BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pendidikan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, tenaga administrasi dituntut memiliki kompetensi teknis, manajerial, serta sosial agar mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi tenaga administrasi merupakan kebutuhan yang mendesak demi terciptanya pelayanan administrasi yang optimal (Hafidh, 2023).

Suatu madrasah dapat berkembang dan maju dengan adanya dukungan dari sumber daya manusia, khususnya tenaga administrasi. SDM dalam suatu organisasi memiliki posisi yang strategis, karena unsur manusia berperan penting dalam melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, setiap madrasah atau sekolah diharuskan untuk memperhatikan tenaga administrasi dengan cara mengelolanya secara baik, sehingga dapat menciptakan pendidikan yang berkualitas.

Madrasah yang berkualitas sangat membutuhkan tenaga administrasi yang ahli dalam bidangnya atau profesional. Namun demikian, tenaga administrasi tidak dapat menjadi profesional atau ahli apabila tidak ada usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensinya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pengembangan profesionalisme tenaga administrasi. Dalam hal ini, dukungan kepala madrasah sangat dibutuhkan, mengingat kepala madrasah memiliki peran penting sebagai pemimpin sekaligus penanggung jawab utama dalam setiap pelaksanaan kegiatan atau program pendidikan di madrasah.

Tenaga administrasi madrasah memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses pendidikan. Sebagai bagian dari sumber daya manusia pendidikan, tenaga administrasi bertanggung jawab memberikan layanan yang efektif dan efisien, mulai dari pengelolaan data siswa, kepegawaian, hingga pelayanan publik di lingkungan madrasah. Namun demikian, kualitas pelayanan administrasi sangat bergantung pada kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi. Kompetensi kepribadian mencakup komponen integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, rasa percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreativitas dan inovasi, serta tanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan yang dibebankan. Kompetensi sosial mencakup kemampuan bekerja sama dalam tim, memberikan layanan prima, kesadaran berorganisasi, kemampuan komunikasi yang efektif, serta kemampuan membangun hubungan kerja. Kompetensi teknis terdiri dari kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan, kurikulum, layanan khusus, serta menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. Sedangkan kompetensi manajerial mencakup kemampuan mengelola standar nasional pendidikan, program dan laporan kerja, serta mengorganisasikan staf (Ganata, 2020).

Keberhasilan sebuah sekolah dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh iklim sekolah. Salah satu unsur dalam menciptakan iklim sekolah yang baik adalah adanya administrasi sekolah yang efektif. Oleh karena itu, administrasi sekolah merupakan aspek yang perlu dibenahi dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan. Administrasi secara harfiah dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan untuk mencapai tujuan (Sulistiyono, 2021).

Kompetensi tenaga administrasi sekolah menjadi kunci utama dalam menciptakan kegiatan administrasi yang efektif dan efisien. Kompetensi merupakan karakteristik manusia yang berkaitan dengan efektivitas kerja, performa, gaya bertindak, perilaku, serta pola pikir yang dapat memprediksi

kinerja. Namun kenyataannya, kompetensi tenaga administrasi sekolah masih kurang mendapat perhatian sehingga manajemen administrasi belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pendidikan. Secara umum, kondisi kualifikasi dan kompetensi SDM di sekolah/madrasah saat ini belum seluruhnya memenuhi persyaratan minimal sesuai ketentuan yang berlaku. Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi seyogyanya difasilitasi oleh penyelenggara pendidikan, mengingat standar tersebut sering kali tidak dijadikan persyaratan utama ketika seseorang melamar menjadi tenaga administrasi sekolah/madrasah (Ganata, 2020).

Untuk mewujudkan pendidikan yang berkualitas, diperlukan performa yang baik dari semua komponen pendidikan. Salah satu komponen tersebut adalah tenaga tata usaha, yang berfungsi melakukan pencatatan atas segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk dijadikan bahan keterangan bagi pimpinan (Rahmawati, 2021).

Dengan demikian, tenaga administrasi sekolah yang handal dan kompeten sangat penting dalam mendukung pencapaian tujuan administrasi. Penguasaan kompetensi yang baik akan memperkuat tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Novitasari, 2020).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan layanan di MTs Negeri 1 Jombang. Peneliti memilih MTs Negeri 1 Jombang karena administrasi di madrasah ini dikelola secara sistematis dan modern untuk mendukung operasional secara efektif. Selain itu, pengembangan tenaga administrasi di madrasah ini berfokus pada peningkatan kompetensi teknis berbasis teknologi informasi dan inovasi guna mendukung visi madrasah yang unggul dalam iman, takwa, dan ilmu pengetahuan.

Meskipun demikian, di MTs Negeri 1 Jombang masih terdapat keterbatasan fasilitas penunjang yang memengaruhi peningkatan kompetensi tenaga administrasi. Fasilitas seperti komputer, jaringan internet yang stabil, dan aplikasi digital belum sepenuhnya mendukung kelancaran kinerja. Padahal, fasilitas tersebut sangat penting untuk menunjang keterampilan teknis

administrasi modern. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2017) yang menegaskan bahwa sarana dan prasarana kerja yang memadai akan meningkatkan produktivitas pegawai. Selain itu, standar pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Jombang juga belum sepenuhnya memadai. Masih ditemui pelayanan yang lambat, kurang responsif, serta belum adanya pedoman layanan yang seragam.

Menurut Tjiptono (2018), pelayanan publik yang baik harus memenuhi unsur kecepatan, ketepatan, dan kepuasan pengguna layanan. Kendala lain yang signifikan adalah keterbatasan kolaborasi dan komunikasi antarstaf administrasi. Dalam praktiknya, masih ada miskomunikasi serta kurang koordinasi antarbidang. Padahal, komunikasi dan kerja sama tim sangat penting dalam pelayanan administrasi yang efektif. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang baik dapat meningkatkan koordinasi, mengurangi kesalahan, serta memperkuat kinerja.

Di samping itu, perkembangan teknologi informasi menuntut tenaga administrasi untuk mampu mengoperasikan berbagai aplikasi digital. Namun kenyataannya, sebagian tenaga administrasi di MTs Negeri 1 Jombang masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi, seperti EMIS (Education Management Information System) dan SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan). Hal ini sesuai dengan temuan Suryadi (2019) yang menyatakan bahwa rendahnya literasi digital tenaga administrasi dapat menghambat efektivitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga administrasi dalam penggunaan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang mendesak.

Berdasarkan uraian tersebut, jelas bahwa pengembangan kompetensi tenaga administrasi merupakan faktor kunci dalam peningkatan pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Jombang. Melalui program pengembangan yang terencana, pelatihan, penyediaan fasilitas, serta pembinaan kompetensi digital, diharapkan tenaga administrasi dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, cepat, dan tepat. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan

kualitas layanan internal madrasah, tetapi juga berkontribusi pada citra positif madrasah di mata masyarakat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah pokok di antaranya:

1. Keterbatasan Fasilitas Penunjang Kompetensi Teknis
2. Standar Pelayanan Administrasi yang Belum Memadai
3. Keterbatasan Kolaborasi dan Komunikasi Antar Staf Administrasi
4. Kurangnya Kemampuan dalam Penggunaan Teknologi Informasi

C. Fokus Penelitin

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini berfokus pada kompetensi teknis, sementara layanan yang dikaji berfokus pada layanan administrasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian ini adalah pengembangan kompetensi teknis yang digunakan dalam meningkatkan layanan administrasi di MTs Negeri 1 Jombang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah yang telah disebutkan, maka penelitian ini difokuskan pada beberapa masalah yang lebih spesifik di antaranya:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi di MTs Negeri 1 Jombang?
2. Bagaimana Langkah-langkah pengembangan kompetensi tenaga administrasi di MTs Negeri 1 Jombang saat ini?
3. Apa saja keterampilan teknis yang perlu ditingkatkan oleh tenaga administrasi di MTs Negeri 1 Jombang untuk menunjang layanan administrasi yang lebih baik?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis langkah-langkah pengembangan kompetensi tenaga administrasi di MTs Negeri 1 Jombang saat ini.
2. Mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan administrasi di MTs Negeri 1 Jombang.
3. Mengidentifikasi keterampilan teknis yang perlu ditingkatkan oleh tenaga administrasi untuk menunjang pelayanan administrasi yang lebih baik di MTs Negeri 1 Jombang.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Memberikan sumbangsih keilmuan di bidang pendidikan terkait pemberdayaan SDM di lembaga pendidikan, terutama pada pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi.
   b. Sebagai masukan dan referensi tambahan bagi peneliti yang melaksanakan penelitian sejenis yang berhubungan dengan meningkatkan kompetensi teknis tenaga administrasi dan layanan administrasi.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti

      Penelitian ini bagi peneliti diharapkan bisa menambah pegalaman, serta wawasan keilmuan dan pengetahuan untuk mendapatkan suatu gambaran yang nyata terkait pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi serta peneliti diharapkan dapat mengimplementasikan keilmuannya yang sudah diperoleh di perkuliahan.

b. Bagi MTs Negeri 1 Jombang

Penelitian ini bagi madrasah diharapkan dapat menjadi referensi serta pertimbangan guna meningkatkan kompetensi teknis tenaga administrasi dan layanan administrasi dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan pemberdayaan tenaga administrasi.

c. Bagi STIT Al Urwatul Wutsqo Jombang

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi mengenai pengembangan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi serta penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk civitas akademik STIT Al Urwatul Wutsqo Jombang dalam bidang Pengembangan tenaga administrasi yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi teknis dan layanan administrasi.