

PROFESIONALISME TENAGA TATA USAHA DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMP NEGERI 13 KOTA GORONTALO

Herlina Kadir¹, Meyko Panigoro², Risca Marsanti Halid³, Melizubaida Mahmud⁴,
Maya Novrita Dama⁵

Universitas Negeri Gorontalo

emailpenulis1@herlinakadir17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan sebagian tenaga tata usaha yang belum sesuai dengan bidang administrasi perkantoran serta belum adanya pelatihan atau diklat yang mendukung peningkatan kompetensi. Meskipun demikian, pelaksanaan administrasi perkantoran seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, inventaris barang, penyampaian informasi, dan pencatatan notulen rapat telah berjalan dengan cukup baik. Faktor pendukung pelaksanaan administrasi perkantoran meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, semangat kerja pegawai, kerja sama antarstaf, serta dukungan dari kepala sekolah. Adapun faktor penghambat meliputi ketidaksesuaian latar belakang pendidikan, keterbatasan pelatihan, gangguan jaringan internet, serta kerusakan fasilitas kantor. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme tenaga tata usaha melalui pelatihan dan penyediaan fasilitas yang memadai perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Kata Kunci: **Profesionalisme, Tenaga Tata Usaha, Administrasi Perkantoran.**

ABSTRACT

This research aims to analyze the professionalism of administrative staff in the implementation of office administration at SMP Negeri 13 Kota Gorontalo and to identify the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. This study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving the principal, administrative staff, teachers, and students as informants. The results indicate that the professionalism of administrative staff in implementing office administration has not been fully optimal. This condition is influenced by the educational background of some staff members that is not aligned with office administration as well as the absence of training or technical guidance to enhance their competencies. Nevertheless, office administration activities such as correspondence management, archiving, inventory management, information dissemination, and meeting documentation have been carried out adequately. Supporting factors include the availability of facilities and infrastructure, good work motivation, cooperation among staff, and support from the school principal. Meanwhile, inhibiting factors consist of mismatched educational backgrounds, lack of training, unstable internet networks,

and damaged office equipment. Therefore, efforts to improve the professionalism of administrative staff through training programs and adequate facilities are essential to enhance the quality of school administrative services.

Keywords: *Professionalism, Administrative Staff, Office Administration.*

PENDAHULUAN

Tata usaha sekolah memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pendidikan, khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi kepada warga sekolah dan pihak eksternal. Tata usaha berfungsi sebagai pusat administrasi yang menangani berbagai aktivitas perkantoran, mulai dari pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, pengelolaan data kepegawaian dan kesiswaan, hingga penyediaan informasi bagi pimpinan sekolah dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pengelolaan tata usaha yang baik akan berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan pendidikan di sekolah (Amirudin, 2017).

Secara konseptual, tata usaha merupakan bagian dari administrasi dalam arti sempit yang mencakup rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan berbagai keterangan yang diperlukan organisasi (Kasan, 2017). Dalam konteks sekolah, kegiatan administrasi perkantoran tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut ketelitian, ketepatan waktu, serta tanggung jawab yang tinggi agar seluruh proses administrasi berjalan efektif dan efisien (Moenir, 2010).

Profesionalisme menjadi aspek penting yang harus dimiliki oleh tenaga tata usaha dalam melaksanakan tugas administrasi perkantoran. Profesionalisme diartikan sebagai sikap dan kemampuan individu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan keahlian, kompetensi, serta etika profesi yang dimiliki (Fitriyah & Sudadi, 2024). Tenaga tata usaha yang profesional dituntut memiliki latar belakang pendidikan yang relevan, pengalaman kerja, keterampilan teknis, serta sikap kerja yang disiplin dan bertanggung jawab (Gunawan, 2011). Profesionalisme yang baik akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi sekolah.

Selain itu, profesionalisme juga tercermin dalam kemampuan tenaga tata usaha untuk bekerja secara sistematis, akurat, dan efisien dalam mengelola arsip, surat-menyurat, data peserta didik, serta dokumen keuangan sekolah. Dalam konteks manajemen pendidikan, tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai pendukung utama kelancaran proses pembelajaran melalui penyediaan layanan administrasi yang cepat dan tepat. Profesionalisme menuntut adanya komitmen terhadap mutu kerja, kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi, serta kemauan untuk terus meningkatkan kompetensi melalui

pelatihan dan pengembangan diri. Dengan demikian, profesionalisme tenaga tata usaha menjadi bagian integral dari sistem manajemen sekolah yang efektif dan akuntabel (Hasibuan, 2016).

Peningkatan profesionalisme juga berkaitan erat dengan penerapan standar kompetensi kerja dan budaya organisasi yang kondusif. Sekolah sebagai organisasi pendidikan perlu memberikan dukungan berupa pembinaan, supervisi, dan evaluasi kinerja secara berkala agar tenaga tata usaha mampu menjalankan tugasnya secara optimal. Profesionalisme yang terjaga akan menciptakan pelayanan administrasi yang transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan warga sekolah. Pada akhirnya, keberadaan tenaga tata usaha yang profesional akan memperkuat tata kelola sekolah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Sutrisno, 2019).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha di lingkungan pendidikan masih menghadapi sejumlah kendala. Indahsari (2020) mengungkapkan bahwa rendahnya profesionalisme tenaga kependidikan sering dipengaruhi oleh ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dan minimnya pelatihan yang diterima (Indahsari, 2020). Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan administrasi yang belum optimal. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keterbatasan kompetensi tenaga tata usaha dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidaktertiban administrasi, serta kurang efektifnya sistem pengelolaan perkantoran (Ningsih, 2021). Beberapa penelitian juga menegaskan pentingnya profesionalisme aparatur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Poma, 2014; Setyaningrum & Maria, n.d.; Talalu, 2015) menyatakan bahwa kepemimpinan kepala sekolah berperan strategis dalam meningkatkan kinerja guru dan efektivitas pelaksanaan tata tertib sekolah, yang secara tidak langsung juga berdampak pada sistem administrasi sekolah secara keseluruhan. Profesionalisme berkorelasi langsung dengan efektivitas organisasi dan kepuasan layanan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara pendahuluan yang dilakukan peneliti di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo, ditemukan adanya permasalahan terkait profesionalisme tenaga tata usaha. Meskipun jumlah tenaga tata usaha relatif mencukupi, sebagian besar belum memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang administrasi perkantoran. Selain itu, belum adanya pelatihan atau diklat khusus yang mendukung peningkatan kompetensi menyebabkan pelaksanaan administrasi perkantoran belum berjalan secara maksimal. Kondisi ini berdampak pada pelayanan administrasi yang cenderung lambat, terutama pada situasi tertentu seperti penerimaan peserta didik baru.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi

perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada gambaran profesionalisme tenaga tata usaha, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan administrasi perkantoran. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah melalui penguatan profesionalisme tenaga tata usaha.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo berdasarkan kondisi yang terjadi secara alamiah di lapangan (Creswell & Poth, 2016). Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2019).

Lokasi penelitian dilaksanakan di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo. Subjek penelitian ditentukan secara purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap memiliki informasi relevan dengan fokus penelitian, meliputi kepala sekolah, tenaga tata usaha, guru, dan siswa. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan keterlibatan langsung dan pemahaman terhadap pelaksanaan administrasi perkantoran di sekolah (Sugiyono, 2022).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan administrasi perkantoran dan aktivitas kerja tenaga tata usaha. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai profesionalisme tenaga tata usaha serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan administrasi perkantoran. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, surat-menyurat, laporan administrasi, dan dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan mengacu pada model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2016). Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab fokus penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan

data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data yang valid dan kredibel (Sugiyono, 2022).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo yang berlokasi di Kecamatan Sipatana, Kota Gorontalo. SMP Negeri 13 Kota Gorontalo merupakan salah satu sekolah menengah pertama negeri yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Sekolah ini berperan sebagai lembaga pendidikan formal yang menyelenggarakan pelayanan pendidikan sekaligus pelayanan administrasi bagi siswa, guru, tenaga kependidikan, dan masyarakat.

Dalam mendukung kegiatan pembelajaran dan administrasi, SMP Negeri 13 Kota Gorontalo memiliki berbagai fasilitas penunjang, antara lain ruang kepala sekolah, ruang tata usaha, ruang guru, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium komputer, serta sarana pendukung administrasi seperti komputer, printer, dan jaringan internet. Pelaksanaan administrasi perkantoran dipusatkan di ruang tata usaha yang menjadi pusat pelayanan administrasi sekolah.

Pemilihan SMP Negeri 13 Kota Gorontalo sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah ini memiliki tenaga tata usaha dengan latar belakang pendidikan yang beragam serta beban kerja administrasi yang cukup kompleks. Kondisi tersebut menjadi relevan untuk mengkaji profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara purposive, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo. Informan penelitian terdiri atas informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala sekolah. Kepala sekolah dipilih sebagai informan utama karena memiliki peran strategis dalam pengelolaan sekolah, pengambilan kebijakan, serta pengawasan terhadap kinerja tenaga tata usaha dan pelaksanaan administrasi perkantoran secara keseluruhan.

Informan pendukung terdiri atas tenaga tata usaha, guru, dan siswa. Tenaga tata usaha dipilih sebagai informan karena terlibat langsung dalam pelaksanaan administrasi perkantoran, seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, inventaris barang, dan pelayanan administrasi kepada warga sekolah. Guru dipilih sebagai informan karena sering berinteraksi dengan tenaga tata usaha dalam pengurusan administrasi akademik dan kepegawaian, sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi. Sementara itu, siswa dipilih sebagai informan karena merupakan penerima langsung layanan administrasi sekolah, seperti pengurusan surat keterangan, legalisir dokumen, dan administrasi kesiswaan.

Melalui keterlibatan berbagai informan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memperoleh data yang komprehensif dan mendalam mengenai profesionalisme tenaga tata usaha serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo.

Hasil Penelitian

Profesionalisme Tenaga Tata Usaha dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo belum sepenuhnya optimal. Hal ini terutama terlihat dari indikator latar belakang pendidikan dan peningkatan kompetensi. Sebagian tenaga tata usaha belum memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang administrasi perkantoran, sehingga pelaksanaan tugas lebih banyak mengandalkan pengalaman kerja.

Kepala sekolah menyampaikan bahwa pelaksanaan administrasi perkantoran telah berjalan, namun masih membutuhkan peningkatan, khususnya dari aspek kompetensi tenaga tata usaha. Kepala sekolah menyatakan:

“Pelaksanaan administrasi di sekolah ini sudah berjalan dan memiliki target, namun masih perlu ditingkatkan lagi, terutama melalui pelatihan agar pelayanan administrasi bisa lebih profesional.” (Hasil wawancara, Juni 2025).

Meskipun demikian, tenaga tata usaha telah melaksanakan berbagai kegiatan administrasi perkantoran dengan cukup baik. Kegiatan tersebut meliputi pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, inventaris barang, penyampaian informasi, pencatatan notulen rapat, serta penyajian informasi melalui papan pengumuman. Seorang tenaga tata usaha menjelaskan bahwa:

“Setiap surat masuk dan surat keluar kami catat dalam buku agenda, kemudian diarsipkan sesuai dengan jenis dan tanggalnya agar mudah ditemukan kembali.” (Hasil wawancara, Juni 2025)

Dari aspek pelayanan, tenaga tata usaha dinilai ramah dan komunikatif dalam melayani guru maupun siswa. Hal ini diperkuat oleh pernyataan salah satu guru yang menyatakan:

“Pelayanan administrasi sudah cukup baik, pegawainya ramah dan mau membantu, hanya saja masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal kecepatan.” (Hasil wawancara, Juni 2025)

Namun, kecepatan pelayanan masih menjadi kendala, khususnya pada saat beban kerja meningkat, seperti pada masa penerimaan peserta didik baru. Seorang siswa menyampaikan bahwa:

“Pelayanannya baik dan ramah, tetapi kadang harus menunggu lama karena pegawai sedang melayani banyak siswa.” (Hasil wawancara, Juni 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sikap kerja tenaga tata usaha sudah cukup baik, profesionalisme dalam aspek efisiensi dan kompetensi teknis masih perlu ditingkatkan.

Faktor-Faktor yang Mendukung Pelaksanaan Administrasi Perkantoran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, semangat kerja pegawai, kerja sama antarstaf, serta dukungan dari kepala sekolah. Salah satu tenaga tata usaha menyatakan :

“Fasilitas seperti komputer dan printer sangat membantu pekerjaan kami, apalagi jika didukung dengan kerja sama antarpegawai.”

(Hasil wawancara, Juni 2025)

Selain itu, dukungan pimpinan sekolah juga menjadi faktor penting dalam kelancaran administrasi perkantoran.

Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Administrasi Perkantoran

Adapun faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain ketidaksesuaian latar belakang pendidikan tenaga tata usaha dengan bidang administrasi perkantoran, belum adanya pelatihan atau diklat, serta gangguan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kerusakan fasilitas kantor. Kepala sekolah mengungkapkan bahwa:

“Masih ada tenaga tata usaha yang latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan administrasi perkantoran dan sampai sekarang belum ada pelatihan khusus yang diberikan.” *(Hasil wawancara, Juni 2025)*

Gangguan teknis juga turut memengaruhi kelancaran administrasi. Seorang tenaga tata usaha menyatakan :

“Kalau jaringan internet bermasalah atau printer rusak, pekerjaan administrasi jadi terhambat dan pelayanan menjadi lebih lambat.” *(Hasil wawancara, Juni 2025)*

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo belum sepenuhnya optimal, meskipun pelaksanaan administrasi secara teknis telah berjalan cukup baik. Profesionalisme tenaga tata usaha dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, serta sikap kerja. Selain itu, terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi kelancaran administrasi perkantoran.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian Profesionalisme Tenaga Tata Usaha

Aspek yang Dikaji	Temuan Hasil Penelitian
Latar Belakang	Sebagian tenaga tata usaha belum memiliki latar belakang

Pendidikan	pendidikan yang sesuai dengan bidang administrasi perkantoran
Pelaksanaan Administrasi	Kegiatan administrasi seperti surat-menyurat, pengarsipan, inventaris, notulen rapat, dan penyampaian informasi telah berjalan cukup baik
Sikap dan Pelayanan	Tenaga tata usaha menunjukkan sikap ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab dalam pelayanan
Kecepatan Pelayanan	Pelayanan masih relatif lambat pada kondisi tertentu, seperti saat beban kerja meningkat
Pengembangan Kompetensi	Belum terdapat pelatihan atau diklat khusus yang mendukung peningkatan profesionalisme
Tingkat Profesionalisme	Secara keseluruhan masih tergolong kurang optimal

Sumber : Data Primer diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dan belum adanya pengembangan kompetensi melalui pelatihan atau diklat. Meskipun demikian, pelaksanaan administrasi perkantoran dan sikap pelayanan tenaga tata usaha telah berjalan cukup baik, namun kecepatan pelayanan masih menjadi kendala pada kondisi tertentu.

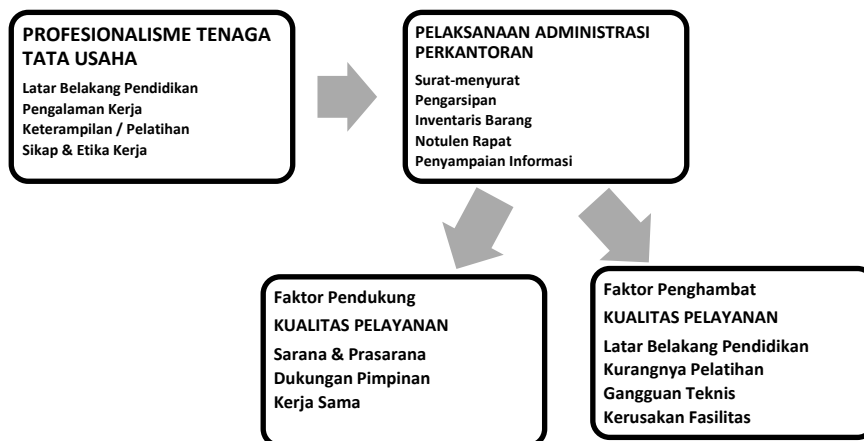
Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Administrasi Perkantoran

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Sarana dan prasarana (komputer, printer, ATK)	Latar belakang pendidikan tidak sesuai
Semangat kerja tenaga tata usaha	Belum adanya pelatihan atau diklat
Kerja sama antarpegawai	Jaringan internet tidak stabil
Dukungan kepala sekolah dan guru	Kerusakan fasilitas (printer, komputer)
Lingkungan kerja yang kondusif	Gangguan teknis seperti listrik padam

Sumber : Data Primer diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan administrasi perkantoran didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana, semangat kerja pegawai, kerja sama antarpegawai, serta dukungan pimpinan sekolah. Namun demikian, pelaksanaan administrasi perkantoran masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain ketidaksesuaian latar belakang pendidikan, keterbatasan pelatihan, gangguan jaringan

internet, serta kerusakan fasilitas, yang berdampak pada belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi.



Gambar 1. Hubungan Profesionalisme Tenaga Tata Usaha dan Pelaksanaan Administrasi Perkantoran

Berdasarkan Gambar 1, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan administrasi perkantoran dan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi sekolah. Semakin baik profesionalisme tenaga tata usaha, yang ditunjang oleh latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, serta sikap dan etika kerja, maka semakin efektif pula pelaksanaan administrasi perkantoran dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, keterbatasan profesionalisme dan faktor penghambat akan memengaruhi kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo telah berjalan sesuai prosedur, namun profesionalisme tenaga tata usaha masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Fitriyah & Sudadi (2024) yang menyatakan bahwa profesionalisme tidak hanya ditentukan oleh pengalaman kerja, tetapi juga oleh kesesuaian latar belakang pendidikan dan penguasaan kompetensi yang relevan.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Indahsari (2020) dan Ningsih (2021) yang menyatakan bahwa rendahnya profesionalisme tenaga tata usaha disebabkan oleh ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dan minimnya pelatihan. Meskipun tenaga tata usaha telah mampu melaksanakan tugas administratif secara rutin, keterbatasan kompetensi formal berdampak pada efisiensi dan kecepatan pelayanan.

Faktor pendukung seperti sarana prasarana dan dukungan pimpinan berperan penting dalam menjaga kelangsungan administrasi perkantoran. Namun, faktor penghambat seperti gangguan jaringan internet, kerusakan fasilitas, serta belum adanya pelatihan menjadi kendala utama dalam meningkatkan profesionalisme tenaga tata usaha secara berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya peningkatan profesionalisme perlu diarahkan pada pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan perbaikan sistem pendukung administrasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme tenaga tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran di SMP Negeri 13 Kota Gorontalo belum sepenuhnya optimal. Hal ini terutama disebabkan oleh ketidaksesuaian latar belakang pendidikan sebagian tenaga tata usaha dengan bidang administrasi perkantoran serta belum adanya pelatihan atau diklat yang mendukung peningkatan kompetensi profesional. Meskipun demikian, pelaksanaan administrasi perkantoran seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan dokumen, inventaris barang, penyampaian informasi, dan pencatatan notulen rapat telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Faktor pendukung pelaksanaan administrasi perkantoran meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, semangat kerja tenaga tata usaha, kerja sama antarpegawai, serta dukungan dari kepala sekolah dan guru. Adapun faktor penghambat meliputi ketidaksesuaian latar belakang pendidikan, keterbatasan pelatihan, gangguan jaringan internet, serta kerusakan fasilitas kantor. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme tenaga tata usaha perlu diarahkan pada pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin. (2017). Kinerja pegawai tata usaha dengan mutu pelayanan administrasi di madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 120–130.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Fitriyah, K., & Sudadi. (2024). *Manajemen profesionalisme tenaga kependidikan*. CV Pustaka Ilmiah.
- Gunawan, A. H. (2011). *Administrasi sekolah: Administrasi pendidikan mikro*. Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Indahsari, N. (2020). Peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan. *Journal of Management in Education*, 5(1), 45–53.
- Kasan. (2017). *Manajemen perkantoran modern*. Bumi Aksara.

- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moenir. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Ningsih, N. F. (2021). Profesionalitas tenaga tata usaha dalam administrasi perkantoran di SMP Negeri 24 Kota Serang. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 13(2), 89–98.
- Poma, M. D. (2014). Perilaku pegawai tata usaha dalam pelaksanaan tugas di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Botumoito Kecamatan Botumoito Kabupaten Boalemo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 1(1).
<https://doi.org/10.37606/publik.v1i1.108>
- Setyaningrum, T., & Maria, A. D. (n.d.). Peran kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja guru pelaksanaan tata tertib siswa. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(2).
<https://doi.org/10.37606/publik.v12i2.1720>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Talalu, M. A. (2015). Pembinaan disiplin pegawai tata usaha dalam rangka meningkatkan pelayanan di Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Universitas Negeri Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 2(1).
<https://doi.org/10.37606/publik.v2i1.81>