

KOMPETENSI KEPALA TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN

Oleh
Nurussalami¹

ABSTRAK

kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas dan pelayanan administrasi yang menjadi perhatian utama dalam manajemen administrasi di Fakultas sebagai salah satu pendukung pelaksanaan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha, kualitas pelayanan administrasi serta untuk mengetahui kompetensi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil yang telah ditemui, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kerpibadiannya Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari mahasiswa, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap mahasiswa yang diberikan oleh kepala tata usaha sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.

Kata Kunci : Kompetensi Kepala TU, Kualitas Pelayanan

A. Pendahuluan

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria

¹ Dosen tetap prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah UIN Ar-Raniry Banda Aceh

minimal adalah tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam PP RI tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari sekolah.²

Administrasi sekolah tidak hanya menyangkut soal tata usaha sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya. Untuk melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleks dan banyak seginya, diperlukan orang-orang yang cakap dan memiliki pengertian yang luas tentang pelaksanaan dan tujuan sekolah itu, dan hubungan antara segi-segi yang satu dengan yang lainnya. Tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju ke arah tujuan pendidikan pengajaran yang seharusnya dicapai sekolah itu. Oleh karena itu, ditetapkanlah peraturan perihal tenaga administrasi oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional bahwasanya :

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

Tenaga administasi sekolah/madrasah di samping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah (khusus bagi kepala administasi tenaga administrasi sekolah/madrasah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah. Hal ini berarti bahwa pada tahun 2013 semua tenaga administrasi sekolah/madrasah wajib memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan peraturan.

Karena keberadaannya juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan,

² Tim Penyusun, *Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005*,

³ Nur Hamsyah, dan Mohammad Jauhar. *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2015), Hlm.

maka pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemenuhan kualitas pelayanan yang baik.

Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi yang seperti diamanatkan dalam Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2008 maka tenaga administrasi tersebut diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi di Fakultas Menurut Tartini dan Zulkifli tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi sekolah dapat mendukung proses pendidikan di sekolah. Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi sekolah yang efektif dan efisien.

B. Tinjauan Umum Administrasi

Kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Perkembangan ilmu administrasi yang pada mulanya bergerak di dalam dunia industri dan perusahaan, kemudian menjalar ke dalam dunia pendidikan yang biasa dikenal dengan nama administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan ialah segenap proses penerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan.

Sedangkan Hadari Nawawi beranggapan bahwa administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu , terutama berupa lembaga pendidikan formal. Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa administrasi pendidikan ialah pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah.

Kegiatan administrasi pendidikan juga memiliki beberapa unsur-unsur pokok yang selalu kait-mengait satu sama lain yaitu sebagai berikut:

1. Adanya sekelompok manusia (sedikitnya dua orang)
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama.
3. Adanya tugas/fungsi yang harus dilaksanakan (kegiatan kerjasama).
4. Adanya peralatan dan perlengkapan yang diperlukan.

Menurut Purwanto terdapat beberapa hal yang perlu ditekankan tentang administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa administrasi pendidikan bukan hanya sekedar kegiatan “tata usaha” atau *clerical work*.
2. Bahwa administrasi pendidikan itu mencakup kegiatan-kegiatan yang luas, yang meliputi antara lain kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan sebagainya yang menyangkut bidang-bidang materiel, personal dan spiritual dalam bidang pendidikan pada umumnya, dan khususnya pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah.
3. Bahwa administrasi pendidikan itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat dalam tugas-tugas pendidikan.

C. Manajemen Kependidikan

Manajemen adalah proses untuk menyelenggarakan dan mengawasi suatu tujuan tertentu. Melihat definisi administrasi pendidikan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diketahui bahwa definisi manajemen mengandung pengertian yang hampir sama dengan pengertian dalam rumusan-rumusan administrasi pendidikan. Manajemen pendidikan berasal dari aktivitas dalam urusan sekolah yang mencakup pengelolaan aktivitas pengajaran, kepemimpinan dan berbagai aturan, perencanaan, prosedur pelaksanaan dan manajemen pengawasan. Pendapat lain menyatakan bahwa manajemen pendidikan merupakan kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu kegiatan baik secara perorangan ataupun bersama orang lain atau melalui orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi pendidikan secara produktif, efektif dan efisien.

Manajemen dalam bidang pendidikan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan mendayagunakan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif. Dari berbagai definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah aplikasi prinsip, konsep dan teori manajemen dalam aktivitas pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Manajemen dalam bidang pendidikan diperlukan agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga dapat mencapai tujuan dari manajemen pendidikan yang terdiri dari:

1. Produktivitas adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan jumlah sumber yang dipergunakan (*input*).
2. Kualitas menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*product*) dan/atau jasa (*service*) tertentu berdasarkan pertimbangan objektif atas bobot dan/atau kinerjanya.
3. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan tujuan organisasi
4. Efisiensi berkaitan dengan cara yaitu membuat sesuatu dengan betul. Suatu kegiatan dikatakan efisien bila tujuan dapat dicapai secara optimal dengan penggunaan atau pemakaian sumber daya yang minimal.⁴

Konsep manajemen tenaga kependidikan yaitu tenaga kependidikan bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola, dan/atau memberikan pelayanan teknis dalam bidang pendidikan. Terdapat beberapa dimensi kegiatan manajemen tenaga kependidikan/kepegawaian, antara lain:

1. *Recruitment* atau penarikan mulai dari pengumuman penerimaan pegawai, pendaftaran, pengetestan, pengumuman diterimanya pegawai sampai dengan daftar ulang.
2. *Placement* atau penempatan, yaitu proses penanganan pegawai baru yang sudah melaksanakan pendaftaran ulang untuk diberi tahu pada bagian seksi mana mereka ditempatkan. Penugasan dilakukan sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan lembaga. Di dalam tahap ini sebenarnya penanganan bukan berarti sampai menempatkan dan memberi tugas saja, tetapi juga menggunakan pegawai tersebut sebaik-baiknya, merangsang kegairahan kerja dengan menciptakan kondisi atau

⁴ Nur Hamsyah dan Mohammad Jauhar, *Pengantar . . .*, Hlm. 96

suasana kerja yang baik. Disamping itu juga memberi kesejahteraan pegawai berupa gaji, insentif, memberi cuti izin, dan pertemuan- pertemuan yang bersifat kekeluargaan.

3. *Development* atau pengembangan, dimaksudkan untuk peningkatan mutu pegawai baik dilakukan dengan melalui pendidikan maupun kesempatan- kesempatan lain seperti penataran, diskusi ilmiah, lokakarya, membaca majalah dan surat kabar, menjadi anggota organisasi profesi, dan lain sebagainya. Mengatur kenaikan pangkat dan kenaikan gaji, dapat dikategorikan sebagai pemberian kesejahteraan dan dapat dikategorikan sebagai pengembangan pegawai. Pegawai yang diberi penghargaan dengan atau pemberian kedudukan, akan mendorong pegawai tersebut untuk lebih meningkatkan tanggung jawabnya.
4. *Pengawasan* atau evaluasi, merupakan aspek terakhir dalam penanganan pegawai. Pada tahap ini dimaksudkan bahwa pada tahap-tahap tertentu pegawai diperiksa, apakah yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tugas yang seharusnya atau belum. Selain evaluasi atau penilaian juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kenaikan kemampuan personel setelah mereka memperoleh pembinaan dan pengembangan.⁵

Pendapat lain menyatakan bahwa tugas pokok dan fungsi kepala TAS adalah memimpin pelaksanaan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan yang akan dipaparkan lebih jelas di bawah ini:

- a. Tugas pokok dan fungsi urusan persuratan dan kearsipan adalah membantu kepala TAS melaksanakan administrasi ketatausahaan sekolah
- b. Tugas pokok dan fungsi urusan kepegawaian adalah mengatur administrasi kepegawaian.
- c. Tugas pokok dan fungsi urusan keuangan adalah membantu kepala sekolah menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah, memproses pertanggungjawaban dan mengadministrasikan keuangan.
- d. Tugas pokok dan fungsi urusan sarana dan prasarana adalah

⁵ Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 213-214

- menyusun kebutuhan, mengatur bahan/peralatan sekolah serta memelihara dan merawatnya.
- e. Tugas pokok dan fungsi urusan kesiswaan adalah membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan administrasi kesiswaan.
 - f. Tugas pokok dan fungsi urusan kurikulum dan Program Pembelajaran adalah membantu Kepala TAS dalam melaksanakan administrasi kurikulum dan Program Pembelajaran.
 - g. Tugas pokok dan fungsi urusan kehumasan adalah membantu Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan administrasi kehumasan.
 - h. Tugas pokok dan fungsi pesuruh adalah mengantar surat, meminta bukti penerima surat, dan melaksanakan tugas lainnya sesuai perintah atasannya.
 - i. Tugas pokok dan fungsi pengemudi adalah menyiapkan dan mengemudikan kendaraan dinas untuk kepentingan dinas dengan aman dan lancar.
 - j. Tugas pokok dan fungsi penjaga sekolah/Petugas Keamanan adalah menjaga keamanan sekolah dan lingkungan agar tercipta suasana aman, tertib, nyaman, dan berwibawa.
 - k. Tugas pokok dan fungsi tukang kebun adalah menjaga, membersihkan dan memelihara kebersihan taman/kebun sekolah.⁶

Berdasarkan semua tugas dan fungsi pokok dari beberapa pendapat di atas dapat diambil inti sari bahwa tugas dan fungsi pokok administrasi pendidikan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan melalui suatu tahapan proses yang merupakan daur (siklus). Dari keseluruhan pemaparan di atas semuanya digunakan untuk mempermudah pencapaian tujuan pendidikan. Selanjutnya fungsi administrasi pendidikan adalah dapat dikategorikan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengerakan, pengawasan, pengarahan, dan fungsi evaluasi dalam bidang pendidikan.

D. Tinjauan Umum Tata Usaha

Pengertian tata usaha menurut Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan

⁶ Tim Penyusun, *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007*, hlm. 104-105

Tinggi yaitu segenap kegiatan pengelolaan surat menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. George Terry kemudian menyatakan bahwa tata usaha adalah pekerjaan yang meliputi penyampaian keterangan secara lisan, pembuatan warkat secara tertulis dan laporan- laporan sebagai cara untuk meringkaskan banyak hal dengan cepat guna menyediakan suatu landasan fakta bagi tindakan kontrol oleh pimpinan.⁷ Sedangkan menurut Rohiat ketatausahaan dapat diartikan sebagai tempat berlangsungnya suatu kegiatan yang berhubungan dengan informasi dan penanganan informasi yang dilakukan.⁸

Sehingga dari definisi di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tata usaha adalah kegiatan untuk mengadakan pencatatan dan penyusunan keterangan-keterangan sehingga keterangan-keterangan itu dapat dipergunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi pimpinan atau organisasi yang bersangkutan atau dapat dipergunakan siapa saja yang membutuhkannya.

Dalam garis besarnya tata usaha mempunyai 3 pokok peranan yaitu sebagai berikut:

1. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi.
2. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
3. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

Adapun bila dilihat ditinjau inti dari kegiatan-kegiatan tata usaha mencakup 6 pola perbuatan (fungsi) yaitu sebagai berikut:

1. Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap dipergunakan bilamana diperlukan.
2. Mencatat, yaitu kegiatan membubuhkan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Dalam perkembangan teknologi modern maka termasuk alat perekam suara.
3. Mengolah, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan

⁷ Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, (Yogyakarta: Fisip Untirta Press, 2014), hlm. 17

⁸ Rohiat, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), hlm. 21

dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna.

4. Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat.
5. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain.
6. Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat yang tertentu yang aman.⁹

Di dalam pekerjaan tata usaha terdapat peran kepala tata usaha kepada sekolah dan mempunyai tugas melaksanakan ketatausahaan sekolah meliputi kegiatan- kegiatan sebagai berikut:

- a. Menyusun program tata usaha sekolah
- b. Mengelola keuangan sekolah
- c. Mengurus administrasi ketenagaan dan siswa
- d. Membina dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah
- e. Menyusun administrasi perlengkapan sekolah
- f. Menyusun dan penyajian data atau statistik sekolah
- g. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala.¹⁰

Berdasarkan penjelasan-penjelasan di atas mengenai pekerjaan tata usaha maka dapat diketahui bahwa tata usaha sifatnya membantu atau menunjang bagi kelancaran pekerjaan pokok perkantoran/organisasi, sehingga tata usaha merupakan unsur administrasi dalam suatu kantor/organisasi. Maka, kegiatan tata usaha amat diperlukan dalam suatu kantor. Pekerjaan tata usaha selalu berhubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lainnya dalam sebuah organisasi. Tata usaha membantu memperlancar semua pekerjaan pada sebuah kantor, dengan menyediakan arsip- arsip penting yang dibutuhkan oleh suatu bagian dalam melaksanakan pekerjaannya.

E. Kompetensi Kepala Administrasi/ Kepala Tata Usaha

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

⁹ Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), Hlm. 93-94

¹⁰ Rahmawati, *Manajemen . . .*, hlm. 20

5. Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, tanggung jawab.
6. Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.
7. Kompetensi teknik meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan, dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.
8. Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan¹¹.

Berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, mereka tenaga administrasi sekolah meliputi:

1. Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
2. Pelaksana Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah, meliputi:
 - a. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian;
 - b. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan;
 - c. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana Prasarana;
 - d. Pelaksana Urusan Administrasi Humas;
 - e. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Kearsipan;
 - f. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan
 - g. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum
 - h. Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB
3. Petugas Layanan Khusus, meliputi:
 - a. Penjaga Sekolah;
 - b. Tukang Kebun;

¹¹ Tim Penyusun, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*, hlm. 3-10.

- c. Pengemudi; dan
- d. Pesuruh.¹²

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

F. Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer/* yang dilayani), yang bersifat aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.¹³ Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga.

Berdasarkan pemaparan dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa yang hanya dapat diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan/pemakai jasa.

Mutu adalah mengerjakan sesuatu pada saat yang tepat, selalu berusaha untuk mencapai peningkatan dan selalu berusaha memuaskan pelanggan. Menurut Kompri, mutu layanan adalah kualitas dari bentuk standar dari layanan yang diberikan kepada

¹² Tim Penyusun, *Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: 2017), hlm. 7-10

¹³ Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 284

pelanggar atau dikenal dengan istilah Standar Operasional Pelayanan (SOP).¹⁴Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan bahwa :

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁵

pelayanan. Berdasarkan Kep MenPAN No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan tersebut adalah :

1. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
2. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antar pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
5. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak

¹⁴ Kompri, *Manajemen . . .*, hlm. 294

¹⁵ Kompri, *Manajemen . . .*, hlm. 21

dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

6. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
7. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
8. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
9. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
10. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
11. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
12. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
13. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran.

Berdasarkan pemaparan di atas terkait kriteria kinerja pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar. Pelayanan yang berkualitas akan melibatkan seluruh komponen

organisasi secara terintegrasi melaksanakan tanggung jawab dan peranannya dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas.

G. Kesimpulan

kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil yang telah ditemui, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh kepala tata usaha dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kerpiadiannya Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial.

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari mahasiswa, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staff tata usaha. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap mahasiswa yang diberikan oleh kepala tata usaha sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Tim Penyusun, *Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005*
- Nur Hamsyah, dan Mohammad Jauhar. *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2015
- Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014
- Tim Penyusun, *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007*
- Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, Yogyakarta: Fisip Untirta Press, 2014
- Rohiat, *Manajemen Sekolah*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2012
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011
- Tim Penyusun, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*
- Tim Penyusun, *Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, Jakarta: 2017
- Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, Bandung: Alfabeta, 2015