ABSTRAK

Rismawati. 2025. *Pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan layanan di MTsN 1 Jombang*. Skripi, Mnajemen Pendidikan Islam, Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Al Urwatul Wutsqo Jombang. Mar'atul Azizah, M.Pd.

Kata Kunci: Pengembangan kompetensi, Peningkatan layanan

Pengembangan kompetensi teknis adalah proses meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis tenaga administrasi agar mereka mampu menjalankan tugas secara lebih efektif, efisien, dan profesional. Kompetensi teknis mencakup penguasaan alat, teknologi, sistem, dan prosedur yang berkaitan langsung dengan pekerjaan administrasi. Sedangkan tujuan Pengembangan peningkatkan kualitas pelayanan administrasi, mempercepat proses kerja, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kepuasan stakeholder (guru, siswa, orang tua, dan pimpinan). Penelitian ini bertujuan untuk (1) kondisi pelayanan administrasi yang berlangsung saat ini, (2) langkah-langkah pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang telah dilakukan dan (3) keterampilan teknis apa saja yang perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas layanan administrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan melalui pelatihan internal dan eksternal, seperti diklat, workshop, serta pembinaan rutin dari pihak madrasah. Pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Jombang tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi. Beberapa keterampilan teknis yang perlu ditingkatkan mencakup penguasaan aplikasi digital pendidikan (seperti EMIS dan SIMPATIKA), manajemen arsip digital, serta kemampuan komunikasi layanan publik. Dengan pengembangan kompetensi yang terarah, tenaga administrasi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan profesional.