan staf tata usaha dalam menjaga kualitas layanan administrasi meskipun menjalankan peran ganda dapat dipandang sebagai bentuk implementasi nilai amanah dalam dunia pendidikan Islam.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat bahwa peran ganda staf tata usaha di MTs. Al-Washliyah Km. 6 merupakan bentuk pengabdian terhadap lembaga pendidikan meskipun di sisi lain menambah beban kerja yang harus dijalankan setiap hari.

2. Pembagian Waktu antara Tugas Administrasi dan Tugas Mengajar

Hasil wawancara menunjukkan bahwa staf tata usaha lebih memprioritaskan kegiatan belajar mengajar dibandingkan pekerjaan administrasi karena kegiatan pembelajaran memiliki jadwal yang sudah tetap. Hal tersebut dijelaskan langsung oleh staf tata usaha: “Yang saya utamakan mengajar. Karena mengajar ada jamnya, sementara tugas TU lebih fleksibel.” Pernyataan tersebut diperkuat oleh kepala madrasah: “Kami meminta guru yang merangkap TU untuk mendahulukan jadwal mengajar terlebih dahulu.” Sementara itu, siswa menyampaikan bahwa pembagian waktu dilakukan berdasarkan jadwal tertentu. “Ada jadwalnya, sesuai jadwal.”

Selain itu, Muhammad Rifa'i juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pendidikan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Rifa’i, 2019: 64). Hal tersebut sejalan dengan kondisi di MTs. Al-Washliyah Km. 6, di mana staf tata usaha tetap berupaya memberikan pelayanan administrasi yang baik walaupun harus menjalankan tugas tambahan sebagai tenaga pengajar.

Menurut George R. Terry, manajemen waktu merupakan bagian penting dari fungsi organizing dan actuating dalam manajemen agar pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Terry, 2016: 112). Kemampuan pengelolaan waktu sangat diperlukan terutama bagi individu yang menjalankan beberapa tanggung jawab pekerjaan sekaligus. Selain itu, Henry Fayol menjelaskan bahwa pembagian kerja yang baik akan membantu organisasi menjalankan aktivitas secara lebih efektif dan mengurangi tumpang tindih pekerjaan (Fayol, 2010: 76).

Dalam penelitian ini, peneliti melihat bahwa pembagian waktu yang dilakukan staf tata usaha bersifat fleksibel dan situasional. Akan tetapi, kondisi tersebut tetap berpotensi menimbulkan benturan pekerjaan apabila pelayanan administrasi dibutuhkan ketika staf

sedang melaksanakan proses pembelajaran di kelas.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi konflik peran (role conflict) dan beban kerja (workload) yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas. Penelitian terbaru mengenai tenaga administrasi sekolah menunjukkan bahwa tingginya beban kerja dan keterbatasan jumlah personel sering menyebabkan keterlambatan pelayanan, penurunan konsentrasi kerja, serta meningkatnya risiko kesalahan administratif. Oleh karena itu, pembagian tugas yang jelas dan dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas layanan administrasi sekolah. (Kusuma, A. A., & Prasojo, L. D. 2025)

3. Pengaruh Peran Ganda terhadap Kualitas Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian, peran ganda staf tata usaha memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan administrasi sekolah, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, fokus kerja, dan ketelitian administrasi. Staf tata usaha menyampaikan bahwa peran ganda sangat memengaruhi pekerjaan administrasi karena harus membagi perhatian terhadap beberapa pekerjaan sekaligus. “Iya, sangat berpengaruh. Karena saya harus bisa membagi waktu yang mana harus saya kerjakan duluan.” Hal tersebut diperkuat oleh kepala madrasah: “Jelas, sangat berpengaruh secara signifikan karena staf harus pintar memilah skala prioritas kerja.”

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia dan kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif. Berdasarkan pendekatan SERVQUAL, keterbatasan tenaga administrasi dapat berdampak pada dimensi responsiveness dan reliability karena petugas harus menangani berbagai pekerjaan secara bersamaan. Namun demikian, apabila didukung oleh komitmen kerja dan profesionalisme yang tinggi, kualitas layanan masih dapat dipertahankan pada tingkat yang memuaskan bagi pengguna layanan. (Firdaus, dkk: 2025).

Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan (Kotler, 2017: 83). Sementara itu, A. Parasuraman menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Parasuraman, 1988: 23).

Dalam penelitian ini, dimensi responsiveness terlihat dari upaya staf tata usaha dalam tetap melayani siswa, guru, dan wali murid meskipun memiliki tugas tambahan sebagai guru. Sementara dimensi reliability terlihat dari usaha staf tata usaha menjaga ketelitian administrasi walaupun harus bekerja dalam kondisi multitugas. Staf tata usaha juga menjelaskan bahwa banyaknya pekerjaan menyebabkan fokus kerja terkadang terbagi. “Fokus saya bukan hanya pada satu pekerjaan saja.” Pernyataan tersebut diperkuat oleh kepala madrasah:“Kalau tidak fokus, bisa terjadi salah input data administrasi.” Meskipun demikian, siswa tetap menilai bahwa pelayanan administrasi di madrasah masih cukup baik dan responsif. “Respons... respons, kok.”

Menurut Onong Uchjana Effendy, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang baik dan sikap ramahterhadap pengguna layanan (Effendy, 2015: 56). Peneliti menyimpulkan bahwa peran ganda staf tata usaha memang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi, tetapi pengaruh tersebut masih dapat diminimalkan melalui pengelolaan prioritas kerja dan tanggung jawab yang baik.

4. Upaya Menjaga Kualitas Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil penelitian, staf tata usaha melakukan berbagai upaya untuk menjaga kualitas layanan administrasi agar tetap berjalan dengan baik meskipun menjalankan peran ganda. Salah satu upaya yang dilakukan adalah mendahulukan

pelayanan terhadap tamu atau wali murid yang datang ke sekolah."Tetap diterima walaupun saya sedang ada pekerjaan lain." Kepala madrasah juga menjelaskan bahwa pelayanan langsung kepada tamu harus menjadi prioritas utama dalam administrasi sekolah."Pelayanan kepada tamu harus tetap didahulukan."

Pemanfaatan teknologi digital saat ini menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi pendidikan. Transformasi digital memungkinkan proses pengelolaan data, pengarsipan dokumen, dan pelayanan informasi dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan akurat. Pada konteks madrasah, digitalisasi administrasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja tenaga administrasi sekaligus mempercepat pelayanan kepada siswa, guru, dan wali murid. Dengan demikian, penggunaan teknologi dapat menjadi solusi dalam mengurangi dampak negatif dari peran ganda yang dijalankan tenaga administrasi. (Muhammad Khoirul Anam, dkk: 2026).

Selain itu, staf tata usaha juga berusaha menjaga sikap ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan administrasi kepada siswa maupun guru. Siswa menyampaikan bahwa staf tata usaha tetap responsif ketika siswa membutuhkan bantuan administrasi."Respons... respons, kok." Menurut Sondang P. Siagian, pelayanan administrasi yang baik harus didukung oleh profesionalisme kerja, komunikasi yang baik, dan tanggung jawab pelayanan (Siagian, 2017: 144).

Selain pelayanan langsung, pemanfaatan teknologi digital juga membantu staf tata usaha menjalankan tugas administrasi secara lebih efektif. "Oh, sangat membantulah." Menurut Edy Sutrisno, pemanfaatan teknologi dalam organisasi dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja dan mempercepat pelayanan administrasi (Sutrisno, 2020: 102).

5. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

1) Dukungan kepala madrasah
2) Kerja sama antarpegawai
3) Sarana dan prasarana yang memadai
4) Pemanfaatan teknologi digital

Kepala madrasah secara langsung membantu pekerjaan administrasi apabila pekerjaan staf TU terlalu banyak. Selain itu, fasilitas seperti laptop, printer, laboratorium, dan jaringan Wi-Fi dinilai sangat memadai dalam mendukung pelayanan administrasi

b. Faktor Penghambat

Hambatan utama yang ditemukan adalah banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan secara bersamaan sehingga fokus kerja terkadang terpecah. Siswa juga menyebutkan bahwa staf TU terkadang dipanggil ketika sedang mengajar sehingga pelayanan administrasi sedikit terganggu.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan kepala sekolah, budaya kolaboratif antarpegawai, serta ketersediaan sarana prasarana merupakan faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan administrasi. Sebaliknya, keterbatasan jumlah tenaga administrasi dan tingginya beban kerja menjadi hambatan yang sering ditemukan pada lembaga pendidikan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan terjadinya tumpang tindih pekerjaan sehingga efektivitas pelayanan menjadi kurang optimal apabila tidak diimbangi dengan sistem kerja yang baik. (Muspawi, M., & Robi'ah, H. 2020)

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung yang paling dominan adalah budaya kerja sama dan dukungan pimpinan madrasah. Sedangkan hambatan utama berasal dari tumpang tindih pekerjaan akibat peran ganda yang dijalankan staf TU. Hal ini sesuai dengan pendapat Malayu S.P. Hasibuan yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kerja sama tim, kepemimpinan, dan dukungan fasilitas kerja.

6. Triangulasi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, faktor pendukung yang paling dominan adalah budaya kerja sama dan dukungan pimpinan madrasah. Sedangkan hambatan utama berasal dari tumpang tindih pekerjaan akibat peran ganda yang dijalankan staf TU. Hal ini sesuai dengan pendapat Malayu S.P. Hasibuan yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kerja sama tim, kepemimpinan, dan dukungan fasilitas kerja.

Dengan demikian, data dari ketiga narasumber menunjukkan adanya kesesuaian informasi mengenai peran ganda staf tata usaha. Pada aspek kualitas layanan administrasi, staf tata usaha menjelaskan bahwa peran ganda memengaruhi fokus kerja dan kecepatan pelayanan administrasi. Kepala madrasah juga menyampaikan bahwa kondisi tersebut sangat berpengaruh terhadap efektivitas pekerjaan administrasi. Namun, siswa tetap menilai bahwa pelayanan administrasi di madrasah masih responsif dan berjalan dengan baik.

Kesamaan data tersebut menunjukkan bahwa walaupun terdapat pengaruh akibat peran ganda, kualitas pelayanan administrasi masih dapat dipertahankan. Selain triangulasi sumber, peneliti juga menggunakan triangulasi teknik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data penelitian dapat diuji tingkat keabsahannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran ganda staf tata usaha dalam menjaga kualitas layanan administrasi di MTs. Al-Washliyah Km. 6, dapat disimpulkan bahwa staf tata usaha menjalankan dua peran sekaligus, yaitu sebagai tenaga administrasi dan tenaga pendidik. Selain itu, staf tata usaha juga membantu pekerjaan operator sekolah ketika diperlukan.

Peran ganda tersebut memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan administrasi, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, fokus kerja, dan ketelitian administrasi. Banyaknya pekerjaan yang dilakukan secara bersamaan menyebabkan staf tata usaha harus mampu mengatur prioritas kerja dengan baik.

Walaupun demikian, kualitas layanan administrasi di MTs. Al-Washliyah Km. 6 masih dapat dipertahankan melalui sikap profesional, tanggung jawab, kerja sama antarpegawai, serta dukungan kepala madrasah dan sarana prasarana yang memadai. Dalam perspektif Manajemen Pendidikan Islam, peran ganda staf tata usaha mencerminkan nilai amanah, tanggung jawab, dan pengabdian terhadap lembaga pendidikan Islam.

REFERENSI

A. Parasuraman. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

Abuddin Nata. 2017. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: Kencana.

Agustin Desika, Ali Imron, Mustiningsih,(2024). The Role of Administrative Personnel in Improving the Quality of Services in Schools, *Proceedings Series of Educational Studies*

Edy Sutrisno. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Firdaus, F., Fajrina, N. N., & Syafrina, M. (2025). Analysis of School Administrative Service

Quality Using SERVQUAL Model in SMA Negeri 19 Batam. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, *5*(3), 1261–1269. https://doi.org/10.60036/jbm.618

George R. Terry. 2016. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Henry Fayol. 2010. *General and Industrial Management*. London: Pitman Publishing.

Kusuma, A. A., & Prasojo, L. D. (2025). Superior service management strategy for administrative staff in high schools. *Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Pembelajaran, 9*(1), 29–35. https://doi.org/10.23887/jipp.v9i1.91609

Lexy J. Moleong. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Malayu S.P. Hasibuan. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad Khoirul Anam, Ichsan Iqbal Firdaus, Yuliang Angga Pratama, Lailis Sofia, Kholi Sotus Sariroh, & Naimul Khunaifa. (2026). Administrative Transformation Toward Integrated Digital Education Services at Madrasah. *Journal of Educational Management Research*, *5*(1), 270–280. https://doi.org/10.61987/jemr.v5i1.1632

Muhammad Rifa'i. 2019. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.

Muhammad Rifa'i. 2020. *Pengantar Manajemen Pendidikan Islam*. Medan: CV. Pusdikra Mitra Jaya.

Mulyasa. 2018. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muspawi, M., & Robi'ah, H. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, *4*(3), 232–239. https://journal-fip.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/2094

Onong Uchjana Effendy. 2015. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Philip Kotler. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Sondang P. Siagian. 2017. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under: