

Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Di SMK Bhinneka Karawang

Dhamayanti Nuraeni Somawijaya

dhamayanti.nuraeni@gmail.com

Universitas Singaperbangsa Karawang

Sya'roni Ma'shum

syaroni.mashum@fai.unsika.ac.id

Universitas Singaperbangsa Karawang

Hinggil Permana

hinggil.permana@fai.unsika.ac.id

Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak: Artikel ini membahas tentang kompetensi kepala tata usaha, kualitas layanan administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administratif pendidikan di SMK Bhinneka Karawang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai kompetensi yang paling menonjol yaitu kompetensi sosial sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi manajerial. Berdasarkan kualitas layanan yang dilihat dari aspek *tangibles* (fasilitas fisik) bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam memberikan arahan dan masukan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari peserta didik. Aspek *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha dan para staff tata usaha. Aspek *assurance* (jaminan) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan, juga adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan atau kepedulian kepala administrasi dan para staff tata usaha dalam mengidentifikasi alternatif penyelesaian masalah yang dihadapi oleh peserta didik.

Kata kunci: Kompetensi Kepala Administrasi, Tata Usaha, Kualitas Layanan

Abstract: This article discusses the competence of the head of administration, the quality of administrative services in improving the quality of educational administration services at SMK Bhinneka Karawang. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The results showed that the most prominent competence possessed was social competence and the lowest competence was managerial competence. Based on the quality seen from the aspect of *tangibles* (physical facilities) it is necessary to add related facilities, from the aspect of *reliability* (reliability) it is good because it has reliability in directives and input in dealing with and resolving complaints from students. The aspect of *responsiveness* (responsiveness) it is very good because of the mutual communication between the head of administration and the administrative staff. The aspect of *guarantee* (guarantee) there is a guarantee for the security of the service environment, as well as a guarantee on time in service. The aspect of *emphaty* (emphaty) it has been seen that there is a concern for the head of administration and administrative staff in identifying alternative solutions to problems faced by students.

Keywords: Head of Administration Competence, Administration, Service Quality

Pendahuluan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia. Pendidikan dipercaya sebagai alat untuk mewujudkan mimpi dan harapan dari seorang manusia. Melalui pendidikan manusia menjadi cerdas, memiliki keterampilan, sikap yang sopan, dan mampu berinteraksi dengan orang lain. Menyadari hal tersebut semua satuan pendidikan baik sekolah maupun madrasah memerlukan pendidik dan tenaga kependidikan sesuai kebutuhan dan ketentuan yang berlaku agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan sebagaimana mestinya. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam PP RI tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi. Tenaga administrasi sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah.

Menurut Ngalim Purwanto (2017:13-14) administrasi sekolah tidak hanya menyangkut soal-soal tata usaha

sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum, dan sebagainya, yang harus diatur sehingga menciptakan suasana yang memungkinkan terselenggaranya kondisi-kondisi belajar mengajar yang baik sehingga mencapai tujuan pendidikan. Untuk melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleks dan banyak seginya itu, diperlukan orang-orang yang cakap dan memiliki hubungan antara segi-segi yang satu dengan segi yang lain. Untuk itu pula maka diperlukan adanya pimpinan sekolah yang memiliki syarat-syarat yang dituntut didalam melaksanakan kepemimpinan sekolah. Syarat-syarat yang dimaksud tercakup di dalam administrasi pendidikan atau administrasi sekolah. Tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju kearah tujuan pendidikan dan pengajaran yang seharusnya dicapai sekolah itu.

Oleh karena itu, ditetapkanlah peraturan perihal tenaga administrasi oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasioanal bahwasanya : “Suatu lembaga sekolah/ madrasah wajib memiliki tenaga administrasi sekolah, peraturan ini tertera

dalam PERMENDIKNAS No. 24 Tahun 2008 tentang tenaga administrasi sekolah pasal 3 yang berbunyi “penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri ini, selambat-lambatnya 5 (lima) tahun setelah peraturan menteri ini ditetapkan”.

Tenaga administrasi sekolah/madrasah disamping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah (khusus bagi kepala administrasi tenaga administrasi sekolah/madrasah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial. Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2008 maka tenaga administrasi tersebut diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi di sekolah. Tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan

administrasi sekolah dapat mendukung proses pendidikan di sekolah. Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi sekolah yang efektif dan efisien.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kompetensi kepala tata usaha di SMK Bhinneka Karawang, bagaimana layanan administrasi di SMK Bhinneka Karawang, dan bagaimanakah kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas administrasi pendidikan di SMK Bhinneka Karawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha, kualitas layanan administrasi serta mengetahui kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di SMK Bhinneka Karawang.

Adapun penelitian yang relevan dalam penelitian ini yaitu penelitian dari Ulpa Julyanti (2018) dalam skripsinya yang berjudul “*Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju*” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju

dilihat dari aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan cara observasi, wawancara serta dokumentasi. Lokus dalam penelitian ini yaitu di SMK Bhinneka Karawang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles and Humberman dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi data dari hasil wawancara, catatan lapangan (observasi) dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Kompetensi Kepala Administrasi/Tata Usaha

PERMENDIKNAS No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi

Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut: 1) Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, serta tanggung jawab. 2) Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja. 3) Kompetensi teknik meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan, dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. 4) Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan

sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

Menurut Wibowo (2007:86) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Sedangkan menurut Wasti (2017:268-269) kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Adapun secaraetimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah suatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

Adapun pengertian Tata Usaha menurut Daryanto (2011:94) adalah segenap kegiatan rangkaian menghimpun, mencatat, mengelola, menggendakan,

menyimpan data/informasi mengenai satu objek tertentu yang dilaksanakan secara kronologis, berkesinambungan, dan sistematis untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Rohiat (2012:21) ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan mengenai kompetensi-kompetensi yang harus dimiliki oleh Kepala Administrasi atau Kepala Tata Usaha yaitu bahwa kepala administrasi merupakan salah satu bagian daripada tenaga kependidikan yang keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari efektifitas program sekolah. Tenaga Administrasi sekolah yang dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU) bertugas sebagai pendukung berjalannya proses pendidikan di sekolahn melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien melalui kompetensi-kompetensinya yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.

Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Di SMK Bhinneka Karawang

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan 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. Selama observasi penelitian, peneliti melihat bahwa banyak hal-hal kecil yang dilakukan kepala tata usaha yang berkaitan dengan kompetensi-kompetensi yang harus dimilikinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk meningkatkan kinerja mereka salah satunya melakukan diskusi bersama baik dengan sesama pegawai maupun bersama atasan dan selalu terbuka terhadap saran dan kritikan yang diberikan oleh para pegawai lainnya sehingga dapat selalu bekerja sama dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dalam sekolah tersebut.

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. Hal ini telah dilakukan oleh kepala tata usaha di SMK Bhinneka Karawang. Namun manajerial kepala tata usaha harus lebih dikembangkan lagi.

Simpulan

Mengenai kompetensi kepribadian kepala tata usaha yang meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, serta tanggung jawab sudah cukup baik dilaksanakan oleh kepala tata usaha di SMK Bhinneka Karawang. Kompetensi sosial yang meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi,

berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja, juga sudah sangat baik dikerjakan begitupun dalam kompetensi teknik hanya saja masih kurang dalam kompetensi manajerialnya. Maka dapat disimpulkan bahwa mengenai kompetensi yang paling menonjol yang dimiliki kepala tata usaha yaitu kompetensi sosial sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi manajerial.

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas layanan yang dilihat dari aspek/dimensi *tangibles* (fasilitas fisik) bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait di SMK Bhinneka Karawang, dari aspek *reliability* (kehandalan) kepala tata usaha dan staff tata usaha sudah baik karena memiliki kehandalan dalam memberikan arahan dan masukan dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan dari pesertadidik, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha dan para staff tata usaha. Dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap pesertadidik yang diberikan oleh kepala

tata usaha dan juga adanya jaminan tepat waktu dalam pelayanan sedangkan dilihat dari dimensi *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan atau kepedulian kepala administrasi dan para staff tata usaha dalam mengidentifikasi alternatif penyelesaian masalah yang dihadapi oleh pesertadidik terhadap kegiatan administrasi di sekolah dan juga ramah dalam melayani peserta didik.

Daftar Pustaka

- Daryanto. 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Kompri. 2015. *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyawan R. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press.
- Nurussalami. 2020. "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan". *Jurnal Pendidikan Vol.8 No.2*.
- Ngalim, Purwanto. 2017. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rohiat. 2012. *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wasti. 2017. "Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja terhadap Produktivitas Kerja di Kantor

Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu". *Journal Pemerintahan Integratif*, Vol 5, No 2.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.