

PERAN PENTING TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH DALAM PENGUATAN BUDAYA SEKOLAH UNTUK IMPLEMENTASI PENDIDIKAN KARAKTER¹

Priadi Surya²
Universitas Negeri Yogyakarta
priadisurya@uny.ac.id

Abstrak

Pendidikan karakter di sekolah tidak dapat dilaksanakan oleh sebagian pihak saja. Begitupun implementasinya tidak hanya melalui pengajaran. Seluruh warga sekolah memiliki tanggung jawab bersama dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. Selain oleh guru, pendidikan karakter juga dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah. Tulisan ini bermaksud untuk mengungkapkan gagasan ataupun pemikiran penulis mengenai peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. Metode penulisan yang digunakan adalah studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Tenaga administrasi sekolah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Mereka merupakan pihak yang mendukung terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Sekolah sebagai pusat pembudayaan berperan mengimplementasikan pendidikan karakter melalui pendekatan pengembangan budaya sekolah (*school culture*). Tenaga administrasi sekolah sebagai warga sekolah berkewajiban membentuk budaya sekolah yang kondusif bagi implementasi pendidikan karakter. Mereka memberikan layanan prima terhadap para pihak yang terlibat dalam proses pendidikan di sekolah, seperti kepala sekolah, guru, siswa, komite sekolah, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan prima yang dilakukan dengan ikhlas, ramah, cermat, santun, serta tertib kiranya dapat menjadi contoh teladan bagi siswa dan para pihak yang membutuhkan pelayanan administrasi. Karakter yang harus dimiliki tenaga administrasi secara tersirat tercantum pula dalam kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis. Ketika kompetensi tersebut dilaksanakan dengan baik, begitu pula budaya sekolah yang kuat terbentuk dan ideal bagi implementasi pendidikan karakter.

Kata kunci: *tenaga administrasi sekolah, pelayanan prima, budaya sekolah, pendidikan karakter.*

¹ Makalah Pendamping dalam Seminar Nasional dan Temu Alumni Dies Natalis ke-48 UNY Tahun 2012. Tema: *Implementasi Pendidikan Karakter dalam Membangun Bangsa*. Yogyakarta 5 Mei 2012. Diselenggarakan oleh Dewan Pengurus Pusat Ikatan Alumni Universitas Negeri Yogyakarta.

² Priadi Surya, M.Pd. adalah Dosen Tetap Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

Pendahuluan

Pendidikan karakter sudah sangat dibutuhkan sekali perannya dalam menyelamatkan kehidupan bangsa. Semua warga sekolah berkewajiban untuk mendukung pendidikan karakter sesuai dengan perannya masing-masing. Kepala sekolah memegang kendali program di sekolah, dibantu oleh tenaga pendidik dan tenaga administrasi sekolah.

Tenaga administrasi sekolah dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Mereka bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolah. Meski bertugas sebagai tenaga kependidikan yang tidak mengajar, tenaga administrasi tetap menjunjung tinggi nilai-nilai pendidikan.

Terdapat perbedaan budaya organisasi di lembaga pemerintahan dan lembaga pendidikan. Tenaga administrasi yang bertugas di lembaga pemerintahan barangkali terbiasa dengan kultur birokrasi yang kaku. Tenaga administrasi sekolah memiliki ciri khas yang berbeda dengan tenaga administrasi pada tataran birokrasi. Tenaga administrasi sekolah tidak selalu berhadapan dengan orang dewasa, tetapi juga melayani anak-anak. Tenaga administrasi sekolah sebagai orang dewasa yang berada di lingkungan pendidikan berkewajiban menanamkan nilai-nilai moral dan karakter positif terhadap siswa. Begitu pun terhadap warga sekolah lainnya yang memerlukan layanan prima.

Salah satu cara yang dapat digunakan sekolah agar dapat melayani pengguna layanan dengan prima adalah dengan mengganti paradigma birokrasi yang sibuk dengan urusan internal, menjadi berorientasi pada pelanggan sekolah. Sekolah harus memosisikan pelanggan sebagai hal yang paling depan. Maka, pelanggan sekolah diarahkan sebagai sasaran pencapaian tujuan. Sekolah selalu mendengar suar pelanggan, memperhatikan kebutuhan dasar dan keinginan pelanggan, dan memperhatikan hak-hak pelanggan. (Ali Imron, 2009: 47).

Segala sesuatu yang dilakukan orang dewasa di sekolah menjadi contoh bagi siswa. Kita patut khawatir apabila terdapat perilaku yang tidak baik malah ditiru siswa. Baru-baru ini kita mendapat kabar telah terjadi kasus yang sangat tidak baik mengenai tenaga administrasi sekolah. Contohnya, beredarnya video

porno yang melibatkan tenaga administrasi sekolah bersama siswi kelas 9 MTs di Bogor.³ Kemudian kasus perkosaan yang dilakukan tenaga administrasi sekolah terhadap siswi SMP di aula sekolahnya di Malang saat seluruh pelajar dan guru-guru baru saja meninggalkan sekolah tanda jam pulang berlangsung.⁴

Penulis sangat khawatir dengan kualitas pelayanan yang diberikan tenaga administrasi di sekolah apabila mereka tidak merasa sebagai bagian dari pendukung pendidikan karakter. Pelayanan yang diberikan asal-asalan, tidak ikhlas, tanpa senyum, galak, judes. Budaya sekolah yang muncul adalah budaya ketegangan, birokratis yang kaku, dan tidak edukatif serta tidak humanis.

Tenaga Administrasi Sekolah

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah *non teaching staff* yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU). Dalam Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah ialah sumberdaya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.

Berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, mereka tenaga administrasi sekolah meliputi:

1. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
2. Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi:
 - a) Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian;
 - b) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan;
 - c) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana Prasarana;
 - d) Pelaksana Urusan Administrasi Humas;
 - e) Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Kearsipan;
 - f) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan
 - g) Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum
 - h) Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB
3. Petugas Layanan Khusus, meliputi:

³ <http://www.radar-bogor.co.id/index.php?rbi=berita.detail&id=92717>. Video Mesum Siswi MTs Beredar. Kamis, 05 April 2012, 10:05:00.

⁴ <http://www.surabayapagi.com/index.php?3b1ca0a43b79bdfd9f9305b8129829625a909a40e15538f33fb0e3c8413d3799>. Staf TU Perkosa Siswa di Aula Sekolah. Sabtu, 24 Maret 2012 | 03:30 WIB.

- a) Penjaga Sekolah;
- b) Tukang Kebun;
- c) Pengemudi; dan
- d) Pesuruh.

Penulis berpandangan bahwa bidang kerja tenaga administrasi sekolah ini termasuk ke dalam bidang garapan Administrasi/Manajemen Pendidikan. Sebagai tenaga kependidikan yang dibentuk dalam rumpun keilmuan pendidikan yang dibina Fakultas Ilmu Pendidikan, sudah selayaknya karakter mereka harus tetap bernuansa edukatif, humanis dan religius.

Menurut Baso Intang Sappaile (2007: 9) terdapat beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah. Kompetensi tenaga administrasi sekolah terdiri atas kompetensi generik dan kompetensi spesifik.

Kompetensi generik adalah kompetensi kepribadian, dan kompetensi sosial yang diperuntukkan kepada semua tenaga administrasi sekolah. Kompetensi spesifik yang dimaksudkan adalah kompetensi kepala tata usaha dan kompetensi staf tata usaha. Kompetensi kepala tata usaha memuat kompetensi manajerial, dan kompetensi profesional, sedang kompetensi staf tata usaha memuat kompetensi profesional.

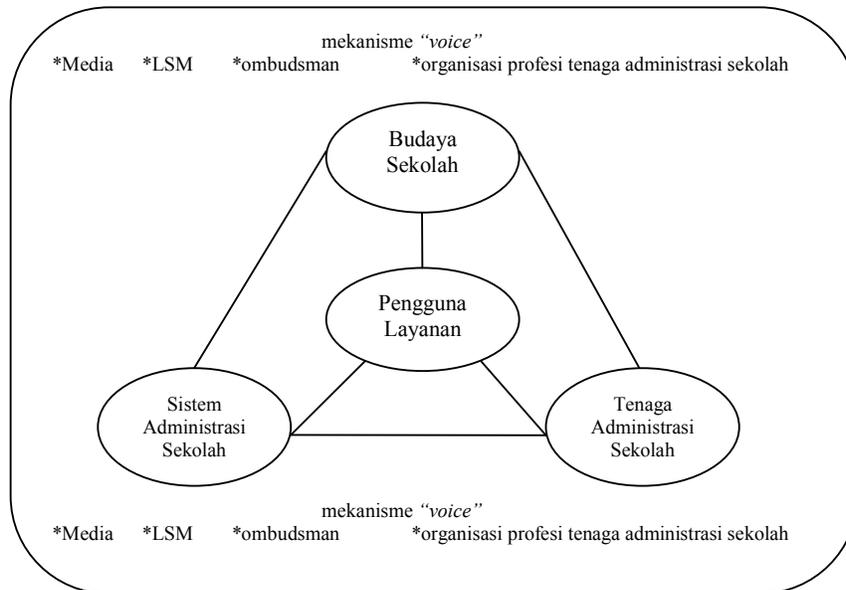
Penulis berpandangan dari semua kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah itu sangat mendukung terhadap implementasi pendidikan karakter. Kompetensi kepribadian dan kompeten sosial menunjukkan karakter humanis yang dituntut pada saat tenaga administrasi sekolah bekerja berinteraksi terhadap pihak yang membutuhkan, yaitu siswa, guru, kepala sekolah, orang tua siswa dan masyarakat umum. Kompetensi profesional menunjukkan karakter bertanggung jawab atas keahlian yang terkait langsung pada jabatannya.

Penguatan Budaya Sekolah dengan Pelayanan Prima

Pendidikan termasuk pada kelompok pelayanan publik, khususnya pelayanan jasa yaitu pelayanan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Terdapat asas yang hemat penulis harus menjadi budaya organisasi, termasuk sekolah yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Terdapat pula prinsip pelayanan publik tersebut, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana,

kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan. (Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Keterkaitan pelayanan prima dengan budaya sekolah sudah tentu erat. Manajemen pelayanan hanya bisa diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna layanan menjadi prioritas utama. Pengguna layanan ditempatkan di pusat yang mendapat dukungan dari: 1) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna layanan, 2) budaya pelayanan prima dalam sekolah, dan 3) sumber daya manusia, dalam hal ini tenaga administrasi sekolah yang berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Penguatan posisi tawar yang dimaksud adalah penyeimbangan hubungan penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan, yang juga diimbangi dengan berfungsinya mekanisme penyuaran (*voice*) oleh media, LSM, organisasi profesi dalam hal ini tenaga administrasi sekolah, dan ombudsman atau lembaga banding. (lihat Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006: 53).



Gambar 1 Model Manajemen Pelayanan Administrasi Sekolah (diadaptasi dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 54)

Pelayanan prima sudah harus membudaya dalam setiap organisasi, termasuk sekolah sebagai lembaga pendidikan. Tenaga administrasi sekolah wajib

memberikan pelayanan prima kepada siapa saja yang membutuhkan layanan administrasi. Menurut Kemdiknas (2010: 5) pelayanan prima pada intinya menghasilkan kepuasan pelanggan lebih dari yang mereka harapkan semula.

Memberikan pelayanan prima ini harus menjadi kebiasaan yang dilaksanakan terus-menerus. Kebiasaan yang terus berulang dan menjadi kelaziman di dalam organisasi inilah yang kemudian membudaya sebagai budaya sekolah. Seperti dikemukakan oleh Aan Komariah dan Cipi Triatna (2005: 101) bahwa “Sekolah sebagai suatu organisasi, memiliki budaya tersendiri yang dibentuk dan dipengaruhi oleh nilai-nilai, persepsi, kebiasaan-kebiasaan, kebijakan-kebijakan pendidikan, dan perilaku orang-orang yang berada di dalamnya.”

Jenis pelayanan yang kemudian harus diberikan tenaga administrasi sekolah kepada para pihak yang membutuhkan adalah layanan administrasi pendidikan. Mengacu kepada Joko Prayogo (2010: 1) yang menyatakan bahwa “Tenaga administrasi sekolah harus mampu memberikan pelayanan administratif secara prima serta melaksanakan pelayanan 7 K yaitu Kebersihan, Kesehatan, Keamanan, Ketertiban, Keindahan, Kekeluargaan, dan Kerindangan.”

Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Implementasi Pendidikan Karakter

Keterkaitan budaya sekolah dengan implementasi pendidikan karakter dapat dilihat dari nilai dan perilaku yang senantiasa dimunculkan oleh warga sekolah. Tenaga administrasi sekolah juga memberikan andil dalam implementasi pendidikan karakter melalui penguatan budaya sekolah, khususnya budaya kerja yang memberikan pelayanan prima. Aan Komariah dan Cipi Triatna (2005: 102) mengatakan bahwa budaya sekolah sebagai karakteristik khas sekolah yang dapat diidentifikasi melalui nilai yang dianutnya, sikap yang dimilikinya, kebiasaan-kebiasaan yang ditampilkannya, dan tindakan yang ditunjukkan oleh seluruh personel sekolah yang membentuk satu kesatuan khusus dari sistem sekolah.

Tenaga administrasi sekolah memiliki peran penting dalam implementasi pendidikan karakter di sekolah. Segala kehidupan yang berlangsung di sekolah adalah dalam konteks pendidikan karakter. Tenaga administrasi sekolah melayani

pelanggan secara prima membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan merasa sangat puas. (Kemdiknas, 2010: 6).

Mengacu kepada Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah terdapat kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajeri (khusus kepala tenaga administrasi sekolah). Menurut hemat penulis, terdapat dua dimensi kompetensi utama yang sangat dekat dengan pendidikan karakter oleh tenaga administrasi di sekolah, yaitu dimensi kompetensi kepribadian dan dimensi kompetensi sosial. Hal tersebut didasari atas penerapan nilai moral yang terlihat langsung sebagai ciri kedewasaan tenaga administrasi sekolah yang menjadi teladan bagi siswa.

Pada dimensi kompetensi kepribadian dan dimensi kompetensi sosial, terdiri atas kompetensi dan sub kompetensi. Penulis menandai nilai-nilai karakter yang terdapat pada dimensi kompetensi kepribadian dengan cetak tebal dan miring seperti yang terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Sebaran Karakter dalam Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Dimensi Kompetensi	Kompetensi	Sub-kompetensi
1. Kompetensi <i>Kepribadian</i>	1.1 Memiliki <i>integritas</i> dan <i>akhlak mulia</i>	1.1.1 Berperilaku <i>sesuai</i> dengan <i>kode etik</i>
		1.1.2 Bertindak <i>konsisten</i> dengan <i>nilai</i> dan <i>keyakinannya</i>
		1.1.3 Berperilaku <i>jujur</i>
		1.1.4 Menunjukkan <i>komitmen</i> terhadap tugas
	1.2 Memiliki <i>etos kerja</i>	1.2.1 Mengikuti <i>prosedur kerja</i>
		1.2.2 Mengupayakan <i>hasil kerja</i> yang <i>bermutu</i>
		1.2.3 Bertindak secara <i>cepat</i>
		1.2.4 <i>Fokus</i> pada <i>tugas</i> yang diberikan
		1.2.5 <i>Meningkatkan kinerja</i>
		1.2.6 Melakukan <i>evaluasi diri</i>
	1.3 <i>Mengendalikan diri</i>	1.3.1 <i>Mengendalikan emosi</i>
		1.3.2 Bersikap <i>tenang</i>
		1.3.3 <i>Mengendalikan stres</i>
		1.3.4 Berpikir <i>positif</i>
	1.4 Memiliki <i>rasa percaya diri</i>	1.4.1 <i>Memahami diri sendiri</i>
1.4.2 Mempercayai <i>kemampuan sendiri</i>		
1.4.3 Bertanggung jawab		
1.4.4 <i>Belajar</i> dari kesalahan		
1.5 Memiliki <i>fleksibilitas</i>	1.5.1 Mengupayakan <i>keterbukaan</i>	
	1.5.2 Menghargai <i>pendapat orang lain</i>	
	1.5.3 <i>Menerima diri sendiri</i> dan <i>orang lain</i>	
	1.5.4 <i>Menyesuaikan diri sendiri dengan orang lain</i>	

	1.6 Memiliki <i>ketelitian</i>	1.6.1 Melaksanakan <i>kaidah-kaidah</i> yang <i>terkait</i> dengan <i>tugasnya</i> 1.6.2 Memperhatikan <i>kejelasan tugas</i> 1.6.3 <i>Menyelesaikan kerja sesuai</i> dengan <i>pedoman kerja</i>
	1.7 Memiliki <i>kedisiplinan</i>	1.7.1 Mengatur <i>waktu</i> 1.7.2 <i>Menaati aturan</i> yang berlaku 1.7.3 <i>Menaati azas</i> yang berlaku
	1.8 Memiliki <i>kreativitas</i> dan <i>inovasi</i>	1.8.1 Berpikir <i>alternatif</i> 1.8.2 <i>Kaya ide/gagasan baru</i> 1.8.3 <i>Memanfaatkan peluang</i> 1.8.4 Mengikuti <i>perkembangan ipteks</i> 1.8.5 <i>Melakukan perubahan</i>
	1.9 Memiliki <i>tanggung jawab</i>	1.9.1 Melaksanakan <i>tugas sesuai aturan</i> 1.9.2 <i>Berani mengambil resiko</i> 1.9.3 <i>Tidak melimpahkan kesalahan kepada orang lain</i>
2. Kompetensi <i>Sosial</i>	2.1 <i>Bekerja sama</i> dalam tim	2.1.1 Berpartisipasi dalam <i>kelompok</i> 2.1.2 Menghargai <i>pendapat orang lain</i> 2.1.3 Membangun <i>semangat</i> dan <i>kelangsungan hidup tim</i>
	2.2 Memberikan <i>layanan prima</i>	2.2.1 Memberikan <i>kemudahan</i> layanan kepada pelanggan 2.2.2 <i>Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasional standar</i> 2.2.3 <i>Berempati</i> kepada pelanggan 2.2.4 Berpenampilan <i>prima</i> 2.2.5 <i>Menepati janji</i> 2.2.6 Bersikap <i>ramah</i> dan <i>sopan</i> 2.2.7 <i>Mudah dihubungi</i> 2.2.8 <i>Komunikatif</i>
	2.3 Memiliki kesadaran <i>berorganisasi</i>	2.3.1 <i>Memahami struktur organisasi</i> sekolah/madrasah 2.3.2 Mewujudkan <i>iklim</i> dan <i>budaya organisasi</i> yang <i>kondusif</i> 2.3.3 Menghargai dan menerima <i>perbedaan</i> antar anggota 2.3.4 Memiliki <i>tanggung jawab</i> mencapai <i>tujuan organisasi</i> 2.3.5 Mengaktifkan <i>diri</i> dalam <i>organisasi profesi</i> tenaga administrasi sekolah/madrasah
	2.4 Berkomunikasi <i>efektif</i>	2.4.1 Menjadi <i>pendengar</i> yang <i>baik</i> 2.4.2 <i>Memahami pesan</i> orang lain 2.4.3 <i>Menyampaikan pesan</i> dengan <i>jelas</i> 2.4.4 <i>Memahami bahasa verbal</i> dan <i>nonverbal</i>
	2.5 Membangun <i>hubungan kerja</i>	2.5.1 Melakukan <i>hubungan kerja</i> yang <i>harmonis</i> 2.5.2 Memposisikan <i>diri sesuai peranannya</i> 2.5.3 <i>Memelihara hubungan</i> internal dan eksternal

Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan contoh teladan bagi siapa saja dengan menunjukkan kinerja positif. Prima dalam memberikan pelayanan administrasi pendidikan di sekolah misalnya, menjadi peran utama mereka. Terdapat beberapa kaidah yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan

prima dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. Mengadaptasi pemaparan Kemdiknas (2010: 7) tentang kaidah pelayanan prima, yang kemudian oleh penulis dikaitkan dengan implementasi pendidikan karakter di sekolah meliputi ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, pelayanan pribadi, serta atribut pendukung pelayanan.

1. *Ketepatan waktu dalam pelayanan*

Berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan contoh terbaik dengan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dapat dilakukan dengan segera. Segala sesuatu yang dibutuhkan, harus dihasilkan dengan proses yang cepat dan tepat.

2. *Akurasi pelayanan*

Berkaitan dengan keandalan pelayanan dan bebas dari kesalahan. Ketepatan pelayanan dapat dijadikan teladan bagi siapa saja yang mendapatkan pelayanan dari tenaga administrasi sekolah. Ketaatan terhadap prosedur dan norma menjadi nilai karakter yang diwujudkan.

3. *Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan*

Khususnya ketika berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Sikap sopan dan ramah ditunjukkan ketika tenaga administrasi sekolah memberikan pelayanan terhadap siswa, guru, kepala sekolah, orang tua dan masyarakat umum menjadi program pembiasaan yang lama-kelamaan dapat diikuti oleh pengguna. Mereka dapat mengerti bahwa untuk berinteraksi dengan orang lain haruslah sopan dan ramah.

4. *Tanggung jawab*

Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanggulangan keluhan pengguna layanan. Sikap tanggung jawab adalah memenuhi apa yang menjadi kewajiban tenaga administrasi sekolah. Sikap ini dapat disampaikan setiap melaksanakan pelayanan terhadap pengguna. Tenaga administrasi sekolah

menunjukkan sikap tanggung jawab kepada siswa sekaligus memberi pelajaran moral bagaimana seseorang memiliki tanggung jawab memenuhi kewajibannya.

5. Kelengkapan

Berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung. Tidak mengurangi dari apa yang semestinya adalah sikap terpuji dari tenaga administrasi sekolah. Sikap ini dapat diajarkan pula pada saat mereka melayani siswa. Memberikan sesuatu sesuai dengan jumlah yang semestinya adalah pendidikan antikorupsi pada tingkat dasar. Jika ini dibiasakan, niscaya sudah besar kelak siswa tidak akan korupsi.

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung lainnya. Memberikan kemudahan bagi mereka yang membutuhkan pertolongan adalah sikap mulia. Sikap ini dapat ditunjukkan tenaga administrasi sekolah bagi siapa saja yang membutuhkan pertolongan.

7. Variasi model pelayanan

Berkaitan dengan inovasi penanganan pola baru dalam pelayanan. Sikap kreatif menjadi hal yang mendorong penemuan baru yang lebih efisien dan efektif di dalam memecahkan masalah. Hal ini mengajarkan pada siswa bahwa ketika menghadapi suatu permasalahan hendaklah kita bersikap inovatif untuk memecahkannya.

8. Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus. Tenaga administrasi sekolah menghadapi beragam karakteristik pengguna. Tidak menutup kemungkinan mereka menghadapi seseorang berkebutuhan khusus. Sikap empati dan responsif menjadi hal utama di dalam memberikan pelayanan bagi anak berkebutuhan khusus misalnya. Terlebih dalam era pendidikan inklusif sekarang ini.

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berkaitan dengan lokasi, ruang, dan tempat pelayanan yang nyaman dan mudah dijangkau. Memberikan pelayanan bagi pengguna adalah sikap yang

terpuji. Karakter bangsa kita yang menghormati tamu senantiasa ditunjukkan pula oleh tenaga administrasi sekolah kepada pengguna layanan.

10. Atribut pendukung pelayanan

Berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ruang tunggu, dan sebagainya. Segala sesuatu yang bersih dan nyaman adalah pendukung kesehatan. Tenaga administrasi sekolah dapat menjaga kebersihan lingkungan, serta memberikan edukasi bagi siswa untuk bersama-sama menjaganya.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter, khususnya dalam meningkatkan pelayanan prima di antaranya adalah 1) mendahulukan kepentingan pelanggan, 2) pelayanan sepenuh hati, 3) budaya pelayanan prima, 4) sikap pelayanan prima, 5) sentuhan pribadi pelayanan prima, dan 6) pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima. (Kemdiknas, 2010: 9).

Hal senada juga diutarakan oleh Ali Imron (2009: 50) bahwa tenaga administrasi sekolah dapat memuaskan pengguna layanan dengan menginternalisasikan dan menunjukkan perilaku pelayanan yang menyangkut waktu, kecermatan, *helpful* dan *friendly*, responsif, proaktif, profesionalitas, kapabel dan cakap.

Siswa, peserta didik, pelajar adalah mereka sebagai pengguna utama layanan pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi sekolah harus berpikir segala sesuatu yang mereka lakukan adalah untuk kebaikan siswa. Edward Sallis (2006: 218) menetapkannya sebagai nilai pertama dan utama dalam organisasi sekolah. Nilai-nilai tersebut harus menancapkan hubungan kuat baik dengan pengguna layanan maupun dengan para staf. Sekolah harus menentukan nilai-nilai sendiri, namun setidaknya mencakup beberapa nilai berikut: *1) kita mengutamakan para pelajar kita, 2) kita bekerja dengan standar integritas profesional tertinggi, 3) kita bekerja sebagai tim, 4) kita memiliki komitmen terhadap peningkatan yang kontinyu, 5) kita memberi kesempatan yang sama pada semua, dan 6) kita akan memberikan pelayanan mutu tertinggi.*

Jelas sekali bahwa siswa merupakan pelanggan utama dari keseluruhan proses administrasi sekolah. Segala tindak tanduk tenaga administrasi sekolah sesungguhnya menjadi perhatian mereka. Pendidikan karakter lebih mengena apabila langsung diberi teladan, contoh yang baik dari para warga sekolah yang dewasa. Pembiasaan setiap saat lama-kelamaan akan membudaya pada benak siswa khususnya, dan warga sekolah umumnya.

Penutup

Dapat penulis simpulkan bahwa pendidikan karakter di sekolah tidak dapat dilaksanakan oleh sebagian pihak saja. Begitupun implementasinya tidak hanya melalui pengajaran. Seluruh warga sekolah memiliki tanggung jawab bersama dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. Selain oleh guru, pendidikan karakter juga dilaksanakan oleh tenaga administrasi sekolah. Terdapat peran penting tenaga administrasi sekolah dalam penguatan budaya sekolah untuk implementasi pendidikan karakter. Mereka merupakan pihak yang mendukung terlaksananya proses pendidikan di sekolah. Sekolah sebagai pusat pembudayaan berperan mengimplementasikan pendidikan karakter melalui pendekatan pengembangan budaya sekolah (*school culture*). Tenaga administrasi sekolah sebagai warga sekolah berkewajiban membentuk budaya sekolah yang kondusif bagi implementasi pendidikan karakter. Mereka memberikan layanan prima terhadap para pihak yang terlibat dalam proses pendidikan di sekolah, seperti kepala sekolah, guru, siswa, komite sekolah, dan pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan prima yang dilakukan dengan ikhlas, ramah, cermat, santun, serta tertib kiranya dapat menjadi contoh teladan bagi siswa dan para pihak yang membutuhkan pelayanan administrasi. Karakter yang harus dimiliki tenaga administrasi secara tersirat tercantum pula dalam kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis serta manajerial. Ketika kompetensi tersebut dilaksanakan dengan baik, begitu pula budaya sekolah yang kuat terbentuk dan ideal bagi implementasi pendidikan karakter.

Daftar Pustaka

- Sappaile, Baso Intang. (2007). "Pengembangan Standar Tenaga Kependidikan". dalam *Buletin BNSP: Media Komunikasi dan Dialog Standar Pendidikan*. Vol. II/No.2/Mei 2007.
- Anonim. (2012). *Video Mesum Siswi MTs Beredar*. Kamis, 05 April 2012, <http://www.radar-bogor.co.id/index.php?rbi=berita.detail&id=92717> diakses 24 April 2012.
- Anonim. (2012). *Staf TU Perkosa Siswa di Aula Sekolah*. Sabtu, 24 Maret 2012 <http://www.surabayapagi.com/index.php?3b1ca0a43b79bdfd9f9305b8129829625a909a40e15538f33fb0e3c8413d3799> diakses 24 April 2012.
- Imron, Ali. (2009). "Perilaku Administrasi Sekolah dalam Pelayanan Publik di Tingkat Satuan Pendidikan." *Jurnal Tenaga Kependidikan*. Vol. 4, No. 1, April 2009.
- Kemdiknas. (2010). *Pelayanan Prima*. Bahan Pembelajaran Diklat Prajabatan Golongan III (Edisi Kedua Cetakan Kedua 2010). Depok: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kemdiknas.
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Komariah, Aan & Triatna, Cepi. (2005). *Visionary Leadership Menuju Sekolah Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Prayogo, Joko. (2010). *Difinisi, Pengertian dan Tujuan Administrasi Sekolah*. Buku Ajar Mata Diklat Konsep Dasar Administrasi Sekolah. Paket Diklat Ketatausahaan Sekolah. Paket Diklat Tingkat Menengah. Diklat PTK Berbasis ICT. Cianjur: Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pertanian Ditjen PMPTK Kemdiknas
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Character dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sallis, Edward. (2006). *Total Quality Managemen in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Alih bahasa: Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCiSoD.