

**ANALISIS KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DI MTs SATU ATAP  
DATOK SULAIMAN  
PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo*



Oleh:

**ASWAR SYARIF**

18 0206 0113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**ANALISIS KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
AKADEMIK DI MTs SATU ATAP  
DATOK SULAIMAN  
PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo*



**Oleh:**

**ASWAR SYARIF**  
18 0206 0113

**Pembimbing:**

- 1. Drs. H. M. Arief, M.Pd.I.**
- 2. Hj. Salmilah, S.Kom., MT.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aswar Syarif  
NIM : 18 0206 0113  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 02 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



**Aswar Syarif**  
18 0206 0113

Scanned by TapScanner

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, yang ditulis oleh Aswar Syarif, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 18 0206 0113, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, 20 April 2022 bertepatan dengan 18 Ramadhan 1443 H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Palopo, 26 April 2022

### TIM PENGUJI

- |                                 |               |         |
|---------------------------------|---------------|---------|
| 1. Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd. | Ketua Sidang  | (.....) |
| 2. Dr. Mardi Takwim, M.Hi.      | Penguji I     | (.....) |
| 3. Dr. H. Muhazzab Said, M.Si.  | Penguji II    | (.....) |
| 4. Drs. H. Arief R., M.Pd.I.    | Pembimbing I  | (.....) |
| 5. Hj. Salmilah, S.Kom., M.T.   | Pembimbing II | (.....) |

### Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Ketua Program Studi  
Manajemen Pendidikan Islam



Defri Nurrohmah K., M.Pd. f  
NIP. 19681231 199903 1 014



H. Nur Saeb, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 19650615 200604 2 004

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ  
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik Di Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”, setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, M.H., Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarif Iskandar, M.M., dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A.

2. Dr. Nurdin K., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo, beserta Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Palopo.
3. Nursaeni, S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Program Studi dan Sumardin Raupu, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Palopo beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Dosen Pembimbing I, Drs. H. M. Arief, M.Pd.I., dan Dosen Pembimbing II Hj. Salmilah, S.Kom., MT. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penguji I, Dr. Mardi Takwim, M.HI., dan Dosen Penguji II Dr. H. Muhazzab Said, M.Si., yang telah memberikan koreksian, arahan dan bimbingan kepada peneliti dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik peneliti selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terkhusus kepada orang tua peneliti alm. ayahanda Drs. Syarifuddin, S.E., dan ibunda Hj. Ernawati, S.Pd., yang telah tulus dan ikhlas memberikan cinta dan kasih sayang, perhatian, doa serta dukungan moral dan material yang diberikan selama ini. Terima kasih karena telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, membimbing, mendidik, serta senantiasa mengiringi perjalanan hidup peneliti dengan alunan doa tiada henti agar kelak peneliti bisa mewujudkan segala mimpi-mimpi. Buat kakaku Nurlaeli Syarif

terima kasih pula yang sebanyak-banyaknya atas dukungan yang senantiasa diberikan kepada peneliti.

8. H. Madehang, S.Ag., M.Pd., selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2018 (khususnya kelas C) yang telah banyak membantu dan bekerja sama selama peneliti menuntut ilmu di IAIN Palopo mulai tahun 2018 sampai sekarang.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah swt. dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat RidhoNya Amin.

Palopo, 02 Februari 2022

Peneliti

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	A
اِ	Kasrah	i	I
اُ	Damma	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اي	Fatha dan ya	ai	a dan i
اوي	Fatha dan wau	au	a dan u

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = subhanahu wa ta'ala

saw. = sallallahu 'alaihi wa sallam

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

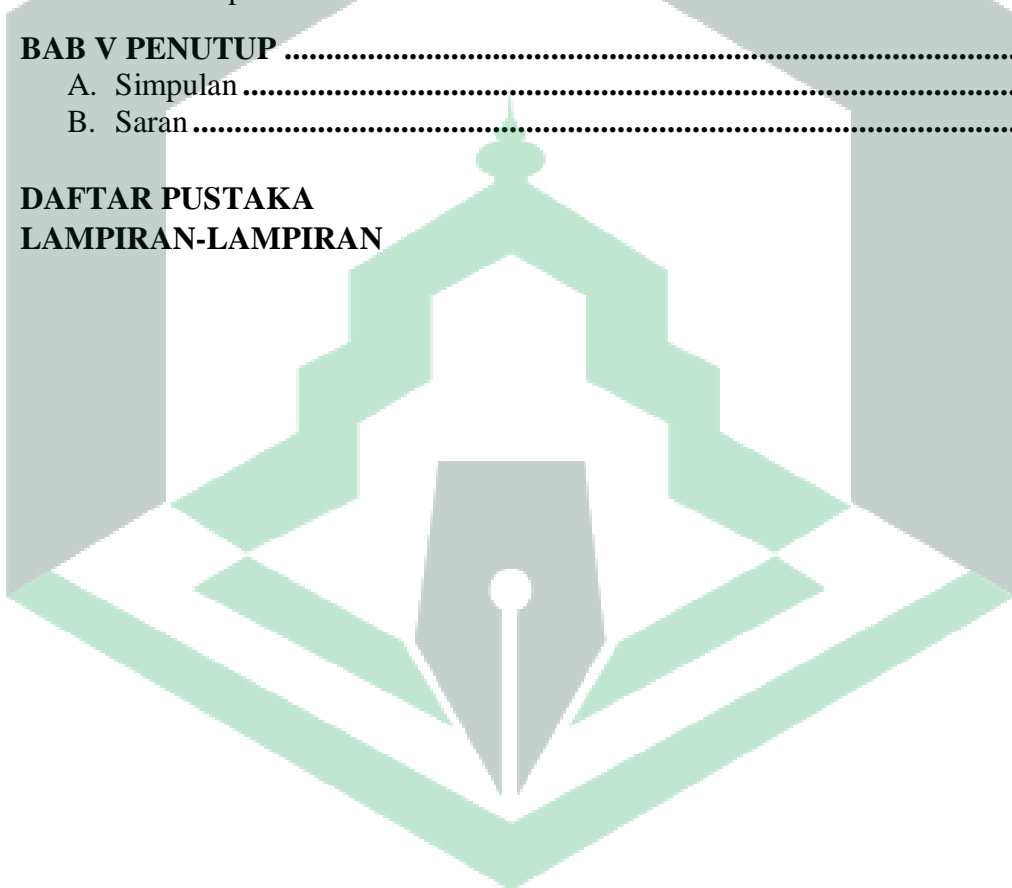
HR = Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> ... ..	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	7
B. Deskripsi Teori.....	10
1. Pelayanan Administrasi Akademik .....	10
2. Kompetensi Kepala Tata Usaha.....	24
3. Kualitas Pelayanan Administrasi.....	28
C. Kerangka Pikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
C. Fokus Penelitian .....	33
D. Definisi Istilah .....	33
E. Desain Penelitian.....	35
F. Data dan Sumber Data.....	35
G. Instrumen Penelitian .....	36
H. Teknik Pengumpulan Data.....	37
I. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	38
J. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Profil MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.....	41
2. Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.....	48

3. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo .....	57
4. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.....	70
B. Pembahasan.....	72
1. Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo .....	72
2. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo .....	77
3. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo .....	78
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Simpulan .....	81
B. Saran .....	81

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Ali Imran/3: 159.....	12
-----------------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana .....	43
Tabel 4.2 Peserta Didik MTs Satu Atap Datok Sulaiman.....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	31
--------------------------------------------	----



## ABSTRAK

**Aswar Syarif, 2022.** *“Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”*. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Arief dan Salmilah.

Penelitian ini mengkaji tentang kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang bertujuan untuk mengetahui gambaran: (1) Pelayanan Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo; (2) Kompetensi pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo; (3) Pengaruh kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Jenis Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Adapun data yang berhasil terkumpulkan tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data interaktif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo berada kategori baik sedangkan kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo berada pada kategori cukup baik. Adapun yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha (KTU) secara umum sudah tergolong baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Kepala Tata Usaha

## ABSTRACT

**Aswar Syarif, 2022.** *"Analysis of the Competence of the Head of Administration in Improving Academic Administration Services at MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo"*. Thesis of Islamic Education Management Study Program Faculty of Tarbiyah and Teacher Training Institute of Islamic Religion Palopo State. Supervised by Arief and Salmilah.

This study examines the competence of the Head of Administration (KTU) on the quality of academic administration services at MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo which aims to find out the description: (1) Head of Administrative Services (KTU) at MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo; (2) the competence of academic administration services at the One Roof MTs Datok Sulaiman Palopo; (3) The influence of the competence of the Head of Administration (KTU) in improving the quality of administrative services at the One Roof MTs Datok Sulaiman Palopo. This type of research is included in qualitative research with data collection techniques used are interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using the triangulation method.

This type of research is included in qualitative research with data collection techniques used are interviews and documentation. The data that has been collected is then analyzed using interactive data analysis methods.

The results of this study indicate that the administrative services at the One Roof MTs Datok Sulaiman Palopo are in a good category while the competence of the Head of Administration (KTU) at the One Roof MTs Datok Sulaiman Palopo is in the fairly good category. As for those owned by the Head of Administration (KTU) in general, they are classified as good and are able to improve the quality of academic administrative services at MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

**Keywords:** Competence, Service Quality, Head of Administration



## تجريدي

أسوار سيارف، 2022. "تحليل كفاءة رئيس إدارة الأعمال في تحسين خدمات الإدارة الأكاديمية في مدرسة التسنوية بمحطة واحدة داتوك سليمان بالوبو". أطروحة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، المعهد الإسلامي الحكومي للإسلام نيغري بالوبو. بتوجيه من عارف وسلمية تبحث هذه الدراسة في اختصاص رئيس إدارة الأعمال في جودة خدمات الإدارة الأكاديمية في مدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو والتي تهدف إلى معرفة الصورة: (1) كفاءة رئيس إدارة الأعمال في مدرسة تسناوية سقف واحد داتوك سليمان بالوبو. (2) جودة خدمات الإدارة الأكاديمية في مدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو؛ (3) تأثير كفاءة رئيس إدارة الأعمال في تحسين جودة الخدمات الإدارية بمدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو. يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى كفاءة رئيس إدارة الأعمال وجودة الخدمات الإدارية ومعرفة كفاءة رئيس إدارة الأعمال في تحسين جودة الخدمات الإدارية بمدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو.

يتم تضمين هذا النوع من البحوث في البحوث النوعية مع تقنيات جمع البيانات المستخدمة هي المقابلات والتوثيق. ثم تم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام طريقة التثليث.

تظهر نتائج هذه الدراسة أن كفاءة رئيس إدارة الأعمال بمدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو في فئة جيدة إلى حد ما، فهي تثبت أن كفاءة رئيس إدارة الأعمال بشكل عام فعالة وكفؤة في تقديم الخدمات الإدارية الأكاديمية في مدرسة تسناوية ذات سقف واحد داتوك سليمان بالوبو. جودة الخدمات الإدارية في مدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو هي في الفئة الجيدة مما يثبت أن جودة الخدمات الإدارية بشكل عام في فئة جيدة جدا. بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى التدريب لإضافة الخبرة والبصيرة بحيث يمكن تشغيل الخدمات بفعالية وكفاءة. لم يتحقق تحسين أداء رئيس إدارة الأعمال في تقديم الخدمات في مدرسة تسناوية ساتو أتاب داتوك سليمان بالوبو عن طريق الكفاءات التي يجب أن يمتلكها رئيس إدارة الأعمال.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة، جودة الخدمة، رئيس قسم إدارة الأعمال

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang standar pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi sebagai tenaga administrasi minimal adalah tenaga kependidikan.<sup>1</sup> Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan orang yang berfungsi meringankan (*facilitating functions*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah.<sup>2</sup>

Administrasi sekolah tidak hanya menyangkut tentang tata usaha sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik dari segi materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum, dan sebagainya.<sup>3</sup> Dalam melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleks, diperlukan orang-orang yang memahami dan memiliki sumber landasan pengetahuan yang luas tentang pelaksanaan dan tujuan sekolah, dan hubungan antara satu dengan yang lainnya. Pada dasarnya tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya dalam hal ini bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju ke arah tujuan pendidikan pengajaran yang seharusnya dalam mencapai tujuan sekolah tersebut. Oleh karena

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005, 21.

<sup>2</sup> Wenny Fitriah Azizah, *Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di Smp Negeri 4 Yogyakarta*, Skripsi Sarjana Kependidikan Islam, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Kalijaga, 2016), 1.

<sup>3</sup> M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), 13.

itu, ditetapkanlah sebuah peraturan tentang tenaga administrasi yakni peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 Pasal 3 tentang tenaga administrasi sekolah yang berbunyi:

“Penyelenggaraan sekolah/madrasah wajib menerapkan standar tenaga administrasi sekolah/madrasah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri, selambat-lambat 5(lima) tahun setelah Peraturan Menteri ini ditetapkan”.<sup>4</sup>

Tenaga Administrasi sekolah/madrasah dalam hal memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk bisa mengimbangi terhadap kualifikasi yang telah dimiliki. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah (khusus untuk kepala bagian tenaga administrasi sekolah/madrasah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: Kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial (dalam hal ini khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah).<sup>5</sup> Hal ini berarti bahwa semua tenaga administrasi sekolah/madrasah wajib memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan peraturan yang ada.

Karena keberadaanya juga sangat penting dalam mencapai tujuan dari pendidikan tersebut, maka pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah wajib di penuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, 2.

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, 4.

menengah dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemenuhan kualitas pelayanan yang baik.

Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi seperti yang diterangkan dalam Permendiknas tersebut, maka dalam hal ini tenaga administrasi sekolah sangat diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektifitas manajemen administrasi di sekolah. Menurut Depdiknas RI Administrasi pendidikan adalah suatu proses keseluruhan kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, material maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efisien dan efektif.<sup>6</sup> Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) menjadi kunci utama dalam suksesnya kegiatan administrasi sekolah yang berjalan dengan efektif dan efisien.

Namun realitanya, kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) kurang menjadi perhatian utama sehingga manajemen administrasi di sekolah kurang mendukung pelaksanaan pendidikan. Secara umum kondisi kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia di sekolah/madrasah pada saat ini belum seluruhnya memenuhi persyaratan minimal ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi seharusnya dalam hal ini difasilitasi oleh penyelenggara sekolah/madrasah. Hal ini dikarenakan pada

---

<sup>6</sup> Depdiknas RI Administasi, *Pengertian Administrasi Pendidikan Fungsi, Tujuan, Prinsip, Asas, Ruang Lingkup, dan Para Ahli*, diakses pada tanggal 10 Agustus 2020, <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-adminitrasi-pendidikan>.

standar kualifikasi dan kompetensi bukan merupakan persyaratan pada awal pengajuan permohonan menjadi tenaga administrasi sekolah, hal ini terjadi hampir di setiap sekolah yang ada, termasuk di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Inal S,Pd. M.Pd, selaku Staf tata usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo pada tanggal 05 Juli 2021. Terdapat beberapa fakta terkait pengelolaan administrasi yang dimana, dalam hal ini administrasi mempunyai dua pembagian tata usaha dalam proses pelayanan pengelolaan administrasi, yaitu administrasi lembaga sekolah yang melayani kebutuhan dewan guru misalnya dari proses surat-menyurat dan lainnya, sedangkan untuk administrasi pelayanan keuangan seperti pembayaran administrasi sekolah dikelola oleh pihak yayasan. Sekolah ini berbeda dengan sekolah umum yang lainnya, yang dimana ada pemisahan antara pihak yayasan dan sekolah dari proses pengelolaan administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

Pelayanan dalam bidang pendidikan mencakup berbagai hal, seperti pelayanan pembelajaran, dan yang paling merasakan pelayanan adalah peserta didik, warga sekolah, baik dari tenaga pendidik, pelayanan bimbingan konseling, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan ataupun pelayanan tata usaha.

Karena pada dasarnya bahwa kinerja tata usaha yang baik akan memengaruhi proses jalanya pembelajaran di sekolah. Selain itu, dalam pengelolaan tata usaha yang baik dapat memberikan titik terang dalam setiap permasalahan yang dihadapi sekolah. Oleh karena itu, dalam proses pelayanan administrasi memerlukan pemaparan lebih lanjut mengenai Analisis kompetensi

Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

### **B. Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan kepada kompetensi yang di miliki oleh Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo?
2. Bagaimanakah kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo?
3. Bagaimanakah kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.
2. Untuk mengetahui kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

3. Untuk mengetahui kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan tersebut maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis
  - a. Untuk memberikan wawasan dan khazanah keilmuan dalam bidang pendidikan khususnya bagi pembaca.
  - b. Untuk memberikan wacana mengenai kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.
2. Secara Praktis
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pelayanan bagi Kepala Tata Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di sekolah.
  - b. Menambah pemahaman peneliti terhadap karya ilmiah dalam memperoleh wawasan kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas kinerja pelayanan administrasi di sekolah.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian ini untuk mendeskripsikan tentang analisis kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, sebagaimana perbandingan dikemukakan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

Penelitian pertama dari Azizah yang berjudul “Analisis Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMPN 4 Yogyakarta”. Penelitian ini menjelaskan bahwa kompetensi yang ada dalam tenaga tata usaha yang ada di dalam peraturan pemerintah pendidikan nasional No.24 Tahun 2008. Adapun Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas administrasi di sekolah SMPN 4 Yogyakarta adalah dengan tidak menunda pekerjaan, memaksimalkan dalam memberikan pelayanan, menjalin hubungan dan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat, menjaga dan memelihara inventaris sekolah, mengatur anggaran dari pemerintah dengan baik, melakukan studi banding ke sekolah lain, serta melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana sekolah.<sup>1</sup>

Dari penelitian skripsi di atas terdapat kesamaan yaitu sama-sama membahas tentang adminisrasi sekolah yang mendiskripsikan bentuk kompetensi yang dimiliki oleh tenaga kepala tata usaha di SMP Negeri 4 Yogyakarta dalam

---

<sup>1</sup> Misbah Ulmunir, “Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta” *Jurnal Kompetensi Tata usaha administrasi Sekolah*, (7 Januari 2021): 105, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/20646/> .



meningkatkan kualitas administrasi sekolah, serta faktor pendukung dan penghambat tenaga tata usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan obyek penelitian dari garis besar latar belakang historis. Sedangkan perbedaannya terletak pada proses mekanisme penelitian pada teknik pengumpulan data yang dilakukan dan lokasi penelitian yang diteliti.

Penelitian kedua dari Tartini dan Zulkifli yang berjudul “Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK di Kabupaten Belitung”. Penelitian ini mengatakan bahwa di Kabupaten Belitung, kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan yang ada termasuk ke dalam kriteria yang sangat baik. Meski begitu ada beberapa bagian dari kompetensi yang masih perlu ditingkatkan lagi, mulai dari kompetensi untuk mengorganisasikan staf, mengambil keputusan, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, dan mengelola konflik. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Kepala Tata Usaha sekolah dalam melaksanakan kompetensi manajerial yaitu belum adanya pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi manajerial, dan rangkap jabatan dari Kepala Tata Usaha sehingga kurang maksimal dalam menjalankan kompetensi manajerial yang diterapkan di sekolah.<sup>2</sup>

Dari penelitian yang dikutip di atas terdapat kesamaan yang dimana sama-sama membahas tentang tenaga administrasi, namun penelitian ini lebih mengarah kepada mendeskripsikan kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah di kabupaten Belitung serta mengetahui kendala yang dihadapi oleh

---

<sup>2</sup> Zulkifli “Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK di Kabupaten Belitung” *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, (2 Februari 2021): 39, <https://doi.org/10.26533/eksis.v11i2.39>

kepala tenaga administrasi dalam melaksanakan fungsi manajerial. Kemudian subjek dari penelitian ini adalah 15 kepala tenaga administrasi sekolah dan 59 staf tenaga administrasi sekolah. Selain itu terdapat perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian dan metode penelitian yang dilakukan.

Penelitian ketiga dari Zayyana yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta” memberikan gambaran tentang program kegiatan yang di terapkan untuk para tenaga administrasi/staf yang berjalan dengan efektif hal ini dapat kita lihat dari kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan dalam hal system pembayaran SPP dengan *online* yang diterapkan sejak tahun 2006 hingga sekarang, program SIMAK memudahkan para guru meinput nilai secara *online*. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun dalam proses pelaksanaanya terdapat beberapa hambatan yang dialami.<sup>3</sup>

Dari penelitian yang dikutip di atas terdapat persamaan yang dimana sama-sama membahas mengenai tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi, yang dimana didalam teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif kemudian didalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumen. Berdasarkan hasil penelitian diatas terdapat 3 sub bagian tenaga administrasi yaitu: bagian pendidikan dan pengajaran, keuangan dan kepegawaian, dan umum.

---

<sup>3</sup> Rizka Zayyana, *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*, Skripsi Sarjana Manajemen Kependidikan Islam, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016), 93.

Selain itu perbedaan lainnya terletak pada metode penelitian yang dilakukan dan lokasi penelitian.

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Pelayanan Administrasi Akademik**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan tentang pengertian pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) yang diperlukan seseorang.<sup>4</sup> Istilah layanan berasal dari kata layan yang artinya menolong atau menyediakan segala yang diperlukan oleh oranglain untuk perbuatan pelayanan. Karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.<sup>5</sup>

Menurut Gronroos (dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang Manajemen Pelayanan) mendefinisikan Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau pelanggan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Walisonogo, 2012), 22.

<sup>5</sup> L.P Sinamble, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, (Jakarta; PT. Bumi Ksara, 2010), 32.

<sup>6</sup> Gronroos, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 71.

Menurut Moenir pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk tujuan organisasi.<sup>7</sup> Sedangkan menurut Kotler dialih bahasakan oleh Hendra Teguh, mengemukakan definisi sebagai berikut, menurutnya pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain atau yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.<sup>8</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut dapat kita simpulkan bahwa pelayanan dalam suatu kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang untuk dapat membantu individu untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna jasa, maka menurut Moenir, bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik. Maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kemudahan dalam mengurus kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa ragu, sindiran atau cacian semacam itu, yang dimana nada bahasa dari yang dikatakan mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan dinas untuk kesejahteraan.

---

<sup>7</sup> Moenir., *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI Direktorat Jendral Bea dan Cukai Semarang*, (Semarang: Universitas Dipenogoro, Mei 2006), 27.

<sup>8</sup> Hendran Teguh, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*, (Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, 2005), 163.

- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam proses pelayanan terhadap kepentingan yang sama tertib sesuai antrian dan tidak pandang bulu dalam melakukan pelayanan.<sup>9</sup>

Dalam Al-qur'an QS Ali Imran/3: 159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَمْ يَنْفِضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, Sesungguhnya Allah swt, menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.<sup>10</sup>

Berdasarkan ayat tersebut, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya, termasuk dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta didik adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Adapun lima komponen kualitas pelayanan yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Kepercayaan atau kehandalan (*Realibity*): yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

<sup>9</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 10.

<sup>10</sup> Kementerian Agama RI, *At-Thayyib Al-Qur'an Transliterasi Per kata dan Terjemahan Per Kata*, (Bekasi: 2011 M), 159.

- 2) Daya tanggap (*Responsive*): yaitu kemauan/kesediaan para staf untuk membantu peserta didik dan memberikan pelayanan cepat tanggap.
- 3) Jaminan (*Assurance*): mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap pelanggan. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari biaya, dan keraguan.
- 4) Empati (*Empaty*): adalah kemudahan dalam melakukan hubungan Komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibels*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kependidikan, dan sarana komunikasi<sup>11</sup>.

Menurut Tilaar ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

a. Dedikasi dan disiplin

Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, maka sangat diharapkan ketika seseorang memberikan suatu pelayanan yang baik. Untuk itu sangat diperlukan manusia yang mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi serta berdedikasi tinggi terhadap pekerjaan yang dilakukan.

b. Jujur

Kejujuran merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh semua orang. Bukan hanya kepada orang lain tetapi juga kepada diri sendiri. Kejujuran juga dapat dikatakan sebagai kunci kesuksesan selain itu dengan kejujuran seseorang akan mendapatkan sebuah kepercayaan.

---

<sup>11</sup> Amirudin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah", *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 7, No.1, (Juni 2017 ): 140 [10.24042/alidarah.v7i1.2254](https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i1.2254)

c. Inovatif

Seseorang dikatakan unggul apabila manusia mampu menciptakan, mengenalkan dan mengaplikasikan gagasan-gagasan baru secara sengaja dalam suatu pekerjaan kelompok atau organisasi untuk memperoleh keuntungan dalam kinerja suatu pekerjaan. Jadi dapat dikatakan bahwa sikap inovatif dilakukan untuk mendapatkan keuntungan dalam suatu organisasi.

d. Tekun

Seseorang yang tekun adalah seseorang yang mampu mengulang kebiasaan yang lama secara konsisten tanpa memikirkan apakah pekerjaan tersebut tidak disukai. Seseorang dikatakan unggul apabila seseorang tersebut dapat fokus terhadap tugas maupun pekerjaannya. Ketekunan akan membuahkan hasil yang baik karena diperoleh dari kerja keras.

e. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu unsur yang paling penting dimiliki oleh suatu organisasi atau instansi manapun. Karena SDM merupakan elemen yang penting maka karyawan tersebut harus tetap dilatih dan dikembangkan kemampuannya.<sup>12</sup>

Berdasarkan beberapa pemaparan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan melayani, membantu mengurus, menyiapkan, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau keperluan orang.

---

<sup>12</sup> Nismawati, *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2012), 35.

Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna maka pelayanan bisa dikatakan baik.

b. Administrasi Akademik

Berdasarkan etimologis, "Administrasi" berasal dari bahasa latin yang terdiri dari "Ad" dan "Ministro", "Ad" mempunyai arti "Kepada" dan "ministro" berarti "Melayani". Secara bebas dapat diartikan bahwa administrasi itu merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu<sup>13</sup>. Sondang P. Siagian mengemukakan tentang pengertian administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>14</sup>

Hadari Nawawi mengatakan bahwa administrasi akademik adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang dimana pelaksanaannya dilaksanakan di sekolah tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.<sup>15</sup> M Ngalim Purwanto mengemukakan administrasi akademik yaitu segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik

---

<sup>13</sup> Dr. Rosmiaty Azis, M.Pd.I., *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan Pertama (Jogyakarta: Penerbit BUKU, 2016), 1.

<sup>14</sup> Usahansyah, "Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Kemajuan Pendidikan " *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan* 15, No. 27 (April 2017): 13 <http://dx.doi.org/10.18592/ittihad.v15i27.1595>

<sup>15</sup> Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Walisonogo, 2012), 28.



personel, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.<sup>16</sup>

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi akademik adalah tindakan mengkoordinasikan perilaku manusia dalam pendidikan, agar semua daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin sehingga tujuan dari pendidikan dapat tercapai secara efisien dan produktif. Umumnya pada Lembaga Pendidikan, administrasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya peran serta dari pelaksana tugas bagian administrasi yang dimana hal ini mempunyai pengaruh dalam administrasi pendidikan.

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik seperti yang di deskripsikan oleh H. M Daryanto sebagai berikut:

1) Prinsip Efisiensi

Prinsip efisiensi berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang baik meliputi fasilitas, tenaga, *hardware*, *software*, dan *resources* yang lain untuk mendukung keberhasilan tujuan dan tugas administrasi pendidikan.

2) Prinsip Pengelolaan

Prinsip pengelolaan berkenaan dengan prinsip manajemen seperti prinsip *planning*, *organizing*, *controlling* dan *directing*.

3) Prinsip Prioritas

Prinsip prioritas berkenaan dengan pengutamaan suatu aktivitas apabila terjadi *double job* dalam satu tempo, seperti munculnya pekerjaan manajemen dan

---

<sup>16</sup> M. Ngalim, Purwanto, Drs, M.Pd, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016), 10.

operatif dalam waktu bersamaan. Seringkali terjadi dalam hal ini administrator mendahulukan tugas operator sedangkan melupakan tugas manajemen yang seharusnya menjadi prioritas.

#### 4) Prinsip Efektivitas Kepemimpinan

Prinsip efektivitas kepemimpinan berkaitan dengan beberapa dimensi yang terkait yaitu dimensi humas *relationship*, dimensi pelaksanaan tugas, dan dimensi situasi-kondisi.

#### 5) Prinsip *Teamwork*

Kerjasama baik antar orang yang terlibat dalam suatu secara vertikal maupun horizontal tentu yang akan menciptakan suatu kondisi iklim dan memacu pada keberhasilan suatu *teamwork project*.<sup>17</sup>

Prinsip-prinsip di atas merupakan bagian penting dalam pengaplikasian administrasi akademik, oleh karena itu ketika prinsip-prinsip itu dipenuhi maka akan mencapai tujuan dibentuknya administrasi akademik. Tujuan dari administrasi akademik adalah membentuk manajemen yang baik, mendorong produktivitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi akademik.

Adapun fungsi-fungsi pokok administrasi, antara lain sebagai berikut:

##### a) Perencanaan (*Planning*)

Aktivitas memikirkan dan memilih rangkaian tindakan-tindakan yang tertuju pada tercapainya maksud-maksud dan tujuan dari pendidikan.

---

<sup>17</sup> Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Walisonogo, 2012), 30.

b) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujudnya satu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan di dalam pengorganisasian terdapat adanya pembagian tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab secara terinci menurut bidang-bidang dan bagian-bagian, sehingga terciptalah hubungan hubungan kerja sama yang harmonis dan lancar menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

c) Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Suatu kegiatan yang menghubungkan orang-orang, material/bahan, pikiran, teknik, dan tujuan yang berhubungan secara harmonis serta produktif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

d) Komunikasi (*Comunicating*)

Suatu alat yang digunakan dalam proses berinteraksi dalam suatu organisasi.

e) Supervisi (*Supervition*)

Suatu proses belajar mengajar yang baik untuk memperbaiki faktor-faktor yang dapat memengaruhi pertumbuhan dan perkembangan pembelajaran.

f) Evaluasi (*Evaluation*)

Suatu kegiatan untuk menilai kembali kegiatan-kegiatan yang sudah dilaksanakan agar dapat mengetahui berbagai kelebihan dan kekurangan suatu

pelaksanaan yang dilakukan dalam proses organisasi untuk dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan.<sup>18</sup>

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan dapat memperoleh kepuasan atas jasa yang telah diberikan. Pelayanan disebut berkualitas apabila mampu menyediakan jasa sesuai harapan dan keinginan pelanggan.

### c. Komponen Administrasi Akademik

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilakukan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi sebagai bagian dari administrasi pendidikan yang justru memiliki peran yang sangat penting di sekolah. Di dalam lingkungan sekolah terdapat berbagai unsur yang tidak lain adalah komponen-komponen kegiatan administrasi pendidikan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kegiatan administrasi di sekolah adalah proses pelaksanaan administrasi secara langsung di lapangan.<sup>19</sup>

M. Daryanto membagi komponen akademik di sekolah ke dalam lima komponen utama, yaitu:

#### 1) Administrasi personel pengelola akademik

Pegawai pada suatu sekolah ialah semua manusia yang tergabung di dalam kerja sama suatu sekolah untuk melaksanakan tugas-tugas dalam mencapai tujuan

---

<sup>18</sup> M Ngalim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Mutiara, 1981), 25.

<sup>19</sup> Munir Yusuf, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Cetakan I (Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo, 2019), 77.

Pendidikan.<sup>20</sup> Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 mengenai sistem pendidikan tentang tenaga kependidikan yang merupakan suatu anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang suatu penyelenggaraan sistem pendidikan. Dalam hal ini sebagai tenaga kependidikan, dapat dibedakan menjadi tiga jenis jika dilihat dari jabatannya yaitu: tenaga *structural*, tenaga fungsional, dan tenaga penyelenggaraan pendidikan. Tenaga *structural* merupakan suatu tenaga pendidikan yang menempati jabatan-jabatan esekutif umum (pimpinan) dan bertanggung jawab baik secara langsung maupun tidak langsung atas satuan pendidikan.

Tenaga fungsional adalah tenaga kependidikan yang menempati jabatan fungsional merupakan suatu jabatan yang didalam pelaksanaannya mengandalkan keahlian akademis kependidikan sedangkan tenaga teknis kependidikan yaitu dalam pelaksanaannya lebih diutamakan teknis operasional atau teknis administratif. Administrasi personal sekolah adalah segenap proses penyusunan proposal di sekolah. Kemudian administrasi personal sekolah dirancang dan diatur secara terstruktur di sekolah sehingga dalam hal ini para pegawai dapat membantu dan melaksanakan kegiatan-kegiatan sekolah secara efektif dan efisien agar tercapainya suatu tujuan pendidikan yang telah di tentukan. Dalam hal ini para personel harus dibina dengan baik sehingga mereka senantiasa aktif dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Dr. Rosmiaty Azis, M.Pd.I., *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan Pertama (Jogyakarta: Penerbit BUKU, 2016), 16.

<sup>21</sup> Dr. Rosmiaty Azis, M.Pd.I., *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan Pertama (Jogyakarta: Penerbit BUKU, 2016), 17.

## 2) Administrasi Kurikulum

Suatu sekolah baik pada jenis dan tingkat sekolah apa pun, tugas utama kepala sekolah adalah menjamin adanya program pembelajaran yang terbaik bagi peserta didik di sekolah, menyusun perencanaan sekolah, serta pengembangan program pembelajaran yang efektif, sehingga kepala sekolah dapat memberikan kepemimpinan yang efektif dalam tugasnya, dalam hal ini kepala sekolah hendaknya wajib mengetahui berbagai teori tentang kurikulum dan mengerti akan kaitannya dengan kebijaksanaan didalam langkah-langkah administratif yang sedang berlaku.<sup>22</sup>

Kurikulum merupakan acuan bagi para guru dalam menjalankan tugasnya sebagai guru atau pendidik dalam menggunakan kurikulum harus menaati dan mengikuti apa yang terdapat didalam kurikulum tersebut. Dalam hal ini guru atau pendidik berhak dan berkewajiban dalam memilih dan menambah materi-materi sumber-sumber, referensi, atau metode-metode pelaksanaan yang sesuai dengan kebutuhan didalam lingkup sekolah, serta mengurangi apa yang dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Administrasi kurikulum berhubungan dalam pengelolaan pembelajaran yang dihadapi oleh peserta didik dan membutuhkan strategi tertentu sehingga meningkatkan produktifitas belajar peserta didik. Strategi pada umumnya meliputi perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi harus didukung oleh sumber daya yang memadai.

---

<sup>22</sup> Dr. Rosmiaty Azis, M.Pd.I, *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan Pertama (Jogyakarta: Penerbit BUKU, 2016), 19.

Manajemen kurikulum dapat ditinjau dalam kurun waktu *short-term* yang saling berkaitan dan berkelanjutan antara satu program yang lainya sehingga dapat disimpulkan pengertian dari administrasi kurikulum yaitu upaya mengoptimalkan pengalaman belajar peserta didik secara produktif.<sup>23</sup>

### 3) Administrasi sarana dan Prasarana Pendidikan

Secara etimologis, prasarana merupakan alat tidak langsung untuk mencapai tujuan. Dalam pendidikan misalnya: lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya sedangkan sarana seperti adalah alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya: buku, perpustakaan, laboratorium, dan sebagainya. Menurut Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dalam Undang-Undang No.079/1975, menyebutkan bahwa sarana pendidikan terdiri dari tiga kelompok besar yaitu:

- a) Bangunan serta perlengkapan (sarana dan prasarana) sekolah.
- b) Peralatan pembelajaran yang terdiri dari buku dan alat-alat laboratorium
- c) Media pembelajaran dapat dikelompokkan menjadi audiovisual menggunakan alat penampil.

Adanya penunjang pembelajaran yang disediakan oleh instansi pendidikan dapat membantu kelancaran, efektifitas dan efisiensi pencapaian tujuan sesuai yang diharapkan. Administrasi sarana dan prasarana pendidikan memiliki tugas dalam mengatur dan menjaga sarana dan prasarana pendidikan sehingga dapat memberikan sumbangsih secara optimal dan bermanfaat selama berjalanya proses pendidikan di sekolah.

---

<sup>23</sup> Eka Prihati, *Teori Administrasi Pendidikan*, Cet. I, (Bandung: Alfabeta, 2010), 17.

Kegiatan pengelolaan meliputi perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan inventarisasi, dan penghapusan serta penataan. Sehingga diharapkan tersedianya alat-alat dan fasilitas belajar yang memadai secara kuantitatif, kualitatif, serta relevan dengan kebutuhan yang kemudian dimanfaatkan secara optimal demi kepentingan proses pembelajaran, baik oleh guru sebagai pengajar maupun murid sebagai pelajar.

#### 4) Administrasi Peserta didik

Bidang kesiswaan merupakan salah satu administrasi murid yang tidak dapat dihilangkan dimana terdapat 3 macam data yang harus dikelola yaitu data mengenai identitas peserta didik, hasil belajar peserta didik, dan kehadiran peserta didik pada saat pembelajaran. Dalam hal ini administrasi peserta didik merupakan segenap proses kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan secara tepat, dan pembinaan secara kontinu terhadap seluruh peserta didik (dalam lembaga pendidikan yang bersangkutan) dalam mengikuti proses belajar mengajar secara efektif dan efisien serta tercapainya tujuan pendidikan yang telah ditentukan.

Secara operasional, susunan kegiatan dimulai dari penerimaan peserta didik baru sampai kepada lulusan sekolah, sehingga peserta didik tidak terdaftar lagi sebagai pelajar di sekolah tersebut. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam administrasi peserta didik yakni pembinaan peserta didik dalam mengatasi kenakalan anak/remaja (*juvenile delinquency*), dan pencegahan dalam penyalahgunaan narkoba psikotropika.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Dr. Rosmiaty Azis, M.Pd.I., *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan Pertama (Jogyakarta: Penerbit BUKU, 2016), 20.



## 5) Hubungan sekolah dan Masyarakat

Adapun hal yang mencakup hubungan sekolah antara lain yaitu hubungan sekolah dengan pemerintah setempat, hubungan sekolah dengan instansi-instansi, dan hubungan sekolah dengan masyarakat pada umumnya. Semua hubungan tersebut merupakan hubungan kerja yang sama bersifat pedagogis, sosiologi, dan produktif, yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak.<sup>25</sup>

## 2. Kompetensi Kepala Tata Usaha

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kepala adalah “memimpin” atau mengepalai”.<sup>26</sup> Kepala memiliki arti adanya jabatan dalam suatu lembaga organisasi, yang di dalamnya memiliki tanggung jawab, tugas serta wewenang yang ditentukan secara formal dan bertugas untuk memberikan arahan dan perintah serta motivasi kepada sekelompok orang-orang “bawahan” dalam menghadapi berbagai masalah yang dialami oleh berbagai bidang.<sup>27</sup> Kepala organisasi atau biasa juga disebut pemimpin organisasi adalah seseorang yang dapat memengaruhi sekelompok orang agar dapat melakukan aktifitas secara bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan.<sup>28</sup>

Tata usaha adalah segenap rangkaian aktivitas yang mencatat, menghimpun, menggandakan, mengelola, menyimpan data atau informasi

---

<sup>25</sup> Dr. Rosmiaty Azis, M.Pd.I., *Pengantar Administrasi Pendidikan*, Cetakan Pertama (Jogyakarta: Penerbit BUKU, 2016), 21.

<sup>26</sup> Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 1078.

<sup>27</sup> M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosadakarya, 2014), 49.

<sup>28</sup> Ahmad Susanto, *Konsep, Strategi, dan Implementasi Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*, (Jakarta: Kencana, 2016), 5.

mengenai suatu objek yang dilaksanakan secara berkesinambungan, kronologis, dan sistematis untuk suatu tujuan tertentu. dalam hal ini Kepala Tata usaha juga dikenal sebagai tempat berlangsungnya seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi disekolah.<sup>29</sup> Selain itu, tata usaha juga mempunyai perana penting dalam melancarkan kehidupan dan perkembangan sesuatu organisasi dalam keseluruhannya karena fungsinya sebagai pusat ingatan dan sumber dokumen.<sup>30</sup>

Dari beberapa pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa kompetensi dari Kepala Tata Usaha (KTU) adalah keahlian dan kemampuan atau kecakapan KTU dalam menyelenggarakan sistem administrasi dan informasi pendidikan di sekolah yang meliputi: menghimpun, mencatat, mengelola, mengandakan, menyimpan data/informasi yang dikelola sebagai basis dalam memberikan pelayanan dan bahan pengambilan keputusan di sekolah yang dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Berbicara mengenai masalah pelaksanaan tugas dari Kepala Tata Usaha tentunya tidak terlepas dari standar kualifikasi dan kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah. Berikut standar kualifikasi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah bagi kepala tenaga administrasi SMP/MTs/SMPLB berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 tahun 2008 diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>29</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), 94.

<sup>30</sup> Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), 21.

a. Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTs/SMPLB

Kepala tenaga administrasi SMP/MTs/SMPLB berkualifikasi sebagai berikut:

- 1) Berpendidikan minimal lulusan D3 atau yang sederajat, program studi yang relevan, dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun.
- 2) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.<sup>31</sup>

Tenaga administrasi sekolah di samping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Tenaga administrasi sekolah perlu dibekali dengan kompetensi yang profesional agar dalam melaksanakan tugasnya dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Seseorang dinyatakan kompeten di bidang tertentu jika menguasai kecakapan bekerja sebagai suatu keahlian selaras dengan bidangnya. Kepala Tata Usaha (KTU) dalam mengelola administrasi diharapkan mampu menguasai keterampilan dan kompetensi tertentu yang dapat mendukung pelaksanaan tugasnya. Amstrong Barong dan Wibowo dalam buku Kompri mendefinisikan bahwa kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk

---

<sup>31</sup> Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005), 95.

menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik.<sup>32</sup>

Adapun standar kompetensi yang wajib dimiliki oleh Kepala Tata Usaha (KTU) sebagaimana yang terkandung dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Dimensi kompetensi kepribadian meliputi: kompetensi yang memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi dan bertanggung jawab.
- b. Dimensi kompetensi sosial meliputi: kompetensi untuk: bekerjasama dalam tim, memberikan pelayanan prima, kesadaran dalam berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
- c. Dimensi kompetensi teknis meliputi: kompetensi untuk 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 (TIK).
- d. Dimensi kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah) meliputi kompetensi untuk: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan,

---

<sup>32</sup> *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*, 10.

menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.<sup>33</sup>

### 3. Kualitas Pelayanan Administrasi

#### a. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu.<sup>34</sup>

Kualitas secara umum adalah keseluruhan gambaran dan karakteristik suatu produk yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Dalam konteks pendidikan, pengertian kualitas mengacu pada proses pendidikan dan hasil pendidikan.<sup>35</sup>

Kualitas selalu berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas akan memberikan suatu ikatan hubungan yang erat kepada pelanggan dengan lembaga pendidikan sehingga memungkinkan perusahaan dapat menganalisis dengan mudah harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, lembaga pendidikan dan perusahaan dapat terus meningkatkan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan dan dapat meminimalkan pengalaman pelanggan yang merasa kurang menyenangkan. Pada akhirnya perusahaan dapat mendapatkan loyalitas atau kesetiaan pelanggan.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah, Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional* (Jakarta: Kencana, 2017), 2.

<sup>34</sup> Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 763.

<sup>35</sup> Dendy Sugono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 778.

<sup>36</sup> Suprihatiningsih, *Perspektif Manajemen Pembelajaran Program Keterampilan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012), 56.

Dari pemaparan di atas dapat kita simpulkan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai dalam suatu lembaga dalam memberikan kepuasan ketika memberikan pelayanan. Dapat juga diartikan sebagai tolok ukur yang menjadi sebuah pedoman dalam memilih suatu hal yang dapat memberikan kepuasan tersendiri. Kualitas secara umum dipandang sebagai proses suatu penilaian dalam produk atau jasa yang dirasakan langsung oleh penerima layanan atau pelanggan. Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan (*servqual*), yaitu sebagai berikut:

- a. Dimensi berwujud (*tangibles*), untuk mengukur penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi.
- b. Dimensi keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
- c. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
- d. Dimensi jaminan (*assurance*), untuk mengukur kemampuan dan keramahan karyawan serta sifat dapat dipercaya.
- e. Dimensi empati (*emphaty*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.<sup>37</sup>

Dalam suatu organisasi baik dari lembaga pemerintahan, pendidikan atau swasta kualitas pelayanan administrasi dikatakan berhasil ketika para pegawai atau karyawan mampu memenuhi kepuasan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di sisi lain, sumber daya manusia merupakan faktor yang paling penting dan

---

<sup>37</sup> Kompri, *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah, Pendekatan Teori untuk praktik profesional* (Jakarta: Kecana, 2017), 292.

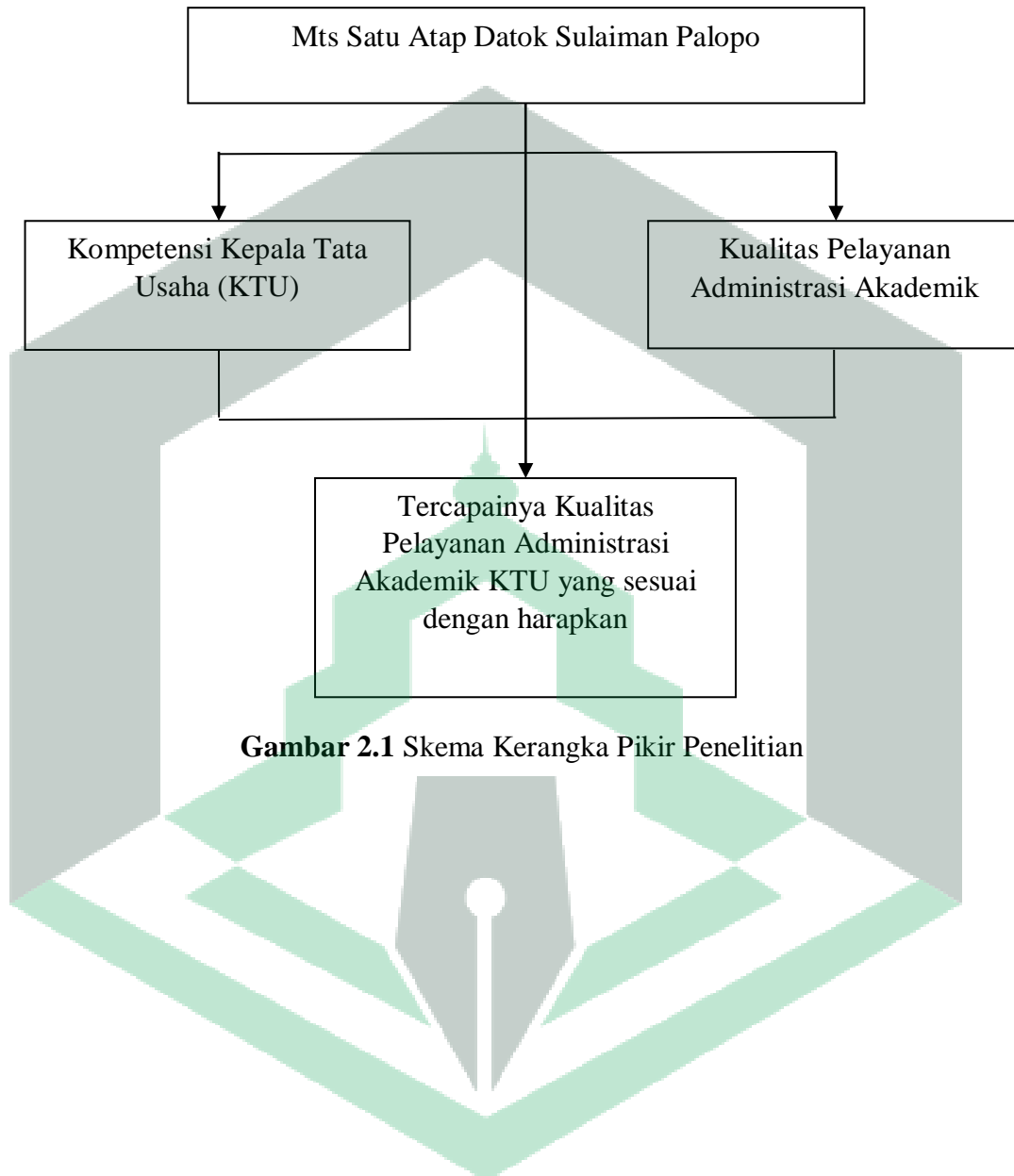
mempunyai peran dalam merealisasikan kesuksesan tujuan organisasi dengan segala etos kerja, kecakapan, keterampilan, dan daya usaha mereka. Ketidakmampuan organisasi dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dalam hal ini lebih disebabkan karena adanya kesenjangan jasa yang dinikmati konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan. Hal ini bisa diukur dengan beberapa dimensi yang meliputi: dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

### **C. Kerangka Pikir**

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan merupakan lembaga yang memiliki peran yang sangat penting khususnya dalam mencetak generasi yang memiliki kualifikasi dan kompetensi yang tinggi. Aktivitas orang-orang disekolah dalam mengelompokkan, menyusun dan mengatur berbagai kegiatan (Pekerjaan) perlu disenggaakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Administrasi akademik merupakan suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar, agar berjalan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan dan bisa mencapai tujuan seperti yang diinginkan.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan tenaga administrasi sekolah ini bertugas sebagai pendukung berjalanya proses pendidikan di sekolah melalui layanan administratif guna terselenggaranya proses pendidikan yang

efektif dan efisien di sekolah agar tujuan pendidikan tercapai sesuai dengan harapan. Berikut skema kerangka pikir penelitian:



**Gambar 2.1** Skema Kerangka Pikir Penelitian



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen yang bertujuan untuk mengkaji permasalahan tentang analisis kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan layanan administrasi akademik di Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian ini merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawanya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, kemudian pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>1</sup>

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 24 Januari 2022 s/d 24 Maret 2022, adapun lokasi penelitian yaitu MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang berlokasi di Jl. Dr Ratulangi No.16 Kelurahan Balandai Kec.Bara Kota Palopo. Pemilihan lokasi penelitian ini didasari dengan beberapa pertimbangan antara lain: Pertama, Madrasah tersebut adalah Madrasah yang berada di Kota Palopo, secara geografis memudahkan penulis untuk melaksanakan proses penelitian

---

<sup>1</sup> Sri Andriani, *Analisis Kualitas Pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdatul ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, 2015), 121.

dengan efektif dan efisien karena mudah dijangkau atau dekat dengan kampus. Pertimbangan yang lain adalah lokasi penelitian merupakan tempat penulis melakukan program latihan profesi 1 (PLP 1), sehingga penulis dapat melihat secara langsung segala aktivitas dan elemen-elemen yang ada di sekolah tersebut baik dari Kepala Madrasah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan sampai dengan peserta didik. Sehingga penulis bisa menarik suatu permasalahan mengenai Kompetensi Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

### **C. Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu mengkaji tentang pelayanan administrasi akademik, kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dan upaya Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

### **D. Definisi Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman maka peneliti akan menguraikan definisi istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Kompetensi**

Kompetensi adalah kemampuan yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan mulai dari menyusun, mengkoordinir, membina, dan mengembangkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dalam meningkatkan kinerja

## 2. Kepala Tata Usaha (KTU)

Kepala Tata Usaha (KTU) adalah orang yang diberi tanggungjawab oleh kepala sekolah untuk menghimpun, mengadakan, mengelola, menyimpan data atau informasi terkait data administrasi akademik sekolah.

## 3. Kompetensi Kepala Tata Usaha

Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) adalah keahlian dan kemampuan atau kecakapan dalam menyelenggarakan sistem informasi pendidikan di sekolah yang meliputi menghimpun, mencatat, mengelola, menyimpan data/informasi yang dikelola sebagai basis dalam memberikan pelayanan dan bahan pengambilan keputusan di sekolah.

## 4. Kualitas Pelayanan

Tingkat keberhasilan kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai.

## 5. Administrasi Akademik

Administrasi akademik adalah tindakan mengkoordinasikan perilaku manusia dalam pendidikan, agar semua daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin sehingga tujuan dari pendidikan dapat tercapai secara efisien dan produktif

## 6. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

Kualitas pelayanan administrasi akademik adalah tingkat keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha (KTU) dalam pendidikan, agar semua daya yang ada dapat ditata sebaik mungkin, sehingga tujuan dari pendidikan dapat tercapai secara efisien dan produktif. Adapun komponen

kualitas pelayanan administrasi akademik meliputi: (1) Kepercayaan atau kehandalan, (2) Daya tanggap, (3) Jaminan, (4) Empati, dan (5) Bukti fisik.

### **E. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan oleh peneliti untuk mencari faktor tentang fenomena-fenomena yang akan diteliti didalam suatu masyarakat ataupun kelompok-kelompok tertentu. Adapun langkah-langkaah yang digunakan oleh penelitian deskriptif yaitu: pernyataan masalah, identifikasi masalah, pemilihan rancangan prosedur pengumpulan data dan analisis data.

### **F. Data dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Sumber data penelitian ini dikelompokkan menjadi:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian. Data primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada:

- a. Kepala sekolah merupakan orang yang bertanggung jawab dan memberikan pengawasan kepada Kepala Tata Usaha (KTU) dalam memberikan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.
- b. Kepala Tata Usaha (KTU) merupakan orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

- c. Guru merupakan orang yang menerima pelayanan administrasi akademik Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan 2 orang guru.
- d. Staf merupakan orang yang memberikan pelayanan administrasi akademik kepada guru dan peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan 1 orang staf.
- e. Peserta didik, sebagai orang yang mendapatkan pelayanan administrasi akademik Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan 3 orang peserta didik, yang diantaranya berada pada tingkatan kelas 7,8 dan 9 .

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung dalam memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen<sup>2</sup>. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

## G. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian adapun instrumen dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini berisi daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada subjek penelitian untuk mengkaji kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dan

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian & Pengembangan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 55.

kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara terdiri dari dua jenis, yakni wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Wawancara terstruktur yakni susunan pertanyaan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan. Wawancara tak terstruktur biasa disebut wawancara mendalam dan wawancara terbuka.

Metode wawancara yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data yang valid dari pihak-pihak yang terkait, guna mengetahui pelayanan administrasi akademik Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

### 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti berupa sumber tertulis atau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian, misalnya sejarah berdirinya MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, daftar nama-nama kepala sekolah yang pernah menjabat, data guru, dan catatan lainya .

## I. Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi berapa aspek yaitu sebagai berikut.<sup>3</sup>

### 1) Uji *Kredibilitas*

Dalam uji *kredibilitas* peneliti melakukan pendekatan kepala sekolah, guru serta staf, dan peserta didik, dengan berbagai pendekatan agar menumbuhkan rasa kepercayaan kepada pihak sekolah sehingga mempermudah peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.

### 2) Uji *Transferability*

*Transferability* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, yaitu merupakan kemampuan generalisasi terhadap hasil penelitian. Bagi peneliti kualitatif *transferability* tergantung pada sipemakai, yakni hingga masalah hasil dari penelitian itu dapat digunakan dalam konteks dan situasi tertentu. Untuk meningkatkan kemampuan *transferability* peneliti akan membuat laporan secara lebih rinci, sistematis dan jelas.

### 3) Kebergantungan (*Reabilitas/Depensibility*)

Dalam penelitian kualitatif, *reabilitas* dinyatakan kualitatif jika teknik pengumpulan data lebih banyak bersifat seni masing-masing peneliti. Reabilitasnya akan dilakukan dengan audit *trail* yang akan dilakukan oleh pembimbing atau promotor.

---

<sup>3</sup> Linclon Yvonna S. & Guba, Egon B, *Naturalistic, Inquiry*, (New Delhi: Sage Punnlications Inc 1985), 289-291.

## J. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data penulis menggunakan metode analisis data interaktif, yakni memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Setelah data terkumpul dianalisis agar memperoleh data yang valid untuk disajikan sesuai dengan masalah yang dibahas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga tahapan dalam melakukan analisis data yaitu sebagai berikut.<sup>4</sup>

### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.

### 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, grafik, pictogram, dan sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Beda halnya dalam penelitian kualitatif, dimana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

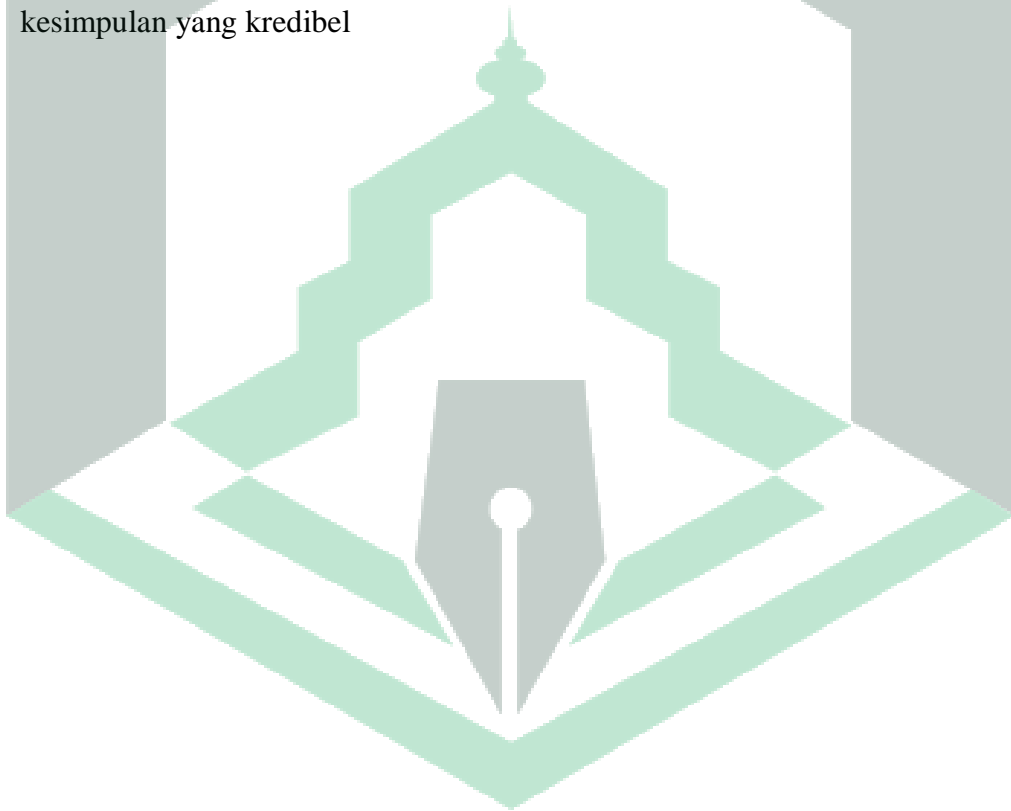
---

<sup>4</sup> Salmilah, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Gowa: Penerbit Akasara Timur, 2017), 88-89.



### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan Verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data dalam penelitian kualitatif. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Berdiri tahun ajaran 2009/2010. Pada awalnya, hanya menerima satu kelas dengan jumlah siswa sebanyak 18 orang. MTs. ini resmi beroperasi pada 23 Juli 2009, yang ditandai dengan terbitnya Izin Operasional Kementerian Agama Kantor Kota Palopo Nomor: Kd 21.25/4/PP.00.11/797/2009. Madrasah ini merupakan bantuan dari Pemerintah Australia yang dihibahkan kepada Kementerian Agama RI yang selanjutnya dikelola oleh Yayasan PMDS Palopo. Pada tahun 2014 sekolah MTs. Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Di AKREDITASI dan mendapat Akreditasi B, sesuai SK Penetapan Hasil Akreditasi BAP-S/M Nomor: 106/SK/BAP SM/XII/2014.

Guru yang mengajar di MTs. Satu Atap Datok Sulaiman Palopo + 16 orang yang bersatus guru PNS DPK dan GTY. Kualifikasi pengajar S2 dan S1. Guru dan Pembina MTs. Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dikenal terlibat secara aktif dalam berbagai institusi sosial keagamaan dan institusi pendidikan.

Siswa (i) yang saat ini menempuh pendidikan di MTs. Satu Atap Datok Sulaiman Palopo tidak hanya berasal dari Kota Palopo, tetapi juga berasal dari luar daerah bahkan propinsi lainnya. Mereka beraktifitas dalam suasana kehidupan kampus PMDS Palopo yang dinamis. Para siswa dibekali juga dengan adanya kegiatan ekstrakurikuler guna menunjang proses perkembangan mereka, antara lain pramuka, OSIS, Rohis, olahraga, latihan dakwah dan latihan kesenian.

Prestasi akademik dan olahraga antara lain: Liga Pendidikan Indonesia (LPI) 2013, Pekan Olahraga dan Seni, dan berbagai event lainnya. Serta juara 1 Lomba Kompetisi Sains Madrasah Mata Pelajaran Fisika Tahun Ajaran 2014/2015 di tingkat kota Kota Palopo kategori perorangan dan mengikut sertakan siswa/siswi kami di perkemahan pramuka.

Selain itu, Madrasah ini memang sengaja dibangun untuk memberikan kenyamanan belajar bagi peserta didik, ditandai dengan rasio alokasi jumlah siswa perkelas 25:1, mobiler standar khusus untuk usia SMP, white board, penataan halaman yang asri, toilet dan tempat wudhu yang lebih dari cukup, kelas dipersiapkan untuk pembelajaran multimedia, design madrasah disesuaikan dengan siswa yang menyandang cacat fisik, pagar keliling. satuan pengamanan, disediakannya beasiswa berprestasi dan beasiswa miskin dari pemerintah dan masih banyak lagi lainnya.

a. Visi dan Misi MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Visi:

"Terwujudnya madrasah yang berkualitas di bidang Imtaq dan maju di dalam Iptek serta berdaya saing dalam amal sosial"

Misi:

- 1) Melaksanakan pendidikan yang mampu membangun insan cerdas dan kompetitif dengan amalia yang relevan dengan kebutuhan masyarakat lokal dan global.
- 2) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan keilmuan sehingga menjadi insan yang maju dalam Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

- 3) Menumbuhkan budaya lingkungan MTs yang bersih, aman, dan sehat.
- 4) Meningkatkan budaya unggul warga MTs dalam prestasi akademik dan non akademik.
- 5) Menumbuhkan minat baca dan tulis al Qur'an.
- 6) Meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris dan Arab.
- 7) Menerapkan Manajemen Berbasis Madrasah dengan melibatkan seluruh stakeholder.

b. Sarana dan Prasarana

Selain guru dan peserta didik, sarana dan prasarana merupakan suatu alat atau bagian yang memiliki peran sangat penting bagi keberhasilan dan kelancaran suatu proses, termasuk juga dalam lingkup pendidikan. Sarana dan prasarana adalah fasilitas yang mutlak dipenuhi untuk memberikan kemudahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan walaupun belum bisa memenuhi sarana dan prasarana dengan semestinya.

Secara fisik MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah memiliki berbagai sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pendidikan di sekolah. Dengan adanya sarana dan prasarana tersebut merupakan suatu aset yang berdiri sendiri dan dijadikan suatu kebanggaan yang perlu dijaga dan dilestarikan keberadaannya. Berikut diberikan rincian sarana dan prasarana yang ada di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

**Tabel 4.1** Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarana	Unit	Keadaan		
			Baik	Rusak ringan	Rusak berat
1	R. Kelas	6	6	-	-
2	R. Kepala Sekolah	1	1	-	-
3	R. Perpustakaan	-	-	-	-
4	R. Guru	1	1	-	-
5	R. Komputer	-	-	-	-
5	Lab. Biologi	1	-	-	1
6	Lab. Fisika	1	-	-	1
7	Lab. Kimia	1	1	-	-
8	Lab. Bahasa	-	-	-	-
9	Kamar Mandi/Wc	6	6	-	-
10	Ruang Uks	1	1	-	-
11	Ruang Koperasi	-	-	-	-
12	Ruang Tata Usaha	1	1	-	-
13	Lap. Bulu Tangkis	-	1	-	-
14	Lap. Takraw	1	1	-	-
15	Lap. Basket	-	-	-	-
16	Lap. Upacara	1	1	-	-
17	Ruang Bk	-	-	-	-
18	Ruang Ganti	1	1	-	-
19	Gudang	1	1	-	-
20	Meja Siswa	95	95	-	-
21	Kursi Siswa	170	165	5	-
22	Meja Guru	20	20	-	-
23	Kursi Guru	18	20	-	-
24	Meja Tu/Staf	2	2	-	-
25	Kursi Tu/Staf	2	2	-	-
26	Meja Kepsek	1	1	-	-
27	Kursi Kepsek	1	1	-	-
28	Papan Tulis	8	8	-	-
29	Lemari	4	4	-	-
30	Lcd	1	1	-	-
31	Laptop	1	-	-	1
32	Komputer	9	9	-	-
33	Sofa	1	-	1	-
34	Printer	2	2	-	-
35	Mic Wewless	1	1	-	-
	Jumlah	359			

Sumber Data: Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Berdasarkan tabel tersebut sarana dan prasarana berfungsi untuk membantu dalam proses pembelajaran di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, khususnya yang berhubungan langsung dalam kelas. Sarana yang lengkap akan menjamin tercapainya tujuan pembelajaran, begitupun sebaliknya sarana dan prasarana yang standar minimal tidak akan mendukung kesuksesan proses belajar mengajar, bahkan besar kemungkinan bisa menghambat proses pembelajaran.

### c. Keadaan Guru

Pendidik dalam undang-undang sistem pendidikan nasional No.20 tahun 2003 adalah tenaga kependidikan berkualifikasi atau (pendidikan khusus untuk memperoleh suatu keahlian) sebagai guru,dosen,konselor,pamong belajar dan sebutan yang lain yang sesuai kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan.

Berikut ini diberikan rincian Data Tenaga Pendidik MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo:

Kepala Madrasah : Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr.

Wakamad Kurikulum : Santi. R., S.Pd., M.Pd.

Wakamad kesiswaan : Sitti Muliana, S.Pd.

Kepala Tata Usaha : Nur Asila, S.Kom.I.

Guru : 1. Dra. Hj. Sitti Atika, M.Pd.I.

2. Mulyana Ishak, S.Pd.I

3. Lubis, S.Pd., M.Pd.I.

4. Jumiati, S.Pd.I.

5. Hanifa S. Ag. M.Pd. Muh. Afif, S.Pd.

6. Heriyanti, S.Pd.I.
7. Vivi Anti, S.Pd., M.Pd.
8. Jumrati, S.Pd.
9. Ningsi Jaya Sari, S.Pd.
10. Enhana Tarbiatunnisa, S.Pd.
11. Irfan Rizal, S. Or.
12. Musril Hamzah, S.Pd.
13. Erwin Syahputra, S.Pd., M.Pd.

Tugas seorang pendidik adalah membantu dan menjaga dan memelihara fitrah (potensi) peserta didik, mengembangkan dan mempredeksikan segala potensi yang dimilikinya, dan mengarahkan potensi tersebut menuju kebaikan dan kesempurnaa serta merealisasikan program tersebut secara bertahap.

Guru merupakan faktor yang sangat penting dalam pendidikan sebagai subjek ajar, guru merupakan peranan penting dalam menjalankan tugasnya sebagai kepala sekolah dalam mendidik, salah satu fungsi yang dimiliki oleh seorang ekapal sekolah dan guru yakni fungsi moral, dalam menjalankan semua aktifitas pendidikan dan fungsi moral harus senantiasa dijalankan dengan baik. Guru sebagai faktor penentu pendidikan, dan seorang pegawai juga ikut menentukan kelancaran proses belajar mengajar karena dimana pegawai tersebut bertugas mempersiapkan sarana dan prasarana penunjang interaksi belajar mengajar.

d. Keadaan Peserta Didik

Peserta didik merupakan faktor penentu dalam proses terbentuknya suatu karakter pada dirinya. Peserta didik adalah subyek sekaligus obyek pembelajaran, sebagai subyek karena peserta didik yang menentukan hasil belajar, sebagai obyek karena peserta didik menerima pembelajaran dari guru. Peserta didik merupakan bagian sekaligus pelaku dalam belajar mengajar yang harus benar-benar mendapatkan perhatian khusus, agar mereka dapat melaksanakan amanah sebagai generasi penerus agama, bangsa, dan Negara dengan baik.

Berikut ini diberikan rincian Peserta didik Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo tahun ajaran 2022-2023:

**Tabel 4.2** Peserta Didik MTs Satu Atap Datok Sulaiman

Kelas	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
VII. A	-	29	29
VII. B	29	-	29
VII. C	12	16	28
VII. D	23	-	23
VII. E	24	-	24
VIII. A	26	-	26
VIII. B	-	37	37
VIII. C	25	-	25
IX. A	31	-	31
IX. B	-	30	30
IX. C	27	-	27
IX. D	30	-	30
Jumlah	227	112	339

Sumber Data: Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo

Berdasarkan rincian data diatas dapat dilihat bahwa dari segi kuantitas peserta didik MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Cukup membanggakan. Hal ini tidak terlepas dari kepercayaan masyarakat serta orangtuapeserta didik dan usaha melakukan sosialisasi tentang keberadaan MTs Satu Atap Datok Sulaiman



Palopo tidak tertinggal dari sekolah-sekolah lainnya, artinya sekolah ini sudah terbukti sebagai salah satu sekolah unggulan dalam hal pengelolaan sekolah dan pembinaan karakter peserta didik.<sup>48</sup>

## **2. Pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Kepala Tata Usaha tentu memiliki pengaruh yang luar biasa dalam hal menunjang suksesnya suatu lembaga pendidikan, dengan menunjukan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekolah baik guru, siswa dan semua pihak yang berkepentingan didalamnya. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara dan dokumentasi. Yang dimana dalam hal ini Kepala Tata Usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang sangat berperan aktif dalam memajukan kegiatan yang ada di sekolah. Kepala Tata Usaha Sebagai penyelenggara administrasi harus dapat bekerja dengan sebaik mungkin dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan dari sekolah.

### **a. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas tentu perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah kepada kepuasan masyarakat, siswa, guru dan tenaga pendidik lainnya. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mengenai masalah fasilitas pelayanan administrasi akademik. Peranan sarana dalam memberikan pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah. karena dengan adanya sarana dan prasarana

---

<sup>48</sup> Sumber Data: Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

yang memadai dapat membuat pelayanan kepada warga sekolah dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan ketika berada di ruangan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, dan beberapa kursi tamu yang diperuntukan bagi masyarakat sekolah ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi sekolah. Hasil wawancara dengan Kepala Madrasah Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. tentang penampilan sikap Kepala Tata Usaha ketika berada di lingkungan sekolah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo adalah sebagai berikut:

“Dalam hal ini selaku Kepala sekolah mengatakan bahwa Kepala Tata Usaha memiliki kesan dan penampilan menarik dalam hal ini bahasa keranya adalah *good looking* yang memiliki pandangan pertama yg memiliki kesan dan penampilan menarik saat berada di lingkungan sekolah”.<sup>49</sup>

Konteks kerja untuk menjalankan tugas di lembaga tidak terlepas dari kegiatan memberikan layanan yang baik kepada warga sekolah, Layanan yang baik utamanya dapat memberikan kepuasan terhadap suatu yang diberikan kepada orang lain untuk itu diadakan wawancara lebih lanjut kepada salah satu guru di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo yaitu Ibu Vivi Anti, S.Pd M.Pd. ditinjau dari dimensi *tangibles* pada aspek teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan, berikut hasil wawancara yang dilakukan:

“Untuk teknologi yang digunakan oleh Kepala Tata Usaha dalam hal memberikan pelayanan baik itu kepada guru dan orangtua siswa, sesuai yang di butuhkan sudah mengikuti perkembangan zaman”<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022

<sup>50</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

Di tinjau dari dimensi *tangibles* pada aspek ruang pelayanan dilakukan wawancara dengan salah seorang Ibu Jumrati, S.Pd., berikut wawancara yang berhasil didapatkan:

“Untuk ruangan selalu tampak bersih dan rapi setiap hari”.<sup>51</sup>

Hal senada juga dikemukakan oleh ibu Muliana, S.Pd., yang mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk masalah ruangan tampak bersih dan nyaman setiap hari”.<sup>52</sup>

Sedangkan terkait dengan fasilitas yang ada di ruangan pelayanan MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo kepada salah satu informasi siswa kelas.8 adinda Haeria yang menyatakan bahwa:

“Untuk fasilitas sudah tergolong lengkap namun masih ada kebutuhan yang di inginkan tetapi tidak lengkap seperti fasilitas belajar yang masih kurang”.<sup>53</sup>

b) Keandalan (*Reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut Kepala Tata Usaha untuk sigap dalam bekerja ketika memberikan pelayanan kepada warga sekolah. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam memberikan pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana Kepala Tata Usaha dapat secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah. Tentu Dalam memberikan pelayanan kepada

---

<sup>51</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>52</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>53</sup> Haeria, Siswa MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 7 Februari 2022.

warga sekolah kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan akurat sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan.

Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa masyarakat dari warga sekolah di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kepala Tata Usaha MTs Satap Datok Sulaiman Palopo dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Jumrati, S.Pd selaku guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo mengenai kesiapan Kepala Tata Usaha dalam memberikan pelayanan mengatakan bahwa:

“Kalo dilihat dari segi pelayanan Kepala Tata Usaha Selalu siap dalam memberikan pelayanan kepada Warga sekolah”.<sup>54</sup>

Sedangkan dalam kesempatan ini peneliti juga mewawancarai Ibu Vivi Anti, S.Pd M.Pd., Selaku Staf Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo mengenai kesiapan dalam memberikan pelayanan, mengatakan bahwa:

“Jadi dalam hal ini ketika Kepala Tata Usaha sedang berhalangan saya yang akan menutupi dan membantu ktu dalam menyelesaikan tugasnya begitupun juga sebaliknya, intinya saling membantu dalam hal memberikan pelayanan administrasi Kepada Warga Sekolah”.<sup>55</sup>

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap

---

<sup>54</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>55</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

disini dapat berarti respon atau kesigapan kepala tata usaha dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai daya tanggap kepala tata usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki kepala administrasi di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dengan adanya komunikasi antara Kepala Tata Usaha, Staff Tata Usaha dan Warga sekolah.

Menanggapi pernyataan diatas dalam hal ini peneliti mewawancarai salah seorang staff tata usaha yaitu Ibu Jumrati, S.Pd, untuk mengetahui daya tanggap Kepala Tata Usaha dalam menghadapi permasalahan pelayanan di sekolah, berikut hasil penelitian yang didapatkan:

“Dalam menghadapi persoalan Kepala Tata Usaha selalu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi yang terjadi dilingkungan dan luar sekolah”.<sup>56</sup>

Hal ini juga diperkuat oleh Ibu Vivi Anti, S.Pd., M.Pd., selaku Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang menyatakan Bahwa:

“Tentu hal tersebut dilakukan oleh Kepala Tata Usaha terhadap persoalan yang dihadapi, dan alhamdulillah sejauh ini belum mengalami kendala yang berarti, dan ketika terjadi masalah pasti ada solusi yang diberikan”.<sup>57</sup>

Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa Aspek daya tanggap yang dimiliki Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara Kepala Tata Usaha, Guru, Staf Tata Usaha, dan Warga sekolah.

---

<sup>56</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>57</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

Menanggapi pernyataan diatas peneliti juga mewawancarai Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I.

Gr. yang menyatakan bahwa:

“Dalam hal ini Kepala Madrasah sejauh ini merasakan hanya ada kendala teknis dan sejauh ini belum ada persoalan yang rumit untuk diselesaikan, dan dalam hal ini Kepala Tata Usaha mengetahui tugas dan tupoksi kerja yang dilakukan dan dalam memberikan pelayanan sudah tergolong baik”.<sup>58</sup>

Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh bagian Administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dengan kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usahanya telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh warga sekolah khususnya di MTS Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

d) Jaminan (*Assurance*)

MTs Satap Datok Sulaiman Palopo sebagai salah satu sekolah yang ada di Kota Palopo berwenang menjadi sekolah yang setiap tahunnya selalu meningkat. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan yaitu dengan cara menyimpan semua arsip secara rahasia.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan administrasi, ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan pasti kepada masyarakat dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas dalam mendapatkan pelayanan administrasi disekolah . seperti yang kita ketahui bahwa kompetensi dari Kepala Tata Usaha dalam

---

<sup>58</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022

memberikan pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh warga sekolah. Kepala Tata Usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo telah berupaya maksimal dalam melaksanakan tugas dengan baik pada saat proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka dalam hal ini Kepala Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo akan segera menindak lanjuti terhadap keluhan yang disampaikan oleh warga sekolah.

Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo dilakukan dengan mengusahakan agar dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas dalam memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan di dalam lembaga pendidikan.

Menanggapi masalah keamanan/kerahasiaan data di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Peneliti mewancarai Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. Selaku Kepala Madrasah di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang mengatakan bahwa:

“Tentu sudah pasti, karena dalam dunia kerja kita harus saling percaya untuk menjaga kerahsian data yang ada, yang berkaitan dengan data sekolah dan dilakukan informasi secara terbuka”.<sup>59</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Jumrati, S.Pd., selaku dewan guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang mengemukakan bahwa:

“Tentu, Sangat yakin karena hal tersebut sudah menjadi tanggung jawab dari Kepala Tata Usaha”.<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masalah jaminan khususnya keamanan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan setiap arsip di dalam loker dan disusun rapi serta terkunci.

#### e) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik yang baik.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat sekolah dapat diketahui masalah kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu

<sup>59</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>60</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.



mendapat perhatian. Kesiapan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Adapun kesimpulan yang dapat kita tarik berdasarkan kualitas pelayanan di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo dilihat dari aspek *tangibles* bahwa diperlukan adanya penambahan fasilitas yang ada di ruangan pelayanan administrasi sekolah, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari warga sekolah, handal dalam segi waktu dan ketepatan ketika memberikan pelayanan. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara Kepala Tata Usaha, staff tata usaha dan warga sekolah. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti kepada masyarakat ketika diberikan oleh Kepala Tata Usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesiapan Kepala Tata Usaha dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat sekolah yang menyatakan bahwa Kepala Tata Usaha MTs Satap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan .

Untuk itu Peneliti mewancarai Ibu Vivi Anti, S.Pd, M.Pd. selaku staf tata usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo, yang menyatakan bahwa:

“Tentu dalam hal memberikan informasi akan dilakukan shering sbelum dilakukan share terhadap informasi yang ingin disampaikan kepada warga sekolah.”<sup>61</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Muliana, S.Pd selaku guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, menyatakan bahwa:

“Tentu, terutama dalam hal menyampaikan sesuatu yang ingin disampaikan secara santun dan mudah dipahami kemudian tidak bertele-tele dalam hal menyampaikan dan langsung pada pokok persoalan yang ada, dan tidak ada bahasa yang tidak mudah dipahami ketika Kepala Tata Usaha memberikan penjelasan”.<sup>62</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui masalah kesediaan kepala Tata Usaha dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan warga sekolah yang menyatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan.

### **3. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah adalah sebagai berikut.

#### **a. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat dari Dimensi *Tangibels* (Bukti Fisik)**

##### **1) Kompetensi Kepribadian**

---

<sup>61</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>62</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

Yang meliputi: Memiliki kreativitas dan inovasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Madrasah MTs Satap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. mengatakan bahwa:

“Dalam hal ini memang tidak bisa kita pungkiri dalam bidang teknologi kita harus mengikuti perkembangan yang ada dan harus ada inovasi yang dilakukan dalam hal ini terkait dengan administrasi sekolah. dan dalam hal ini banyak aplikasi yang dibuat oleh pemerintah untuk menunjang kinerja Kepala Tata Usaha dalam pengimputan data administrasi sekolah dan laporan keuangan dan yang berkaitan dengan administrasi sekolah”.<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dari segi kompetensi kepribadian mengenai teknologi yang digunakan sudah mengikuti perkembangan zaman. Seperti hasil wawancara dengan Guru Ibu Jumrati S, Pd. Mengatakan bahwa:

“Tentu, kita harus mengikuti perkembangan zaman, dan tentu banyak yang berkaitan dengan internet dan menggunakan aplikasi mulai dari aplikasi data siswa, data guru yang ada disematika dan tentu dalam hal ini pencatatan keuangan menggunakan aplikasi digital”.<sup>64</sup>

## 2) Kompetensi Sosial

Kompetensi ini meliputi: memberikan pelayanan prima pada pelanggan. Hal tersebut diperkuat oleh ibu Muliana, S.Pd., mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah yang selama ini dilakukan oleh Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo, sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah”.<sup>65</sup>

<sup>63</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>64</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>65</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

Dari hasil wawancara di atas dapat kita simpulkan bahwa Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan. Hal yang sama juga di sampaikan oleh salah satu staf tata usaha di MTs Satu Atap Datok sulaiman palopo Ibu Vivi Anti, S.Pd., M.Pd. mengatakan bahwa:

“Yang kami lihat selama ini dalam memberikan pelayanan Kepala Tata Usaha melakukan pelayanan dengan baik.”<sup>66</sup>

### 3) Kompetensi Teknis

Kompetensi ini meliputi: Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat. Seperti yang diterangkan oleh Kepala Madrasah MTs Satap Datok Sulaiaman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. mengatakan bahwa:

“Tentu ada dan dilakukan secara berkala kepada warga seperti laporan keuangan yang di pajang dan dilakukan transparansi kepada warga sekolah.dan untuk informasi mengenai perkembangan sekolah disampaikan secara langsung kepada orang tua peserta didik ketika ada pertemuan pertemuan yang dilaksanakan yang dihadiri oleh orangtua siswa”.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ananda St.Aisyah salah satu peserta didik di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo mengatakan bahwa:

“cara yang dilakukan Kepala Tata Usaha dalam menyampaikan informasi salah satunya adalah dengan cara membuat grup antara pegawai sekolah dan orangtua siswa mengenai keadaan dan informasi tentang sekolah”.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>67</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>68</sup> St.Aisyah, Siswa MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

#### 4) Kompetensi manajerial (bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah)

Yang meliputi: mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia. Hal ini disampaikan Kepala Madrasah Mts Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. mengatakan bahwa:

“Dalam hal ini kami melihat bahwa Kepala Tata Usaha selalu memberdayakan staf administrasi melalui kerjasama antara pihak guru dan staf Kepala tata usaha dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi”.<sup>69</sup>

Hal senada juga di sampaikan oleh Staf Tata Usaha di MTs Satap Datok Sulaiman palopo Ibu Vivi Anti S.Pd, M.Pd. mengatakan bahwa:

“Dalam hal ini kami melihat bahwa Kepala Tata Usaha selalu memberdayakan staf administrasi melalui kerjasama antara pihak guru dan staf Kepala tata usaha dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapi”.<sup>70</sup>

#### b. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat dari Dimensi *Realibility* (Keandalan)

##### 1) Kompetensi Kepribadian

Yang meliputi: Memiliki etos kerja sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Muliana S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Selama ini yang kami lihat Kepala Tata Usaha dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dan selalu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan”.<sup>71</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh ananda Haeria selaku peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan Pelayanan Kepala Tata Usaha Selalu bertindak cepat dalam memberikan pelayanan administrasi akademik kepada kami”.<sup>72</sup>

<sup>69</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>70</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>71</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

## 2) Kompetensi Sosial

Yang meliputi: membangun hubungan kerja, hal tersebut diperkuat oleh ibu Jumrati S, Pd selaku guru di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo yang mengatakan bahwa:

“Beliau paham mengenai tupoksi kerja sebagai Kepala Tata Usaha dan memang memiliki bidang dibagian administrasi akademik sekolah dan sejauh ini sudah memposisikan dirinya sesuai dengan bidangnya di sekolah”.<sup>73</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Muliana S.Pd. yang mengatakan bahwa:

“Selama ini Beliau sudah sangat paham mengenai tupoksi kerja sebagai Kepala Tata Usaha dan memang memiliki bidang dibagian administrasi akademik dan sekolah walaupun dalam hal ini staf juga merangkap sebagai Guru”.<sup>74</sup>

## 3) Kompetensi Teknis

Yang meliputi: melaksanakan administrasi kesiswaan, Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala Madrasah Bapak MTs Satap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. bahwa:

“Tentu ikut membantu, karena ada pengimputan data kedalam sistem dan tentu mereka banyak dilibatkan dan menghendel penerimaan siswa baru dengan harapan administrasi calon siswa baru dapat selesai tepat waktu.”<sup>75</sup>

---

<sup>72</sup> Haeria, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 7 Februari 2022.

<sup>73</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>74</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>75</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022

Hal senada juga disampaikan oleh ananda Andi Muh.Rasya Nais selaku peserta didik mengatakan bahwa:

“yang selama ini saya lihat Kepala Tata Usaha Selalu ikut dalam membantu penerimaan siswa baru setiap tahunya”.<sup>76</sup>

#### 4) Kompetensi Manajerial

Yang meliputi: mengambil keputusan, Sesuai dengan apa yang disampaikan oleh staf tata Usaha MTs Satap Datok Sulaiman Palopo Ibu Vivi Anti S.Pd, M.Pd. yang mengatakan bahwa:

“Selama ini hampir minim keluhan yang dirasakan oleh warga sekolah dan tentu jika ada persoalan yang dihadapi selalu diberikan arahan untuk mencari solusi”.<sup>77</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Jumrati S.Pd. mengatakan bahwa:

“Tentu hal itu yang dilakukan ketika ada persoalan yang dihadapi pada pelayanan administrasi dalam hal ini Kepala Tata Usaha (KTU) mencarikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi”.<sup>78</sup>

#### c. Kompetensi Kepala Tata Usaha dilihat dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

##### 1) Kompetensi Kepribadian

Yang meliputi: memiliki integritas dan akhlak mulia, Hal tersebut dikuatkan juga dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada

<sup>76</sup> Andi Muh.Rasya Nais, Siswa MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 7 Februari 2022.

<sup>77</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>78</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

Informan Ibu Muliana, S.Pd selaku Guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang menyatakan Bahwa:

“Dalam hal ini yang kami lihat Kepala Tata Usaha selalu berkomitmen terhadap tugas yang sedang dikerjakan hal tersebut terbukti salah satu contohnya ada pada saat pengimputan data siswa ketika penerimaan siswa baru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”.<sup>79</sup>

## 2) Kompetensi Sosial

Yang meliputi: berkomunikasi efektif, Hal tersebut juga disampaikan oleh kepala Madrasah MTs Satap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal komitmen, saya pribadi tidak meragukan lagi, terkadang ada tugas yang memiliki deadline waktu yang diberikan, belum habis waktu yang diberikan pekerjaan tersebut sudah selesai, jadi begitu teman-teman memiliki komitmen yang kuat dan semangat etos kerja yang baik. dan terkadang malah kita termasuk sekolah cepat dalam hal memasukan data ketika di minta oleh instansi terkait”.<sup>80</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Muliana S.Pd selaku guru di MTs Satap Datok Sulaiman palopo yang mengatakan bahwa:

“Selama ini yang saya lihat Kepala Tata Usaha dalam hal ini selalu memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dilingkungan sekolah ketika ada persoalan Kepala Tata Usaha Sigap memberikan solusi dan menyelesaikan persoalan yang dihadapi”.<sup>81</sup>

---

<sup>79</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>80</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>81</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.



### 3) Kompetensi Teknis

Yang meliputi: melaksanakan administrasi layanan khusus, berdasarkan Hasil wawancara dengan Staf Tata Usaha di MTs Datok Sulaiman Palopo dengan ibu Vivi Anti, S.Pd beliau mengatakan bahwa:

“Tentu hal itu selalu dikordinasikan, mengenai semua layanan yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha kepada Kepala madrasah dalam mengambil keputusan”.<sup>82</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dengan ibu Jumrati S.Pd yang mengatakan bahwa:

“Yang kami lihat selama ini Kepala Tata Usaha selalu mengkoordinasikan layanan yang diberikan utamanya dalam pengambilan keputusan selalu berkordinasi dengan Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo”.<sup>83</sup>

### 4) Kompetensi Manajerial

Yang meliputi: mengembangkan soft skill staf, Hal ini di perkuat oleh Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. yang mengatakan bahwa:

“Jangankan Kepala Tata Usaha, selaku Kepala Madrasah saya juga turut ikut mendukung untuk meningkatkan hard dan soft skilnya, untuk menunjang pada pekerjaan yang di tekuni, Khususnya pada bidang administrasi sekolah”.<sup>84</sup>

Hal senada juga disampaikan ibu Vivi Anti, S.Pd selaku Staf Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang mengatakan bahwa:

---

<sup>82</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>83</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>84</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

“Untuk kegiatan yang berkaitan dengan soft skill Kepala Tata Usaha selalu memberikan dukungan mengikuti kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan *soft skill* staf”.<sup>85</sup>

d. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat dari Dimensi *Assurance*(Jaminan)

1) Kompetensi Kepribadian

Yang meliputi: Memiliki kedisiplinan, Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Muliana S.Pd., yang mengatakan bahwa:

“Terhusus untuk warga sekolah aman terkendali,dalam hal ini Kepala Tata Usaha selalu proaktif terhadap pekerjaan yang dilakukan,artinya bahwa ketika ada data yang di butuhkan seperti data guru mereka turun langsung mengarahkan guru untuk mengumpulkan data mereka”.<sup>86</sup>

Hal senada juga dikemukakan oleh salah satu Guru di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo yaitu Ibu Jumriati S. Pd. yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal ini selalu ada waktu yang diberikan salah satu contohnya adalah pengumpulan rapor yang harus dikumpulkan secara tepat waktu. Ketika ingin UTS semua guru harus mengumpulkan soal-soal nya sesuai dengan batas pengumpulan yang telah ditentukan”.<sup>87</sup>

2) Kompetensi Sosial

Yang Meliputi: Memberikan layanan prima, Seperti hasil wawancara dengan Ibu Muliana S.Pd selaku dewan guru di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo, yang mengatakan bahwa:

“Dalam hal memberikan pelayanan kepada warga sekolah selaku Kepala Tata Usaha selalu memberikan sikap yang sopan”.<sup>88</sup>

<sup>85</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>86</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>87</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>88</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

Begitupun juga dengan yg disampaikan oleh ananda Haeria salah satu peserta didik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo yang mengatakan bahwa:

“Selama ini yang saya rasakan Kepala Tata Usaha selalu menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan”.<sup>89</sup>

### 3) Kompetensi Teknis

Yang meliputi: Melaksanakan Administrasi Layanan Khusus, berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. mengemukakan bahwa:

“Tentu sudah pasti, karena dalam dunia kerja kita harus saling percaya dan memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah”.<sup>90</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Staf Tata Usaha MTs Satap Datok Sulaiman Palopo Ibu Vivi Anti, S.Pd, M.Pd. yang mengatakan bahwa:

“Tentu sudah pasti, karena dalam dunia kerja kita harus saling percaya dan memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah”.<sup>91</sup>

### 4) Kompetensi Manajerial

Yang meliputi: Mengorganisasikan staf, Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. Menyampaikan bahwa:

“Seperti yang kita ketahui sekolah kami ini, adalah sekolah yang masih berkembang, tidak seperti sekolah yang memiliki banyak staf dan hanya memiliki 2 staf, dan alhamdulillah sejauh ini pekerjaan yang dilakukan tidak

<sup>89</sup> Haeria, Siswa MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 7 Februari 2022.

<sup>90</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>91</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

menghambat dalam hal administrasi sekolah walaupun hanya mempunyai staf 2 orang di bidang administrasi sekolah”.<sup>92</sup>

e. Kompetensi Kepala Tata Usaha Dilihat dari Dimensi *Emphaty* (Empati)

1) Kompetensi Kepribadian

Yang Meliputi: mengendalikan diri, Hal tersebut di perkuat oleh, Ibu Muliana S.Pd selaku guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo mengemukakan bahwa:

“Tentu, Yang kami lihat selama ini Kepala Tata Usaha selalu mendahulukan kepentingan pemohon dibandingkan dengan kepentingan pribadi ketika sedang mempunyai kegiatan diluar maka Kepala Tata Usaha selalu mendahulukan kepentingan yang ada disekolah dibandingkan dengan kepentingan yang ada diluar”.<sup>93</sup>

Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh salah satu peserta didik yaitu Andi Muh.Rasya Nais yg mengemukakan bahwa:

“Ketika mendapatkan pelayanan administrasi akademidki sekolah, dalam hal ini Kepala Tata Usaha (KTU) selalu mendahulukan kepentingan pemohon dibandingkan dengan kepentingan pribadi”.<sup>94</sup>

2) Kompetensi Sosial

Yang Meliputi: memiliki kesadaran berorganisasi, Seperti hasil wawancara dengan Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo Bapak Sudarwin Tuo, S.Kom.I. Gr. Mengatakan bahwa:

“Yang kami lihat selama ini Mengenai rasa menghargai, Kepala Tata Usaha selalu menghargai menghargai staf dalam hal melakukan pekerjaan

<sup>92</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>93</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>94</sup> Andi Muh.Rasya Nais, Siswa MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 7 Februari 2022.

yang ingin diselesaikan dengan cara membagi tugas yang ingin dikerjakan dan tidak pernah membedakan dalam hal memberikan pelayanan”.<sup>95</sup>

Hal tersebut juga diperkuat oleh apa yang dikatakan oleh Ibu Muliana S.Pd yang mengemukakan bahwa:

“Yang kami lihat dalam hal ini Kepala Tata Usaha sangat menghargai staf dalam melakukan pekerjaan yang ingin diselesaikan dengan cara membagi tugas yang ingin dikerjakan .tentu hal itu terjadi karena adanya teamwork yang baik”.<sup>96</sup>

### 3) Kompetensi Teknis

Yang meliputi: melaksanakan administrasi kepegawaian, Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Staf Tata Usaha Ibu Vivi Anti, S.Pd., M.Pd. mengemukakan bahwa:

“Dalam hal ini kami saling membantu dan menutupi ketika ada halangan dan tidak bisa melakukan suatu pekerjaan tersebut dan melakukan kerjasama antara Kepala Tata Usaha dan staf”.<sup>97</sup>

Hal tersebut juga senada dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Muliana S.Pd yang mengemukakan bahwa:

“Terkadang kami selaku guru selalu di ingatkan Kepala Tata Usaha untuk menyiapkan data yang dalam hal ini kami sering lupa dan tidak mengetahui hal itu”.<sup>98</sup>

<sup>95</sup> Sudarwin Tuo, Kepala Madrasah MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 2 Februari 2022.

<sup>96</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

<sup>97</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

<sup>98</sup> Muliana, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022.

#### 4) Kompetensi Manajerial

Yang meliputi: Mengelola Konflik, Berdasarkan hasil Wawancara dengan Ibu Jumrati S,Pd selaku guru di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo mengatakan bahwa:

“Terkadang dalam hal pengimputan data ada kendala dalam hal ini Kepala Tata Usaha memiliki cara cara kreatif sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terselesaikan, selalunya ada jalan keluar yang dilakukan dalam”.<sup>99</sup>

Begitupun juga yang disampaikan oleh Ibu Vivi Anti, S.Pd M.Pd. selaku staf tata Usaha di MTs Satap Datok Sulaiman palopo yang mengemukakan bahwa:

“Dalam hal ini Kepala Tata Usaha selalu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi yang dalam hal ini Ketika ada masalah Kepala Tata Usaha selalu mengkordinasikan hal tersebut dengan Kepala Madrasah sebelum mengambil keputusan”.<sup>100</sup>

Dari paparan teori dan hasil wawancara di atas mengenai kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai standar tenaga administrasi sekolah antara lain sebagai berikut:

- a. Kompetensi kepribadian seperti: berpakaian dengan rapi dan sopan, disiplin dengan tepat waktu datang ke sekolah.
- b. Kompetensi sosial seperti: selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, mampu bekerja sama dengan tim dan mampu memberikan pelayanan yang prima.

---

<sup>99</sup> Jumrati, Guru MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 3 Februari 2022

<sup>100</sup> Vivi Anti, Staf Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, *Wawancara*, pada tanggal 4 Februari 2022.

- c. Kompetensi teknis seperti: mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- d. Kompetensi manajerial seperti: menyusun program laporan kerja, mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, mengembangkan staf, mengorganisasikan staf, dapat membuat keputusan,

#### **4. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja yang baik dalam suatu lembaga pendidikan, tentu banyak kompetensi yang perlu ditingkatkan oleh Kepala Tata Usaha. Besar banyak upaya-upaya yang mereka jalankan untuk meningkatkan kinerja mereka terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada warga sekolah agar apa yang menjadi tujuan, visi dan misi sekolah dapat tercapai.

Selama penelitian, ditambah dengan observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa banyak hal-hal kecil yang dilakukan Kepala Tata Usaha yang berkaitan dengan kompetensi-kompetensi yang harus dimilikinya untuk meningkatkan kinerja mereka salah satunya adalah melakukan diskusi bersama baik dengan sesama pegawai maupun bersama Kepala Sekolah dan selalu terbuka terhadap saran yang diberikan oleh tim kerja, sehingga dapat selalu saling bekerja sama dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dalam sekolah tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja yang baik, tidak cukup hanya dengan melakukan diskusi bersama pegawai-pegawai lainnya, tapi lebih dari pada itu hal yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo

hendaknya sering mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diadakan di wilayah Sul-Sel atau kota palopo sebagai perwujudan dari meningkatkan kompetensi kepribadian khususnya kepada pelatihan pengembangan sumber daya manusia, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekolah dan pelatihan-pelatihan kecil yang dilakukan dalam mempelajari ilmu-ilmu teknologi seperti memperdalam pengetahuan tentang komputer dan alat lainnya.

Rangkaian kinerja yang dilakukan Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo ketika memberikan pelayanan yang baik tidaklah cukup dengan hanya mengikuti pelatihan-pelatihan. Namun, kinerja yang baik juga tentu harus didukung dengan beberapa faktor tertentu seperti: meningkatkan kemampuan kerja, menjalin kerja sama dengan tim kerja (*team work*) apabila hal-hal ini diadakan maka kompetensi manajerial dari kepala tata usaha juga akan tercapai secara maksimal.

Seperti yang kita ketahui tentunya dalam sebuah lembaga pendidikan pastinya terdapat seorang atasan yang bertanggung jawab penuh terhadap semua bawahannya. Selama beberapa hari melakukan penelitian ditambah dengan hasil observasi, peneliti melihat bahwa dalam meningkatkan kinerja semua bawahan pemimpin di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo selalu memberikan motivasi dan saling terbuka yang menandakan bahwa kompetensi sosial dari kepala tata usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, peningkatan kinerja dari Kepala Tata Usaha dalam memberikan pelayanan di MTs S Satu Atap Datok Sulaiman



Palopo belum diwujudkan dengan banyak cara melalui kompetensi-kompetensi yang hendaknya dimiliki oleh kepala tata usaha. Hal ini terlihat dari kurang mengikuti pelatihan-pelatihan setiap tahunnya, serta kompetensi manajerial kepala tata usaha di MTs Satap Datok Sulaiman Palopo perlu diperbaiki lagi utamanya dalam hal kedisiplinan waktu.

## **B. Pembahasan**

### **1. Pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Kepala Tata Usaha tentu memiliki pengaruh yang luar biasa dalam hal menunjang suksesnya suatu lembaga pendidikan, dengan menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekolah baik guru, siswa dan semua pihak yang berkepentingan didalamnya. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara dan dokumentasi. Yang dimana dalam hal ini Kepala Tata Usaha merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang sangat berperan aktif dalam memajukan kegiatan yang ada di sekolah. Kepala Tata Usaha Sebagai penyelenggara administrasi harus dapat bekerja dengan sebaik mungkin dalam rangka mewujudkan visi, misi dan tujuan dari sekolah.

#### **a. *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang berkualitas tentu perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah kepada kepuasan masyarakat, siswa, guru dan tenaga pendidik lainnya. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu mengenai masalah fasilitas pelayanan administrasi akademik. Peranan sarana dalam memberikan pelayanan

sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di sekolah. karena dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membuat pelayanan kepada warga sekolah dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan ketika berada di ruangan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, dan beberapa kursi tamu yang diperuntukan bagi masyarakat sekolah ketika ingin mendapatkan pelayanan administrasi sekolah.

b. Keandalan (*Reliability*)

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut Kepala Tata Usaha untuk sigap dalam bekerja ketika memberikan pelayanan kepada warga sekolah. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam memberikan pelayanan. Keandalan disini merupakan sejauh mana Kepala Tata Usaha dapat secara cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah. Tentu Dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan akurat sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan.

Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa masyarakat dari warga sekolah di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kepala Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dalam

aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan kepala tata usaha dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai daya tanggap kepala tata usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bawa aspek daya tanggap yang dimiliki kepala administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dengan adanya komunikasi antara Kepala Tata Usaha, Staff Tata Usaha dan Warga sekolah. Menanggapi pernyataan diatas dalam hal ini peneliti mewawancarai salah seorang staff tata usaha yaitu Ibu Vivianti S.Pd M.Pd, untuk mengetahui daya tanggap Kepala Tata Usaha dalam menghadapi kebutuhan warga sekolah.

d. Jaminan (*Assurance*)

MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sebagai salah satu sekolah yang ada di Kota Palopo berwenang menjadi sekolah yang setiap tahunnya selalu meningkat. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan yaitu dengan cara menyimpan semua arsip secara rahasia.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan administrasi, ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan pasti kepada masyarakat dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas dalam mendapatkan pelayanan administrasi disekolah . seperti yang kita ketahui bahwa kompetensi dari Kepala Tata Usaha dalam memberikan pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan oleh warga sekolah. Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo telah berupaya maksimal dalam melaksanakan tugas dengan baik pada saat proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat maka dalam hal ini Kepala Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo akan segera menindak lanjuti terhadap keluhan yang disampaikan oleh warga sekolah.

Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan UU No. 25 tentang Standar Pelayanan yang salah satunya kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan dalam mendapatkan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dilakukan dengan mengusahakan agar dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu baik masyarakat yang menerima layanan maupun petugas dalam memberikan pelayanan harus memahami prosedur yang berlaku. Masyarakat harus dapat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan di dalam lembaga pendidikan. seperti yang dikemukakan oleh Noorhamsyah dan

Djumara (2015), bahwa “pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani tetapi juga pihak yang dilayani”.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik yang baik.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat sekolah dapat diketahui masalah kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Pemberian pelayanan kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Adapun kesimpulan yang dapat kita tarik berdasarkan kualitas pelayanan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dilihat dari aspek *tangibles* bahwa diperlukan adanya penambahan fasilitas yang ada di ruangan pelayanan administrasi sekolah, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari warga sekolah, handal

dalam segi waktu dan ketepatan ketika memberikan pelayanan. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara Kepala Tata Usaha, staff tata usaha dan warga sekolah. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti kepada masyarakat ketika diberikan oleh Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan Kepala Tata Usaha dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat sekolah yang menyatakan bahwa Kepala Tata Usaha MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan .

## **2. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Dari hasil wawancara mengenai kompetensi Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai standar tenaga administrasi sekolah antara lain sebagai berikut:

- a. Kompetensi kepribadian seperti: berpakaian dengan rapi dan sopan, disiplin dengan tepat waktu datang ke sekolah.
- b. Kompetensi sosial seperti: selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, mampu bekerja sama dengan tim dan mampu memberikan pelayanan yang prima.
- c. Kompetensi teknis seperti: mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing.

- d. Kompetensi manajerial seperti: menyusun program laporan kerja, mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, mengembangkan staf, mengorganisasikan staf, dapat membuat keputusan,

### **3. Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi Akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo**

Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja yang baik dalam suatu lembaga pendidikan, tentu banyak kompetensi yang perlu ditingkatkan oleh Kepala Tata Usaha. Besar banyak upaya-upaya yang mereka jalankan untuk meningkatkan kinerja mereka terutama dalam memberikan pelayanan yang baik kepada warga sekolah agar apa yang menjadi tujuan, visi dan misi sekolah dapat tercapai.

Selama penelitian, ditambah dengan observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa banyak hal-hal kecil yang dilakukan Kepala Tata Usaha yang berkaitan dengan kompetensi-kompetensi yang harus dimilikinya untuk meningkatkan kinerja mereka salah satunya adalah melakukan diskusi bersama baik dengan sesama pegawai maupun bersama Kepala Sekolah dan selalu terbuka terhadap saran yang diberikan oleh tim kerja, sehingga dapat selalu saling bekerja sama dalam menghadapi masalah-masalah yang ada dalam sekolah tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja yang baik, tidak cukup hanya dengan melakukan diskusi bersama pegawai-pegawai lainnya, tapi lebih dari pada itu hal yang dilakukan oleh Kepala Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo hendaknya sering mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat) yang

diadakan di wilayah Sul-Sel atau kota palopo sebagai perwujudan dari meningkatkan kompetensi kepribadian khususnya kepada pelatihan pengembangan sumber daya manusia,dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekolah dan pelatihan-pelatihan kecil yang dilakukan dalam mempelajari ilmu-ilmu teknologi seperti memperdalam pengetahuan tentang komputer dan alat lainnya.

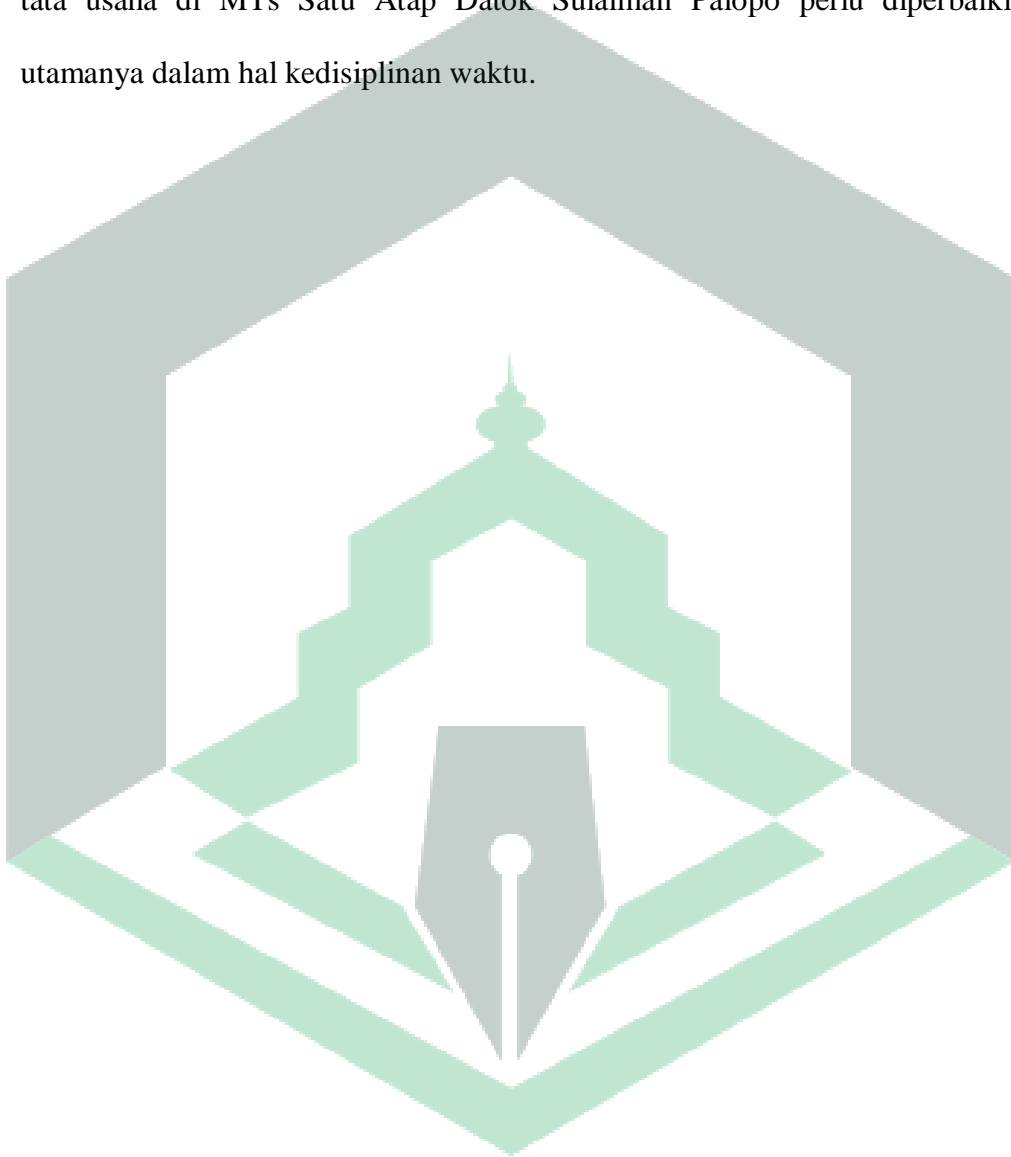
Rangkaian kinerja yang dilakukan Kepala Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo ketika memberikan pelayanan yang baik tidaklah cukup dengan hanya mengikuti pelatihan-pelatihan. Namun, kinerja yang baik juga tentu harus didukung dengan beberapa faktor tertentu seperti: meningkatkan kemampuan kerja, menjalin kerja sama dengan tim kerja (*team work*) apabila hal-hal ini diadakan maka kompetensi manajerial dari kepala tata usaha juga akan tercapai secara maksimal.

Seperti yang kita ketahui tentunya dalam sebuah lembaga pendidikan pastinya terdapat seorang atasan yang bertanggung jawab penuh terhadap semua bawahannya. Selama beberapa hari melakukan penelitian ditambah dengan hasil observasi, peneliti melihat bahwa dalam meningkatkan kinerja semua bawahan pemimpin di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo selalu memberikan motivasi dan saling terbuka yang menandakan bahwa kompetensi sosial dari kepala tata usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, peningkatan kinerja dari Kepala Tata Usaha dalam memberikan pelayanan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman



Palopo belum diwujudkan dengan banyak cara melalui kompetensi-kompetensi yang hendaknya dimiliki oleh kepala tata usaha. Hal ini terlihat dari kurang mengikuti pelatihan-pelatihan setiap tahunnya, serta kompetensi manajerial kepala tata usaha di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo perlu diperbaiki lagi utamanya dalam hal kedisiplinan waktu.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Pelayanan Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran pelayanan administrasi di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo berada kategori baik. Hal ini diperoleh dari wawancara dengan responden dimana secara umum kualitas pelayanan administrasi tenaga pendidik dan kependidikan berada pada kategori baik.
2. Gambaran kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo berada pada kategori yang cukup baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) secara umum sudah cukup efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan administrasi akademik di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.
3. Kompetensi yang dimiliki oleh Kepala Tata Usaha sudah tergolong baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo.

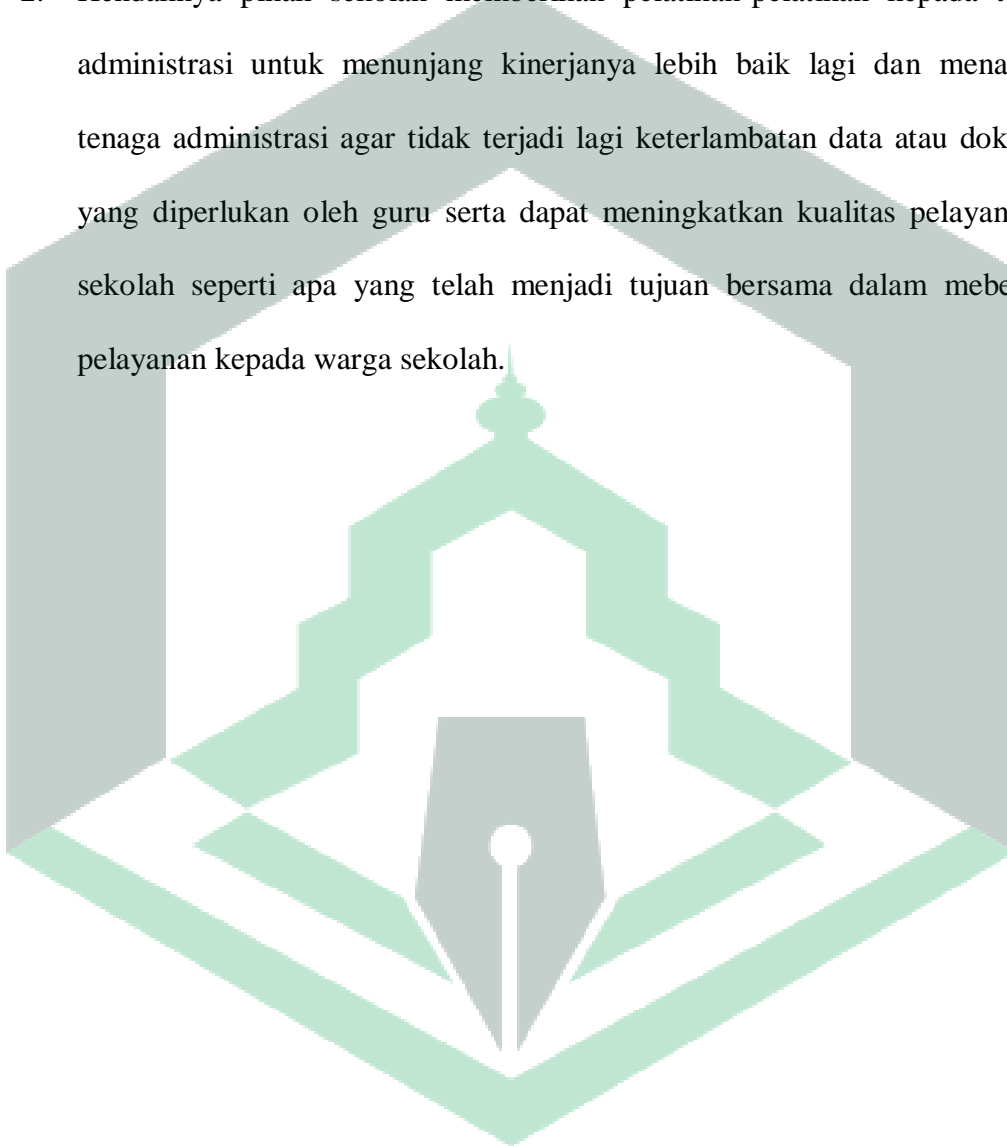
#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran antara lain:

1. Hendaknya Kepala Tata Usaha dapat meningkatkan lagi kualitas layanan administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan administrasi

di MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo dan maju tidaknya suatu lembaga pendidikan dapat dilihat dari faktor yaitu kualitas layanan yang baik yang berjalan secara efektif dan efisien.

2. Hendaknya pihak sekolah memberikan pelatihan-pelatihan kepada tenaga administrasi untuk menunjang kinerjanya lebih baik lagi dan menambah tenaga administrasi agar tidak terjadi lagi keterlambatan data atau dokumen yang diperlukan oleh guru serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah seperti apa yang telah menjadi tujuan bersama dalam memberikan pelayanan kepada warga sekolah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amirudin, “Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah“, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 7, No.1, (Juni 2017 ): 140 [10.24042/alidarah.v7i1.2254](https://doi.org/10.24042/alidarah.v7i1.2254)
- Andriani, Sri. *Analisis Kualitas Pelayanan administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdatul ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, 2015.
- Azis, Dr.Rosmiaty. *Pengantar Administrasi Pendidikan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit BUKU, 2016.
- Azizah Wenny Fitriah. *Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta*”. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Kalijaga, 2016.
- Boulter et al., *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi 8. Jakarta: Prenada Media Group, 2009.
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005.
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Depdiknas RI Administasi. *Pengertian Administrasi Pendidikan Fungsi, Tujuan, Prinsip, Asas, Ruang Lingkup, dan Para Ahli*”, diakses pada tanggal 10 Agustus 2020, <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-adminitrasi-pendidikan>.
- Djumara, Noorsyamsa. *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, 2009.
- Direktorat Jendral Bea dan Cukai Semarang. Semarang: Universitas Dipenogoro, 2006.
- Gronroos. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Kementrian Agama RI. *At-Thayyib Al-Qur'an Transliterasi Per kata dan Terjemahan Per Kata*. Bekasi: 2011.
- Kompri. *Standarisasi Kompetensi Kepala Sekolah, Pendekatan Teori untuk Praktik Profesional*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Nismawati. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin*

Makassar. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, 2012.

Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 4. Bandung: Alfabeta CV, 2016.

Moenir. *Analisis Kinerja Pelayanan Importasi Jalur Hijau pada Kantor Wilayah VI*

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Muhammad, Joko Triono. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik*. Semarang: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Walisonogo, 2012.

Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008.

Purwanto, M. Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosadakarya, 2014.

Prihati, Eka. *Teori Administrasi Pendidikan*. Cet. I. Bandung: Alfabeta, 2010.

Purwanto, M Ngalim. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Mutiara, 1981.

Rohiat. *Manajemen Sekolah*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.

Sinamble,. L.P,. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Ksara, 2010.

Spencer dan Spancer. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 8. Jakarta: Prenada Media Group, 2009.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian & Pengembangan*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sugono, Dendy. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

Suprihatiningsih. *Perspektif Manajemen Pembelajaran Program Keterampilan*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2012.

Susanto, Ahmad. *Konsep, Strategi, dan Implementasi Manajemen Peningkatan Kinerja Guru*. Jakarta: Kencana, 2016.

Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1. Jakarta: Kencana Media Group, 2009.

Sutrisno. *Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Kencana, 2016.

Teguh, Hendran. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama*. Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, 2005.

Triono, Muhammad Joko. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik*. Semarang: Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Walisonogo, 2012.

Ulmunir, Misbah, “Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri 4 Yogyakarta”, *Jurnal Kompetensi Tata usaha administrasi Sekolah*, (7 Januari 2021): 105, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/20646/>.

Usahansyah, “Pentingnya Administrasi Sekolah untuk Kemajuan Pendidikan “ *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan* 15, No. 27 (April 2017): 13 <http://dx.doi.org/10.18592/ittihad.v15i27.1595>

Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016.

Yusuf, Munir. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Cetakan I. Palopo: Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo, 2019.

Zayyana, Rizka. *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016.

Zulkifli, “Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK di Kabupaten Belitung “, *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, (2 Februari 2021): 39, <https://doi.org/10.26533/eksis.v11i2.39>

Zwell. *Manajemen Kinerja*. Edisi 5. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2016.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

## Surat Izin Penelitian

    
1 2 0 2 2 1 9 0 0 9 0 0 4 6

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Talpon : (0471) 326048

**ASLI** **IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 46/IP/DPMPSTP/I/2022

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : ASWAR SYARIF  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : Jl. Sungai Pareman Kota Palopo  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
NIM : 1802060113

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DI MTS SATAP DATOK SULAIMAN PALOPO**

Lokasi Penelitian : MADRASAH TSANAWIYAH SATAP DATOK SULAIMAN PALOPO  
Lamanya Penelitian : 24 Januari 2022 s.d. 24 Maret 2022

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 25 Januari 2022  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

  
**MUH. IHSAN ASHARUDDIN, S.STP, M.SI**  
Pangkat : Pembina Tk.I  
NIP : 19780511 199612 1 001

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo;
3. Dandim 1403 SWG;
4. Kepros Palopo;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo

••••• Kepala Badan Kesbang Kota Palopo  
••••• Kepala Badan Kesbang Kota Palopo dilaksanakan penelitian

Scanned by TapScanner

## Validasi Pedoman Wawancara

### LEMBAR VALIDASI PEDOMAN WAWANCARA

#### **Petunjuk:**

Dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: "Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik Di Mts Satap Datok Sulaiman Palopo", peneliti menggunakan instrumen Lembar Pedoman Wawancara. Untuk itu, peneliti meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi validator dengan petunjuk sebagai berikut:

1. Dimohon agar Bapak/Ibu memberikan penilaian terhadap Lembar Pedoman Wawancara yang telah dibuat sebagai mana terlampir.
2. Untuk tabel tentang *Aspek yang Dinilai*, dimohon Bapak/Ibu memberikan tanda cek (√) pada kolom penilaian sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu.
3. Untuk saran dan revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi, atau menuliskannya pada kolom *Saran* yang telah disiapkan.

Kesediaan Bapak/Ibu dalam memberikan penilaian secara objektif sangat besar artinya bagi peneliti. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu, peneliti ucapkan terima kasih.

#### **Keterangan Skala Penilaian:**

- 1 : berarti "kurang relevan"
- 2 : berarti "cukup relevan"
- 3 : berarti "relevan"
- 4 : berarti "sangat relevan"

#### **Uraian Singkat:**

Pedoman wawancara ini bertujuan untuk mengetahui tentang Analisis Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Akademik Di Mts Satap Datok Sulaiman Palopo.



No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I	Isi				
	1 Kesesuaian pertanyaan dengan indikator.			✓	✓
	2 Kejelasan pertanyaan.				✓
	3 Kesesuaian waktu menjawab pertanyaan.				✓
II	Bahasa				
	1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar				✓
	2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami				✓
	3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir				✓
	4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				✓

**Penilaian Umum:**

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
- ④. Dapat digunakan tanpa revisi

**Saran-Saran:**

*Revisi pengguna Ejaan yang benar.*

Palopo, 18-01-2022  
Validator,

*Misran*

(Misran, S.Pd.,M.Pd.)

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I	Isi				
	1 Kesesuaian pertanyaan dengan indikator.			✓	
	2 Kejelasan pertanyaan.			✓	
	3 Kesesuaian waktu menjawab pertanyaan.			✓	
II	Bahasa				
	1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar			✓	
	2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami			✓	
	3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir			✓	
	4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif			✓	

**Penilaian Umum:**

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

**Saran-Saran:**

Dapat digunakan tanpa revisi

Palopo, 20-01-2022  
Validator,

(Firman Patawari, S.Pd.,M.Pd.)

No	Aspek yang dinilai	Nilai			
		1	2	3	4
I	Isi 1 Kesesuaian pertanyaan dengan indikator. 2 Kejelasan pertanyaan. 3 Kesesuaian waktu menjawab pertanyaan.				✓
II	Bahasa 1 Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar 2 Menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami 3 Kalimat pertanyaan tidak mengandung multi tafsir 4 Menggunakan pertanyaan yang komunikatif				✓

**Penilaian Umum:**

1. Belum dapat digunakan
2. Dapat digunakan dengan revisi besar
3. Dapat digunakan dengan revisi kecil
4. Dapat digunakan tanpa revisi

**Saran-Saran:**

Palopo, 20-01-2022  
Validator,



(Tasdin Tahrim, S.Pd.,M.Pd.)

## Struktur Organisasi MTs Satu Atap Datok Sulaiman Palopo



## Dokumentasi



Wawancara dengan Kepala Sekolah



Wawancara dengan Guru ( 1 )



Wawancara dengan Staf



Wawancara dengan Guru (2)



Wawancara dengan Siswa Kelas.8



Wawancara dengan Siswa Kelas.7



Wawancara dengan Kelas.9



Lokasi Penelitian



Gedung belajar



Kantor

## RIWAYAT HIDUP



Aswar Syarif lahir di Burau pada tanggal 07 Agustus 2000. Penulis merupakan anak ke-dua dari dua bersaudara dari pasangan seorang Ayah bernama Alm. Drs.Syarifuddin, S.E. dan Ibu bernama Hj.Ernawati S.Pd . Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl.Sungai Preman 1 ,Kelurahan Penggoli ,Kec.Wara Utara , Kota Palopo. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2012 di SDN 102 Burau ,Selanjutnya menempuh pendidikan di sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Burau hingga tahun 2015. Pada saat menempuh pendidikan di SMP penulis mengikuti kegiatan organisasi seperti Osis,Pmr,dan Pramuka. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Burau atau yang sekarang dikenal dengan nama SMAN 7 Luwu Timur. Pada saat menempuh pendidikan di SMA penulis mengikuti kegiatan Pramuka sekaligus menjadi Ketua Pramuka dan serta menjadi Pengurus Osis . Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan pada tingkatan Perguruan Tinggi dan memilih kampus IAIN Palopo tepatnya pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. Selama menempuh pendidikan di IAIN Palopo penulis mengikuti organisasi baik intra maupun ekstra. Riwayat pengalaman organisasi intra kampus yaitu: (1) Pengurus Bidang Teknik Kepramukaan (2019-2020), (2) Bendahara Dewan Racana Sawerigading-Simpurusiang (2020-2021), dan (3) Pemangku Adat Racana Sawerigading Simpurusiang (2020-2021). Adapun untuk organisasi ekstra kampus, penulis merupakan Purna Ketua Dewan Kerja Ranting

Bureau Masa Bakti 2018-2020 dan saat ini menjabat sebagai Kord.Bidang Kajian Kepramukaan Dewan Kerja Cabang Gerakan Pramuka Luwu Timur dari tahun 2020 sampai sekarang.

