BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengembangan Kompetensi Teknis

1. Pengertian Pengembangan Kompetensi

Istilah pengembangan dapat diartikan sebagai usaha yang terencana untuk meningkatan pengetahuan maupun keterampilan para karyawan. Menurut Mangkunegara (2001) istilah pengembangan lebih difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan dan memperluas hubungan manusia (human relation) bagi manajemen tingkat atas dan menengah. Memaknai mengenai pengembangan dapat ditinjau dari dua sudut pandang yaitu dari segi mikro dan makro. Secara makro pengembangan merupakan suatu peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai tujuan pembangunan bangsa, proses peningkatan mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan pegawai untuk mencapai suatu hasil yang optimal, hasil ini dapat berupa jasa, benda atau uang.

Menurut Hasibuan (2001), pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan suatu kegiatan untuk meningkatkan keterampilan teknis para pelaksana untuk meningkatkan pekerjaan karyawan. (Wardani, 2021)

Pengertian kompetensi menurut para ahli adalah sebagai berikut : Kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor yang kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Stephen Robbin (2007) Karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik. Mangkunegara (2005) kemampuan kerja setiap

individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, diyakini dan diketahui bahwa instansi pemerintah wajib memberikan pengembangan kompetensi kepada seluruh ASN yang terdapat di lingkungan instansi nya. Hal tersebut untuk meningkatkan serta tetap menjaga kualitas dari pelayanan pemerintahan, sehingga pemerintah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan cermat, cepat dan baik. Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap sumber daya manusia yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas – tugasnya. Pengembangan kompetensi adalah segala upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai sumber daya manusia. Pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seorang pegawai membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya bekerja dengan baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama kariernya. (Setiadiputra, 2020).

2. Konsep Kompetensi dalam Administrasi

Administrasi berasal dari Bahasa Latin Administrare yang memiliki arti membantu atau melayani. Dalam bahasa Inggris perkataan administrasi berasal dari kata administration, yang artinya melayani, mengendalikan, atau mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara intensif. Sagala (2005) mengemukakan bahwa di Indonesia juga dikenal istilah administratie yang berasal dari bahasa Belanda yang pengertiannya lebih sempit, sebab hanya terbatas pada aktivitas ketatausahaan yaitu kegiatan penyusunan keterangan secara sistematis dan pencatatan semua keterangan yang diperoleh dan diperlukan mengenai hubungannya satu sama lain.

Namun, administrasi dalam arti yang luas menurut Albert Lepawsky mencakup organisasi dan manajemen. Hal ini sejalan dengan

pendapat William H. Newman (1951) yang berpendapat bahwa administrasi dapat dipahami sebagai pembimbingan, kepemimpinan, dan kepengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang kearah tujuan bersama. Selanjutnya, Slamet Wijadi Atmosudarmo (1961) mengemukakan bahwa pengertian administrasi dapat ditinjau dari sudut:

a. institusional, yaitu administrasi adalah sekelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama.
b. fungsional, yaitu segala kegiatan dan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan bersifat melihat ke depan
c. sebagai proses, yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapai tujuan tersebut.

Administrasi dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber baik personil maupun materil secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam artiannya secara sempit administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang tengah berlangsung dalam sebuah organisasi/kantor. Kegiatan dalam administrasi ini sendiri meliputi serangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap kerja sama. Sementara dalam artiannya secara luas, administrasi dapat dipandang sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih secara rasional dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. (Hadijaya, 2020)

Konsep kompetensi dalam administrasi merujuk pada kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki seseorang untuk

melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam bidang administrasi secara efektif. Kompetensi ini mencakup berbagai aspek, seperti teknis, manajerial, interpersonal, dan konseptual.

Definisi Kompetensi Secara Teoritis, merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang di tuntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Kompetensi yang dimiliki membantu individu untuk mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kulitas professional dalam pekerjaan.

Kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku ditempat kerja. Kinerja pekerjaan dipengaruhi oleh:

a. Pengetahuan, Kemampuan, dan Sikap
b. Gaya kerja, kepribadian, kepentingan/minat, nilai sikap
c. Kepercayaan dan gaya kepemimpinan.

Dapat Didefinikan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan kegiatan atau pekerjaan yang dilandasi pengetahuan dan keterampilan dengan baik. (Prawiyogi, 2020)

3. Pengertian Kompetensi Teknis

Pengertian kompetensi teknis menurut Walsh et al (2001) yang dikutip Iwan Riady (2010) bahwa kompetensi dasar merupakan keterampilan yang luas tentang produksi dan teknologi korporasi yang mendukung organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap peluang-peluang yang timbul. Berikut ini adalah factor-faktor yang mempengaruhi kompetensi teknis :

a. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan persyaratan tingkat pendidikan yang dibutuhkan dalam memegang jabatan dan biasanya berkaitan dengan tingkat intelektual, serta tingkat pengetahuan yang diperlukan. Pendidikan yang menjadi persyaratan minimal di dalam sebuah organisasi/perusahaan.

b. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah lama seseorang dalam menangani suatu peran atau jabatan tertentu dan melaksanakannya dengan hasil yang baik.

c. Kemampuan Menganalisis

Kemampuan untuk memahami situasi dengan memecahkannya menjadi bagianbagian yang lebih kecil, atau mengamati implikasi suatu keadaan tahap demi tahap berdasarkan pengalaman masa lalu. (Mujiastuti, 2020)

Kompetensi teknis pada beberapa literatur, disebut sebagai hard skills. Hard skills memiliki karakter unik, yaitu merupakan keterampilan berbasis mental atau kognitif sehingga lebih mudah diukur kinerjanya daripada soft skills. (Wahyuadianto, 2020)

Kompetensi atau keahlian dalam melakukan sesuatu dalam bidang tertentu mencakup beberapa elemen penting, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap, serta kinerja dan kualitas aplikasi. Sebagai sebuah konsep yang holistik, kompetensi dapat dikembangkan dalam kegiatan sehari-hari melalui asimilasi pengetahuan dan keterampila, serta pendidikan formal dan pengalaman kerja. Sebagai bagian dari karakteristik pribadi pegawai, kompetensi diyakini sebagai hal yang akan menyebabkan kinerja menjadi tinggi. (Mulyono, 2019)

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pengertian kompetensi teknis adalah pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh individu yang berhubungan dengan administrasi kurikulum, sarana prasarana, keuangan dan lain sebagainya yang terdapat di lembaga pendidikan untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

4. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi

Salah satu penyelenggara pendidikan yang ada di sekolah adalah Tenaga Administrasi Sekolah (TAS). Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi sekolah. Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menyebutkan bahwa tenaga administrasi sekolah terbagi ke dalam beberapa pelaksana urusan seperti : keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, kesiswaan,persuratan dan pengarsipan, kurikulum administrasi umum dan pelaksana layanan khusus (Permendiknas RI, 2008). Dari sembilan pelaksana urusan tersebut, pelaksana urusan persuratan dan pengarsipan merupakan pelaksana urusan yang memiliki tanggungjawab dalam mengelola persuratan dan pengarsipan di sekolah. Untuk dapat menjamin terselenggaranya pengelolaan dengan baik maka tenaga administrasi sekolah harus memenuhi standar kemampuan dan memenuhi kualifikasi tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional seperti apa yang tertera di dalam Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008, bahwa terdapat empat standar kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah urusan persuratan dan pengarsipan, diantaranya adalah kompetensi kepribadian, sosial, manajerial, dan kompetensi teknis (Febriani, 2023)

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 atau sering disebut Tata Usaha (TU) yang mana memiliki peranan penting dalam membantu mengembangkan sekolah menjadi lebih maju dan berkualitas yang mana Tenaga administrasi memiliki fungsi sebagai juru kelola administrasi di sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data, siswa, data, pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana dan prasarana serta administrasi keuangan. selain itu, Tenaga administrasi

sekolah juga mempunyai peran dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan (Hidayat, 2020)

Berdasarkan Standar Tenaga Administrasi Madrasah yang tercantum pada permendiknas No. 24 Tahun 2008, tata usaha madrasah atau staf administrasi harus mempunyai beberapa kompetensi salah satunya kompetensi teknis, diantaranya:

a. Melaksanakan Administrasi Di Bidang Sarana atau Prasarana
    1) Melakukan identifikasi pada kebutuhan terkait sarana atau prasarana
    2) Membantu dalam melakukan perencanaan terhadap kebutuhan terkait sarana atau prasarana
    3) Melakukan pengadaan sarana atau prasarana untuk melengkapi seuruh jenis sarana/prasarana di madrasah
    4) Menyusun laporan sarpras secara berkala
    5) Membuat pelaporan sarana atau prasarana serta layanan system informasi
b. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
    1) Membantu dalam kegiatan PPDB serta Membuat data statistik siswa
    2) Membantu dalam kegiatan masa pengenalan madrasah atau masa orientasi siswa (MOS)
    3) Mendokumentasikan prestasi yang didapatkan oleh siswa/i
    4) Membuat pelaporan kesiswaan dan layanan system informasi
    5) Melakukan pencataatan dan pendaftaran program kerja terkait pembinaan siswa secara berkala
c. Melaksanakan Administrasi Pengarspan dan Persuratan
    1) Melakukan kearsipan madrasah
    2) Melakukan penyusunan laporan administrasi terkait pengarsipan dan persuratan
    3) Membuat pelaporan pengarsipan, persuratan dan layanan system informasi

4) Melakukan pengelolaan terhadap surat keluar dan masuk
5) Melakukan program kesekretariatan serta Menerapkan peraturan kesekretariatan

d. Melaksanakan administrasi di bidang hubungan madrasah dengan Masyarakat
1) Mempromosikan madrasah dan Melayani tamu-tamu yang mendatangi madrasah
2) Membuat pelaporan hubungan antara masyarakat dengan madrasah dan layanan system informasi
3) Membantu dalam perencanaan program yang melibatkan pemangku kepentingan (stakeholders)
4) Membina kerjasama antara lembaga yang ada di masyarakat dan pemerintah dengan madrasah
5) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite madrasah

Dari penjelasan di atas mengenai kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi adalah bagian dari tenaga kependidikan yang keberadaannya tidak terlepas dari efektifitas kurikulum sekolah. Penyelenggara sekolah/madrasah yang dikenal dengan tata usaha (TU) mendukung berjalannya proses pendidikan sekolah melalui pelayanan administrasi dalam rangka menyelenggarakan proses pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah melalui kompetensi yang dimilikinya meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kemampuan teknis dan manajemen.

5. Komponen Kompetensi teknis

Boyatzis (dalam Sudarmanto, 2009) menyebutkan komponen-komponen kompetensi terdiri dari :

a. Motive (dorongan); merupakan perhatian berulang terhadap pernyataan tujuan, atau kondisi, yang muncul dalam bayangan yang mendorong, memerintahkan atau menyeleksi perilaku individu.

b. Traits (sifat, ciri, karakter pembawaan); merupakan pemikiran-pemikiran dan aktivitas psikomotorik yang berhubungan dengan kategori umum dari kejadiankejadian.
c. Self image (citra diri); merupakan persepsi orang terhadap dirinya dan evaluasi terhadap citranya tersebut.
d. Social role (peran sosial); merupakan persepsi orang terhadap seperangkat norma sosial perilaku yang diterima dan dihargai oleh kelompok sosial atau organisasi yang dimilikinya.
e. Skills (keterampilan); merupakan kemampuan yang menunjukkan sistem atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kinerja. Skills juga merupakan kapabilitas seseorang yang secara fungsional dapat efektif atau tidak efektif dalaam situasi pekerjaan

Hal yang sejalan dengan teori yang telah dikemukakan di atas yang dikutip oleh Sudarmanto (2009) dalam bukunya yang berjudul Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yaitu kompetensi sebagai pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik pribadi individu yang mempengaruhi secara langsung produktivitas suatu pekerjaan. Oleh karena itu keahlian dan pengeahuan menjadi hal yang sangat penting dalam rangka pencapaian produktivitas yang maksimal.

Kesesuaian antara tanggung jawab dan fungsi ini sesungguhnya merupakan salah satu syarat dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Kondisi faktual memperlihatkan pentingnya komponen sikap, komponen pengetahuan, dan komponen keterampilan yang dimiliki oleh para pegawai.

Dengan demikian keadaan ini sebaiknya dipertahankan, dengan cara melakukan upaya-upaya peningkatan kompetensi pegawai bagi peningkatan standar produktivitas kerja pegawai agar hasil kerja memenuhi standar yang sudah ditentukan misalnya dengan cara dibuatnya rencana program pengembangan SDM secara kontinu setiap tahun anggaran untuk Pendidikan dan latihan, seminar, ataupun

workshop terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi. (Abubakar, 2020)

6. Hubungan Kompetensi dan Layanan Berkualitas

Menurut Wyckof (2014), Layanan Berkualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan Kotler dan Keller (2016) menjelaskan layanan adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Berdasarkan definisi menurut para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan berkualitas adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan vang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. (Apriliani, 2022)

Menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan image positive di hati pelanggan. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas pelanggan. Tujuan utama layanan adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai pemberian apresiasi baik dari para pelanggan.

Bila sebuah Lembaga Pendidikan bisa mempertahankan citra positifnya di pikiran pelanggan serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan akan puas dan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau melanjutkan pendidikan dilembaga pendidikan tersebut. Namun sebaliknya, jika terjadi ketidakpuasan yang di rasakan pelanggan, maka akan menimbulkan image negative dan dapat menyebabkan berkembangnya informasi negatif untuk pelanggan lain. (Andriani, 2021)

Kompetensi teknis adalah pada pekerjaan, yaitu untuk menggambarkan tanggung jawab, tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh si pemangku jabatan agar si pemangku jabatan dapat berprestasi dengan baik. Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan pengalaman yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik. (Parela, 2022)

Jadi, dari pengertian keduannya diatas bahwa hubungan antara kompetensi dan layanan berkualitas sangat erat karena kompetensi merupakan fondasi yang mendukung kemampuan individu atau organisasi untuk memberikan layanan yang memuaskan. Berikut adalah penjelasan hubungan tersebut:

a. Hubungan Utama
    1) Pengetahuan dan Pemahaman: Kompetensi memastikan bahwa individu memiliki pemahaman mendalam tentang produk, layanan, atau bidang kerja mereka. Pemahaman ini penting untuk memberikan solusi yang relevan dan tepat waktu.
    2) Keterampilan Teknis dan Non-teknis: Kompetensi melibatkan keterampilan teknis (misalnya, kemampuan menggunakan alat) dan non-teknis (misalnya, komunikasi dan manajemen emosi) yang diperlukan untuk memberikan layanan yang efektif.
    3) Kepercayaan Pelanggan: Layanan berkualitas yang diberikan oleh individu atau tim yang kompeten meningkatkan kepercayaan pelanggan, yang berdampak pada loyalitas mereka.
b. Dampak Kompetensi Terhadap Aspek Layanan Berkualitas
    1) Keandalan: Kompetensi tinggi memungkinkan pekerja untuk memberikan hasil yang konsisten dan akurat.
    2) Responsivitas: Dengan kompetensi yang memadai, individu dapat menanggapi kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien.

3) Jaminan: Kompetensi memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka dilayani oleh tenaga profesional.
4) Empati: Kompetensi interpersonal membantu individu memahami dan menghargai kebutuhan serta perasaan pelanggan.
5) angible Aspects: Kompetensi juga berkontribusi pada penyajian layanan dengan cara yang profesional, seperti penyediaan informasi yang jelas dan komunikasi yang baik.

c. Faktor yang Memengaruhi Hubungan Ini
1) Pelatihan dan Pengembangan: Peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan memastikan bahwa individu tetap relevan dengan kebutuhan pelanggan.
2) Pengalaman: Pengalaman kerja memperdalam kompetensi, yang kemudian meningkatkan layanan yang diberikan.
3) Kepemimpinan dan Budaya Organisasi: Dukungan dari organisasi dalam membangun budaya kerja yang fokus pada kompetensi berpengaruh besar pada kualitas layanan.

B. Peningkatan Layanan Administrasi

1. Pengertian Layanan Administrasi

Pelayanan secara etimologi berasal dari kata layan dimana memiliki arti membantu untuk menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Pendidikan termasuk pada kelompok public yang menghasilkan berbagai macam jasa dimana dibutuhkan oleh pemakainya. Administrasi secara etimologi berasal dari bahasa inggris administrate yaitu mempunyai arti membantu, melayani dan memenuhi. Lebih lengkapnya lagi, kata *ad* berarti intensif sedangkan kata *ministrate* berarti melayani sehingga memiliki arti lengkap yaitu melayani secara intensif.

Administrasi dalam pendidikan sering diartikan sebagai kegiatan bidang tata usaha seperti surat menyurat, menyimpan, mencatat dan lain sebagainya. Menurut Nawawi, administrasi pendidikan yaitu

rangkaian kegiatan dari kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan lembaga secara terencana dan sistematis. Lalu menurut pendapat dari Engkoswara, administrasi pendidikan yaitu ilmu yang mempelajari terkait sumber belajar dan fasilitas untuk mencapai tujuan lembaga secara maksimal.

Hadirnya administrasi pendidikan menjadi usaha untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari berbagai unsur pendidikan demi mencapai suatu tujuan. Cakupan dari administrasi tata laksana sekolah yaitu personil guru, pendidik, supervisi pengajaran, pembinaan kurikulum dan perencanaan bangunan pada lembaga (Huda, 2022). Dari penjelasan diatas, bisa diambil kesimpulan bahwa administrasi pendidikan adalah seluruh proses kegiatan yang sudah terencana dan terlaksana dengan memanfaatkan berbagai sumber material dan personal untuk mencapai tujuan lembaga. (Malik, 2024)

2. Konsep Peningkatan Layanan Administrasi

Dalam peningkatkan kinerja yang baik dalam suatu Lembaga banyak kompetensi yang perlu ditingkatkan oleh kepala tata usaha. Banyak yang harus mereka jalankan untuk meningkatkan kinerja mereka terutama dalam memberikan layanan yang baik kepada pihak yang bersangkutan agar apa yang menjadi tujuan, visi dan misi sekolah dapat tercapai dengan baik.

Untuk meningkatkan kinerja yang baik, tidak cukup hanya dengan melakukan diskusi bersama para pegawai lainnya, tetapi lebih daripada itu kepala tata usaha dan pegawai tata usaha hendaknya sering mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diadakan diwilayah sekolah tersebut sebagai perwujudan dari kompetensi kepribadian khususnya pelatihan pengembangan sumber daya manusia, memberikan layanan kepada pesertadidik dan pelatihan-pelatihan kecil yang dilakukan dalam mempelajari ilmu-ilmu teknologi (iptek).

Tidak hanya itu, namun kinerja yang baik haruslah didukung oleh beberapa faktor tertentu seperti meningkatkan kemampuan kerja, menjalin kerja sama dengan tim kerja (team work) apabila hal-hal ini diadakan maka kompetensi sosial dari kepala tata usaha juga akan tercapai dengan maksimal. (Somawijaya, 2021)

Konsep peningkatan layanan administrasi pendidikan bertujuan untuk memastikan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kualitas di lingkungan pendidikan. Beberapa pendekatan yang sering digunakan mencakup:

a. Manajemen Berbasis Sekolah (MBS): Strategi ini mendorong desentralisasi pengelolaan administrasi pendidikan ke tingkat sekolah, sehingga kepala sekolah dan tenaga administrasi memiliki otonomi dalam pengambilan keputusan, yang disesuaikan dengan kebutuhan lokal. Hal ini juga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pendidikan
b. Pengembangan Profesionalisme Tenaga Administrasi: Administrasi yang berkualitas membutuhkan staf yang memiliki kompetensi dalam tugas-tugas administratif, seperti pengelolaan keuangan, dokumen, dan hubungan masyarakat. Pelatihan dan pembinaan berkelanjutan menjadi kunci untuk peningkatan layanan
c. Budaya Organisasi yang Mendukung: Institusi pendidikan diharapkan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, dengan nilai-nilai seperti kedisiplinan, transparansi, dan kolaborasi. Budaya ini mendorong efektivitas pelayanan kepada siswa, orang tua, dan Masyarakat.
d. Inovasi Teknologi: Penerapan teknologi dalam administrasi, seperti sistem manajemen informasi pendidikan, membantu mempercepat dan meningkatkan akurasi layanan, misalnya dalam pendaftaran siswa, pelaporan keuangan, atau penyediaan data akademik.

Peningkatan kualitas layanan administrasi pendidikan sangat berkaitan dengan pencapaian tujuan pendidikan nasional, yaitu

mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pengelolaan sumber daya yang optimal.

3. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan Administrasi

Efektivitas adalah suatu pencapaian hasiltujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sesuai harapan dan terlaksana dengan baik serta memanfaatkan potensi dan sumber daya yang ada. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan efektif. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan suatu organisasi baik pemerintah ataupun swasta yang telah ditentukan sebelumnya.

Indikator efektivitas pelayanan yang harus dipenuhi sebagai standar penilaian keberhasilan pencapaian tujuan memiliki keberagaman. Seperti salah satu indikator-indikator yang ditetapkan oleh Makmur(2011) adalah sebagai berikut:

a. Ketepatan penentuan waktu.
b. Ketepatan perhitungan biaya.
c. Ketepatan dalam pengukuran.
d. Ketepatan berpikir.
e. Ketepatan dalam melakukan perintah.
f. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
g. Ketepatan-ketapatan sasaran (Syukur, 2021)

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan administrasi dalam pendidikan meliputi beberapa aspek berikut:

a. Perencanaan yang Matang

   Perencanaan strategis adalah elemen utama dalam efektivitas layanan administrasi. Perencanaan ini mencakup tujuan, visi, dan strategi yang jelas untuk mencapai target pendidikan. Sekolah harus melakukan analisis kebutuhan yang mendalam, melibatkan semua

pemangku kepentingan, dan menyusun rencana jangka pendek, menengah, serta Panjang.

b. Pengorganisasian yang Efisien

Struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas yang sesuai dengan kompetensi masing-masing individu sangat penting. Koordinasi antar-unit di sekolah juga berkontribusi besar untuk memastikan semua proses berjalan lancer

c. Pengawasan dan Evaluasi

Proses pengawasan berperan penting dalam mengevaluasi pencapaian tujuan dan kualitas layanan administrasi. Evaluasi yang rutin memungkinkan perbaikan berkelanjutan dan membantu mendeteksi serta mengatasi penyimpangan lebih dini

d. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang baik antara kepala sekolah, guru, dan staf administrasi dapat meningkatkan kolaborasi. Komunikasi yang terbuka dan dua arah memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan solusi dapat ditemukan secara bersama

e. Kepemimpinan yang Profesional

Kepala sekolah sebagai pemimpin harus mampu mengarahkan, memberikan motivasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Pemimpin yang inovatif juga dapat memperkenalkan gagasan baru untuk meningkatkan layanan administrasi

f. Sumber Daya yang Memadai

Keterbatasan sumber daya, baik finansial, fasilitas, maupun tenaga kerja, sering kali menjadi penghambat utama. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya yang efektif sangat diperlukan untuk mendukung operasional yang optimal (Yanur, 2021)

4. Bentuk-bentuk Layanan Administrasi

Keberhasilan sebuah lembaga dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik secara internal maupun eksternal. Sekolah dinyatakan sudah berhasil jika mampu memberi pelayanan yang selaras atau

melebihi harapan pelanggan. Lembaga pendidikan pada dasarnya yaitu tempat anak bersekolah, sedangkan orang tuanya dan masyarakat hanya menjadi pemantau atau penilai. Tidak menutup kemungkinan bahwa penilaian bisa dilakukan oleh siswa itu sendiri.

Peserta didik telah sering merasakan pendidikan secara langsung dan seluruh bentuk program yang dijalankan oleh sekolah. Adapun berbagai bentuk pelayanan administrasi yang terdapat di sekolah itu berjumlah enam, diantaranya yaitu:

a. Layanan Informasi

   Pelayanan informasi diberikan dalam bentuk lisan dan bentuk tulisan. Informasi lisan bisa diperoleh melalui tatap muka langsung. Sedangkan yang tulisan bisa diberikan melalui berbagai cara manual seperti brosur, spanduk, pamflet dan lain-lain.

b. Layanan Sarana dan Prasarana

   Bagian tata usaha yang mengelola sarana dan prasarana harus bisa menyediakan berbagai kebutuhan sekolah untuk menunjang proses pendidikan. Hal tersebut baik dari segi gedung, investaris maupun keperluan yang lainnya.

c. Layanan Kurikulum

   Tugas dari pengelola itu adalah menyesuaikan program pendidikan dengan kurikulum nasional dan memberikan pedoman kurikulum pada masing-masing guru. Selain itu, juga harus merencanakan proses pembelajaran yang sesuai dengan tingkatan kelas.

d. Layanan Administrasi Siswa

   Bagian administrasi ini harus bisa menentukan target jumlah siswa yang ditampung pada lembaganya. Begitu juga termasuk meneliti kondisi siswa dan membantu mewujudkan agar dapat belajar dengan kondusif sehingga bisa memenuhi harapan guru serta orang tuanya.

e. Layanan Pengelola Keuangan

   Bagian pengelola itu memegang peran penting dalam mengelola seluruh anggaran sekolah. Hal tersebut mulai dari perencanaan

sumber pendapatan dan tujuan belanja yang tercatat dengan jelas sehingga bisa dimintai pertanggung jawaban.

f. Layanan Administrasi Personalia

Fungsi dari administrasi personalia yaitu melakukan identifikasi dan pengawasan terhadap seluruh tenaga pengajar dan administrasi. Bahkan menjadi para pelayan di sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan yang efektif dan efisien (Malik, 2024).

5. Indikator Pelayanan Yang Berkualitas

Menurut Tjiptono (2016) pelayanan yang berkualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dengan demikian untuk pengukuran kualitas pelayanan idealnya dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yaitu penilaian kepuasan pada dimensi pelanggan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), mengemukakan terdapat lima indikator pelayanan berkualitas antara lain:

a. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

b. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

c. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

d. Empati (Empathy)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

e. Berwujud (Tangibles)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. (Khasna, 2020)

Mengadopsi dari Warsito Utomo (1997), pada dasarnya ada tiga ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik yang merupakan segitiga keseimbangan (The Triangle of Balance in Service Quality):

a. Bagian Antar Pribadi yang melaksanakan (Inter Personal Component);
b. Bagian Profesional dan Tehnik yang dipergunakan (Professional/Technical Component);
c. Bagian Proses dan Lingkungan yang Mempengaruhi (Process Enviroment Component.

Adapun terdapat beberapa ciri dari pelayanan yang.baik yang dapat memberikan.kepuasan kepada pelanggan, sebagai berikut:

a. memiliki.karyawan yang handal khususnya yang bertugas secara langsung berhadapan dengan konsumen atau pelanggan;
b. tersedianya sarana.dan prasarana yang dapat mendukung atau menunjang.kelancaran produk ke konsumen secara.tepat dan cepat;
c. bertanggung jawab kepada setiap konsumen atau pelanggan mulai awal sampai selesai;
d. tersedianya jenis produk yang diinginkan oleh konsumen;
e. sanggup melayani konsumen secara pas serta kilat dibanding dengan kompetitor;
f. sanggup menangkap kebutuhan serta kemauan dari pelanggan, sanggup berbicara dengan jelas serta menyenangkan.

C. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu bertujuan untuk memberikan landasan bahwa penelitian ini relevan dan melengkapi berbagai kekurangan dari penelitian sebelumnya yang memiliki tema serupa. Dalam bagian ini, dijelaskan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan untuk mendukung pengembangan penelitian saat ini.

NO	Judul Peneitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian yang dilakukan oleh Ma'rifatul Hidayah tahun 2023 yang berjudul Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis Dan Layanan Administrasi Di Man 2 Lamongan	Dari kedua judul penelitian ini memiliki fokus pada pengembangan atau peningkatan kompetensi tenaga administrasi, dengan tujuan untuk meningkatkan layanan administrasi di lembaga Pendidikan Islam (MAN dan MTs Negeri), menggunakan metode kualitatif deskriptif yang umumnya dipakai untuk menganalisis fenomena dalam konteks nyata.	Perbedaan antara kedua judul penelitian terletak pada objek penelitian, di mana penelitian pertama berfokus pada pemberdayaan tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan, sementara penelitian kedua menitik beratkan pada pengembangan kompetensi administrasi di MTs Negeri 1 Jombang. Ruang lingkup penelitian pertama mencakup peningkatan kompetensi teknis serta layanan administrasi secara keseluruhan, sedangkan penelitian

			kedua lebih terfokus pada pengembangan kompetensi administrasi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, pendekatan kontekstual dalam penelitian pertama disesuaikan dengan tantangan dan potensi di MAN 2 Lamongan, sementara penelitian kedua mengarah pada konteks yang lebih spesifik di MTs Negeri 1 Jombang.
2.	Penelitian yang dilakukan oleh Ristia Ramadhani tahun 2019 yang berjudul Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di SMAN 1 Pasie Raja.	Kedua penelitian memiliki kesamaan dalam fokus pada pengembangan atau peningkatan kompetensi tenaga administrasi untuk memperbaiki sistem kerja di institusi pendidikan, bertujuan meningkatkan kualitas layanan administrasi, dan	Perbedaan terletak pada objek dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu menitikberatkan pada kompetensi teknis, khususnya penerapan TIK di SMAN 1 Pasie Raja, serta peran kepala sekolah. Sementara itu, skripsi ini lebih fokus pada pengembangan

		sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengkaji fenomena tersebut.	kompetensi administrasi secara umum di MTs Negeri 1 Jombang. Penelitian sebelumnya menawarkan solusi berupa pelatihan dan magang, sedangkan skripsi ini mengeksplorasi pendekatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan MTs.
3.	Penelitian yang dilakukan oleh Syahrul Rizal tahun 2022 berjudul Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian Di Smp Negeri 8 Banda Aceh	Kedua skripsi sama-sama membahas tentang kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan layanan di sekolah. Keduanya menyoroti pentingnya peran tenaga administrasi dan menjadikan mereka sebagai subjek utama karena dinilai mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.	Perbedaannya terletak pada fokus dan pendekatannya. Skripsi pertama membahas layanan kepegawaian secara khusus, sedangkan skripsi kedua fokus pada pengembangan kompetensi teknis untuk layanan administrasi secara umum. Selain itu, lokasi penelitiannya juga berbeda, yaitu di Banda Aceh dan Jombang.