

## PERKEMBANGAN SISTEM PELAYANAN TATA USAHA DI SD NEGERI 32 KOTA SORONG

Ramadhan<sup>1</sup>, Abu Sofyan<sup>2</sup>, Rusdi<sup>3</sup>.

<sup>123</sup>Ilmu Administrasi Negara, Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Muhammadiyah Sorong

Korespondensi : [abusofyanums11@gmail.com](mailto:abusofyanums11@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to evaluate the progress of administrative service systems at State Elementary School 32 in Sorong City, focusing on efficiency, effectiveness, and the challenges faced in its implementation. High-quality administrative services are essential for supporting school operations, especially in managing administration that influences the smoothness of the learning process and the satisfaction of stakeholders such as teachers, students, and parents. The research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data was gathered through interviews, observations, and documentation to gain a thorough understanding of the processes and changes within the administrative system. The findings indicate improvements in several areas, including the use of information technology, service standards, and the skill level of human resources aiding administrative services. However, the study also identified certain obstacles, such as limited supportive facilities and insufficient training for administrative staff. This research recommends that the school enhance budget allocation for technological infrastructure, conduct regular training sessions for staff, and strengthen the evaluation system to ensure optimal administrative services. Therefore, the advancement of the administrative service system at State Elementary School 32 in Sorong City is expected to significantly contribute to enhancing the quality of education at the institution. Keywords: administrative services, administrative systems, education, State Elementary School 32 Sorong City.*

**Keywords:** *Administrative Services, Administrasi System Education, State Elementary School 32 in Sorong City*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan sistem pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong, yang mencakup efisiensi, efektivitas, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pelayanan tata usaha yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam mendukung operasional sekolah, terutama dalam pengelolaan administrasi yang berdampak pada kelancaran proses pembelajaran dan kepuasan para pemangku kepentingan, seperti guru, siswa, dan orang tua. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai proses dan perubahan dalam sistem tata usaha. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pada aspek penggunaan teknologi informasi, standar pelayanan, serta kemampuan sumber daya manusia dalam mendukung layanan tata usaha. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti keterbatasan fasilitas

pendukung dan kurangnya pelatihan bagi staf tata usaha. Penelitian ini memberikan rekomendasi agar pihak sekolah meningkatkan alokasi anggaran untuk infrastruktur teknologi, menyelenggarakan pelatihan berkala bagi staf, dan memperkuat sistem evaluasi untuk memastikan pelayanan tata usaha yang optimal. Dengan demikian, perkembangan sistem pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pendidikan di sekolah tersebut.

**Kata Kunci** : pelayanan tata usaha, sistem administrasi, pendidikan, SD Negeri 32 Kota Sorong

## **PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik mematuhi standar pelayanan. Standar tersebut merupakan pedoman penyelenggaraan layanan dan menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Di sana diuji keterpenuhan pelaksanaan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat perihal layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sejak tahun 2015, Ombudsman Republik Indonesia melaksanakan penilaian kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian dilakukan terhadap kepatuhan dalam pemenuhan standar pelayanan. Sebagai pengawas penyelenggaraan pelayanan publik, kegiatan penilaian dilakukan sebagai wujud fungsi pencegahan mal administrasi. Perkembangan sistem Pelayanan dalam era masyarakat komunikasi saat ini mendapatkan tantangan tersendiri. Masyarakat yang semakin kritis terhadap haknya mendapatkan layanan dari pemerintah harus direspon segera untuk menciptakan iklim yang kondusif, baik bagi pemerintahan itu sendiri, maupun untuk iklim investasi. Tuntutan ini mengharuskan pemerintah segera berubah demikian pula dengan masyarakatnya. Tantangan dalam pelayanan publik di Indonesia semakin besar, mengingat Indonesia masih tertinggal jauh dari negara-negara lainnya dalam memberikan pelayanan publik yang tepat waktu, cepat, mudah, dan terjangkau. Selain pembangunan infrastruktur jaringan internet, listrik saja masih bermasalah. Belum lagi budaya masyarakat Indonesia yang masih lebih suka dengan pelayanan tatap muka.

Selain faktor budaya layanan tatap muka, persoalan kapasitas birokrasi juga menjadi tantangan yang tidak kalah penting. Banyak unit layanan publik masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, kompetensi pelayanan, serta rendahnya konsistensi penerapan standar operasional prosedur (SOP). Akibatnya, kualitas layanan seringkali tidak seragam antar wilayah maupun antar instansi, dan masyarakat mengalami ketidakpastian dalam hal waktu penyelesaian, biaya, serta mekanisme pengaduan. Kondisi ini berpotensi memunculkan keluhan publik, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan membuka ruang terjadinya maladministrasi.

Di sisi lain, transformasi digital dalam pelayanan publik sebenarnya menawarkan peluang besar untuk memperbaiki transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi layanan. Penerapan layanan berbasis teknologi dapat memangkas rantai birokrasi, mengurangi kontak langsung yang rawan pungutan liar, serta menyediakan informasi layanan yang lebih terbuka. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau jaringan internet, melainkan

juga kesiapan regulasi, integrasi data antar instansi, keamanan informasi, serta literasi digital aparatur dan masyarakat. Tanpa kesiapan tersebut, digitalisasi justru berisiko menambah persoalan baru seperti kebingungan pengguna, layanan yang tidak responsif, hingga ketimpangan akses bagi kelompok rentan.

Karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara menyeluruh, mulai dari pemberian standar pelayanan, penguatan kompetensi aparatur, hingga pengelolaan pengaduan yang responsif dan mudah diakses. Penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan—seperti yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia—menjadi instrumen penting untuk mendorong instansi layanan memperbaiki kinerjanya secara terukur. Dengan peningkatan kepatuhan, pemerintah dapat menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan terjangkau, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat serta menciptakan iklim pemerintahan dan investasi yang lebih kondusif.

Lebih jauh, persoalan koordinasi dan tata kelola antarinstansi juga sering menjadi penghambat utama dalam pelayanan publik. Banyak layanan bersifat lintas sektor—misalnya administrasi kependudukan, perizinan, bantuan sosial, hingga layanan kesehatan—namun mekanisme pertukaran data dan sinkronisasi prosedur antar lembaga masih lemah. Akibatnya, masyarakat kerap diminta melengkapi berkas yang sama berulang kali, berpindah dari satu loket ke loket lain, serta menghadapi prosedur yang berbelit-belit. Kondisi ini tidak hanya menguras waktu dan biaya masyarakat, tetapi juga memperbesar risiko terjadinya pelayanan yang diskriminatif dan tidak adil.

Selain itu, transparansi informasi pelayanan masih menjadi masalah yang sering ditemukan di lapangan. Informasi tentang persyaratan, alur pelayanan, waktu penyelesaian, dan biaya resmi belum selalu dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses, baik melalui papan informasi maupun kanal digital. Ketidakjelasan informasi ini membuat masyarakat berada pada posisi yang lemah, karena tidak memiliki pegangan untuk memastikan hak-haknya terpenuhi sesuai standar pelayanan. Dalam situasi seperti ini, praktik percaloan, pungutan tidak resmi, dan penyalahgunaan kewenangan dapat tumbuh, sehingga tujuan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terjangkau menjadi sulit tercapai.

Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik perlu diarahkan tidak hanya pada pemenuhan standar secara administratif, tetapi juga pada penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada warga (citizen-oriented). Pemerintah dituntut membangun komitmen pelayanan melalui inovasi, evaluasi berkala, dan penguatan mekanisme pengawasan internal maupun eksternal. Partisipasi masyarakat juga perlu didorong melalui kanal pengaduan yang aman, responsif, dan tindak lanjut yang jelas, sehingga setiap keluhan dapat menjadi bahan perbaikan layanan. Dengan langkah tersebut, pelayanan publik dapat bergerak menuju kualitas yang lebih baik, berintegritas, dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kritis.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, penelitian kualitatif dapat diambil dari Creswell (2013:324), seorang ahli metodologi penelitian: "Pendekatan kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif

melibatkan interpretasi mendalam terhadap fenomena, dengan tujuan untuk memahami makna dan kompleksitasnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan kepala tata usaha, Kepala sekolah, guru guru, dan Ekonomi untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai interaksi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung interaksi sehari-hari disekolah. Dokumentasi melibatkan pengumpulan dokumen-dokumen terkait seperti laporan kinerja dan kebijakan distrik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

SD Negeri 32 Kota Sorong adalah sebuah lembaga sekolah SD Negeri yang berlokasi di Jalan Sungai Kamundan. RT. 001/RW.006. Sorong Timur, Kota Sorong. SD Negeri ini berdiri sejak tahun 1982. Pada waktu ini SD Negeri 32 Kota Sorong memakai panduan kurikulum belajar pemerintah yaitu SD 2013. SD Negeri 32 Kota Sorong dipimpin oleh seorang kepala sekolah yang bernama Fredrik Selano dibantu oleh operator bernama Novita Angelina Talluta. SD Negeri 32 Kota Sorong saat ini memiliki akreditas grade B dengan nilai skor 81 (akreditasi tahun 2013) dari BAN –S/M (Badan Akreditasi Nasional) Sekolah.

### **A. Perkembangan Sistem Pelayanan Tata Usaha Di SD Negeri 32 Kota Sorong**

Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. dalam melakukan suatu pelayanan di sekolah sd negeri 32 Kota Sorong memberikan rangkaian yang jelas dan terperinci sehingga mampu untuk merealisasikan sesuai dengan kebutuhan dalam penerima pelayanan. Dari aspek ini setelah dianalisis berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, di sekolah bahwa yang diberikan telah sesuai. Menarik sebuah kesimpulan dari hasil wawancara di atas untuk mengetahui hasil penelitian tentang perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sekolah bahwa adanya dapat dikembangkan dalam peningkatan kerja dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

### **B. Hambatan yang di hadapi dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong.**

Dalam mengumpulkan informasi dari para informan guna menanggapi berbagai faktor hambatan yang di hadapi dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong Jika mengkaji hasil wawancara peneliti dengan informan tersebut di atas, peneliti selanjutnya dapat menarik kesimpulan bahwa hambatan yang di lakukan sistem pelayanan tata usaha masih dalam melakukan sisi tenaga yang pada sekolah yang hanya sampai sekarang

belum ada penempatan untuk tenaga tata usaha yang belum di SK oleh pemerintah di sekolah tersebut. Jika mengkaji hasil wawancara peneliti informan tersebut, peneliti selanjutnya dapat menarik kesimpulan, bahwa hambatan yang di hadapi dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sekolah SD Negeri 32 kota sorong masih membutuhkan pegawai tata usaha di sekolah khusunya di bagian tata usaha. pemahaman orang tua dan waktu yang tersedia menjadi tantangan besar yang harus di atasi agar sistem pelayanan tata usaha di sekolah dapat berjalan lebih baik dan responsive terhadap kebutuhan orang tua. bahwa hambatan yang di hadapi dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong yaitu sangat cukup baik dalam melakukan pelayanan tata usaha di sekolah sehingga para pegawai tata usaha dan orang tua tidak merasa kesulitan dalam mengurus surat-surat tersebut.

### **C. Upaya yang dapat dilakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong**

Guna menjawab rumusan masalah ketiga di atas, peneliti kembali mewawancarai kepala sekolah SD negeri 32 kota sorong untuk mengetahui sejauh manakah upaya yang dapat di lakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong. bahwa upaya yang dilakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong yaitu kurangnya pegawai atau tenaga – tenaga kerja tetap dalam melakukan pekerjaan yang di peroleh dalam bidang ketaa usahaan yang di berikan oleh pihak sekolah sehingga bisa membantu dalam proses pembuatan surat – surat yang di berikan kepada pihak sekolah tersebut. upaya yang dapat dilakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong harus dapat memberikan pelatihan kepada staf tata usaha atau pegawai agar dapat mengelola administrasi dengan baik sehingga dapat memberikan surat masuk atau surat keluar dalam pelayanan tata usaha tersebut. bahwa upaya yang dapat dilakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong menunjukan komitmen yang kuat dalam mendukung perkembangan sistem pelayanan tata usaha lebih baik. bahwa upaya yang dapat dilakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong harus dapat melakukan kerja sama terhadap pegawai tata usaha,guru dan orang tua murid sehingga bisa melakukan kearsipan yang dibutuhkan dalam administrasi sekolah terhadap tata usaha lebih efisien dalam membantu hasil pelayanan tata usaha menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya. bahwa upaya yang dapat di lakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong harus lebih efesien dalam melakukan kerja sama antara pegawai tata usaha dan guru ketika melakukan kegiatan atau membuat laporan yang diberikan kepada pegawai kepala tata usaha. yang dapat dilakukan dalam perkembangan sistem pelayanan tata usaha di sd negeri 32 kota sorong berfungsi dengan baik, pegawai tata usaha merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, karena mereka dapat menyelesaikan tugas dengan lebih baik dan dapat menghasilkan laporan dan analisis lebih cepat.

## **KESIMPULAN**

Pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong menunjukkan perkembangan yang baik. Proses pelayanan administrasi berjalan sesuai dengan kebutuhan sekolah dan masyarakat,

termasuk pengelolaan surat menyurat dan manajemen terkait akademik maupun non-akademik. Meski demikian, terdapat beberapa kendala kecil yang belum terselesaikan sepenuhnya. Berbagai pihak, seperti kepala sekolah, kepala tata usaha, guru, dan orang tua murid, umumnya memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang telah diterapkan. Hambatan utama dalam pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong adalah kurangnya tenaga tetap yang kompeten. Kebanyakan staf tata usaha bersifat honorer, sehingga ketika ada pergantian pegawai, diperlukan waktu untuk pelatihan ulang. Selain itu, beban kerja staf tata usaha terkadang melebihi kapasitas karena jumlah tenaga kerja yang minim. Hambatan lain meliputi efisiensi sistem yang belum optimal dan kurangnya integrasi dalam proses administrasi, khususnya untuk kebutuhan mendesak. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan meliputi koordinasi untuk pengadaan tenaga tata usaha tetap, pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf, dan penyediaan fasilitas pendukung seperti komputer dan printer. Meski demikian, masih dibutuhkan peningkatan dalam pengelolaan tenaga kerja yang lebih profesional agar pelayanan tata usaha dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Secara keseluruhan, pelayanan tata usaha di SD Negeri 32 Kota Sorong telah berjalan cukup baik, meskipun ada beberapa tantangan yang memerlukan perhatian untuk mendukung peningkatan kualitas layanan di masa depan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdul Sabarudin, 2015. Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik (Yogyakarta: Graha Ilmu, ).

Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.

Megahayati,2001. Sistem Pelayanan PT.Altur Wisata Mulia, Jakarta.

Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, ).

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Depdiknas Dan Balai Pustaka).

Raminto Dan Atik Septi Winarsih, 2005. Pengembangan Model Kenseptual, Penerapan StandarPelayanan Menimal Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), Cet. Ke-1.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rosady Ruslan, 1998. Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi (Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada), Cet. Ke-1.

Rismi Somad, Drs., M.M., 2014. Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan Bandung: Pt Alfabeta.

Surjadi, 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Public (Bandung: Pt. Refika Aditama).

S. P. Siagian, 1996. Patologi Birokrasi (Jakarta: Bumi Aksara).

Zulva Rizky Anisa, Tri Murwaningsih, Dan Patni Ninghardjanti,2002. Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha Sura, Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi.