

---

## KOMPETENSI TATA USAHA (TU) MADRASAH UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI MIN 1 MALANG

**Durrotun Nafisah**

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

Email: drtrtnfsh@gmail.com

### ABSTRACT

The performance of school order staff is critical to the educational world's sustainability of madrasah quality. School business personnel who meet qualification standards and competencies in accordance with the rules already described can reach national standards of education in schools. The descriptive method in the analysis using the qualitative method is the research method that the researcher used in this study. In this context, the research seeks to discover and describe business order competence in MIN 1 Malang to improve the quality of administrative services. The findings of the study demonstrate that the business administration heads' competency in increasing the quality of administrative services in MIN 1 Malang is extremely detailed. The improvement of MIN 1 Malang business employees' performance in increasing the quality of administrative services was evident in a number of ways in the course of everyday activities at MIN 1 Malang. When there are guardians of students, alumni, or visitors with an interest in MIN 1 Malang, the head of business administration and business administration of MIN 1 Malang always serve. Because teachers and other business administrators rarely provide inspiration and are open to each other, it can be assumed that the performance competency held by the business administrator at MIN 1 Malang is technical competency, the lowest competency, which is social competence.

**Keywords: : Competence, Administration, Service, Administration.**

### ABSTRAK

Suatu kinerja pegawai tata usaha madrasah sangat penting untuk keberlangsungan mutu madrasah dalam dunia pendidikan. Dalam standar nasional pendidikan di madrasah dapat dicapai dengan tenaga tata usaha madrasah yang memenuhi kualifikasi serta kemampuan yang telah tercantum dalam kebijakan. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Hal ini bertujuan agar dapat mengetahui dan mendeskripsikan kompetensi tata usaha (TU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MIN 1 Malang. Pada aspek peningkatkan kualitas administrasi, kompetensi kepala tata usaha di MIN 1 Malang menunjukkan bahwa staf tata usaha MIN 1 Malang mempunyai kompetensi yang sangat terperinci. Peningkatan kinerja pegawai tata usaha MIN 1 Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi banyak diwujudkan dengan cara kegiatan sehari-hari di MIN 1 Malang. Kepala tata usaha dan pegawai tata usaha MIN 1 Malang selalu sigap melayani apabila ada wali murid, alumni, ataupun tamu yang mempunyai kepentingan di MIN 1 Malang. Adapun dapat disimpulkan kompetensi kinerja pegawai tata usaha di MIN 1 Malang yaitu kompetensi teknis, sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial sebab guru dan pegawai tata usaha lainnya jarang memberikan motivasi dan saling terbuka.

**Kata Kunci: Tata Usaha, Kompetensi, Pelayanan, Administrasi.**

## PENDAHULUAN

Madrasah merupakan asosiasi pendidikan islam yang didirikan oleh pemerintah atau swasta dan merupakan tempat terbaik untuk belajar tentang fungsi manusia melalui pengembangan kemampuan mental, spiritual, dan pribadi, serta masyarakat dalam pembentukan fitrah manusia. Sebagai lembaga pendidikan, madrasah memiliki peran yang cukup signifikan pada pengembangan sumber daya manusia dan keterampilan terbaik. Madrasah harus memberikan kontribusi yang efektif untuk pengembangan dan kemajuan sumber daya manusia. Agar tercapainya visi misi tersebut, madrasah perlu berjalan dengan lancar.

Sumber Daya Manusia yang terdapat di madrasah bertugas mengelompokkan, menyusun, dan mengorganisasikan berbagai hal untuk mencapai tujuan pendidikan. Semua komponen madrasah, termasuk administrasi madrasah, harus bekerja dengan baik dan kompeten untuk mencapai tujuan tersebut. Administrasi madrasah merupakan manajemen yang diperlukan untuk menjamin proses belajar mengajar dapat terlaksana dengan baik.

Administrasi sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar merupakan unsur sekolah yang menjamin agar segala sesuatunya berjalan sesuai rencana dan tercapainya hasil yang diharapkan. Tugas administrasi dalam berbagai mata pelajaran, baik berkoordinasi dengan kepala madrasah, guru, maupun sendiri-sendiri. Tanggung jawab administratif meliputi bantuan dalam kegiatan belajar mengajar, kurikulum, kesiswaan, kepegawaian, peralatan atau prasarana sekolah, urusan prasarana sekolah, pembiayaan, dan kepercayaan masyarakat.

Kemampuan pegawai tata usaha madrasah untuk menjaga kualitas sekolah cukup signifikan untuk kemajuan suatu madrasah agar mencapai visi dan misi. Dapat dipercaya bahwa mutu dan kemampuan tenaga staf tata usaha sekolah adalah hal yang erat kaitannya dengan proses pembelajaran yang bermutu. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 menjelaskan tentang standar administrasi sekolah. Setiap staf tata usaha sekolah harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai standar nasional pendidikan di sekolah. Untuk menyeimbangkan kualitas pendidik dalam proses pembelajaran di sekolah, staf tata usaha sekolah harus memenuhi standar kualifikasi dan menunjukkan kompetensi.

Menurut undang-undang kepegawaian, fungsi administrasi madrasah tidak dapat dibagi dengan pekerja fungsional lainnya. Administrasi keberadaannya terjalin agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Komponen tersebut harus memenuhi persyaratan kuantitas dan kualitas sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan untuk mencapai hasil yang diinginkan pada suatu lembaga pendidikan dalam tujuan pembelajaran sesuai rencana yang telah ditetapkan oleh sekolah.

Fokus dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kompetensi tata usaha (TU) dapat membantu MIN 1 Malang meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kompetensi administrasi (TU) dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan di MIN 1 Malang. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kompetensi tata usaha yang penulis beri judul **“Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di MIN 1 Malang”**.

## KAJIAN LITERATUR

Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan dan menyelesaikan tugas atau tugas berdasarkan keterampilan, pengetahuan, dan etos kerja yang diperlukan untuk tugas tersebut (Wibowo, 2014: 271). Kemampuan menjalankan suatu jabatan, tanggung jawab atau profesi, kemampuan memadukan sikap, ketrampilan, pengetahuan, kepribadian, serta kemampuan yang dapat membangun ketrampilan serta ilmu yang berkaitan dengan pembelajaran dan pengalaman merupakan contoh kompetensi.

H. M. Daryanto (2014: 95) mendefinisikan manajemen sebagai “Kegiatan pencatatan yang ada di suatu perusahaan dan dijadikan sebagai informasi untuk para pemimpin”. Administrator pendidikan melakukan berbagai tugas seperti mengumpulkan, merekam, mengelola, menyalin, mengirimkan, dan menyimpan informasi. (The Liang Gie dalam buku Tatang S., 2017: 271).

Standar kualifikasi dan kompetensi merupakan hak semua manajemen sekolah atau personel manajemen sekolah yang saat ini bekerja di sekolah dan harus dipenuhi oleh kepala sekolah. Penerapan standar kualifikasi dan standar kompetensi pada standar manajemen sekolah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan Republik Indonesia No. 24 tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Kerja Penyelenggaraan Sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan, hal tersebut harus dipenuhi agar tercapai keseimbangan antara pelayanan yang diberikan oleh komponen lain di tingkat dasar dan menengah dalam pelayanan pembelajaran dalam rangka akuntabilitas kepada masyarakat, serta dalam mendukung terwujudnya tata pemerintahan yang baik, salah satu hal yang wajib dicapai adalah prinsip efisiensi, efektifitas (efektifitas) dan kualitas dalam melayani. Selain itu, penyelarasan wewenang dan tanggung jawab sangat signifikan sebagai kunci peningkatan kinerja.

Untuk memenuhi standar nasional pendidikan di madrasah, para pegawai tata usaha madrasah harus memenuhi standar kualifikasi dan kompetensi berdasarkan dengan kondisi madrasah. Keefektifan tenaga tata usaha madrasah pada kenyataannya kurang diawasi oleh banyak orang, padahal pada dasarnya kontribusi tenaga tata usaha madrasah sangat dibutuhkan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Maka dari itu, tata usaha merupakan hal yang sangat mempengaruhi kualitas suatu madrasah.

Karena administrasi memainkan fungsi penting dalam memastikan bahwa semua informasi yang relevan dengan kegiatan organisasi ditangkap dan dikumpulkan secara teratur, keterampilan administrasi yang efektif diperlukan. Kompetensi tata usaha berhubungan dengan tindakan dalam mencatat serta mengolah data yang ada di sekolah, sehingga pimpinan dan pemangku kepentingan dapat menggunakannya untuk informasi dan pengambilan keputusan. Karena administrasi bersifat fungsional, maka ia berperan dalam membantu kehidupan dan perkembangan organisasi. Karena tugasnya sebagai mengelola suatu data dan informasi di sekolah, juga bertugas untuk mengatur seluruh dokumen sekolah, pegawai Tata Usaha madrasah berfungsi sebagai pusat informasi dan sumber dokumen untuk membantu mengembangkan sekolah untuk sistem yang lebih besar.

Sekolah sebagai sebuah organisasi memiliki peran yang tidak hanya berhubungan dengan pelaksanaan pembelajaran namun juga berhubungan dengan bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal manajemen atau pengelolaan administrasi di sekolah.

Kompetensi digambarkan sebagai dimensi perilaku profesionalisme atau kualitas seorang pemimpin atau karyawan dengan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang

kuat dari sudut pandang etimologis. Pegawai dapat memperpanjang sambutan mereka karena mereka memiliki keterampilan kepemimpinan yang diperlukan. Ini mencakup bagaimana merumuskan visi dan strategi, juga kompetensi dalam merekrut dan mempertahankan pekerja lain untuk membantu mewujudkan visi dan menjalankan strategi yang dirumuskan. Secara operasional, tanggung jawab ini menempatkan pegawai pada posisi untuk mengenali potensi aset perusahaan lainnya, untuk merampingkan dan mengoptimalkan proses produksi perusahaan, dan untuk menghasilkan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal ini menghasilkan nilai *toegevoegde* bagi bisnis dalam bentuk keunggulan pesaing. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan tugas yang diselesaikan oleh perusahaan agar pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya.

Pengelolaan administrasi yang baik akan sangat membantu pelayanan baik yang berhubungan dengan dokumen sekolah maupun pembelajaran. Oleh karenanya, perlu diadakan perbaikan dalam pelayanan dengan cara menyediakan tenaga yang kompeten dengan tujuan mengurus keperluan sekolah yang menyangkut tentang administrasi sekolah.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik adalah di tentukan dengan sumber daya pengelola itu sendiri. Kalau pengelola adalah orang yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang kerja masing-masing, maka jelaslah pengelolaan administrasi sekolah akan lebih baik.

Kompetensi adalah salah satu syarat yang mencerminkan keberhasilan pelaksanaan manajemen pada bidang tertentu. Dalam kaitannya dengan sekolah, khususnya di Madrasah Ibtidaiyah, pengelolaan administrasi sekolah telah ditangani oleh Tata Usaha yang dikepalai oleh kepala tata usaha. Pengelolaan administrasi yang dilakukan oleh tata usaha memiliki peran yang sangat penting dalam hubungannya dengan pelayanan disekolah.

Pentingnya tata usaha dalam pengurusan administrasi sekolah maka hal ini diatur dalam Permendiknas no 24 tahun 2008 yang menyatakan bahwa "Urusan tata usaha sekolah adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggara sistem administrasi dan informasi sekolah di sekolah/madrasah". Dengan demikian jelaslah bahwa tata usaha sekolah adalah bagian terpenting dalam sistem administrasi sekolah. Namun disadari sepenuhnya bahwa, untuk melaksanakan sistem administrasi dan informasi sekolah disekolah diperlukan tenaga yang berkompeten untuk melaksanakan hal tersebut. Salah satunya adalah, setiap personil tata usaha mengetahui tugas dan tanggungjawab masing-masing. Sehingga, antara satu personel dengan personel yang lain tidak saling timpang tindih dalam melaksanakan tugasnya. Kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah meliputi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, tenaga administrasi sekolah madrasah, dan petugas pelayanan khusus, menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008 tanggal 11 Juni 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yaitu

#### 1. Kepala Tata Usaha

Memiliki surat keterangan sebagai kepala staf administrasi sekolah/madrasah dari pemerintah, serta memenuhi kriteria pendidikan program studi yang bersangkutan S1 dengan pengalaman kerja minimal 4 (empat) tahun sebagai staf administrasi sekolah, atau D3 sederajat, program studi harus bersinambung dengan pengalaman kerja minimal 8 tahun sebagai staf administrasi sekolah, dan memiliki sertifikat sebagai kepala staf administrasi sekolah/madrasah.

2. Pelaksana Urusan Administrasi antara lain yaitu:
  - a. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian; Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.
  - b. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan; Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.
  - c. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana Prasarana; Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau sederajat.
  - d. Pelaksana Urusan Administrasi Humas; Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.
  - e. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Kearsipan; Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK, program studi yang relevan.
  - f. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan; Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila memiliki minimal 12 rombongan belajar.
  - g. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila memiliki minimal 12 rombongan belajar.
3. Petugas Layanan Khusus
  - a. Memiliki lulusan SMP/MTs atau pendidikan minimal yang sederajat untuk Penjaga Sekolah/Madrasah
  - b. Tukang kebun harus memiliki minimal lulusan SMP/MTs atau pendidikan sederajat jika luas taman sekolah/madrasah minimal 500 m<sup>2</sup>.
  - c. Tenaga Kebersihan harus minimal lulusan SMP/MTs atau sederajat.
  - d. Lulusan SMP/MTs atau jenjang pendidikan minimal yang sederajat untuk Pesuruh

Salah satu aspek yang paling signifikan dari pendidikan, agar tercapainya tujuan sekolah adalah adanya staf administrasi. Akibatnya, staf administrasi harus mampu memberikan dukungan berkualitas tinggi untuk kegiatan instruksional atau proses pembelajaran di sekolah. Tugas yang telah ditentukan pada Permendiknas ini menunjukkan kompetensi tenaga administrasi. Menurut Permendiknas nomor 24 tahun 2008, yang dibutuhkan tenaga administrasi sekolah harus mempunyai kompetensi diklasifikasikan menjadi tiga yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi teknis.

#### 1. Kompetensi Kepribadian

Adapun Kompetensi kepribadian tenaga administrasi madrasah antara lain:

- a. Memiliki akhlak dan integritas yang luhur. Pegawai administrasi mengikuti aturan madrasah, berakhlak sesuai norma dan pandangnya, jujur, dan berdedikasi pada pekerjaannya.
- b. Punya etos kerja yang kuat. Pegawai administrasi bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang berkualitas, bertanggung jawab, dapat bekerja dengan target, kinerja yang terus meningkat, dan dapat menilai diri sendiri dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan proses kerja.
- c. Tenaga administrasi mampu bersikap tenang, dan dapat mengendalikan emosi, serta berpikir positif.

- d. Pegawai administrasi dapat memahami diri sendiri, mencari keterbukaan, menghormati perspektif orang lain, menerima diri sendiri, dapat beradaptasi, bertanggung jawab, belajar dari kesalahan, percaya pada kemampuan mereka sendiri.
  - e. Teliti dan disiplin. Pegawai administrasi dapat menaati aturan yang berlaku, dan menyelesaikan kegiatan sesuai dengan norma kerja dan mampu mengelola batasan waktu yang ditetapkan oleh peraturan yang mengatur tanggung jawab.
  - f. Bertanggung jawab, inovatif, serta kreatif. Pegawai administrasi selalu memiliki ide baru, dapat mengatasi masalah yang ada, dan mampu memanfaatkan peluang, melaksanakan tugas, dapat mengambil resiko, dan tidak menyalahkan orang lain.
2. Kompetensi Sosial

Pegawai administrasi adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain, harus mempunyai keterampilan sosial, dikarenakan sangat diperlukan untuk komunikasi dengan orang lain. Agar dapat berhubungan baik dengan orang lain, kemampuan tersebut disebut sebagai kompetensi sosial. Kompetensi sosial ini meliputi kemampuan interpersonal serta kemampuan untuk melaksanakan tanggung jawab sosial. Kerjasama dengan orang lain merupakan salah satu contoh kompetensi sosial. Kompetensi sosial ini meliputi kemampuan memelihara, kemampuan mengembangkan interaksi atau hubungan positif dengan orang lain, keterampilan interaksi sosial, kemampuan menjadi pemimpin dan dapat mendengar saran orang lain, dan menawarkan sikap, dan kemampuan melaksanakan kewajiban sosial. Acuan kompetensi sosial, yaitu pada pemahaman seseorang tentang konteks di mana mereka bekerja. Selanjutnya kompetensi sosial diartikan sebagai kemampuan berkomunikasi, membentuk koneksi, dan bekerja sama, serta kemampuan menerima perbedaan, bertanggung jawab, menghormati hak orang lain, dan memberikan keuntungan kepada orang lain. Kompetensi sosial antara lain yaitu:

- a. Dapat bekerja di dalam tim. Staf administrasi mau bekerja dalam kelompok, menghormati perspektif orang lain, dan mendorong semangat tim.
  - b. Pelayanan memuaskan, Staf administrasi selalu memberikan layanan yang cepat kepada konsumen, mengikuti prosedur operasi standar, berempati dengan para wali murid dan sdm yang lain, berpenampilan menarik, sopan, memenuhi janji, ramah, serta mudah dijangkau dan berkomunikasi.
  - c. Kesadaran dalam berorganisasi. Staf administrasi sekolah mengetahui struktur sekolah/organisasi madrasah, bekerja untuk mempromosikan lingkungan dan budaya organisasi yang positif, dapat menerima perbedaan di antara anggota, dan bertanggung jawab untuk pencapaian tujuan.
  - d. Hubungan kerja dengan SDM yang ada di sekolah. Staf administrasi sekolah harus menjadi pendengar yang baik yang bisa paham dan dapat menyampaikan pesan dengan jelas, serta bisa berkomunikasi verbal dan nonverbal. Juga harus memupuk hubungan kerja yang baik, bisa menempatkan diri, dan memelihara hubungan internal dan eksternal.
3. Kompetensi Teknis

Pegawai dengan kemampuan teknis lebih cenderung menggunakan bakat mereka saat melakukan tugas administratif. Dalam hal ini, agar meningkatkan kompetensi tenaga administrasi perlu dilakukan kajian terhadap unsur-unsur yang mempengaruhinya. Berikut dari kompetensi teknis:

- a. Administrasi kepegawaian  
Administrator sekolah harus wajib tahu dasar-dasar aturan dan dapat membantu perencanaan rekrutmen staf dan evaluasi kinerja staf, serta penerapan prosedur dan mekanisme kepegawaian.
- b. Melaksanakan administrasi keuangan.  
Pengelolaan keuangan harus dipahami dan dilaksanakan oleh staf administrasi sekolah/madrasah. Staf administrasi sekolah paham peraturan keuangan dan membantu menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBS/M) untuk sekolah dan madrasah serta melengkapi laporan pertanggungjawaban keuangan sekolah dan madrasah.
- c. Administrasi sarana dan prasarana.  
Mengatur administrasi sarana dan prasarana, mendukung kebutuhan perencanaan, membantu perencanaan penggunaan sarana prasarana sekolah/madrasah, dan menyusun rencana perawatan merupakan hal yang harus bisa dilakukan oleh staf tata usaha.
- d. Melaksanakan administrasi humas.  
Staf administrasi sekolah/madrasah mendukung efisiensi operasional komite sekolah/madrasah, mendukung perencanaan program, mendukung publisitas sekolah/madrasah, mengatur kelulusan, dan memberikan layanan kepada tamu sekolah/madrasah.
- e. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan.  
Melaksanakan tugas administrasi, melakukan pelaksanaan program kesekretariatan, dan membantu koordinasi program keamanan, kekeluargaan, kesehatan, kebersihan, keindahan, keteduhan, dan penyusunan laporan.
- f. Melaksanakan administrasi kesiswaan.  
Manajemen siswa diperlukan staf administrasi sekolah/madrasah, yang meliputi segala sesuatu seperti penerimaan peserta didik baru hingga orientasi peserta didik baru, juga program pengembangan diri siswa, dan membantu dalam penyusunan laporan belajar peserta didik.
- g. Melaksanakan administrasi kurikulum.  
Penerapan manajemen kurikulum yaitu dengan melaksanakan administrasi penerapan standar isi, penyusunan administrasi standar proses, penyiapan administrasi penerapan standar kompetensi lulusan, dan penyiapan administrasi penerapan standar penilaian pendidikan.
- h. Melaksanakan administrasi layanan khusus  
Tenaga administrasi di madrasah harus mampu memiliki keterampilan di bidang manajemen pelayanan khusus, seperti mengkoordinir petugas pelayanan khusus, penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, petugas kebersihan, kurir, dan membantu koordinasi program pelayanan khusus seperti Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), layanan konseling, laboratorium/workshop, dan perpustakaan.
- i. Menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)  
Dalam melaksanakan tugasnya, staf administrasi sekolah/madrasah dapat menggunakan TIK untuk memastikan administrasi sekolah/madrasah berjalan lancar dan untuk mendokumentasikan administrasi sekolah/madrasah.



Kompetensi tersebut akan berdampak pada kinerja tenaga administrasi, dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menentukan profesional atau tidaknya tenaga administrasi. Kinerja tenaga profesional akan terlihat dalam melaksanakan tugas yang diberikan, akan terlihat tanggung jawab dan keahlian dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

Setiap hal yang berhubungan dengan ketatausahaan di sekolah, maka setiap personel memiliki tanggungjawab masing-masing berdasarkan bidang kerja masing-masing. Maka ada beberapa hal yang menjadi tanggungjawab dari TU yakni tidak hanya berhubungan dengan surat menyurat tapi juga berhubungan dengan administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, sarana dan prasarana, dan informasi komunikasi dengan masyarakat sekolah yang ada dilingkungan sekitar sekolah.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu dengan menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Para staff tata usaha sekolah yang berjumlah 3 orang, wakil ketua bidang kurikulum, dan kepala madrasah, dan beberapa guru di MIN 1 Malang merupakan sumber data yang digunakan peneliti. Teknik untuk mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, keabsahan data. Waktu dalam penelitian ini yaitu pada tanggal 6 Agustus sampai dengan tanggal 30 September 2021. Tempat penelitian yaitu di MIN 1 Malang. MIN 1 Malang merupakan Lembaga di bawah naungan Kementerian Agama, berada di jalan Diponegoro 34 Dusun Panggung Waru Desa Sumberoto Kecamatan Donomulyo, yaitu tepatnya berada perbatasan Kabupaten Blitar. Posisi madrasah ini berada di perkampungan penduduk santri Panggung Waru Sumberoto.

## **HASIL**

Sebelum adanya pelaksanaan administrasi harian di MIN 1 Malang, pegawai tata usaha melakukan perencanaan terlebih dahulu, pelaksanaan, dan pengawasan. Juga dilakukan pemberdayaan, pengembangan, dan penghargaan untuk pegawai tata usaha. Perencanaan program kerja pegawai tata usaha dilakukan analisis kebutuhan pegawai tata usaha, dengan berdasarkan jenis pekerjaan, jumlah, dan kualifikasi akademik, setelah mendapat analisis tersebut, dilakukanlah laporan kepada dewan pendidikan, pengawas madrasah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, dan komite madrasah. Dalam pelaksanaan perencanaan program kerja, pegawai tata usaha harus memastikan usulan kebutuhan pegawai tata usaha sesuai dengan jumlah, jenis pekerjaan, dan kualifikasi akademik. Kemudian sekolah melakukan pengajuan pegawai tata usaha kepada kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Lalu diadakan pengawasan, dengan melihat dan



mengadakan evaluasi agar dapat memenuhi kebutuhan dengan dilakukan perencanaan dan pelaksanaan, serta hasil pengawasan dilaporkan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Pada pemberdayaan pegawai tata usaha, terdapat 3 langkah kerja yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam perencanaan, kepala madrasah mengadakan pembagian tugas dan beban kerja kepada pegawai tata usaha berdasarkan jenis pekerjaan, dan kualifikasi akademik sesuai kebutuhan dan ketentuan. Sedangkan dalam pelaksanaannya, kepala madrasah membuat surat keputusan tugas pegawai tata usaha dengan mempertimbangkan kompetensi dan beban kerja sesuai dengan aturan perundang-undangan, kemudian dilanjutkan dengan menyusun uraian tugas dan tanggung jawab tenaga kependidikan, serta mendayagunakan tenaga kependidikan.

Setelah dilakukannya pelaksanaan pemberdayaan pegawai tata usaha, kepala madrasah dan wakil kepala madrasah memantau dan mengevaluasi pemberdayaan tenaga kependidikan, serta melaporkan hasil pemantauan dan dilaporkan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Dalam mengembangkan kompetensi pegawai tata usaha di MIN 1 Malang, kepala madrasah menyusun rencana bersama wakil kepala madrasah untuk mengembangkan dan mengawasi tingkat kesesuaian pengembangan tenaga kependidikan dengan rencana/program yang telah ditetapkan. MIN 1 Malang juga mengadakan pemberian penghargaan terhadap pegawai tata usaha yang biasanya disesuaikan dengan momen tertentu misalnya Hari Pendidikan Nasional, Hari Guru, dan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia dengan melibatkan komite madrasah, tim evaluasi, dan kantor kementerian Agama Kabupaten Malang. Adapun tugas harian bagian staff/pegawai tata usaha di MIN 1 Malang yaitu:

1. Menyusun program tata usaha madrasah
2. Menyusun keuangan madrasah
3. Menyusun data kepegawaian
4. Penyusunan dan penyajian data atau statistik madrasah
5. Penyusunan laporan kegiatan tata usaha madrasah
6. Menyelesaikan administrasi
7. Membuat surat tugas atau surat keluar
8. Menyortir surat masuk dan surat keluar
9. Mencatat surat masuk dan surat keluar
10. Membuat data siswa MIN 1 Malang setiap tahunnya
11. Menyortir formulir pendaftaran peserta didik baru

Temuan studi menunjukkan bahwa banyak kompetensi staf administrasi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kinerja yang baik di sebuah institusi. Tenaga administrasi harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerjanya, terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pihak-pihak terkait, agar tujuan, visi, dan misi madrasah dapat tercapai dengan baik.

Selama observasi, peneliti memperhatikan bahwa pegawai administrasi melakukan berbagai hal kecil yang berkaitan dengan kompetensi yang mereka butuhkan untuk meningkatkan kinerja, salah satunya adalah berdiskusi dengan rekan kerja, atasan, dan guru, dan selalu terbuka untuk saran. diberikan, sehingga mereka selalu bisa bekerja sama untuk memecahkan masalah yang muncul di sekolah. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara bersama Ibu Fitriyatul Izzah, S.Ag yaitu koordinator bidang manajemen kurikulum MIN 1 Malang, sebagai berikut:

“Biasanya pegawai tata usaha MIN 1 Malang langsung berkoordinasi dengan orang-orang yang berkaitan sesuai dengan keperluan madrasah”.

Dalam meningkatkan kompetensi kinerja yang baik, melakukan diskusi bersama pegawai-pegawai lainnya tidaklah cukup. Maka dari itu, staf selalu terbuka untuk berbicara dengan kepala madrasah dan komite terkait saran-saran yang diberikan. Tenaga administrasi MIN 1 Malang sering mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diselenggarakan oleh kantor dinas pendidikan dengan madrasah ibtidaiyah wilayah Kabupaten Malang untuk menunjukkan keterampilan kepribadian, khususnya pelatihan pengembangan sumber daya manusia, dan untuk melayani warga yang ada di madrasah.

Kompetensi kinerja pegawai tata usaha MIN 1 Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi banyak diwujudkan dengan cara kegiatan sehari-hari di MIN 1 Malang, hal tersebut berdasarkan dengan hasil temuan peneliti. Kepala tata usaha dan pegawai tata usaha MIN 1 Malang selalu sigap melayani apabila ada wali murid, alumni, ataupun tamu yang mempunyai kepentingan di MIN 1 Malang. Apabila ada seseorang yang mempunyai kepentingan dengan MIN 1 Malang, pegawai tata usaha dan kepala tata usaha langsung membantu tamu tersebut. Contohnya yaitu ditandai dengan apabila ada wali murid akan mengambil buku, dan seragam madrasah, pegawai tata usaha melihat data terlebih dahulu dan melayani wali murid tersebut dengan cepat. Apabila ada guru yang membutuhkan pelayanan administrasi, pegawai tata usaha dengan cepat membantu guru tersebut. Hal ini menandakan bahwa pelayanan administrasi tata usaha, yang dilakukan staf tata usaha mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun 2008, 3 kompetensi yang harus dimiliki yaitu kompetensi kepribadian, sosial dan teknis.

#### 1. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi kepribadian tenaga administrasi madrasah meliputi:

##### a. Integritas dan akhlak mulia.

Staf tata usaha MIN 1 Malang bersikap sopan dan santun terhadap wali murid, para guru, kepala madrasah, dan menghargai para murid yang ada di MIN 1 Malang. Hal ini dapat dilihat peneliti saat observasi dari keseharian staf tata usaha saat di sekolah. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa staf tata usaha selalu bertegur sapa dengan guru-guru, wali murid, dan para murid di MIN 1 Malang. Apabila ada wali murid yang datang ke kantor guru dengan beberapa keperluan, contohnya wali murid mengantar anaknya untuk mengambil seragam, atau membayar buku staf tata usaha selalu cepat dalam bertindak.

##### b. Etos kerja

Etos kerja yang dimiliki oleh staf tata usaha di MIN 1 Malang berdasarkan wawancara dengan kepala madrasah, staf tata usaha memiliki etos kerja yang baik. Apabila ada pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satu hari maka staf tata usaha juga menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang diberikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa etos kerja yang dimiliki oleh staf tata usaha baik dan tepat serta mengupayakan hasil kerja yang bermutu.

##### c. Pengendalian diri

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan staf tata usaha di MIN 1 Malang dapat mengendalikan diri, staf tata usaha bersikap tenang dan santun dalam melayani tamu ataupun warga madrasah yang saat itu membutuhkan staf tata usaha. Hal tersebut menunjukkan, staf tata usaha di MIN 1 Malang bisa melakukan pengendalian diri dengan baik dalam tuganya.

d. Percaya diri dan fleksibilitas.

Menurut kepala madrasah MIN 1 Malang, staf tata usaha yang ada di MIN 1 Malang mungkin tidak bisa menguasai semua tugasnya, tetapi bisa saling membantu, seperti beradaptasi dengan orang lain atau menghargai tenaga administrasi lain, memberi mereka keleluasaan dalam bekerja. menunjukkan. memenuhi tugasnya masing-masing.

e. Teliti dan disiplin dalam bekerja

Teliti dan disiplin adalah suatu hal yang sangat signifikan untuk keberlangsungan dalam bekerja. Peneliti dalam melakukan observasi menunjukkan staf tata usaha MIN 1 Malang disiplin dalam kerjanya. Staf tata usaha MIN 1 Malang dapat tepat waktu dalam berangkat kerja dan pulang kerja, serta selalu mengerjakan tugas yang diberikan secara cepat dan teliti, hal ini diperjelas oleh kepala madrasah bahwa pekerjaan yang dilakukan dalam sehari hari tidak ada yang ketinggalan atau salah. Namun, wakil ketua bagian kurikulum mengatakan, bahwa kadang juga ada pekerjaan yang kurang sesuai karena ada lebih dari satu orang di bagian tata usaha, jadi semua tergantung personilnya.

2. Kompetensi Sosial

Kemampuan individu untuk memperlakukan orang lain dengan baik disebut kompetensi sosial. Keterampilan sosial ini mencakup keterampilan interpersonal dan kemampuan untuk melakukan tanggung jawab sosial. Berkolaborasi dengan orang lain merupakan salah satu contoh kompetensi sosial. Kompetensi sosial tersebut yaitu keterampilan interaksi sosial, kemampuan mengembangkan interaksi atau hubungan positif dengan orang lain, kemampuan memimpin dan mengikuti, kemampuan memelihara dan memberikan sikap, dan kemampuan pelaksanaan tugas sosial.

Kompetensi sosial mengacu pada pemahaman individu tentang konteks di mana dia bekerja. Kompetensi sosial juga diartikan sebagai kemampuan berkomunikasi, berjejaring dan berkolaborasi, serta kemampuan menerima perbedaan, bertanggung jawab, menghormati hak orang lain, dan memberikan manfaat untuk orang lain. Kompetensi sosial ini meliputi:

a. Kerjasama dengan tim

Bekerja sama dengan tim adalah suatu hal yang signifikan di dalam suatu madrasah, tak terkecuali tenaga kependidikan staf tata usaha dengan para warga yang ada di madrasah. Wakil ketua bidang kurikulum mengatakan bahwa staf tata usaha melakukan koordinasi dengan para guru dan kepala madrasah terkait pekerjaannya. Dapat dilihat dari hasil observasi peneliti bahwa para guru dan staf tata usaha selalu bergotong royong, contohnya dalam persiapan sekolah luring, para guru dan staf tata usaha saling membantu dalam mempersiapkan ruang kelas yang akan dipakai.

b. Memberikan layanan prima.

Staf tata usaha MIN 1 Malang wajib pemberian layanan yang memuaskan untuk para wali murid, dan guru, serta para siswa. Dalam pelaksanaannya staf tata usaha juga wajib mengikuti langkah yang sudah dibuat oleh madrasah dan kepala madrasah. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, sikap staf tata usaha dalam memberikan layanan selalu santun, ramah, dan sopan. Staf tata usaha selalu siap untuk memberi layanan, dapat dilihat apabila ada wali murid atau tamu yang datang ke sekolah staf tata usaha selalu cepat bertindak melayani wali murid dan tamu tersebut.

c. Kesadaran dalam berorganisasi

Staf tata usaha MIN 1 Malang punya rasa tanggung jawab agar tujuan madrasah dapat tercapai, yaitu contohnya staf tata usaha izin saat mempunyai kegiatan atau saat ingin keluar dari lingkungan madrasah. Dalam hal ini staf tata usaha izin kepada kepala madrasah atau para guru yang sedang ada di kantor guru jika keluar dari MIN 1 Malang untuk pekerjaan atau urusan pribadi.

d. Membangun hubungan kerja dan komunikasi yang baik

Staf tata usaha di MIN 1 Malang bisa mendengarkan saran dengan baik, juga peka dan bisa dalam memahami pesan yang disampaikan oleh guru, wali murid, kepala madrasah, dan siswa, serta dapat menyampaikan pesan dengan jelas, dan bisa menempatkan dirinya sendiri serta dalam pemeliharaan hubungan dengan warga madrasah ataupun di luar madrasah.

3. Kompetensi Teknis

Staf tata usaha dengan kemampuan teknis lebih cenderung menggunakan skill mereka saat melakukan tugas administratif. Agar dapat mengalami peningkatan dalam hal kompetensi tenaga administrasi perlu dilakukan penelitian terhadap faktor yang mempengaruhi. Berikut beberapa indikator dari kompetensi teknis, kompetensi teknis tenaga administrasi madrasah meliputi:

a. Pelaksanaan administrasi madrasah

Menurut hasil wawancara dengan kepala Madrasah, dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, kemampuan staf tata usaha di MIN 1 Malang adalah sebagai berikut, "Agenda surat-surat tahun lalu jika dibutuhkan bisa ditemukan, menunjukkan bahwa pencatatan dan pengarsipan yang dilakukan oleh staf dengan cara yang tepat". (Wawancara dengan Kepala Madrasah Imam Nur Aksan, S.Pd, 09 September 2019).

Namun dapat dilihat dari tempat pengarsipan di MIN 1 Malang, penyusunan data-data kurang tertata rapi dikarenakan kurangnya tempat untuk menaruh data. Data yang ada di MIN 1 Malang diletakkan di ruang kepala tata usaha dan di ruang kepala madrasah. Hal ini sering membuat bingung dalam pencarian data tersebut

b. Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Fasilitas komputer dari madrasah masih belum ada untuk para staf tata usaha, akan tetapi staf tata usaha menggunakan laptop pribadinya sendiri untuk pekerjaannya. Komputer hanya disediakan untuk kepala staf tata usaha, sedangkan fasilitas internet dalam bentuk WIFI sudah ada di MIN 1 Malang dan selalu dipakai oleh para sumber daya manusia yang ada di MIN 1 Malang. Namun terkadang fasilitas internet yang ada di MIN 1 Malang digunakan juga untuk keperluan pribadi para guru dan staf tata usaha seperti untuk melihat *youtube*, dan memutar musik. Staf tata usaha MIN 1 Malang masih belum menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara efektif serta fasilitas yang tersedia, hal tersebut berdasarkan dengan wawancara dan hasil observasi peneliti.

## PEMBAHASAN

1. Kompetensi Kepribadian

Karena standar ketenagakerjaan administratif PMA No. 90 tahun 2013 tidak sepenuhnya dijelaskan, maka berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 yaitu tentang kemampuan personal tenaga tata usaha Madrasah. Karena madrasah

mengandung sifat-sifat keagamaan, maka berdasarkan wawancara peneliti dengan para guru dan kepala madrasah, bahwa tenaga administrasi harus memiliki akhlak yang mulia. Pernyataan tersebut sesuai dengan temuan penelitian, salah satunya adalah staf pengelola bersikap sopan kepada setiap orang yang ditemuinya, termasuk guru, siswa, wali siswa, dan pengunjung madrasah. Hal ini berlaku untuk guru, staf tata usaha, dan siswa, serta seluruh warga Madrasah. Bisa disimpulkan, bahwa sikap staf administrasi tersebut sejalan dengan Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008.

Menurut hasil observasi di MIN 1 Malang, staf tata usaha mempunyai etos kerja yang cukup bagus dalam pekerjaannya dan dilakukan sesuai dengan langkah kerja, serta staf tata usaha MIN 1 Malang selalu tanggung jawab dengan setiap tugasnya, meskipun kepala madrasah tidak melakukan pengawasan, meskipun ada situasi di mana staf tata usaha tidak ada saat dipanggil. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala madrasah yang mengatakan bahwa hasil kerja sesuai dengan informasi yang diberikan oleh kepala madrasah. Staf tata usaha di MIN 1 Malang dapat dikatakan memiliki etos kerja yang cukup baik dalam hal ketepatan waktu penyelesaian tugas yang diberikan oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008.

Menurut kepala madrasah dalam wawancaranya, semua staf tata usaha di MIN 1 Malang menjalankan tugasnya sesuai dengan yang ditentukan madrasah. Hasil pengamatan menunjukkan, staf tata usaha MIN 1 Malang mempunyai tingkat kedisiplinan yang rendah. Hal ini karena masih ada pegawai administrasi yang masuk kerja setelah atau di luar jam kerja meskipun dengan mematuhi aturan perjalanan. Namun, kepala madrasah mengungkapkan bahwa staf tata usaha mempertahankan tingkat disiplin yang tinggi dalam mematuhi peraturan saat ini. Kepala madrasah menyatakan setiap pegawai yang melanggar aturan akan menghadapi sanksi secara lisan dan tertulis langsung dari kepala madrasah MIN 1 Malang.

## 2. Kompetensi Sosial

Permendiknas tahun 2008 nomor 24 mendefinisikan kompetensi sosial sebagai memberi layanan dengan cepat dan tepat, memiliki kesadaran organisasi, dapat membentuk komunikasi secara efektif, dapat bekerja sama satu sama lain dalam tim, dan membentuk koneksi kerja. Pengamatan menunjukkan bahwa staf tata usaha MIN 1 Malang dan para guru saling membantu satu sama lain. Misalnya dalam hal pendataan peserta didik baru, ada data yang kurang maka staf tata usaha selalu berkoordinasi dengan yang lain. Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa staf saling membantu dalam menemukan berkas-berkas yang diperlukan. Disampaikan juga oleh seorang guru MIN 1 Malang, bahwa hubungan antara guru dan staf tata usaha MIN 1 Malang berjalan dengan baik dan selalu bekerja sama, misalnya membersihkan kelas untuk persiapan pembelajaran luring maupun memasak dengan para guru. Dalam hal ini, bisa disimpulkan staf tata usaha MIN 1 Malang dapat bekerja sama dengan orang lain dan bersemangat untuk membantu semua warga Madrasah.

Menurut hasil observasi dan wawancara, staf tata usaha bersikap menyambut dengan hangat, sopan, serta selalu cepat dalam bertindak terhadap siswa, wali murid, dan para guru. Hal ini menunjukkan, staf administrasi tidak membedakan dalam memberi pelayanan kepada orang lain. Di MIN 1 Malang, staf tata usaha menyadari penempatan mereka, bahkan jika mereka tidak selalu hadir saat dibutuhkan, seperti saat makan di luar atau saat ruang kosong.

## 3. Kompetensi Teknis

Menurut Permendiknas No. 24 Tahun 2008, kompetensi teknis dalam hal ini adalah melakukan administrasi surat menyurat, kearsipan dan menguasai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Keterampilan teknis staf tata usaha MIN 1 Malang bisa dikatakan tinggi. Hal ini karena staf administrasi sudah memiliki keterampilan dan pengalaman yang diperlukan untuk belajar mengelola surat menyurat dan dokumen. Dokumen menunjukkan bahwa sebagian besar staf administrasi memiliki gelar sarjana dan beberapa sedang kuliah. Staf Tata Usaha berkinerja sangat baik dalam kompetensi teknis yang membutuhkan pengetahuan khusus, karena mereka secara teratur menghadiri seminar atau pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Malang atau madrasah itu sendiri.

Peneliti menemukan bahwa kearsipan di lingkungan staf administrasi tidak tertangani dengan baik. Karena dokumen yang ada diletakkan lemari yang bukan untuk tempat data tata usaha, dalam hal ini sarana dan prasarana untuk staf tata usaha memang kurang. Selanjutnya dalam prasarana komputer, staf tata usaha menggunakan laptop milik pribadi untuk pekerjaannya, sedangkan kepala tata usaha menggunakan laptop milik madrasah. Agar mudah ditemukan dan enak dilihat, penataan kearsipan harus dilakukan dengan rapi. Demikian pula, pemanfaatan internet saat ini kurang dimanfaatkan dengan baik. Menurut temuan pengamatan peneliti, orang lebih cenderung menggunakan ponsel mereka untuk alasan pribadi.

## REFERENSI

- Moeheriono. (2010). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia.
- Riki Setiyawan. (2020). *Skripsi. Kompetensi Staf Tata Usaha MIN 1 Kota Palangkaraya*.
- Ruky. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*. PT. Gramedia Pustaka utama
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah