

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI
DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
(Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang
dan SMP Brawijaya Smart School Malang)**

TESIS

Oleh: Shaqira Selma Karamy (18711008)

DOSEN PEMBIMBING

PEMBIMBING I: Dr. H. Nur Ali, M. Pd
PEMBIMBING II: Dr. H. Mulyono, MA



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

**PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI
DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
(Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang
dan SMP Brawijaya Smart School Malang)**

TESIS

Diajukan kepada

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Malaulana Malik Ibrahim Malang

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan

Program Magister Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Shaqira Selma Karamy

(NIM. 18711008)

PEMBIMBING I:

Dr. H. Nur Ali, M. Pd

NIP. 19650403 199803 1 002

PEMBIMBING II:

Dr. H. Mulyono, MA

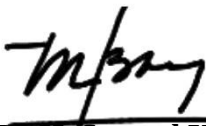
NIP. 19660626 200501 1 003

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS

Tesis dengan judul “**PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN (Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang)**” ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang dewan penguji pada tanggal 14 Juli 2021.

Dewan Penguji,



Dr. H. Samsul Hady, M. Ag
NIP. 196608251994031002

Penguji Utama



Dr. H. Ahmad Barizi, M.A
NIP. 197312121998031001

Ketua



Dr. H. NUR ALI, M. Pd
NIP. 196504031998031002

Anggota



Dr. H. MULYONO, MA
NIP. 196606262005011003

Anggota

Mengetahui
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. H. Wahidmurni, M.Pd. Ak
NIP. 196903032000031002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shaqira Selma Karamy
NIM : 18711008
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian : Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan (Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang)

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila dalam kemudian hari hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan siapapun.

Malang, 01 Januari 2025

Hormat saya,



Shaqira Selma Karamy

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۖ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ۚ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”

(QS. Az-Zalzalah; 7-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Puja dan puji syukur tiada henti saya ucapkan kepada Allah SWT.
Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda
Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya.*

Ku persembahkan karya ini kepada:

Kedua orang tuaku, Alm. Bapak Djumadi dan Ibu Maria Ulfa yang senantiasa memanjatkan do'a untukku, terima kasih tak terhingga kuucapkan atas kasih sayang, motivasi, serta dukungan yang tak pernah putus selama ini.

Teruntuk suamiku, Cahyo Dwi Prabowo yang selalu mendukung dan membantu selama proses penulisan tugas akhir ini.
Untuk anakku, Chafiyya Qanita Aghniya terimakasih sudah hadir dan kebersamaian ibu, nak.

Untuk kedua kakakku mas Mahavira Aldhesir Zahedi dan mbak Laily Amanda, dan adikku Wafi Qaid Ulul Alba terima kasih atas dukungan yang selama ini kalian berikan sehingga aku mampu menyelesaikan pendidikanku.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terlibat dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata saya persembahkan tesis ini untuk orang-orang yang saya sayangi, dan semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Aamiin..

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tesis ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya.

Penelitian tesis ini penulis susun untuk memenuhi tugas akhir dari Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang khususnya jurusan Magister Manajemen Pendidikan Islam. Pada penelitian tesis ini penulis menyajikan tentang “Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan (Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School)”.

Penulis sadar, dalam penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberi informasi dan inspirasi, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Karenanya dalam penyusunan Tesis ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Wahidmurni, M. Pd, Ak selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. M. Fahim Tharaba, M. Pd, selaku Ketua Jurusan Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Dr. H. Nur Ali M. Pd dan Dr. H. Mulyono, MA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan kritik, saran, petunjuk dan bimbingan yang sangat berarti kepada penulis selama penyusunan Tesis.
5. Bapak Muchammad Arif, S. Si, M. Pd selaku Kepala Sekolah SMP Brawijaya Smart School Malang dan Ibu Dra. Yayuk Prihatnawati, M. Pd selaku Kepala Sekolah SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang, beserta jajarannya yang telah memberikan izin wawancara, observasi, serta dokumentasi guna menyelesaikan tugas akhir penelitian tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Magister Manajemen Pendidikan Islam yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama belajar di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Teman-teman seperjuangan jurusan Magister Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2018, khususnya Nila, Mazda, Uswah, Huda dan Afif.
8. Dan seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tesis ini, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, demi perbaikan dan manfaat yang lebih baik untuk masa yang akan datang, semoga penelitian ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, 1 Januari 2025

Shaqira Selma Karamy

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam tesis ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	=	a	ز	=	z	ق	=	q
ب	=	b	س	=	s	ك	=	k
ت	=	t	ش	=	sy	ل	=	l
ث	=	ts	ص	=	sh	م	=	m
ج	=	j	ض	=	dl	ن	=	n
ح	=	h	ط	=	th	و	=	w
خ	=	kh	ظ	=	zh	ه	=	h
د	=	d	ع	=	'	ء	=	'
ذ	=	dz	غ	=	gh	ي	=	y
ر	=	r	ف	=	f			

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أُ = aw

أَي = ay

أُو = û

إَي = î

ABSTRAK

Selma, Shaqira, Karamy. 2021. *Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Mutu Layanan Pendidikan (Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang)*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Dr. H. Nur Ali, M. Pd dan (II) Dr. H. Mulyono, MA.

Kata Kunci: Pengembangan Kompetensi, Tenaga Administrasi, Layanan Pendidikan

Tenaga administrasi merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Adanya tenaga administrasi yang kompeten atau profesional dapat menjamin terselenggaranya layanan administrasi yang baik di lingkungan sekolah. Seperti halnya di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang, kedua sekolah tersebut memiliki tenaga administrasi yang profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan sekolah. Di era globalisasi seperti saat ini lembaga pendidikan tentu dituntut dapat memberikan pelayanan administrasi yang bermutu. Oleh karena itu perlu adanya pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang merupakan kunci dan penanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan administrasi di sekolah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Menjelaskan perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang; (2) Menjelaskan implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang; (3) Menjelaskan implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi multisitus yang merupakan turunan dari jenis penelitian studi kasus. Instrumen kunci adalah peneliti sendiri dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian proses analisis data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: (1) pengumpulan data; (2) kondensasi data; (3) penyajian data; dan (4) kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Perencanaan pengembangan tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS yang merupakan langkah awal dalam pengembangan tenaga kependidikan dilaksanakan dengan baik melalui proses perekrutan, seleksi dan penempatan tenaga kependidikan yang ketat. Langkah selanjutnya adalah penyusunan program kerja yang mencakup 8 Standar pendidikan yang juga terealisasi dengan baik melalui rapat kerja tahunan di setiap awal tahun ajaran. (2) Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS diwujudkan dengan melakukan *workshop*, supervisi, pelayanan berbasis standar operasional prosedur, dan pelayanan berbasis ilmu teknologi. (3) Implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS adalah sesuai kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi, bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi, penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi, peningkatan kinerja tenaga administrasi, dan tentunya semakin baik kompetensi tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS maka akan semakin baik layanan administrasi yang diberikan.

ABSTRACT

Selma, Shaqira, Karamy. 2021. Development of Administrative Staff Competence in the Quality of Educational Services (Multisite Study at SMP Laboratorium, State University of Malang and SMP Brawijaya Smart School Malang). Thesis, Masters Program in Islamic Education Management, Postgraduate Program at the State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang. Supervisor: (I) Dr. H. Nur Ali, M.Pd and (II) Dr. H. Mulyono, MA.

Keywords: Competency Development, Administrative Staff, Educational Services

Administrative staff is one of the most important components in the implementation of education. The presence of competent or professional administrative staff can guarantee the implementation of good administrative services in the school environment, such as in SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang and SMP Brawijaya Smart School Malang. Both schools have professional administrative staff in carrying out their duties as school employees. In the era of globalization like today, educational institutions are certainly required to be able to provide quality administrative services. Therefore, it is necessary to develop the competence of administrative staff who are the key and the main person responsible for providing administrative services in schools.

The purpose of this research is to: (1) Explain the planning of administrative staff competency development in improving the quality of educational services at SMP Lab UM and SMP BSS Malang; (2) Explain the implementation of administrative staff competency development in improving the quality of educational services at SMP Lab UM and SMP BSS Malang; (3) Explain the implications of administrative staff competency development in improving the quality of educational services at SMP Lab UM and SMP BSS Malang.

This research uses a qualitative research approach with the type of multi-site study research which is a derivative of the case study research type. The key instrument is the researcher himself using data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. Then the data analysis process is carried out through the following stages: (1) data collection; (2) data condensation; (3) data presentation; and (4) conclusion or verification.

The results of this study indicate that: (1) Planning for the development of administrative staff at SMP Lab UM and SMP BSS, which is the initial step in the development of educational staff, is carried out well through a strict recruitment, selection and placement process for educational staff. The next step is the preparation of a work program that includes 8 Education Standards which are also well realized through annual work meetings at the beginning of each school year. (2) Implementation of the development of administrative staff competencies at SMP Lab UM and SMP BSS is realized by conducting workshops, supervision, services based on standard operating procedures, and services based on science and technology. (3) The implications of the development of administrative staff competencies at SMP Lab UM and SMP BSS are the suitability of the abilities and duties of individual administrative staff, the increase in skills possessed by administrative staff, the use of technology as a medium for information and administrative services, the improvement of administrative staff performance, and of course the better the competency of the administrative staff at SMP Lab UM and SMP BSS, the better the administrative services provided.

مستخلص البحث

سلمى , شاكرا كرامي . 2021. تطوير كفاءة الموظفين الإداريين في جودة الخدمات التعليمية (دراسة متعددة المواقع في SMP BSS Malang و SMP Lab UM Malang). أطروحة ، برنامج الماجستير في إدارة التربية الإسلامية ، برنامج الدراسات العليا في جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج. المشرف: (إ) د. نور علي الحج الماجستير و (II) د. موليونو الحج الماجستير

الكلمات المفتاحية: تنمية الكفاءات، الكادر الإداري، خدمات التعليم

يعد الطاقم الإداري عنصراً مهماً جداً في تنفيذ التعليم. إن وجود طاقم إداري مختص أو محترف يمكن أن يضمن تقديم خدمات إدارية جيدة في البيئة المدرسية. كما هو الحال في المدرسة المتوسطة للمختبر بجامعة ولاية مالانج ومدرسة براويجايا الذكية ومدرسة مالانج المتوسطة، يوجد في كلا المدرستين طاقم إداري محترف يقوم بواجباته كموظفين في المدرسة. في عصر العولمة الحالي، من المؤكد أن المؤسسات التعليمية مطالبة بأن تكون قادرة على تقديم خدمات إدارية عالية الجودة. ولذلك لا بد من تطوير كفاءة الكادر الإداري الذي يعتبر المفتاح ويتحمل المسؤولية الرئيسية في تقديم الخدمات الإدارية في المدارس.

أهداف هذا البحث هي: (1) شرح التخطيط لتطوير كفاءة الموظفين الإداريين في تحسين جودة الخدمات التعليمية. (2) شرح كيفية تنفيذ تنمية كفاءة الموظفين الإداريين في تحسين جودة الخدمات التعليمية؛ (3) شرح انعكاسات تطوير كفاءة الطاقم الإداري في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

يستخدم هذا البحث نهج بحث نوعي مع كون نوع البحث دراسة متعددة المواقع وهو مشتق من نوع بحث دراسة الحالة. الأداة الرئيسية هي الباحث نفسه باستخدام تقنيات جمع البيانات في شكل المقابلات والملاحظة والتوثيق. ثم تتم عملية تحليل البيانات من خلال المراحل التالية: (1) جمع البيانات. (2) تكثيف البيانات ؛ (3) عرض البيانات. و (4) الاستنتاج أو التحقق.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: (1) التخطيط لتطوير الموظفين الإداريين في SMP Lab UM Malang و SMP BSS Malang ، والذي يعد الخطوة الأولى في تطوير العاملين في مجال التعليم، يتم تنفيذه بشكل جيد من خلال عملية صارمة لتوظيف واختيار وتعيين العاملين في مجال التعليم. والخطوة التالية هي إعداد برنامج عمل يتضمن 8 معايير تعليمية يتم تحقيقها أيضاً من خلال اجتماعات العمل السنوية في بداية كل عام دراسي. (2) يتم تنفيذ تطوير كفاءات الموظفين الإداريين في SMP BSS Malang و SMP Lab UM Malang من خلال إجراء ورش العمل والإشراف والخدمات بناءً على إجراءات التشغيل القياسية والخدمات القائمة على التكنولوجيا. (3) إن الآثار المترتبة على تطوير كفاءة الموظفين الإداريين في SMP BSS Malang و SMP Lab UM Malang المتوسطة هي ملاءمة القدرات والمهام الفردية للموظفين الإداريين، وزيادة المهارات التي يمتلكها الموظفون الإداريون، واستخدام التكنولوجيا كوسيلة للمعلومات و الخدمات الإدارية، وتحسين أداء الموظفين الإداريين. وبالطبع كفاءة الموظفين الإداريين في SMP BSS و SMP Lab UM Malang ، كلما كانت الخدمات الإدارية المقدمة أفضل.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Originalitas Penelitian.....	14
F. Definisi Istilah.....	21
BAB II KAJIAN TEORI.....	23
A. Perspektif Teoritik Masalah Penelitian	23

1. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	23
a. Kompetensi Tenaga Administrasi	24
b. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi	29
c. Strategi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi	36
d. Konsep Mutu Layanan Administrasi Pendidikan.....	41
e. Bidang Garapan Administrasi Pendidikan	44
2. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	48
a. Jenis Pengembangan Tenaga administrasi	49
b. Metode Pengembangan Tenaga Administrasi	50
c. Tahapan dan Langkah-langkah Pengembangan Tenaga Administrasi....	57
3. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	61
a. Tujuan Program Pengembangan Tenaga Administrasi	62
b. Tolak Ukur Keberhasilan Program Pengembangan Tenaga Administrasi	66
B. Perspektif Islam tentang Masalah Penelitian	68
1. Perencanaan Pengembangan Sumber daya Manusia dalam Islam.....	68
2. Implementasi Pengembangan Sumber daya Manusia dalam Islam	71
3. Implikasi Pengembangan Sumber daya Manusia dalam Islam.....	76
C. Kerangka Berfikir Penelitian	80

BAB III METODE PENELITIAN.....	81
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	81
B. Kehadiran Peneliti.....	82
C. Latar Penelitian	83
D. Data dan Sumber Data	84
1. Data Primer.....	84
2. Data Sekunder	85
E. Teknik Pengumpulan Data.....	85
1. Teknik Observasi Langsung.....	85
2. Teknik Wawancara.....	86
3. Teknik Dokumentasi	87
F. Teknik Analisis Data.....	88
G. Keabsahan Data.....	89
H. Instrumen Pengumpul Data.....	90
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	92
A. Gambaran Umum Latar Penelitian	93
1. Situs Pertama SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang.....	93
a. Sejarah Singkat SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang	93
b. Visi Misi SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang	96
c. Struktur Organisasi SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang	97
d. Data Guru dan Karyawan SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang	

e.	Data Peserta Didik SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang	98
2.	Situs Kedua SMP Brawijaya Smart School Malang	99
a.	Sejarah Singkat dan Profil SMP Brawijaya Smart School Malang.....	99
b.	Visi, Misi, dan Tujuan SMP Brawijaya Smart School Malang.....	101
c.	Struktur Organisasi SMP Brawijaya Smart School Malang	107
d.	Data Guru dan Staf SMP Brawijaya Smart School Malang.....	109
e.	Data Peserta Didik SMP Brawijaya Smart School Malang	111
B.	Paparan Data	112
1.	Sekolah Menengah Pertama Laboratorium Universitas Negeri Malang	112
a.	Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang	112
b.	Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang	126
c.	Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang	139
2.	Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School Malang.....	142
a.	Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang.....	142
b.	Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang.....	154
c.	Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang.....	174

C. Temuan Penelitian	176
1. Temuan Setiap Situs	176
a. Sekolah Menengah Pertama Laboratorium Universitas Negeri Malang	
176	
1) Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang	176
2) Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang	177
3) Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang	178
b. Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School Malang	179
1) Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang	179
2) Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang	179
3) Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang	180
2. Temuan Lintas Situs	181
a. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM dan SMP BSS Malang	181
b. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam	
Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM dan SMP BSS Malang	182

c. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM dan SMP BSS Malang	182
BAB V PEMBAHASAN	186
A. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang	186
B. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang	189
C. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang	191
BAB VI PENUTUP	194
A. Kesimpulan	194
B. Saran	195
DAFTAR PUSTAKA	197
LAMPIRAN- LAMPIRAN.....	202

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Pendidikan (Sekolah) di Kota Malang Tahun 2020.....	6
Tabel 1.2 Data Tenaga Kependidikan Tahun 2020.....	7
Tabel 1.3 Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 2.1 Perbedaan <i>Coaching</i> dan <i>Conseling</i>	55
Tabel 2.2 Perbedaan Metode Latihan dengan Metode Pendidikan.....	56
Tabel 4.1 Data Guru dan Staf SMP Brawijaya Smart School.....	109
Tabel 4.2 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Tingkat	111
Tabel 4.3 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Agama.....	111
Tabel 4.4 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Umur	112
Tabel 4.5 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Jenis Kelamin.....	112
Tabel 4.6 Rangkuman Temuan Lintas Situs	183

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tendik Menurut Sekolah Induk	6
Gambar 1.2 Tendik Menurut Sekolah Induk	7
Gambar 2.1 Langkah-langkah Pengembangan Tenaga Administrasi	37
Gambar 2.2 SOP Pengelolaan Legalisir Ijazah dan SKHU	47
Gambar 2.3 Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan SKHU yang Hilang/Rusak.....	47
Gambar 2.4 Langkah-langkah Program Pengembangan dan Pelatihan Tenaga Administrasi	58
Gambar 2.5 Tahapan Program Pengembangan dan Pelatihan Tenaga Administrasi	60
Gambar 2.6 Kegiatan Program Pengembangan dan Pelatihan Tenaga Administrasi	61
Gambar 2.7 Kerangka Berfikir Penelitian.....	80
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Miles and Huberman	89
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	89
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMP LAB UM	97
Gambar 4.2 Data Guru dan Karyawan SMP LAB UM	98
Gambar 4.3 Data Peserta Didik SMP LAB UM	98
Gambar 4.4 Data Peserta Didik SMP LAB UM	99
Gambar 4.5 Struktur Organisasi SMP BSS.....	107
Gambar 4.6 Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi SMP Lab UM	113

Gambar 4.7 Pamflet <i>Open Recruitmen</i> SMP Lab UM.....	115
Gambar 4.8 Cover dan Daftar Isi Buku Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah Tahun 2017.....	116
Gambar 4.9 Cover dan Daftar Isi Buku Panduan Kerja Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah Tahun 2017.....	117
Gambar 4.10 Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi SMP Lab UM	127
Gambar 4.11 SOP Izin Penelitian SMP Lab UM Tahun 2019	130
Gambar 4.12 SOP Surat Masuk SMP Lab UM Tahun 2019	133
Gambar 4.13 Web SMP Lab UM.....	138
Gambar 4.14 Instagram SMP Lab UM	139
Gambar 4.15 Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi SMP BSS.....	143
Gambar 4.16 Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi SMP BSS.....	155
Gambar 4.17 Dokumentasi Workshop Pengembangan Tenaga Administrasi SMP BSS.....	159
Gambar 4.18 SMP BSS APPS	172
Gambar 4.19 Web dan Instagram SMP BSS	173

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	(SURAT PENELITIAN)
LAMPIRAN II	(SURAT KETERANGAN DARI SMP Lab UM)
LAMPIRAN III	(SURAT KETERANGAN DARI SMP BSS)
LAMPIRAN IV	(TRANSKIP WAWANCARA)
LAMPIRAN V	(DOKUMENTASI)
LAMPIRAN VI	(BIODATA MAHASISWA)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan adanya proses penyelenggaraan lembaga pendidikan sangatlah bergantung pada manajemen komponen-komponen dalam implementasi kegiatan lembaga pendidikan. Komponen-komponen pada lembaga pendidikan cukup banyak, diantaranya adalah: kurikulum, peserta didik, sarana prasarana, keuangan, layanan administrasi, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.¹ Komponen-komponen tersebut merupakan satu kesatuan dalam upaya pencapaian tujuan lembaga pendidikan, dalam arti bahwa satu komponen dengan komponen lainnya berperan saling melengkapi dalam upaya pencapaian tujuan lembaga pendidikan.

Komponen tenaga pendidik memegang peranan strategis dalam upaya membentuk watak bangsa melalui pengembangan kepribadian dan nilai-nilai yang diinginkan. Dipandang dari dimensi pembelajaran, peranan pendidik (guru, dosen, pamong pelajar, instruktur, tutor, widyaiswara) dalam masyarakat Indonesia tetap dominan sekalipun muncul dan berkembangnya teknologi dapat dimanfaatkan dalam proses pembelajaran. Hal ini disebabkan karena adanya dimensi-dimensi proses pendidikan, atau lebih khususnya proses pembelajaran yang diperankan oleh tenaga pendidik yang tidak dapat digantikan oleh teknologi.² Sedangkan peranan tenaga kependidikan (kepala sekolah, pengawas, tenaga administrasi, tenaga

¹ Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 203.

² Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 229.

perpustakaan, tenaga laboratorium dan lain sebagainya) adalah fokus terhadap pelaksanaan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis pada lembaga pendidikan yang merupakan pendukung utama dalam peranan tenaga pendidik pada kegiatan belajar mengajar.

Sebagaimana diketahui sebelumnya bahwa tenaga kependidikan memiliki peran yang juga penting dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan dikarenakan kelancaran jalannya pelaksanaan program sekolah sangat ditentukan oleh manusia-manusia yang menjalankannya. Dan juga bagaimanapun lengkap dan baik fasilitas yang berupa gedung, perlengkapan, alat kerja, metode-metode kerja, dan dukungan masyarakat akan tetapi apabila manusia-manusia yang bertugas menjalankan program sekolah itu kurang berpartisipasi, maka akan sulitlah untuk mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.³

Adapun tenaga kependidikan yang menjadi fokus dalam penelitian ini terbatas hanya kepada tenaga administrasi atau biasa dikenal dengan sebutan atau jabatan tata usaha (TU) dalam lembaga pendidikan. Tugas pokok tenaga administrasi di lembaga pendidikan sendiri cukup banyak tidak hanya terbatas pada surat menyurat sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerja sama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya, yang harus diatur sehingga menciptakan suasana yang memungkinkan

³ Romdloni, *Manajemen Personalia Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Personalia di Madrasah*, (Malang: STAI Ma'had Aly Al-Hikam Malang, Jurnal Evaluasi, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 1 No. 1, 2017), 71.

terselenggaranya kondisi-kondisi belajar mengajar yang baik sehingga mencapai tujuan pendidikan.⁴

Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Di sana menyebutkan bahwa pelaksana Urusan Administrasi Sekolah harus memiliki kompetensi teknis sebagai berikut: 1) Melaksanakan Administrasi Kepegawaian; 2) Melaksanakan Administrasi Keuangan; 3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana; 4) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat; 5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan; 6) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan; 7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum.

Tentunya diperlukan tenaga administrasi yang cakap dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaan berat tersebut. Selain itu juga diperlukan kepala sekolah sebagai pimpinan sekolah yang mampu mengatur dan mendukung terselenggaranya administrasi pendidikan secara efektif dan efisien.⁵ Tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju arah tujuan pendidikan dan pengajaran yang seharusnya dicapai sekolah. Apabila tujuan pendidikan tersebut dapat tercapai maka dapat dikatakan bahwa sekolah tersebut merupakan sekolah yang bermutu.

Sekolah yang bermutu juga dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi. Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Eka Prihatin dalam buku *Teori*

⁴ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 13.

⁵ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 13.

Administrasi Pendidikan antara lain sebagai berikut: 1) *Communication*, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjalin antara pemberi jasa dan penerima jasa; 2) *Credibility*, yaitu adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa; 3) *Knowing the customer*, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan untuk kedua belah pihak; 4) *Tangibles*, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; 4) *Realibility*, yaitu konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi janji penerima jasa; 5) *Responsiviness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa; 6) *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa; 7) *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa; 8) *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil.⁶ Pemenuhan tuntutan beberapa dimensi tersebut yang apabila dapat dilaksanakan dengan baik, tentu akan menunjukkan tata kelola layanan administrasi yang baik dalam sebuah lembaga pendidikan. Hal ini juga akan berdampak positif pada mutu sekolah dan persepsi masyarakat khususnya orang tua dari peserta didik.

Sebuah lembaga pendidikan yang bermutu harus memiliki manajemen yang efektif. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara mendukung pegawai agar memiliki kompetensi kerja yang tinggi. Rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dapat mengakibatkan kinerja mereka menurun. Gambaran baiknya kinerja setiap pegawai dapat dilihat dari seberapa besar mereka bekerja secara tepat,

⁶ Eka Prihatin, *Teori Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 127.

cermat, efektif dan efisien. Usaha dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja akan menghasilkan kerja TAS (Tenaga Administrasi Sekolah) yang tinggi, sehingga dengan mudah dapat meningkatkan kinerja TAS. Namun hal tersebut terkadang tidak berjalan seperti yang diharapkan, karena adanya hambatan TAS dalam mencapai kinerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh kurang percaya diri, kurang mandiri, *skill* yang belum memadai, motivasi diri yang belum dapat melepaskan pola struktural artinya melaksanakan kegiatan didasarkan atas instruksi atau deskripsi tugas struktural. Hal seperti inilah yang menjadi indikasi adanya penurunan kinerja sehingga berdampak pada perkembangan tenaga administrasi sekolah.⁷

Setelah mengetahui gambaran adanya layanan administrasi pada lembaga pendidikan yang menjadi tanggung jawab tenaga administrasi, dapat dipahami bahwa peran tenaga administrasi sangatlah penting dan perlu adanya perhatian yang cukup signifikan dalam mengatur atau manajemennya. Namun saat ini masih banyak beberapa lembaga pendidikan yang kurang memperhatikan pentingnya tenaga administrasi yang professional, sehingga hal ini menyebabkan jalannya proses administrasi lembaga pendidikan menjadi stagnan bahkan buruk.

Hal ini dapat dilihat pada portal dapo.dikdasmen.kemendikbud.or.id dan dashboar GTK <https://referensi.data.kemdikbud.go.id> mengenai jumlah pegawai atau tenaga kependidikan pada tiap sekolah, dimana rasio tenaga kependidikan dengan jumlah sekolah yang ada masih tidak *balance* artinya masih ada beberapa

⁷ Rossa Valentina, *Hubungan Kompetensi dan Motivasi Kinerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah*, (Malang: Universitas Negeri Malang, Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol. 1 No. 1, Maret 2018), 80.

sekolah yang masih belum memiliki tenaga kependidikan atau sudah memiliki tenaga kependidikan tapi masih kurang memadai. Padahal tenaga pendidik dan tenaga kependidikan merupakan salah satu komponen Standar Nasional Pendidikan (SNP), sehingga wajib bagi lembaga pendidikan memiliki tenaga pendidik dan kependidikan yang juga memenuhi kualifikasi sesuai profesinya.

Tabel 1.1 Jumlah Data Pendidikan (Sekolah) di Kota Malang Tahun 2020⁸

No.	KECAMATAN	SD Sederajat			SMP Sederajat			SMA Sederajat			SMK			TOTAL
		N	S	JML	N	S	JML	N	S	JML	N	S	JML	
	TOTAL	197	141	338	29	112	141	13	55	68	13	44	57	604
1	Kec. Kedungkandang	45	29	74	7	26	33	3	10	13	3	7	10	130
2	Kec. Sukun	43	38	81	3	19	22	0	8	8	3	9	12	123
3	Kec. Klojen	20	30	50	9	23	32	6	17	23	2	9	11	116
4	Kec. Blimbing	44	21	65	4	19	23	0	6	6	2	9	11	105
5	Kec. Lowokwaru	45	23	68	6	25	31	4	14	18	3	10	13	130

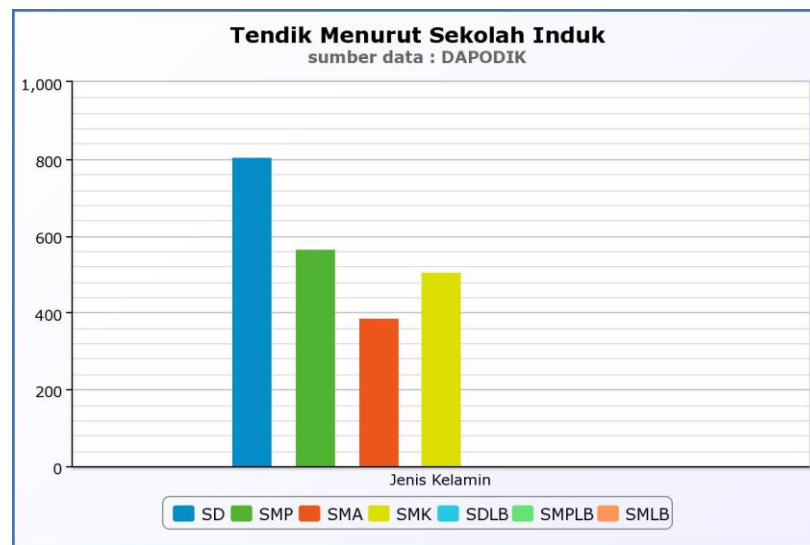
Berikut paparan jumlah tenaga kependidikan di Kota Malang tahun 2020:



Gambar 1.1 Tendik Menurut Sekolah Induk⁹

⁸ <https://referensi.data.kemdikbud.go.id/index11.php?kode=056100&level=2>, diakses tanggal 06 November 2020, Pukul 09.07.

⁹ https://referensi.data.kemdikbud.go.id/dashboardgtk/ptk_tpend2.php?id=20&kd=X4sauxaDb8EB0tmnzqBDcJqJ4hkNCnywWlxiY+XN3HE= diakses tanggal 06 November 2020, Pukul 07.32.



Gambar 1.2 Tendik Menurut Sekolah Induk¹⁰

Rincian jumlah Tenaga kependidikan sebagai berikut: 1) SD sejumlah 805; 2) SMP sejumlah 568; 3) SMA sejumlah 388; 4) SMK sejumlah 506; 5) SDLB sejumlah 5; 6) SMPLB sejumlah 2; SMLB, dengan jumlah total keseluruhan 2.276. Untuk Rincian data perwilayah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Tenaga Kependidikan Tahun 2020¹¹

No	Kabupaten/ Kota	SD	SMP	SMA	SMK	SDLB	SMP LB	SMK LB	Jumlah
1	Kec. Kedungkandang	157	77	49	92	1	1	0	377
2	Kec. Sukun	156	76	10	100	0	0	2	344
3	Kec. Klojen	130	179	217	110	0	1	0	637
4	Kec. Blimbing	164	108	6	70	1	0	0	349
5	Kec. Lowokwaru	198	128	106	134	3	0	0	569
TOTAL		805	568	388	506	5	2	2	2.276

¹⁰ https://referensi.data.kemdikbud.go.id/dashboardgtk/ptk_tpend2.php?id=20&kd=X4sauxaDb8EB0tmnzqBDcJqJ4hkNCnywWlxiY+XN3HE= diakses tanggal 06 November 2020, Pukul 07.32.

¹¹ https://referensi.data.kemdikbud.go.id/dashboardgtk/ptk_tpend2.php?id=20&kd=X4sauxaDb8EB0tmnzqBDcJqJ4hkNCnywWlxiY+XN3HE= = diakses tanggal 06 November 2020, Pukul 07.32.

Setiap lembaga pendidikan dirasa harus memiliki beberapa tenaga administrasi karena ruang lingkup atau program kerja administrasi lembaga pendidikan cukup banyak. Peran tenaga administrasi di sekolah meliputi: bidang akademik, bidang kesiswaan, bidang personalia, bidang keuangan, bidang sarana prasarana dan bidang hubungan masyarakat (HUMAS).¹²

Pemenuhan standar kualifikasi ataupun standar kompetensi bagi tenaga administrasi sekolah/madrasah di jenjang pendidikan dasar dan menengah merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penyelenggara lembaga pendidikan. Sehingga nantinya permasalahan-permasalahan yang muncul terkait dengan kompetensi tenaga administrasi maupun yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan administrasi pada lembaga pendidikan dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, kualifikasi Tenaga administrasi di Lembaga Pendidikan adalah sebagai berikut: 1) Berpendidikan minimal lulusan SMK atau yang sederajat (untuk tenaga administrasi di SD/MI/SDLB), minimal lulusan D3 atau yang sederajat (untuk tenaga administrasi di SMP/MTS/SMPLB), minimal lulusan S1 atau yang sederajat (untuk tenaga administrasi di SMA/MA/SMK/MAK/SMALB), program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 (empat) tahun; 2)

¹² Seftiany Permata Hidayat, *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto*, (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol. 14, No. 4, 2014), 156.

Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

Sebagaimana diketahui bahwa pemenuhan kualitas atau kualifikasi tenaga administrasi merupakan suatu usaha dalam pengembangan kompetensi tenaga administrasi. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui berbagai upaya, diantaranya dengan menambah pengetahuan dan latihan bagi para personal melalui penataran, tugas belajar, latihan kerja di lingkungan sendiri atau lingkungan lain dan di dalam maupun di luar negeri. Latihan dan pendidikan tersebut dapat berupa: 1) training; 2) memberikan penjelasan dan contoh-contoh kerja; 3) sistem individual atau klasikal; 4) rapat; 5) lokakarya (penjelasan dan pameran); dan 5) briefing (penjelasan yang bersifat instruksi).¹³

Untuk lembaga pendidikan yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah Sekolah Menengah Pertama Laboratorium Universitas Negeri Malang (SMP Lab UM) dan Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School (SMP BSS) Malang. SMP Lab UM dan SMP BSS merupakan lembaga pendidikan/sekolah favorit di Kota Malang, dapat dilihat dari banyaknya siswa yang mengantri untuk mengenyam pendidikan di sana dan juga fasilitas yang memadai bahkan mewah di kalangan lembaga pendidikan. Tidak hanya itu, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang bertugas sebagai tenaga pengajar dan tenaga pengelola di sana juga merupakan orang-orang terpilih dengan melalui proses rekrutmen yang cukup

¹³ Romdloni, *Manajemen Personalia Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Personalia di Madrasah*, (Malang: STAI Ma'had Aly Al-Hikam Malang, Jurnal Evaluasi, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 1 No. 1, 2017), 77.

ketat. Hal ini merupakan daya tarik tersendiri di kalangan peneliti untuk menggali alasan mengapa sekolah tersebut menjadi sekolah favorit dan bermutu.

Pada observasi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti mengenai bagaimana layanan administrasi lembaga pendidikan yang dilakukan oleh tenaga administrasi di SMP Brawijaya Smart School Kota Malang, peneliti menemukan bahwa layanan administrasi di sana sangatlah baik dan teratur. Hal ini dikarenakan TUPOKSI (tugas, pokok, dan fungsi) tiap staff tata usaha (TU) cukup jelas dan terstruktur sehingga proses layanan administrasi dapat berjalan dengan baik. Terdapat 4 orang TU yang mengelola administrasi di sana, yakni satu orang KA TU dan 3 orang lainnya merupakan staff TU.¹⁴

Begitu juga sistem administrasi di SMP Lab UM. Pengelolaan administrasi dalam pelayanan pada siswa ataupun orang tua yang datang sangatlah baik. Hal ini dapat dilihat ketika ada tamu yang datang, para staff cukup tanggap begitu juga dalam menjelaskan prosedur administrasi maupun dalam memberikan penjelasan terkait keperluan yang dibutuhkan sangatlah baik dan jelas. Sikap tersebut merupakan cerminan dari adanya TUPOKSI TU yang dijalankan sesuai dengan prosedur dan *jobdesc* (*job description*) dari setiap anggota staff TU. Terdapat 6 orang TU yang mengelola administrasi di sana, yakni satu orang KA TU dan 5 orang lainnya merupakan staff TU.¹⁵

Hal tersebut telah sesuai dengan Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 BAB XI Pasal 39 ayat 1 yang menyebutkan bahwa tenaga

¹⁴ Observasi dilakukan pada Hari Jum'at, Tanggal 17 April 2020, Pukul 13.00 WIB.

¹⁵ Observasi dilakukan pada Hari Jum'at, Tanggal 02 Februari 2021, Pukul 13.00 WIB.

administrasi bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis, untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.¹⁶ Tugas tenaga administrasi dalam undang-undang tadi, *dibreakdown* menjadi program kerja tata usaha di SMP BSS dan SMP Lab UM yang mencakup bidang lingkup garapan administrasi sekolah, yaitu: bidang Administrasi Keuangan, bidang Administrasi Kepegawaian, bidang Administrasi Kesiswaan, bidang Administrasi Prasarana dan Sarana, bidang Administrasi Kurikulum, bidang Administrasi Tata Persuratan, bidang Administrasi Perpustakaan, bidang Administrasi Hubungan Masyarakat, bidang Administrasi Laboratorium IPA, dan bidang Kebersihan Lingkungan.¹⁷

Setelah mengetahui bahwa tenaga administrasi merupakan komponen penting dalam lembaga pendidikan karena perannya yang strategis dalam mengelola layanan administrasi lembaga pendidikan, peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam bagaimana manajemen pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu atau kualitas layanan lembaga pendidikan. Berdasarkan dasar pemikiran tersebut, peneliti mengangkat judul penelitian “Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan (Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang)”.

¹⁶ Undang-undang SISDIKNAS RI Nomor 20 Tahun 2003, 15.

¹⁷ Dokumen Program kerja SMP Brawijaya Smart School Tahun Pelajaran 2015/2016.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang penelitian di atas, maka fokus penelitian yang ingin penulis ungkap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang?
2. Bagaimana implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang?
3. Bagaimana implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang?

C. Tujuan

Meninjau dari fokus penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang;
2. Menjelaskan implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang;
3. Menjelaskan implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini adalah karya ilmiah berupa tesis. Diharapkan dengan adanya penelitian yang akan dilakukan, dapat memberikan manfaat dan menambah wacana keilmuan terutama mengenai pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan peningkatan mutu layanan lembaga pendidikan. Adapun beberapa manfaat yang peneliti harapkan akan didapatkan setelah melakukan penelitian ini:

1. Secara Teoritis, penelitian ini akan memberikan *khazanah* ilmu di bidang pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan mutu layanan lembaga pendidikan.
2. Secara praktis, penelitian ini akan memberikan manfaat dan dapat digunakan oleh beberapa praktisi pendidikan:

- a. Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat bermanfaat untuk tenaga kependidikan baik kepala sekolah maupun tenaga administrasi sebagai acuan atau pedoman dalam pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan agar berjalan efektif dan efisien.

- b. Bagi Dinas Pendidikan

Dapat menjadi referensi dalam pembinaan terhadap tenaga administrasi pada lembaga pendidikan.

- c. Bagi Peneliti selanjutnya

Dapat menjadi bahan penelitian bagi peneliti yang juga meneliti di bidang tenaga administasi dan layanan administrasi lembaga pendidikan.

E. Originalitas Penelitian

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian ini dan menghindari pengulangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka akan dipaparkan mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan nantinya juga akan menjadi referensi dalam pelaksanaan penelitian ini:

Eri Rufaiqoh (2017)¹⁸ melakukan penelitian tentang pengembangan sumber daya manusia pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Simpiuh Banyumas dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Pengembangan sumber daya manusia pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Sumpiuh Banyumas dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap dilakukan dengan beberapa langkah antara lain, menyusun program/perencanaan pengembangan, penentuan kebutuhan, penentuan sasaran, penetapan program, identifikasi pelaksanaan program, pelaksanaan program dan penilaian pelaksanaan program; (2) Metode pengembangan sumber daya manusia pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Sumpiuh Banyumas dengan *On The Job Training* terdiri dari rotasi jabatan, pelatihan, bimbingan/ penyuluhan, latihan instruktur pekerjaan, demonstrasi, serta penugasan sementara, sedangkan *Off The Job Training* terdiri dari kursus, pendidikan, *workshop*, seminar, MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran), study banding; (3) Metode Pengembangan sumber daya manusia pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah

¹⁸ Efi Rufaiqoh, Tesis, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Simpiuh Banyumas Dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap*, (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2017).

Negeri (MAN) Kroya Cilacap dengan pelatihan, pengelolaan kinerja guru, pengembangan karir, peningkatan kesejahteraan, MGMP, pendidikan dan pelatihan (Diklat), seminar, supervisi dan studi lanjut.

Setio Mubarok (2019)¹⁹ melakukan penelitian tentang peningkatan mutu pendidik dan kependidikan studi kasus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kompetensi manajerial kepala sekolah dalam pengembangan pendidik dan kependidikan untuk meningkatkan mutu di SMP LAB UM Malang dilakukan dengan beberapa langkah antara lain, menyusun program, penentuan kebutuhan, penentuan sasaran, penetapan program, pelaksanaan program dan penilaian pelaksanaan program; (2) Metode pengembangan sumber daya manusia pendidik dan tenaga kependidikan di SMP LAB UM Malang dengan *on job training* terdiri dari studi lanjut, *workshop*, MGMP, studi banding; (3) faktor pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan di SMP LAB UM untuk meningkatkan mutu yaitu komitmen, profesional pendidik dan kependidikan, kemampuan mengajar pendidik, komunikasi dengan masyarakat, kedisiplinan, tingkat kesejahteraan.

Puji Lestari (2017)²⁰ melakukan penelitian tentang implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap. Hasil penelitian

¹⁹ Setio Mubarok, Tesis, *Pengembangan Mutu Pendidik dan Kependidikan Studi Kasus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang*, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019).

²⁰ Puji Lestari, *Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap*, (Ciamis: Universitas Galuh, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan Vol. 5 No. 1, 2017).

menunjukkan bahwa: (1) Sistem informasi sekolah yang digunakan dilihat dari aspek input, proses dan output dapat menunjang implementasi sistem informasi manajemen sekolah dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan baik dalam kemampuan SDM, sarana dan prasarana, maupun dana; (2) Sementara itu pengetahuan SDM, tujuan dan prioritas SDM, ketersediaan peserta didik, dukungan manajemen sekolah, keberadaan struktur dan jadwal, pelaksanaan isi dan kemampuan pendidik, semuanya dilakukan untuk pengelolaan data guru, data peserta didik, data sarpras, data pembayaran biaya pendidikan peserta didik, sistem kehadiran; (3) Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen sistem informasi sekolah adalah: perangkat keras yang perlu ditingkatkan kapasitasnya dan mengikuti perkembangan jaman serta harus selalu *diupgrade* setiap tahun sehingga membutuhkan biaya khusus, kurangnya tenaga admin yang profesional di bidang TIK dalam hal ini admin Sistem Informasi Akademik masih menggunakan tenaga honorer, belum meratanya kemampuan SDM tenaga pendidik dan kependidikan dalam penguasaan sistem informasi manajemen sekolah; (4) Upaya yang dilakukan oleh sekolah antara lain mencari tenaga PNS yang berpendidikan Sarjana Komputer supaya tidak memberatkan sekolah dalam pemberian honor, mengadakan secara rutin bintek khusus untuk sumber daya manusia (SDM) melalui aktivitas pelatihan, pengalaman bekerja, dan kemampuan manajerial sehingga para pendidik dan tenaga kependidikan benar-benar memiliki tanggung jawab terhadap pengoperasian teknologi informasi.

Seftiany dan Desi (2014)²¹ melakukan penelitian tentang peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Peran tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto adalah a) Bidang akademik: Pengadaan, penyampulan dan penjilidan prota dan promes, pengetikan dan pembagian kepada guru dan siswa mengenai jadwal pelajaran, model satuan pembelajaran, norma kenaikan kelas dan pelaksanaan evaluasi belajar siswa, merekap nilai ulangan harian, tugas dan ujian akhir semester, membantu membuat surat keluar. b) Bidang kesiswaan: Menyiapkan blangko formulir, pengambilan formulir, merekap data siswa, mengumpulkan persyaratan siswa dan uang pendaftaran, memberikan informasi mengenai siswa yang tidak masuk sekolah dan membuat surat pemanggilan dari sekolah, merekap data ekstrakurikuler yang diikuti siswa dan nilainya. c) Bidang personalia: Melengkapi data-data dan surat-surat yang diperlukan untuk mengusulkan kenaikan pangkat dan mutasi, merekap data jumlah absen guru. d) Bidang keuangan: Menyiapkan rencana anggaran dan belanja sekolah serta melaporkan. e) Bidang sarana dan prasarana: Mengecek proposal penyediaan buku, menyediakan alat tulis kantor (ATK) yang dibutuhkan perpustakaan, menyimpan alat peraga, mendata peminjaman alat pembelajaran dan pengecekan proposal pengadaan alat peraga. f) Bidang hubungan masyarakat: Menjadi notulen, mengatur daftar hadir, membuat dan membagikan undangan rapat, menangani surat izin dan proposal, mendisposisikannya dan

²¹ Seftiany Permata Hidayat dan Desi Nurhikmahyanti, *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto*, (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, Vol. 4 No. 4, April 2014).

mengkonfirmasi, membuat surat pemberitahuan kepada masyarakat. (2) Upaya-upaya dalam mengembangkan kualitas tenaga administrasi sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto dilakukan dengan mengikuti seluruh tenaga administrasi sekolah untuk mengikuti diklat, melakukan studi banding ke sekolah yang lebih maju, serta memberikan solusi dan cara agar pekerjaan yang dilakukan cepat selesai, membuat *deadline*, memasang *finger print* untuk menanamkan disiplin dalam bekerja.

Sukma Windhari dan Kadek Satria (2019)²² melakukan penelitian tentang kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan SMP Negeri 3 Kwandang. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kompetensi relatif baik, dimana semua guru berpredikat sarjana, memiliki perangkat pembelajaran, menerapkan pembelajaran dengan model kooperatif, sudah tersertifikasi, dan ada yang berprestasi pada tingkat nasional. Kompetensi guru yang baik sangat berpengaruh kepada kualitas pembelajaran dan mutu pendidikan; (2) Strategi dan Metode yang diwujudkan dengan penerapan pembelajaran Kooperatif dan pembelajaran aktif, inovatif, kreatif, efektif, dan menyenangkan serta melalui penelitian tindakan kelas; (3) Nilai-nilai yang ditunjukkan guru dalam proses pembelajaran diawali dengan internalisasi nilai-nilai terhadap guru secara pribadi agar menjadi guru yang berkepribadian baik sekaligus di realisasikan kepada para siswa melalui keteladanan guna terwujud siswa berkepribadian baik pula; (4) Upaya yang dilakukan guru dalam mengembangkan kompetensi professional dengan mengikuti diklat, penataran, workshop, dan

²² Sukma Windhari dan Kadek Satria, *Kompetensi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan SMP Negeri 3 Kwandang*, (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan, Jurnal Kependidikan Islam Al-Idarah , Vol. 9, No. 2, p-ISSN: 2086-6186, e-ISSN: 2580-2453, 2019).

kelompok kerja guru, serta membuat penelitian tindakan kelas. Jadi, peningkatan mutu pendidikan tidak luput dari kerjasama yang dilakukan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga mutu pendidikan dapat dicapai.

Tabel 1.3 Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Eri Rufaiqoh (2017)	Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Simpiuh Banyumas Dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap	Kajian tentang pengembangan tenaga kependidikan	Fokus pada pengembangan kompetensi tenaga administrasi	Penelitian yang penulis lakukan berfokus pada pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam untuk peningkatan mutu layanan pendidikan

2.	Setio Mubarak (2019)	Peningkatan Mutu Pendidik Dan Kependidikan Studi Kasus Di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang	Proses peningkatan kompetensi tenaga kependidikan	Fokus pada pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan layanan administrasi pendidikan
3.	Puji Lestari (2017)	Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Karangpung Kabupaten Cilacap	Kajian tentang peningkatan mutu layanan pendidikan	Menitikberatkan pada upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan
4.	Seftiany Permata Hidayat dan Desi Nurhikmahyanti (2014)	Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto	Kajian tentang tenaga administrasi dan mutu layanan sekolah	Menitikberatkan pada pengembangan kompetensi tenaga administrasi

5.	Sukma Windhari dan Kadek Satria (2019)	Kompetensi Pendidik Dan Tenaga Kependidi kan Dalam Meningkat kan Mutu Pendidikan SMP Negeri 3 Kwardang	Kajian tentang tenaga kependidi kan	Menitikberatkan pada peningkatan layanan administrasi
----	---	---	---	---

F. Definisi Istilah

Terdapat beberapa istilah pada literatur yang akan ditulis peneliti. Agar tidak terjadi salah pengertian atau kekurangjelasan makna dari beberapa istilah, maka penulis akan menjelaskan secara singkat dengan kalimat yang mudah dipahami.

1. Pengembangan merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan seseorang baik berupa teknis ataupun teoritis melalui pendidikan maupun pelatihan, bisa juga dipahami sebagai upaya peningkatan kualitas suatu lembaga dalam bidang tertentu melalui proses yang sistematis agar tujuan lembaga dapat tercapai secara efektif dan efisien;
2. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang, mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku sehingga ia dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas di bidang tertentu dalam suatu pekerjaan;
3. Tenaga administrasi merupakan sumber daya manusia atau pegawai pada lembaga pendidikan yang biasa dikenal juga sebagai tenaga tata usaha. Tugas utama tenaga administrasi adalah sebagai pengelola layanan administrasi lembaga pendidikan;

4. Mutu dapat dipahami sebagai standar atau nilai yang digunakan dalam mengukur suatu hal, sehingga suatu hal dapat dikatakan bermutu jika telah memenuhi standar;
5. Layanan pendidikan yang dimaksud di sini adalah layanan administrasi pendidikan. Layanan administrasi pendidikan ini merupakan aktifitas ketatausahaan yang bertujuan untuk mengelola, melayani dan membantu semua kegiatan lembaga pendidikan agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memberdayakan sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Perspektif Teoritik Masalah Penelitian

1. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Perencanaan pada dasarnya adalah menentukan kegiatan yang hendak dilakukan di masa depan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengatur berbagai sumber daya yang ada, untuk digunakan sebaik mungkin dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan.²³ Sedangkan pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang merupakan pegawai atau sumber daya manusia (SDM) pada lembaga pendidikan merupakan usaha dalam mendayagunakan, memajukan, dan meningkatkan produktivitas kinerja administrasi lembaga pendidikan. Tujuan adanya pengembangan kompetensi ini adalah untuk menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan keilmuan, wawasan berpikir, dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.²⁴

Pengembangan sumber daya manusia dapat juga dipahami sebagai proses meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM.²⁵ Kemudian menurut Harris dan Desimone yang dikutip oleh Amir, mengatakan bahwa “*Human resource development can be definite as a set of sistematic and planned activities designed*

²³ Nanang Fattah, *Landasan Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 49.

²⁴ Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 222.

²⁵ Husnaini Usman, *Manajemen: Teori Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 226.

bu an organization to provide it's members with necessary skill to meet current and future job demands". Pengembangan SDM adalah suatu proses mengembangkan dan melatih personil yang bertujuan meningkatkan kinerja.²⁶

Dapat dipahami dari penjelasan di atas bahwa perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi merupakan rancangan adanya proses peningkatan kemampuan baik *soft skill* maupun *hard skill* tenaga administrasi yang bertujuan agar layanan administrasi lembaga pendidikan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dalam merancang kegiatan pengembangan kompetensi tenaga administrasi tentu diperlukan berbagai persiapan yang matang agar kegiatan pengembangan tersebut mampu dijalankan dengan maksimal. Hal-hal yang dapat dilakukan dalam merancang kegiatan pengembangan kompetensi tenaga administrasi diantaranya adalah: menganalisis kompetensi tenaga administrasi, menganalisis dan menentukan tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi, menganalisis standar mutu layanan administrasi, menganalisis dan menentukan ruang lingkup atau bidang garapan administrasi pendidikan, dan lain sebagainya.

a. Kompetensi Tenaga Administrasi

Dalam lampiran peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun 2008, disebutkan bahwa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus.²⁷ Kemudian dalam lampiran peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun

²⁶ Amir, *Pengembangan Sumber Daya Pendidik di Lembaga Pendidikan Pesantren (Studi Multisitus di Pondok Pesantren Nurul jadid Paiton Probolinggo dan Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo*, (Disertasi, UIN Malang, 2017), 26.

²⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2.

2008 juga menyebutkan mengenai kualifikasi dan kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi. Kualifikasi tenaga administrasi dirinci sebagai berikut:²⁸

1) Kepala Tenaga Administrasi SD/MI/SDLB

Diharuskan kepala tenaga administrasi minimal lulusan SMK dengan program studi yang relevan. Hal ini dimaksudkan agar Kepala Tenaga Administrasi memahami tugas yang akan dijalankan dan melakukan pengembangan sesuai kompetensinya. Selain itu sertifikat kepala tenaga administrasi merupakan kualifikasi yang wajib dimiliki untuk menunjukkan legalitas yang diangkat oleh lembaga dengan syarat sekolah yang mengangkat sudah memiliki lebih dari 6 rombel.

2) Kepala Tenaga Administrasi SMP/MTs/SMPLB

Pada tingkat SMP/MTs/SMPLB, kualifikasi kepala tenaga administrasi sedikit berbeda dengan tingkat dasar. Perbedaan ini terletak pada tingkat pendidikan yang disyaratkan dengan minimal lulusan D3.

3) Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK/MAK/SMALB

Pada tingkat SMA/MA/SMK/MAK/SMALB, seorang Kepala Tenaga Administrasi diharuskan memiliki kualifikasi yang lebih daripada yang lain yang ditunjukkan pada syarat minimal pendidikan pada jenjang S1.

4) Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian

Berbeda dengan kepala tenaga administrasi, seorang pelaksana urusan administrasi diharuskan berpendidikan minimal lulusan

²⁸ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2-4.

SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang, berbeda dengan seorang kepala yang dapat diangkat dengan minimal 6 rombel (rombongan belajar).

5) Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan Berpendidikan

Sama dengan pelaksana urusan administrasi kepegawaian, seorang pelaksana administrasi keuangan diharuskan memiliki jenjang pendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

6) Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Berbeda dari yang sebelumnya, pelaksana sarpras tidak diharuskan memiliki sertifikat yang relevan. Namun syarat yang harus dipenuhi ialah berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

7) Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Humas diharuskan memiliki pendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar. Dengan semakin banyaknya siswa perlu ada hubungan yang selaras antar setiap bagian dalam sekolah.

8) Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.

- 9) Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.
- 10) Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.
- 11) Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB Berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau yang sederajat.
- 12) Petugas Layanan Khusus

Petugas ini meliputi penjaga sekolah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi kendaraan operasional, dan pesuruh sekolah. Kualifikasi yang harus dimiliki disesuaikan dengan kebutuhan formasi yang ditempati dan memiliki pendidikan minimal SMP/MTs atau yang sederajat.

Selanjutnya mengenai kompetensi tenaga administrasi lembaga pendidikan juga disebutkan secara rinci pada lampiran peraturan menteri pendidikan nasional nomor 24 tahun 2008. Berikut kompetensi tenaga administrasi:²⁹

- 1) Kompetensi Kepribadian, kompetensi ini meliputi: kompetensi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovatif, tanggung jawab;

²⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2-4.

- 2) Kompetensi Sosial, kompetensi ini meliputi: kompetensi untuk bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran dalam berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja;
- 3) Kompetensi Teknis, kompetensi ini meliputi: kompetensi untuk melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat; persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi komunikasi dan informasi (TIK);
- 4) Kompetensi Manajerial (khusus bagi kepala administrasi sekolah/madrasah), kompetensi ini meliputi kompetensi untuk: mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik dan menyusun laporan.³⁰

Kompetensi diatas tidak lain juga menggambarkan mengenai bagaimana tugas, pokok dan fungsi (TUPOKSI) tenaga administrasi di lembaga pendidikan. Tupoksi tersebut tentu akan dapat dikerjakan secara maksimal apabila kualifikasi tenaga administrasi juga terpenuhi secara baik.

³⁰ *Panduan Kerja: Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, Pendidikan Dasar Dan Menengah & Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, 2017), Cet. 1, 5-7.

b. Tugas Pokok dan Fungsi Tenaga Administrasi

Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya mengenai peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, bahwa pelaksana urusan administrasi sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi teknis. Rincian kompetensi teknis tersebut mencakup tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi lembaga pendidikan. Berikut rinciannya: ³¹

- 1) Melaksanakan Administrasi Kepegawaian;
 - a) Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
 - b) Membantu merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan kependidikan
 - c) Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
 - d) Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan(DUK)
 - e) Melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian
 - f) Menyiapkan format-format kepegawaian
 - g) Memproses kepangkatan, mutasi, dan promosi pegawai
 - h) Menyusun laporan kepegawaian
 - i) Menyusun dan menyajikan data/statistik kepegawaian
 - j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan kepegawaian
 - k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan kepegawaian

³¹ Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam Vol. VII No. I, 2017), 134-136.

2) Melaksanakan Administrasi Keuangan;

- a) Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi, dan biaya personal
- b) Membantu pimpinan mengatur arus dana
- c) Menyusun dan menyajikan data/statistik keuangan
- d) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan
- e) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan keuangan

3) Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana;

- a) Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
- b) Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
- c) Mengadakan sarana dan prasarana
- d) Menginventarisasikan sarana dan prasarana
- e) Mendistribusikan sarana dan prasarana
- f) Memelihara sarana dan prasarana
- g) Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
- h) Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
- i) Menyusun dan menyajikan data/statistik sarana dan prasarana
- j) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana
- k) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan sarana dan prasarana

4) Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat;

- a) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah

- b) Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholders)
 - c) Membina kerjasama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
 - d) Mempromosikan sekolah/madrasah
 - e) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
 - f) Melayani tamu sekolah/madrasah
 - g) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungansekolah dengan masyarakat
 - h) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat
- 5) Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan;
- a) Menerapkan peraturan kesekretariatan
 - b) Melaksanakan program kesekretariatan
 - c) Mengelola surat masuk dan keluar
 - d) Membuat konsep surat
 - e) Melaksanakan kearsipan sekolah/madrasah
 - f) Menyusutkan surat/dokumen
 - g) Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - h) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi perusratan dan pengarsipan
 - i) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan

6) Melaksanakan Administrasi Kesiswaan;

- a) Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
- b) Membantu kegiatan masa orientasi
- c) Membantu mengatur rasio peserta didik per kelas
- d) Mendokumentasikan prestasi akademik dan nonakademik
- e) Membuat data statistik peserta didik
- f) Menginventarisir program kerja pembinaan peserta didik secara berkala
- g) Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
- h) Mendokumentasikan program pengembangan diri
- i) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kesiswaan
- j) Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan urusan kesiswaan

7) Melaksanakan Administrasi Kurikulum;

- a) Mendokumentasikan standar isi
- b) Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
- c) Mendokumentasikan silabus
- d) Menyiapkan format silabus, Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), dan penilaian hasil belajar
- e) Menyiapkan perangkat pengawasan proses pembelajaran
- f) Mendokumentasikan bahan ujian/ulangan
- g) Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah

- h) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
- i) Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
- j) Mendokumentasikan kriteria ketuntasan minimal
- k) Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
- l) Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran per semester
- m) Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
- n) Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai Nilai (DKN) atau *leger*
- o) Membantu menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
- p) Menyusun daftar buku-buku wajib
- q) Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan administrasi kurikulum

Secara umum, tugas pokok tenaga administrasi (tata usaha) sekolah dibagi menjadi sembilan, antara lain:³²

- 1) Tugas pokok urusan administrasi;
- 2) Tugas pokok bendaharawan sekolah;
- 3) Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan;
- 4) Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian;

³² Amiruddin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam Vol. VII No. I, 2017), 137.

- 5) Tugas pokok urusan administrasi kesiswaan;
- 6) Tugas pokok urusan administrasi persuratan;
- 7) Tugas pokok pengelolaan perpustakaan;
- 8) Tugas pokok pengelolaan laboratorium;
- 9) Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah.

Dari kesembilan tugas pokok di atas fungsi dari tugas tata usaha dirinci menjadi 6 pola. Hal ini sebagaimana yang dikutip oleh Amirudin menurut Tholib Kasan dalam bukunya *Teori dan Aplikasi Administrasi Pendidikan* bahwa secara umum inti dari kegiatan tata usaha mencakup 6 pola fungsi, yaitu:³³

- 1) *Menghimpun*, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan, seperti: memeriksa jumlah dan alamat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi; memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat; dan meneliti tanda kerahasiaan surat;
- 2) *Mencatat*, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan, seperti: mencatat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali serta ke dalam buku agenda;
- 3) *Mengelolah*, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna, seperti: mengelolah buku induk kepegawaian dan peserta didik; mengelolah surat

³³ Amiruddin, *Kinerja Pegawai*....., 132.

masuk dan surat keluar; memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia;

- 4) *Menggandakan*, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat, seperti: menggandakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip salinan;
- 5) *Mengirim*, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain, seperti: mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain;
- 6) *Menyimpan*, yaitu kegiatan meletakkan dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman, seperti: menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi ke dalam almari berkas berdasarkan golongan surat;

Selanjutnya mengenai tata laksana kerja pelayanan administrasi yang merupakan sebuah turunan dari adanya tugas pokok dan fungsi tata usaha dapat dilihat sebagai berikut:

1) Tata laksana kerja pelayanan administrasi

Pekerjaan tata usaha merupakan seluruh kegiatan pengurusan surat menyurat untuk kepentingan suatu lembaga

a) Kegiatan kerja profesional:

- (1) Menetapkan pedoman format pembuatan surat;
- (2) Menetapkan sistem keluar masuk surat;
- (3) Menetapkan sistem penyimpanan surat.

b) Kegiatan kerja non profesional

- (1) Melaksanakan pembuatan surat dan dokumen sesuai dengan pedoman;
- (2) Kearsipan;
- (3) Melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat menurut pedoman;
- (4) Menyusun Melaksanakan laporan;
- (5) Membantu pimpinan dalam tata hubungan kantor.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas, pokok dan fungsi tenaga administrasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan melaksanakan urusan ketatausahaan yang meliputi rumah tangga sekolah, perlengkapan, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana dan kesiswaan. Oleh karena itu untuk menciptakan mutu layanan dalam administrasi maka tugas dan fungsi tenaga administrasi harus dijalankan dengan baik.

c. Strategi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi

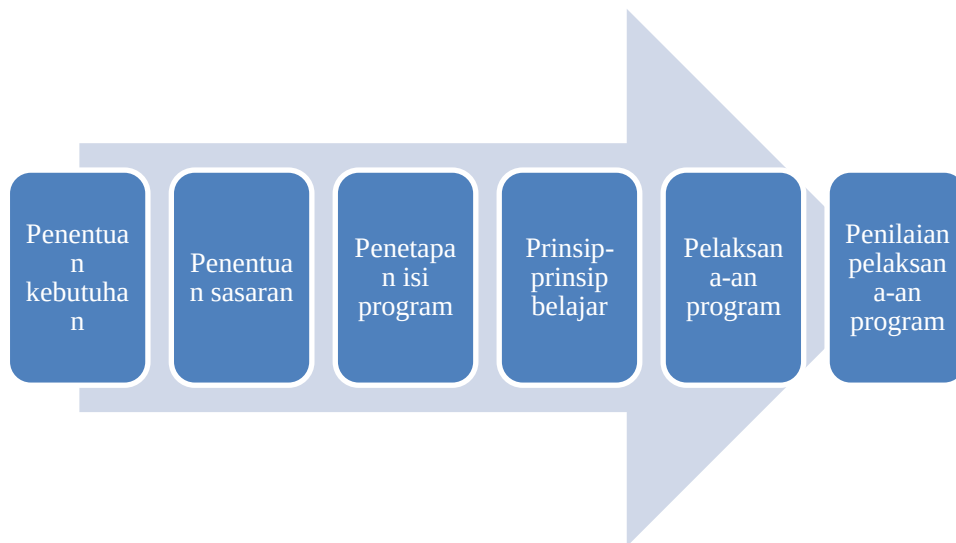
Setelah mengetahui apa saja kompetensi yang diperlu dimiliki tenaga administrasi, kiranya penting adanya rencana strategis yang perlu dilakukan untuk mengembangkan kompetensi-kompetensi tersebut. Rencana strategis tersebut dapat berupa perencanaan yang matang dalam menyusun langkah-langkah dalam program pengembangan tenaga administrasi. Hal ini dapat dilakukan dengan metode pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya tenaga administrasi lembaga pendidikan. Langkah-langkah pengembangan tersebut dapat dilakukan melalui proses sebagai berikut, yaitu:

- 1) Membuat desain perencanaan terhadap kebutuhan pengembangan SDM;
- 2) Membuat program pengembangan SDM;

- 3) Mengimplementasikan program pengembangan, dan
- 4) Mengadakan evaluasi terhadap program pengembangan SDM.³⁴

Dalam referensi lain langkah-langkah pengembangan SDM disebutkan sebagai berikut, yaitu:³⁵

- 1) Penentuan kebutuhan;
- 2) Penentuan sasaran;
- 3) Penetapan isi program;
- 4) Prinsip-prinsip belajar;
- 5) Pelaksanaan program; dan
- 6) Penilaian pelaksanaan program.



Gambar 2.1 Langkah-langkah Pengembangan Tenaga Administrasi

³⁴ Nasir Usman, *Manajemen Peningkatan.....*, 110.

³⁵ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2002), 186.

Hal ini juga sejalan dengan pendapat Hartati Sukirman sebagaimana yang dikutip dalam sebuah karya ilmiah,³⁶ ditinjau dari sudut manajemen secara umum proses pengembangan dan/atau pelatihan SDM meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menganalisis kebutuhan;

Analisis kebutuhan dilakukan dengan cara mengidentifikasi keterampilan kinerja, menyusun program-program yang sesuai, melaksanakan riset, dan meningkatkan kinerja.

2) Menyusun rancangan instruksional;

Rancangan intruksional meliputi sasaran, metode intruksional, media urutan dan gambaran mengenai materi pelatihan, yang merupakan kurikulum bagi program pelatihan tersebut.

3) Mengesahkan program latihan;

Suatu program pelatihan harus memperoleh pertimbangan dan persetujuan dari unsur instansi yang berwenang.

4) Tahap implementasi;

Tahap ini merupakan tahap pelaksanaan program pelatihan yang menggunakan berbagai teknik pelatihan misalnya, diskusi, lokakarya, dan seminar, dalam rangka penyampaian penguasaan kepada para peserta program pelatihan.

5) Tahap evaluasi dan tindak lanjut.

³⁶ Fildzah Nurfadlilatul Rohmah, *Strategi Kepala Tata Usaha dalam peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*, (Skripsi: UIN Malang, 2019), 33-34

Pada tahap ini program pelatihan dinilai sejauhmana keberhasilannya atau kegagalannya. Aspek yang perlu dievaluasi misalnya kemampuan dan hasil belajar, reaksi peserta terhadap program pelatihan, dan perilaku kinerja setelah mengikuti program pelatihan.

Langkah-langkah di atas secara umum telah diterapkan di beberapa lembaga pendidikan dalam melaksanakan pengembangan SDM.

Selanjutnya strategi yang dapat dilakukan dalam pengembangan tenaga administrasi pada lembaga pendidikan adalah dengan menyusun berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan produktifitas kerja tenaga administrasi. Kegiatan pengembangan kompetensi tersebut dapat dilakukan melalui jalur atau cara diklat dan jalur non diklat. Jalur diklat seperti melanjutkan pendidikan, penataran, kegiatan seminar, lokakarya, dan lain-lain. Jalur non diklat misalnya dapat berbentuk promosi jabatan, pemberian bonus dan insentif, teguran dan hukuman. Di samping itu, harapan adanya program pengembangan kompetensi tenaga administrasi ini dapat menghasilkan sesuatu yang nyata dalam waktu yang cepat, misalnya seorang pegawai sebelum dilatih sering melakukan kesalahan dalam bekerja, tetapi setelah dilatih tingkat kesalahan menjadi berkurang.³⁷

Kegiatan lainnya dapat berupa penataran. Terdapat 3 macam penataran atau pelatihan sumber daya manusia, yaitu:³⁸

- 1) Penataran penyegaran, yaitu usaha peningkatan kemampuan pegawai agar sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta

³⁷ Anas Harun, *Pengembangan Tenaga Kependidikan* (IAIN Kerinci Jambi, Jurnal Islamika, Volume 13 No. 2 Tahun 2013), 170.

³⁸ Piet A. Sahertian, *Profil Pendidik Profesional*, (Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, 1994), 70.

memantapkan pegawai agar dapat melakukan tugas sehari-harinya dengan lebih baik. Sifat penataran ialah memberi kesegaran sesuai dengan perubahan yang terjadi;

- 2) Penataran peningkatan kualifikasi, yaitu usaha peningkatan kemampuan pegawai sehingga mereka memperoleh kualifikasi formal tertentu sesuai dengan standar yang ditentukan;
- 3) Penataran perjenjangan adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan pegawai sehingga dipenuhi persyaratan suatu pangkat atau jabatan tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sejalan dengan 3 macam penataran tadi, Nasir Usman menyatakan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas dikembangkan melalui banyak cara antara lain:

- 1) Melalui pendidikan dasar sampai dengan perguruan tinggi;
- 2) Melalui program pendidikan dan pelatihan yang sistematis maupun informal di tempat kerja;
- 3) Pengembangan diri sendiri, atas inisiatif sendiri berupaya memperoleh pengetahuan dan keterampilan.³⁹

Dapat dipahami bahwa strategi yang dapat dilakukan dalam program pengembangan tenaga administrasi adalah dengan adanya penyusunan langkah-langkah kegiatan pengembangan tenaga administrasi dan penyusunan program pengembangan tenaga administrasi. Strategi tersebut dapat diimplementasikan oleh

³⁹ Nasir Usman, *Manajemen Peningkatan Mutu Kinerja Guru, Konsep, Teori dan Model*, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2012), 17.

lembaga pendidikan dengan menyesuaikan kondisi maupun kemampuan lembaga pendidikan sehingga tujuan adanya kegiatan yang dirancang dapat tercapai secara efektif dan efisien.

d. Konsep Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Konsep mutu pendidikan diartikan berbeda-beda tergantung pada situasi, kondisi dan juga sudut pandang. Ada yang berpendapat bahwa mutu pendidikan ditandai dengan kesesuaian dengan kondisi dan kebutuhan, daya tarik pendidikan yang besar, efektifitas dan efisiensi program, dan produktifitas kegiatan. Sementara itu masyarakat pada umumnya berpendapat bahwa ukuran mutu yang utama adalah banyaknya lulusan dari sebuah lembaga pendidikan dengan nilai yang fantastis. Seringkali masyarakat juga berpendapat bahwa mutu berkaitan dengan biaya operasional sekolah, padahal biaya yang tinggi tidak menjamin adanya kualitas sekolah yang baik.

Konsep mutu memiliki 3 aspek yang diantaranya konsep absolut, konsep relatif, dan kualitas.

1) Mutu sebagai konsep absolut

Dalam konsep ini kualitas atau mutu adalah pencapaian standar tertinggi dalam suatu pekerjaan, produk, dan layanan yang tidak mungkin dilampaui.⁴⁰

2) Mutu sebagai konsep relatif.

Dalam konsep ini kualitas atau mutu masih ada peluang untuk peningkatan. Kualitas atau mutu adalah sesuatu yang masih dapat ditingkatkan,

⁴⁰ Dede Rosdaya, *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model Perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2004), 285.

akan tetapi jika dalam tahap peningkatan itu pelaksanaan sebuah pekerjaan telah mencapai standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya maka pekerjaan tersebut bisa dibilang berkualitas.⁴¹

3) Kualitas atau mutu menurut pelanggan (stakeholder).

Dalam definisi ini mutu sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam literatur yang dikutip oleh Ali Riyadi menyebutkan bahwa Peters berpendapat mengenai definisi yang dikemukakan oleh pelanggan sangatlah penting, karena Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan membayar lebih untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya.⁴²

Mutu bukanlah konsep yang mudah didefinisikan, apalagi bila untuk mutu jasa yang dapat dipersepsi secara beragam. Seseorang dapat saja mengartikan mutu berdasarkan kriterianya sendiri sebagaimana berikut ini:

- 1) Melebihi dari yang dibayangkan dan diinginkan;
- 2) Kesesuaian antara keinginan dengan kenyataan pelayanan;
- 3) Sangat cocok dalam pemakaian;
- 4) Selalu dalam perbaikan dan penyempurnaan terus menerus;
- 5) Dari awal tidak ada kesalahan;
- 6) Membanggakan dan membahagiakan pelanggan;
- 7) Tidak ada cacat atau rusak.⁴³

⁴¹ Dede Rosdaya, *Paradigma Pendidikan.....*, 286.

⁴² Ahmad Ali Riyadi, *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jogjakarta; IRCiSoD, 2007), 56-57.

⁴³ Rizka Zayyana, Skripsi, *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016), 26.

Untuk karakteristik mutu sendiri, terdapat sepuluh karakteristik peningkatan mutu yang terdiri atas:

- 1) Fokus Pada Pelanggan (*internal dan eksternal*);
- 2) Berorientasi pada kualitas;
- 3) Menggunakan pendekatan ilmiah;
- 4) Memiliki komitmen jangka panjang;
- 5) Kerjasama tim;
- 6) Menyempurnakan kualitas secara berkesinambungan;
- 7) Pendidikan dan Pelatihan;
- 8) Menerapkan kebebasan yang terkendali;
- 9) Memiliki kesatuan tujuan;
- 10) Melibatkan dan memberdayakan karyawan.⁴⁴

Dikutip Tjiptono dalam buku konsep dasar pemasaran & perilaku konsumen, kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan ialah “Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”.⁴⁵ Dari definisi di atas bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja

⁴⁴ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 97.

⁴⁵ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Gudang Penerbit, 2014), 240.

karyawan dengan pelayanan yang diberikan, adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.⁴⁶

Dengan demikian mutu layanan administrasi pendidikan dapat dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan administrasi yang dikelola dan dihidangkan sesuai syarat dan keinginan pelanggan. Sehingga dengan adanya pelayanan yang prima dari lembaga pendidikan terkait, pelanggan dapat merasakan sebuah kepuasan tersendiri.

e. Bidang Garapan Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan mencakup bidang-bidang garapan yang sangat luas. Termasuk di dalamnya administrasi personel, administrasi kurikulum, administrasi kesiswaan, administrasi pembelajaran, administrasi tata laksana sekolah dan sebagainya.⁴⁷ Secara rinci, bidang garapan administrasi pendidikan dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Administrasi tata laksana sekolah, meliputi:
 - a) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha;
 - b) Surat menyurat;
 - c) Keuangan dan pembukuan laporan-laporan;
 - d) Pengisian buku rapor, klapper dan sebagainya.
- 2) Administrasi personel guru dan pegawai sekolah (kepegawaian), meliputi:
 - a) Proses rekrutmen guru;

⁴⁶ Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran*....., 240-241.

⁴⁷ M. Ngilim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2010), 10.

- b) Orientasi tenaga guru dan pegawai baru;
 - c) Masalah kepegawaian dan kesejahteraan guru;
 - d) *Inservice training* dan *up-grading guru*.
- 3) Administrasi kesiswaan, meliputi:
- a) Organisasi siswa;
 - b) Penilaian siswa;
 - c) Bimbingan dan penyuluhan murid.
- 4) Administrasi kurikulum, meliputi:
- a) Mempedomani dan merealisasikan apa yang tercantum di dalam kurikulum sekolah yang bersangkutan dalam usaha mencapai dasar-dasar dan tujuan pendidikan dan pengajaran;
 - b) Menyusun dan melaksanakan organisasi kurikulum beserta materi-materi, sumber-sumber, dan metode-metode pelaksanaannya, disesuaikan dengan pembaharuan pendidikan dan pengajaran serta kebutuhan masyarakat dan lingkungan sekolah.
- 5) Administrasi sarana dan prasarana, meliputi:
- a) Mengatur letak dan luas tanah yang dibutuhkan;
 - b) Mengusahakan, merencanakan, dan menggunakan biaya pendirian gedung sekolah;
 - c) Mengatur penggunaan gedung sekolah dan fasilitas-fasilitas lain yang efektif dan produktif, serta pemeliharaannya secara kontinyu;

- d) Penyediaan alat-alat perlengkapan sekolah dan alat-alat pelajaran yang dibutuhkan.⁴⁸

Dapat dipahami dari penjelasan di atas bahwa cakupan bidang garapan administrasi pendidikan dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu:

- 1) Administrasi material, berupa kegiatan-kegiatan administrasi yang menyangkut bidang-bidang materi/benda-benda seperti ketatausahaan sekolah, administrasi keuangan, administrasi sarana prasarana dan sebagainya;
- 2) Administrasi personalia, mencakup administrasi personel guru dan pegawai sekolah, dan juga administrasi kesiswaan;
- 3) Administrasi kurikulum, yang mencakup di dalamnya penyusunan kurikulum, pembinaan kurikulum, pelaksanaan kurikulum seperti pembagian tugas mengajar guru, penyusunan silabus, persiapan harian dan sebagainya.⁴⁹

Bidang garapan administrasi tadi tentu memiliki rincian kegiatan yang biasanya tertuang pada SOP (Standar Operasional Prosedur). Berikut salah satu contoh SOP yang dikerjakan oleh tenaga administrasi, yaitu SOP terkait pengelolaan legalisir ijazah dan SKHU.⁵⁰

⁴⁸ M. Ngilim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2010), 10-12.

⁴⁹ M. Ngilim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*....., 13.

⁵⁰ <https://smpn1boyolali.sch.id/sop-pelayanan/> diakses tanggal 06 November 2020, Pukul 08.30.

SOP PENGELOLAAN LEGALISASI IJAZAH DAN SKHU

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kepala Sekolah	Kasubag TU	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Pemohon datang membawa berkas Fotocopy Ijazah / SKHU disertai Ijazah / SKHU yang asli				Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	5 menit	Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	
2.	Kasubag TU mengecek kembali Keabsahan Ijazah / SKHU yang akan dilegalisir				Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya, ATK	10 menit	Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	
3.	Pemohon mengisi buku legalisasi				Buku Legalisasi	5 menit	Buku Legalisasi telah diisi	
4.	Menandatangani Berkas				Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	5 menit	Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	
5.	Menstempel Berkas				Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	5 menit	Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya	
6.	Menerima berkas yang telah dilegalisir dan menandatangani bukti pengambilan pada buku legalisasi				Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya telah dilegalisir, ATK	5 menit	Bukti Pengambilan telah ditandatangani	
7.	Mengarsipkan berkas				Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya telah dilegalisir, ATK, Order	5 menit	Fotocopy Ijazah / SKHU sesuai dengan aslinya telah dilegalisir siap untuk diarsip	

Gambar 2.2 SOP Pengelolaan Legalisir Ijazah dan SKHU

SOP PELAKSANAAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH / STTB DAN SKHU YANG HILANG/RUSAK

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kepala Sekolah	Kasubag TU	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melaporkan Ijazah / STTB SKHU telah hilang				Buku Pelayanan, ATK	5 menit	Buku Pelayanan	
2.	Kasubag TU menindaklanjuti dengan memberikan syarat pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU yang hilang				Buku Penanganan Pengaduan / Pelayanan	10 menit	Buku Pelayanan	
3.	Menyerahkan syarat lengkap sesuai yang telah diminta Kasubag TU				Berkas Pemohon, ATK	5 menit	Berkas Pemohon sebagai syarat	
4.	Membuat Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU sesuai peraturan yang berlaku (rangkap 2)				ATK, Komputer, Printer	15 menit	Draft Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU yang hilang	
5.	Menandatangani Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan SKHU yang telah dibubuhi materai				ATK	10 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU sesuai Permendikbud No 29 Tahun 2014	
6.	Menstempel Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan SKHU				Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU sesuai Permendikbud No 29 Tahun 2014	5 menit	Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU sesuai Permendikbud No 29 Tahun 2014	
7.	Menyerahkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU kepada Pemohon (1 lembar)				Buku Bukti Pengambilan, ATK	5 menit	Buku Bukti Pengambilan	
8.	Mengarsipkan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU (1 lembar)				Order, Arsip Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU sesuai Permendikbud No 29 Tahun 2014	5 menit	Arsip Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB SKHU sesuai Permendikbud No 29 Tahun 2014	

Gambar 2.3 Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB dan SKHU yang Hilang/Rusak

Dengan adanya bidang garapan ini diharapkan setiap tenaga administrasi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah dirancang sebelumnya.

2. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Implementasi program pengembangan tenaga administrasi bukanlah tugas yang ringan, karena tidak hanya berkaitan dengan permasalahan teknis, tetapi juga mencakup berbagai persoalan yang sangat rumit dan kompleks. Hal tersebut dikarenakan pengembangan tenaga administrasi erat kaitannya dengan perencanaan, pendanaan, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan.

Pengembangan tenaga administrasi juga menuntut adanya manajemen yang berkualitas agar dapat menjadi salah satu faktor dalam membentuk lembaga pendidikan yang berkualitas. Tidak hanya itu, dalam pengimplementasian program pengembangan tenaga administrasi juga perlu memperhatikan beberapa hal termasuk jenis pengembangan tenaga administrasi yang sesuai dengan kondisi sekolah, metode pengembangan tenaga administrasi yang akan digunakan, dan juga tahapan atau langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam proses implementasi pengembangan tenaga administrasi.

Implementasi pengembangan Sumber daya Manusia (SDM) pada lembaga juga harus sejalan dengan arah strategiknya seperti visi, misi, nilai dan tujuan, sistem perencanaan, manajemen, dan rencana strategik yang akan dilakukan.⁵¹ Dengan adanya pengembangan SDM yang dilakukan berdasarkan visi, misi, nilai, tujuan dan sistem perencanaan manajemen tentu akan mempermudah tercapainya program pengembangan.⁵² Pembahasan mengenai teori-teori pengembangan SDM

⁵¹ Ahmad Fatah Yasin, *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Lembaga Pendidikan Islam*, (Malang, UIN Maliki Press, 2012), 79.

⁵² T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2012), 117.

yang akan dipaparkan selanjutnya dikembangkan menjadi teori-teori pengembangan tenaga administrasi yang dapat diterapkan dan disesuaikan pada lembaga pendidikan.

a. Jenis Pengembangan Tenaga administrasi

Jenis pengembangan dikelompokkan menjadi pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal:⁵³

- 1) Pengembangan secara informal yaitu atas keinginan sendiri usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan keinginan kerasnya untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi perusahaan karena prestasi kerja sumber daya manusianya semakin besar, disamping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik;
- 2) Pengembangan secara formal yaitu sumber daya manusia ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun dilaksanakan oleh lembaga- lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan perusahaan karena tuntutan pekerjaan saat ini ataupun masa depan, yang sifatnya non-karier atau peningkatan karier sumber daya manusia.

⁵³ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), 72-73.

Dapat disimpulkan bahwa pengembangan tenaga administrasi berdasarkan jenisnya terbagi menjadi 2 yaitu pengembangan secara formal dan pengembangan secara informal.

b. Metode Pengembangan Tenaga Administrasi

Pelaksanaan pengembangan (*training and education*) harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pengembangan suatu lembaga. Program pengembangan ditetapkan oleh penanggung jawab pengembangan, yaitu manajer personalia dan atau suatu tim, apabila di lembaga pendidikan bisa berupa kepala sekolah atau bagian kepegawaian. Dalam pelaksanaan program pengembangan, sebelumnya tentu harus ditetapkan sasaran, proses, waktu, dan metode pelaksanaannya, agar program pengembangan dapat terlaksana dengan sebaik mungkin.

Sasaran dalam pengembangan karyawan bisa mencakup 2 hal, yaitu: meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan atau *technical skills*; dan juga bertujuan untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan memimpin serta mengambil keputusan atau *managerial skills* dan *conseptual skills*. Untuk metode pengembangan karyawan dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya: metode latihan atau *training*; dan metode pendidikan atau *education*. Perbedaan antara keduanya, latihan/*training* diberikan kepada karyawan operasional, sedangkan pendidikan/*education* diberikan kepada karyawan manajerial.⁵⁴ Metode latihan dan pendidikan juga memiliki beragam cara

⁵⁴ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), 76-77.

tergantung kebutuhan dan berbagai faktor yang sesuai dengan lembaga yang melaksanakan program pengembangan.

1) Metode Latihan atau *Training*

Metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, diantaranya waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta dan lain-lain. Metode-metode latihan menurut Andrew F. Sikula yang disebutkan oleh Malayu Hasibuan mencakup: *on the job, vestibule, demonstration and example, simulation, apprenticeship, classroom method*. Penjelasan dari metode-metode tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁵

a) *On The Job*

Metode *on the job training* digambarkan sebagaimana para peserta latihan langsung bekerja di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan di bawah bimbingan seorang pengawas. Metode ini dibedakan dalam 2 cara, yaitu cara informal dan cara formal.

- (1) Cara informal yaitu pelatih menyuruh peserta latihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang melakukan suatu pekerjaan, kemudian ia diperintahkan untuk mempraktekannya.
- (2) Cara formal yaitu supervisor menunjuk seseorang karyawan senior untuk melakukan suatu pekerjaan, kemudian peserta lainnya melakukan pekerjaan sesuai dengan cara yang dilakukan karyawan senior.

⁵⁵ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*....., 77-80.

On the job training dapat pula berupa latihan yang dilakukan dengan menggunakan bagan, gambar, pedoman, contoh yang sederhana, demonstrasi, dan lain-lain.

b) Vestibule

Vestibule adalah metode latihan yang dilakukan dalam kelas atau bengkel yang biasanya diselenggarakan dalam suatu perusahaan industri untuk memperkenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan melatih mereka mengerjakan pekerjaan tersebut. Melalui percobaan dibuat suatu duplikat dari bahan, alat-alat dan kondisi yang akan mereka temui dalam situasi kerja yang sebenarnya.

c) Demonstration and Example

Demonstration and example adalah metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan suatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan. Biasanya demonstrasi dilengkapi dengan gambar, teks, diskusi, video dan lain-lain.

d) Simulation

Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja. Simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpai.

e) *Appreticeship*

Metode ini adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

f) *Classroom Methods*

Metode pertemuan dalam kelas meliputi *lecture* (pengajaran), *conference* (rapat), *programmed instruction*, metode studi kasus, *role playing*, metode dikusi, dan metode seminar.

2) Metode Pendidikan (*Education Method*)

Metode pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif. Seorang manajer yang efektif pada jabatannya akan mendapatkan hasil yang optimal. Menurut Andrew F. Sikula sebagaimana yang dikutip oleh Malayu Hasibuan, Metode pendidikan/*development* terdiri dari beberapa cara, yaitu: *training method* atau *classroom method*, *under studies*, *job rotation and planned progression*, *coaching – counseling*, *junior board of executiver or multiple management*, *committee assignment*, *business games*, dan *sensitivity training*. Penjelasan dari metode-metode tersebut adalah sebagai berikut:⁵⁶

a) *Training Methods*

Training Methods merupakan metode latihan di dalam kelas (*classroom methods*) yang juga dapat digunakan sebagai metode pendidikan

⁵⁶ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), 80-83.

(*development*), karena manajer juga merupakan karyawan. Latihan dalam kelas seperti rapat (*conference*) studi kasus (*case study*), ceramah (*lecture*), dan *role playing*.

b) *Under Study*

Under study adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan praktek langsung bagi seseorang yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya. Di sini calon disiapkan untuk mengisi jabatan tempat ia berlatih apabila pimpinannya berhenti. Jadi, merupakan *on the job trainging*, tetapi *under study* biasanya untuk jabatan kepemimpinan.

c) *Job Rotation and Planned Progression*

Job rotation adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan cara memindahkan peserta dari suatu jabatan ke jabatan lainnya secara periodik untuk menambah keahlian dan kecakapannya pada setiap jabatan. Dengan demikian, ia dapat mengetahui dan menyelesaikan pekerjaan pada setiap bagian. Jika ia dipromosikan, ia telah mempunyai pengetahuan luas terhadap semua bagian pada lembaga yang bersangkutan, sehingga tidak canggung dalam kepemimpinannya. Teknik pelaksanaan *planned progression* sama dengan *job rotation*. Letak perbedaannya adalah setiap pemindahan tidak diikuti dengan kenaikan pangkat dan gaji, tetap tugas serta tanggung jawab semakin besar.

d) *Coaching and Counseling*

Coaching adalah suatu metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya. Dalam metode ini, supervisor diperlukan sebagai petunjuk untuk memberitahukan kepada para peserta mengenai tugas yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Sedangkan *Counseling* adalah suatu cara pendidikan dengan melakukan diskusi antara pekerja dan manajer mengenai hal-hal yang sifatnya pribadi, seperti keinginannya, ketakutannya, dan aspirasinya.

Tabel 2.1 Perbedaan *Coaching* dan *Counseling*

<i>Coaching</i>		<i>Counseling</i>	
1.	Dilakukan untuk pegawai langsung	1.	Dilakukan untuk pejabat/manajer
2.	Berhubungan dengan pekerjaan/jabatan-jabatan	2.	Berhubungan dengan masalah pribadi
3.	Jangka waktunya panjang	3.	Jangka waktunya singkat
4.	Sering dilakukan	4.	Jarang dilakukan
5.	Hubungan merupakan hubungan inti atau perintah	5.	Hubungan merupakan hubungan staf atau bukan perintah
6.	Ditujukan kepada semua pegawai	6.	Ditujukan kepada pegawai tertentu saja

e) *Junior Board Of Executives or Multiple Management*

Merupakan suatu komite penasihat tetap yang terdiri dari calon-calon manajer yang ikut memikirkan atau memecahkan masalah-masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan kepada manajer lini (top management). Komite penasihat ini hanya berperan sebagai staf.

f) *Committee Assignment*

Yaitu komite yang dibentuk untuk menyelidiki, mempertimbangkan, menganalisis, dan melaporkan suatu masalah kepada pimpinan.

g) *Business Games*

Business games (permainan bisnis) adalah pengembangan yang dilakukan dengan diadu untuk memecahkan masalah tertentu. Permainan ini disusun dengan aturan tertentu yang diperoleh dari teori-teori yang relevan. Tujuan dari permainan ini adalah untuk melatih peserta dalam pengambilan keputusan yang baik dan tepat pada situasi atau kondisi dan objek tertentu.

h) *Sensitivity Training*

Sensitivity training dimaksudkan untuk membantu para karyawan agar lebih mengerti tentang diri sendiri, menciptakan pengertian yang lebih mendalam di antara para karyawan, dan mengembangkan keahlian setiap karyawan yang spesifik. Dengan kata lain, para peserta diharapkan untuk belajar bagaimana cara bekerja yang lebih efektif sebagai anggota tim dan bagaimana melaksanakan peranan yang baik.

Tabel 2.2 Perbedaan Metode Latihan dengan Metode Pendidikan

No.	Perbedaan	Latihan	Pendidikan
1.	Peserta	Karyawan operasional	Karyawan manajerial
2.	Peserta	Karyawan operasional	Karyawan manajerial

3.	Metode	Metode latihan	Metode pendidikan
4.	Waktu	Jangka pendek	Jangka panjang
5.	Biaya	Relatif kecil	Relatif besar
6.	Tempat	Lapangan praktek	Di dalam kelas

Metode-metode yang beragam tadi dapat diterapkan pada lembaga pendidikan dalam program pengembangan tenaga SDM. Tentunya seorang kepala sekolah atau bagian kepegawaian harus memperhatikan berbagai aspek khususnya terkait biaya, waktu dan juga tujuan dari program pengembangan itu sendiri dalam memilih metode mana yang akan digunakan. Hal itu dikarenakan setiap metode tentu memiliki kelebihan dan juga kekurangan.

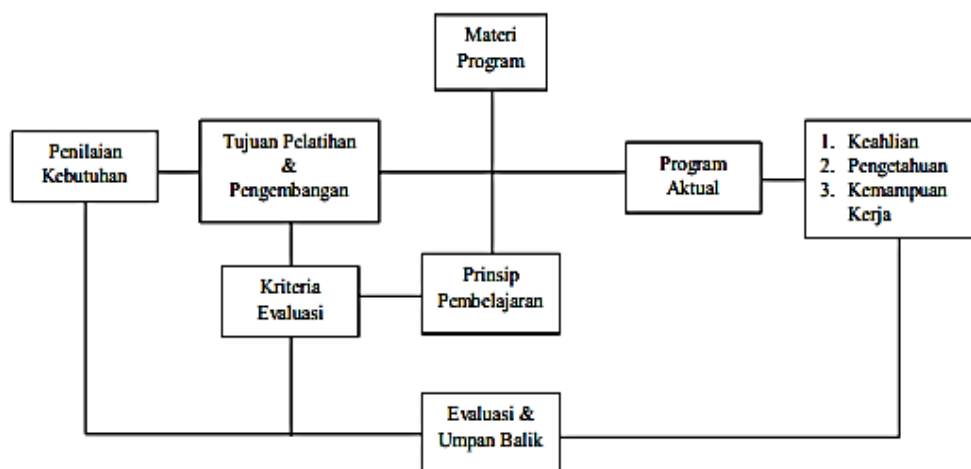
c. Tahapan dan Langkah-langkah Pengembangan Tenaga Administrasi

Program pengembangan atau pelatihan haruslah dapat meningkatkan efektivitas karyawan, meningkatkan kepuasan karyawan, memenuhi program kesempatan kerja yang sama dan mencegah keusangan karyawan. Diagnosis aspek situasi lingkungan dan organisasional serta analisis pekerjaan merupakan langkah pertama dalam menyusun program pelatihan dan pengembangan. Ada 4 (empat) karakteristik perusahaan menurut Henry Simamora yang dikutip oleh Bernadetha Nadeak bahwa menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan yang paling efektif adalah:

- 1) Manajemen puncak memiliki komitmen terhadap pelatihan dan pengembangan, pelatihan merupakan bagian dari kultur perusahaan;

- 2) Terdapat pendekatan yang sistematis dan komprehensif terhadap pelatihan, pelatihan dan pengembangan dilaksanakan di semua lapisan organisasi secara berkesinambungan.
- 3) Pelatihan berkaitan dengan tujuan dan strategi bisnis dan terkait erat dengan hasil laba usaha;
- 4) Terdapat komitmen untuk menginvestasikan sumber daya yang ada, guna menyediakan waktu dan dana yang memadai bagi pelatihan.⁵⁷

Selanjutnya agar pelatihan dan pengembangan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai tujuan yang diinginkan, langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:⁵⁸



Gambar 2.4 Langkah-langkah Program Pengembangan dan Pelatihan Tenaga Administrasi

⁵⁷ Bernadetha Nadeak, *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*, (Buku Materi Pembelajaran), (Jakarta: UKI Press, 2019), 19.

⁵⁸ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (dari Teori Ke Praktik), (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 170.

Kemudian untuk tahapan program pengembangan dan pelatihan menurut Syafri yang dikutip oleh Bernadetha Nadeak adalah sebagai berikut:

- 1) Analisis dalam Penilaian kebutuhan program pengembangan dan pelatihan, meliputi penilaian kebutuhan perusahaan atau lembaga, penilaian kebutuhan tugas, dan penilaian kebutuhan karyawan;
- 2) Perumusan tujuan program pengembangan dan pelatihan, sehingga harus ada keterkaitan antara input, output, outcome dan impact, serta pendidikan dan pelatihan itu sendiri;
- 3) Prinsip-prinsip program pengembangan dan pelatihan, harus memuat partisipasi, pendalaman, relevansi, pengalihan, umpan balik, suasana nyaman dan memiliki kriteria;
- 4) Merancang dan menyeleksi prosedur program pengembangan dan pelatihan, harus memuat materi dan metode program pembelajaran, serta pengevaluasian.⁵⁹

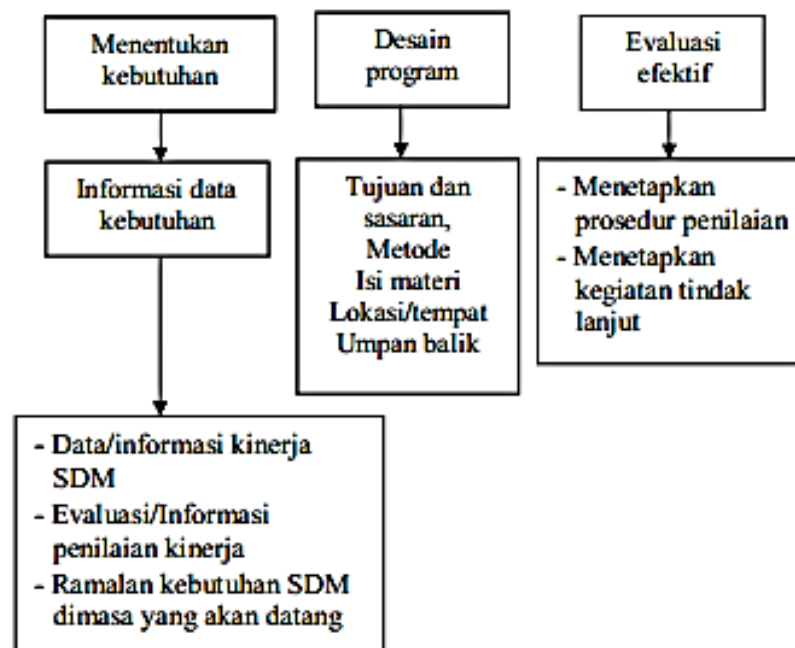
Sedangkan menurut Gomes yang dikutip oleh Bernadetha Nadeak, ada 3 tahapan dalam pelaksanaan program pengembangan dan pelatihan, yakni:⁶⁰

- 1) Penentuan kebutuhan program pendidikan (pengembangan) dan pelatihan (*assessing education and training needs*). Tujuannya adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan guna mengetahui dan atau menentukan apakah perlu atau tidak program pendidikan dan pelatihan dalam organisasi atau perusahaan tersebut;

⁵⁹ Bernadetha Nadeak, *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan, (Buku Materi Pembelajaran)*, (Jakarta: UKI Press, 2019), 24.

⁶⁰ Bernadetha Nadeak, *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*, 24.

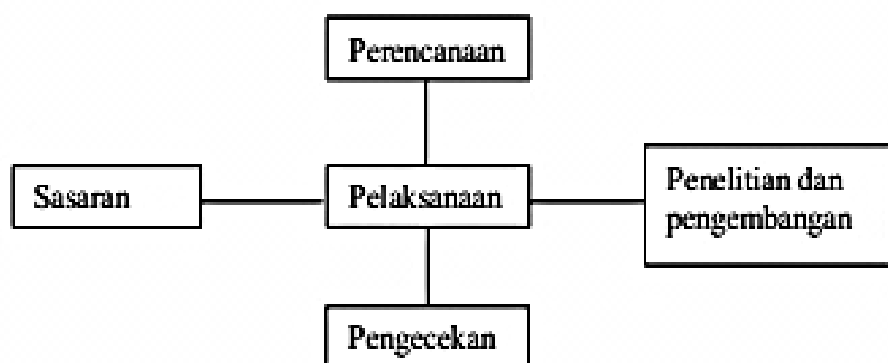
- 2) Mendesain program pendidikan (pengembangan) dan pelatihan (*designing education and training program*). Menentukan metode yang dipilih, harus memenuhi prinsip-prinsip umum yaitu memotivasi para peserta, peserta berpartisipasi aktif dalam pembelajaran, memberikan keterampilan-keterampilan, memberikan feedback, mendorong hasil dari pendidikan dan pelatihan ke pekerjaan, efektif dari segi biaya;
- 3) Evaluasi efektifitas program pendidikan (pengembangan) dan pelatihan (*evaluating education and training program effectiveness*). Menguji keefektifan pendidikan dan pelatihan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.



**Gambar 2.5 Tahapan Program Pengembangan dan Pelatihan
Tenaga Administrasi**

Dapat dipahami dari langkah-langkah dan tahapan pelaksanaan program pengembangan dan pelatihan bahwa kegiatan-kegiatan yang tercakup dalam pelaksanaan program pengembangan dan pelatihan meliputi:

- 1) Penentuan dan penetapan sasaran;
- 2) Perencanaan/Mendesain Program pelatihan;
- 3) Pelaksanaan;
- 4) Pengecekan/Pengawasan dan pengendalian;
- 5) Pengembangan pendidikan dan pelatihan;



**Gambar 2.6 Kegiatan Program Pengembangan dan Pelatihan
Tenaga Administrasi**

3. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan

Pelatihan dan pengembangan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai *agent of change* terhadap individu dalam organisasi. Pelatihan dan pengembangan dapat menjadi media atau wahana untuk melakukan transfer atau internalisasi nilai-nilai strategis organisasi, membangun budaya organisasi, kompetensi inti

organisasi kepada anggota atau individu. Pelatihan dan pengembangan sering didengar dalam dunia kerja di perusahaan, organisasi, atau lembaga. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih baik dan menguasai pekerjaan yang dijabatnya atau yang akan dijabatnya kedepan.

Adanya program pengembangan dan pelatihan yang dirancang dan telah dilaksanakan tentu diharapkan memberikan dampak positif bagi lembaga bahkan para peserta. Oleh karena itu perlu ditinjau apakah adanya program pengembangan tadi membuahkan hasil yang diharapkan. Dalam hal ini perlu dipaparkan bagaimana tujuan adanya program pengembangan tenaga administrasi dan juga tolak ukur keberhasilan program tersebut.

a. Tujuan Program Pengembangan Tenaga Administrasi

Beberapa tujuan pelatihan dan pengembangan adalah sebagai berikut:⁶¹

1) Peningkatan Produktivitas kerja

Peningkatan produktivitas kerja merupakan salah satu harapan dari suatu organisasi. Peningkatan produktivitas kerja dapat dilakukan melalui pelaksanaan pelatihan dan pengembangan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan diharapkan adanya peningkatan kemampuan teknis, kemampuan berfikir, dan kemampuan manajerial. Dengan demikian pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

⁶¹ Yuli Wiliandari, *Rancangan Pelatihan dan Pengembangan SDM Yang Efektif*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri Mataram; Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi, Edisi XII, Oktober 2014), 96-98.

Menurut Sondang P. Siagian, Peningkatan produktivitas kerja pada organisasi sebagai keseluruhan antara lain karena tidak terjadinya pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas, tumbuh suburnya kerja sama antara berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbeda dan bahkan spesialisik, meningkatnya tekad mencapai sasaran yang telah ditetapkan serta lancarnya koordinasi sehingga organisasi sebagai suatu kesatuan yang bulat dan utuh.⁶²

2) Efisiensi

Pengelolaan faktor produksi secara efektif dan efisien merupakan upaya yang diharapkan dalam pengelolaan faktor produksi yang ada dalam suatu perusahaan. Selain itu, efisiensi perusahaan sangatlah penting untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Efisiensi dapat berupa tenaga, waktu, biaya, bahan baku, dan berkurangnya kerusakan mesin-mesin sehingga efisiensi dapat dikatakan suatu tindakan yang sangat penting dan sangat berguna bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan laba yang diinginkan perusahaan tersebut.

3) Menekan Tingkat Kecelakaan Karyawan

Dalam suatu perusahaan yang menggunakan alat-alat atau mesin-mesin dalam operasionalnya, tak jarang terjadinya kecelakaan karyawan yang disebabkan oleh rendahnya ketrampilan dan kemampuan karyawan dalam mengoperasikan alat-alat tersebut. Terjadinya kecelakaan dalam pekerjaan

⁶² Sondang Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 183.

menandakan kurang tepatnya perusahaan atau pimpinan dalam menempatkan setiap karyawan. Kecelakaan tersebut terjadi mungkin karena karyawan kurang ahli dan terampil dalam menjalankan pekerjaan. Apabila suatu perusahaan sering mendapatkan kecelakaan yang disebabkan oleh karyawannya, maka jumlah biaya yang dikeluarkan dan ditanggung oleh perusahaan akan meningkat. Maka dengan adanya pelatihan dan pengembangan diharapkan tingkat kecelakaan karyawan yang terjadi ketika menjalankan pekerjaannya akan menurun.

4) Pelayanan yang lebih Baik

Suatu perusahaan dengan persaingan ketat akan berlomba menampilkan keunggulan masing-masing, diantaranya melalui keunggulan dalam pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan karyawan, maka setiap karyawan diharapkan mampu melayani pelanggan perusahaan dengan lebih baik, karena tanpa pelayanan yang baik, suatu perusahaan tidak akan mampu menambah pelanggan. Pelayanan ini merupakan daya tarik yang sangat penting bagi peningkatan laba suatu perusahaan.

5) Moral Karyawan Akan Lebih Baik

Selain kemampuan, moral pun harus tetap dijunjung oleh para karyawan karena moral ikut berpengaruh pada kinerjanya. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan karyawan, moral karyawan diharapkan akan lebih baik, dimana keahlian dan keterampilan serta kemampuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan pekerjaannya, sehingga karyawan bekerja bersemangat dan antusias

dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan hasil yang memuaskan bagi perusahaan.

6) Menunjang Karier

Dalam pencapaian jenjang karier, kemampuan dan keahlian perlu ditingkatkan terus. Untuk itu melalui pelatihan dan pengembangan hal tersebut dapat tercapai. Persyaratan suatu jabatan menitikberatkan pada syarat-syarat perseorangan yang diperlukan untuk mencapai hasil pekerjaan yang lebih baik. Dengan melihat keahlian, kemampuan, serta keterampilan yang dimiliki seorang karyawan maka semua itu bisa dijadikan suatu promosi untuk mendapatkan atau menduduki suatu jabatan yang lebih baik dari sebelumnya.

7) Pendukung Kepemimpinan

Pengembangan perlu dilakukan pula kepada pemimpin mengingat jabatan pimpinan memegang peranan yang sangat vital. Dengan adanya pengembangan tersebut, diharapkan seorang pemimpin dapat melakukan tugasnya dengan baik, sehingga keberhasilan ataupun kegagalan yang diperoleh perusahaan, bergantung pada bagaimana pemimpin dalam mengatur, menjaga, dan menjalankan setiap rencana yang telah ditetapkan dengan adanya komunikasi yang baik antara bawahan dan atasan.

8) Bertambahnya Kompensasi

Meningkatnya kompensasi adalah harapan semua karyawan. Hal tersebut tentunya harus diimbangi dengan kemampuan dan ketrampilan karyawan. Dengan meningkatnya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seorang

karyawan, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, sehingga laba yang diperoleh perusahaan otomatis akan meningkat. Peningkatan kompensasi karyawan itu sendiri, serta berdasarkan laba atau keuntungan yang diperoleh perusahaan.

9) Meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja

Dengan semakin banyaknya ketrampilan yang dimiliki pegawai, maka akan lebih fleksibel dan mudah untuk menyesuaikan diri dengan kemungkinan adanya perubahan pada lingkungan organisasi. Misalnya bila organisasi memerlukan pegawai dengan kualifikasi tertentu, maka organisasi tidak perlu lagi menambah pegawai yang baru, sebab pegawai yang dimiliki sudah cukup memenuhi syarat untuk pekerjaan tersebut.

10) Meningkatkan komitmen karyawan.

Dengan melalui kegiatan pengembangan, pegawai diharapkan akan memiliki persepsi yang baik tentang organisasi yang secara tidak langsung akan meningkatkan komitmen kerja pegawai serta dapat memotivasi mereka untuk menampilkan kinerja yang baik.

11) Mengurangi *turn over* dan absensi.

Dengan semakin besarnya komitmen pegawai terhadap organisasi akan memberikan dampak terhadap adanya pengurangan tingkat *turn over* absensi. Dengan demikian juga berarti meningkatkan produktivitas organisasi.

b. Tolak Ukur Keberhasilan Program Pengembangan Tenaga Administrasi

Dalam suatu program pelatihan dan pengembangan perlu adanya suatu pengukuran untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan dari pelaksanaan

pelatihan dan pengembangan. Kegiatan pengukuran ini bukanlah suatu tugas yang mudah, karena hasilnya tidak selalu dibedakan dengan faktor-faktor yang lain yang dapat mempengaruhi perubahan-perubahan yang menguntungkan bagi manajer. Perubahan-perubahan dalam pelaksanaan pekerjaan itu mungkin hanya dapat diketahui setelah jangka waktu yang lama. Keberhasilannya juga dapat dipandang dari sudut biaya atau dari sudut produktivitas suatu kesatuan atau dari seluruh organisasi atau perusahaan. Tolak ukur yang dapat dipergunakan untuk mengukur hasil program pengembangan dan pelatihan SDM diantaranya adalah:⁶³

- 1) Perubahan kinerja

Perubahan dari hasil pekerjaan merupakan salah satu petunjuk dari efektifitas program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan. Hal ini semua dapat diketahui dari prestasi kerja karyawan, prakarsa karyawan, dan sebagainya;

- 2) Perubahan kepribadian dan tingkah laku

Tolak ukur lainnya adalah perubahan-perubahan dalam tingkah laku dari para karyawannya secara berkala akan membantu pemimpin dalam membandingkan kepribadian dan perilaku karyawan;

- 3) Ujian

Dengan cara ini suatu pengukuran dilakukan mengenai tingkat sampai dimana pengetahuan yang telah diperoleh karyawan;

⁶³ Yuli Wiliandari, *Rancangan Pelatihan dan Pengembangan SDM Yang Efektif*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri Mataram; Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi, Edisi XII, Oktober 2014), 106-107.

4) Penilaian oleh peserta

Dalam pengukuran ini, sikap-sikap dan pendapat karyawan sangatlah penting, karena hal ini mencerminkan sampai sejauh mana tingkat perubahan yang diperoleh karyawan setelah mengikuti pelatihan atau pengembangan;

5) Pemeriksaan oleh ahli

Peninjauan kembali bentuk pelatihan atau pengembangan, para pengajar, peserta, jenis pelatihan atau pengembangan, dapat dilakukan oleh para ahli di bidangnya. Seorang ahli memiliki pengalaman yang baik dan mendalam mengenai program pelatihan atau pengembangan yang tepat guna.

B. Perspektif Islam tentang Masalah Penelitian

1. Perencanaan Pengembangan Sumber daya Manusia dalam Islam

Pengembangan SDM ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan manusia. Dalam proses pengembangan SDM terdapat lima langkah dalam tahapannya, yaitu pertama: analisis kebutuhan yaitu mengetahui keterampilan kerja spesifik yang dibutuhkan, menganalisis keterampilan dan kebutuhan calon pekerja yang akan dilatih, dan mengembangkan pengetahuan yang terukur serta tujuan prestasi. Langkah kedua, merencanakan instruksi, untuk memutuskan, menyusun, dan menghasilkan isi program pelatihan. Ketiga, langkah validasi, dimana orang yang terlibat membuat program pelatihan dapat menyajikannya kepada peserta. Keempat, menerapkan program, yaitu melatih karyawan yang telah ditargetkan.

Kelima, evaluasi dan tindak lanjut, yaitu pihak manajemen menilai keberhasilan atau kegagalan program pengembangan tersebut.⁶⁴

Achmad Sudiro menjelaskan tahap-tahap perencanaan dan pengembangan SDM yaitu *self assesment*, *reality check*, *goal setting*, dan *action planning*. *Self Assesment* adalah penilaian diri sendiri yang berguna bagi pegawai untuk menentukan minat, nilai-nilai, bakat dan kecenderungan perilaku. *Reality check* berguna untuk mendapatkan informasi, mengevaluasi keahlian dan pengetahuan pegawai. *Goal setting* berkenaan dengan proses perencanaan karier terkait posisi pegawai yang diharapkan, tingkat keahlian, penetapan pekerjaan atau peningkatan keahlian. *Action planning* berkaitan dengan penetapan program apa, dimana, kapan dan bagaimana pegawai akan dikembangkan.⁶⁵

Jika program pengembangan SDM dikelola dengan baik, tentu tujuan untuk meningkatkan kemampuan baik kualifikasi maupun kompetensinya ini dapat diraih dengan maksimal. Oleh karena itu perlu persiapan secara matang agar program yang dirancang dapat terlaksana sesuai harapan. Hal ini sesuai dengan yang telah disyariatkan dalam Islam bahwa Allah memerintahkan orang-orang Islam agar merencanakan masa depan guna mendapatkan kehidupan lebih baik bersamaan dengan perilakunya. Berikut bunyi ayatnya:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ
بِمَا تَعْمَلُونَ ١٨

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat);

⁶⁴ Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Indeks, 2003), 281.

⁶⁵ Achmad Sudiro, *Perencanaan Sumber Daya Manusia*, (Malang: UB Press, 2008), 92.

dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Hasyr; 18).⁶⁶

Perencanaan SDM adalah suatu proses penentuan jumlah dan jenis pegawai yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pada tahap perencanaan ini terdapat kegiatan perumusan tujuan dan sasaran, penentuan tolak ukur, dan metode pengukuran, serta rencana pengorganisasian, penganggaran dan dukungan SDM. Perencanaan ini juga meliputi penetapan tujuan organisasi dan penentuan strategi, kebijakan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.⁶⁷

Recruitmen SDM berupa pencarian calon pegawai yang memenuhi kriteria untuk mengisi kekosongan atau kekurangan pegawai juga perlu dipersiapkan dengan baik. Hal ini tentu dapat ditentukan berdasarkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan yang menjadi kebutuhan lembaga. Dalam Al-Qur'an disebutkan bahwa dalam yang terbaiklah yang menjadi patut untuk dipilih dalam melakukan suatu pekerjaan. Berikut ayatnya:

قَالَتْ إِحْدَهُمَا يَأْتِيَنَّكَ اسْتِجْرَاءُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ٢٦

Artinya: Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (QS. Al-Qashash; 26).⁶⁸

⁶⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 548.

⁶⁷ Husnaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 77.

⁶⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 388.

وَأَخِي هَارُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسَلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِي إِنِّي أَخَافُ أَنْ يُكَذِّبُونِ
٣٤

Artinya: Dan saudaraku Harun dia lebih fasih lidahnya daripadaku, maka utuslah dia bersamaku sebagai pembantuku untuk membenarkan (perkataan)ku; sesungguhnya aku khawatir mereka akan mendustakanku".
(QS. Al-Qashash; 34).⁶⁹

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ٥٥

Artinya: Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan".
(QS. Yusuf; 55).⁷⁰

Upaya dalam meningkatkan kompetensi SDM dilakukan dalam rangka agar suatu lembaga dapat menjawab tantangan masa depan. Agar setiap pegawai, baik yang baru maupun yang telah bekerja selama beberapa tahun dapat melaksanakan dan meningkatkan kinerjanya, tentu diperlukan pelatihan tentang berbagai segi tugas dan pekerjaan sesuai dengan tupoksinya.⁷¹ Harapan dengan adanya SDM yang berkualitas, suatu lembaga pendidikan dapat memberi layanan sesuai tingkat efektivitas, efisiensi dan produktivitas yang tinggi.

2. Implementasi Pengembangan Sumber daya Manusia dalam Islam

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah penyiapan manusia atau pegawai untuk memikul tanggung jawab lebih tinggi dalam organisasi atau

⁶⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 389.

⁷⁰ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 242.

⁷¹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011) 182.

lembaga. Pengembangan SDM ini berhubungan erat dengan peningkatan kemampuan intelektual yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan SDM berpijak pada fakta bahwa setiap tenaga kerja/karyawan membutuhkan pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang lebih baik, sehingga program pengembangan difokuskan pada kebutuhan jangka panjang agar hasilnya dapat diukur dalam waktu jangka panjang. Pengembangan juga membantu para pegawai untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan pekerjaan atau jabatan yang diakibatkan oleh adanya perkembangan teknologi.⁷²

Secara definitif, pengertian penyiapan adalah sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi dalam sebuah organisasi. Pengembangan biasanya berhubungan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk menunaikan pekerjaan yang lebih baik.⁷³

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya bahwa tugas pokok tenaga administrasi mencakup administrasi kepegawaian, administrasi kesiswaan, administrasi surat menyurat, administrasi kurikulum, administrasi sarana prasarana dan lain sebagainya, sehingga tuntutan tenaga administrasi dalam segi kemampuan dan kualifikasi juga perlu diperhatikan. Oleh karena itu dalam penempatan tenaga administrasi hendaknya disesuaikan dengan kemampuan dan kualifikasinya dalam melakukan suatu pekerjaan. Pekerjaan ini dapat dimaknai sebagai amanah dalam

⁷² Sadili Samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 107.

⁷³ Danang Sunyoto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: caps, 2012), 145.

Islam, memberikan sebuah amanah kepada orang yang tepat merupakan bentuk karakteristik profesionalisme dalam Islam.⁷⁴

Sesuai dengan Firman Allah dalam Al-Qur'an Surat Al-Anfal Ayat 27, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ٢٧

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (QS. Al Anfal; 27).⁷⁵

Ayat tersebut menyebutkan mengenai penempatan pegawai, bahwa seseorang tidak boleh berkhianat akan amanah yang diberikan kepadanya. Hal ini juga disebutkan dalam surat An-Nisaa', berikut ayatnya:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. An-Nisaa'; 58).⁷⁶

Dalam Hadist Riwayat Al-Bukhari juga dijelaskan bahwa suatu pekerjaan apabila tidak diserahkan pada ahlinya maka kerusakan akan terjadi. Berikut haditsnya:

⁷⁴ Sri Harmonika, *Hadist-hadist tentang Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jurnal At-Tadair; Prodi MPI STAI Darul Kamal, Volume 1 Nomor 1 Tahun 2017), 6.

⁷⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 180.

⁷⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 87.

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ
يَسَّارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا
ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ
قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya: Imam al-Bukhari menyatakan) Muhammad bin Sinan menyampaikan (riwayat) kepada kami, Qulaih bin Sulaiman telah menyampaikan (riwayat) kepada kami, (riwayat itu) dari Atha', dari Yasar, dari Abu Hurairah ra yang berkata : Rasulullah Saw bersabda: Apabila suatu amanah disia-siakan, maka tunggulah saat kehancurannya. (Abu Hurairah) bertanya: Bagaimana meletakkan amanah itu, ya Rasulullah? Beliau menjawab: Apabila suatu perkara diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya".⁷⁷

Setelah melakukan penempatan tenaga kerja atau pegawai sesuai kemampuan dan kualifikasinya yang dibutuhkan, strategi pengembangan SDM yang perlu dilakukan selanjutnya dapat mengacu pada Al-Qur'an untuk menjadikan orang berlaku adil, berbuat kebaikan, memberi bantuan, melarang kemungkaran, kekejian dan permusuhan.⁷⁸ Sebagaimana dalam Firman Allah dalam surat An-Nahl ayat 90, berikut ayatnya:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji,

⁷⁷ Muhammad bin Ismail Abu Abdillah al-Bukharyal-Ja'fi, *al-Jami al-Shahih al-Muhtashar*, Jilid I, (Beirut: Dar ibn Katsir, 1987/1407), 33.

⁷⁸ Husain Usman, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 77.

Pada ucapan Sayyidina Ali ini menjelaskan bahwa pentingnya mengatur segala sesuatu khususnya dalam hal-hal kebaikan, sebagaimana program pengembangan SDM ini. Tujuan adanya program pengembangan adalah meningkatkan kemampuan SDM sehingga nanti layanan dalam sebuah lembaga pendidikan dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu perlu adanya persiapan dan pengaturan yang maksimal dalam implementasi program pengembangan ini.

3. Implikasi Pengembangan Sumber daya Manusia dalam Islam

Implikasi adanya program pengembangan sumber daya manusia ini tertuju pada adanya efek jangka panjang pada lembaga pendidikan yang telah melaksanakan program. Sesuai dengan tujuan utama adanya program pengembangan adalah adanya peningkatan produktivitas kerja, efisiensi, pelayanan yang lebih baik, adanya tambahan kompensasi, meningkatkan komitmen karyawan dan lain sebagainya.⁸¹

Adapun tujuan utama adanya program pengembangan ini tentu adalah perubahan iklim kerja dan kinerja yang awalnya buruk menjadi baik, yang awalnya sudah baik menjadi lebih baik lagi hingga bisa maksimal. Dalam al-Qur'an menyebutkan bahwa sebuah perubahan tidak akan terjadi kecuali dengan upaya dari diri sendiri atau organisasi itu sendiri, berikut ayatnya:

لَهُ مُعَقِّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ ۖ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ
حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ ۚ
وَالِ ۱۱

⁸¹ Yuli Wiliandari, *Rancangan Pelatihan dan Pengembangan SDM Yang Efektif*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri Mataram; Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi, Edisi XII, Oktober 2014), 96-98.

Artinya: Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS: Ar-Ra'd; 11).⁸²

Pada ayat lain juga disebutkan bahwa balasan dari upaya seseorang itu tergantung dari usahanya, berikut ayatnya:

أَلَّا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ ۖ ۝٣٨ وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ۖ ۝٣٩
وَأَن سَعْيُهُ سَوْفَ يَرَىٰ ۖ ۝٤٠ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَىٰ ۖ ۝٤١

Artinya: (yaitu) bahwasanya seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain, dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna. (QS: An-Najm; 38-40).⁸³

Demikian Allah membalas setiap manusia dari perbuatan yang baik berupa pahala yang tiada tara dan perbuatan yang buruk dengan ancaman siksaan yang pedih. Hal ini dapat dimaknai bahwa amal manusia berimplikasi pada bagaimana kualitas hidup apakah akan menjadi mulai atau hina yaitu tergantung dari perilakunya yang cenderung berbuat baik atau berbuat keburukan. Senada dengan ayat sebelumnya yakni pada surat Al-Baqarah ayat 286, surat Az-Zalzalah ayat 7-8, dan surat Al-Gafir ayat 40, berikut ayatnya:

⁸² Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 250.

⁸³ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 527.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ
 نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا
 تُحْمِلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى
 الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ٢٨٦

Artinya: Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebaskan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maafilah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir". (QS. Al-Baqarah; 286).⁸⁴

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۖ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ٨

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula. (QS. Az-Zalzalah; 7-8).⁸⁵

مَنْ عَمِلَ سَيِّئَةً فَلَا يُجْزَى إِلَّا مِثْلَهَا ۖ وَمَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِمَّنْ ذَكَرَ أَوْ أُنتَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ
 فَأُولَٰئِكَ يَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ يُرْزَقُونَ فِيهَا بِغَيْرِ حِسَابٍ ٤٠

Artinya: Barangsiapa mengerjakan perbuatan jahat, maka dia tidak akan dibalasi melainkan sebanding dengan kejahatan itu. Dan barangsiapa mengerjakan amal yang saleh baik laki-laki maupun perempuan sedang ia dalam keadaan beriman, maka mereka akan masuk surga, mereka diberi rezeki di dalamnya tanpa hisab. (QS. Al-Gafir; 40).⁸⁶

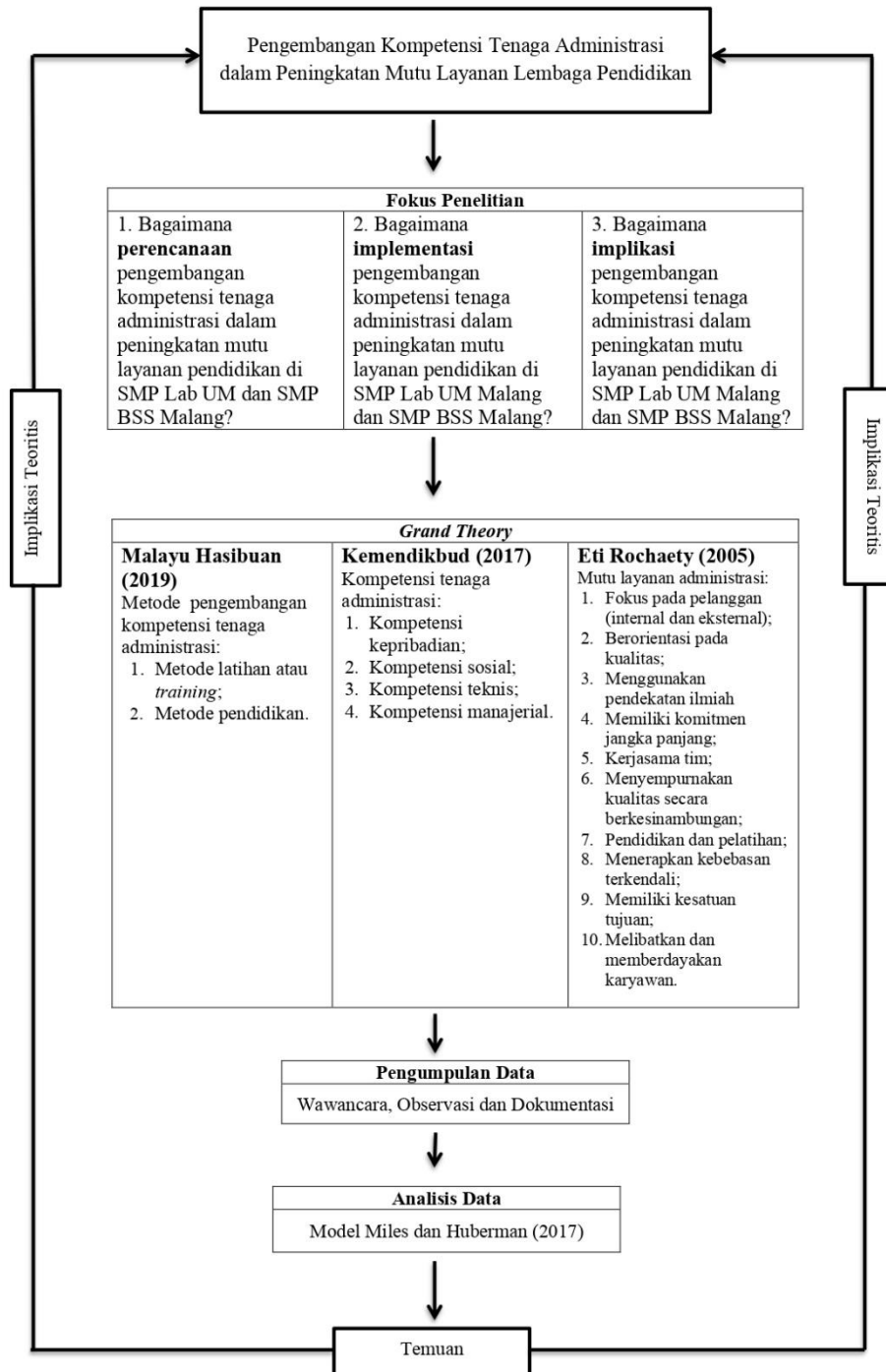
⁸⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 49.

⁸⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 599.

⁸⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), 471.

Berdasarkan ayat-ayat di atas dapat dipahami bahwa upaya lembaga dengan adanya program pengembangan SDM dapat meningkatkan mutu lembaga. Dalam hal ini jika target pengembangan SDM adalah tenaga administrasi tentu akan berdampak pada layanan administrasi pada lembaga pendidikan.

C. Kerangka Berfikir Penelitian



Gambar 2.7 Kerangka Berfikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi multisitus yang merupakan turunan dari jenis penelitian studi kasus. Sebagaimana pendapat yang dikutip oleh Amir Hamzah menurut Bogdan & Biklen, studi multisitus merupakan penelitian yang melibatkan beberapa situs dan subjek penelitian yang diasumsikan memiliki karakteristik yang sama untuk mengembangkan teori yang diangkat dari beberapa latar penelitian yang serupa, sehingga dapat dihasilkan teori yang dapat ditransfer ke situasi yang lebih luas dan lebih umum cakupannya.⁸⁷

Metode tersebut dirasa akan sangat tepat digunakan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mencari data mengenai pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan mutu layanan administrasi pendidikan. Latar penelitian pada penelitian ini yang berada di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang juga memiliki karakteristik yang serupa karena kedua lembaga tersebut merupakan lembaga pendidikan swasta unggulan dan berlokasi di Kota Malang.

Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengungkapkan masalah-masalah aktual yang dihadapi lembaga pendidikan mengenai pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan mutu layanan administrasi pendidikan;

⁸⁷ Amir Hamzah, *Metode Penelitian Studi Kasus (Single Case, Instrumental Case, Multicase & Multisite)*, (Batu: Literasi Nusantara, 2020), 50.

2. Dengan metode ini dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan;
3. Dengan adanya pengamatan, wawancara, dan penelaah dokumen dalam pendekatan penelitian kualitatif dapat menjadikan data terkumpul secara lengkap.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa untuk mendeskripsikan dan menganalisa data penelitian secara mendalam dan tepat adalah dengan penelitian kualitatif karena metode tersebut dapat membantu pencapaian tujuan dari penelitian ini.

B. Kehadiran Peneliti

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Hal ini menjadikan peneliti sebagai salah satu instrument kunci dalam penelitian ini, karena peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpul data, analisis data dan pelapor hasil penelitian. Jadi, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan peneliti sebagai unsur utama.

Maka sehubungan dengan hal tersebut, langkah-langkah yang harus ditempuh oleh peneliti dalam melakukan proses penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran peneliti agar diketahui oleh instansi yang bersangkutan yang dijadikan sebagai objek penelitian (SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang) secara legal formal, yaitu melalui izin tertulis lembaga pendidikan

peneliti (Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang);

2. Mengadakan observasi di lapangan agar peneliti memahami latar penelitian sebenarnya;
3. Membuat jadwal kegiatan selama proses penelitian berdasarkan kesepakatan peneliti dengan subyek penelitian;
4. Melakukan pengumpulan data di SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
5. Langkah terakhir adalah peneliti melakukan analisis data yang kemudian hasilnya akan dipaparkan sesuai dengan sistematika penulisan tesis.

C. Latar Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang yang beralamatkan di Jl. Simpang Bogor T-7 Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, telpon (0341) 588550. Sedangkan SMP Brawijaya Smart School Malang yang beralamatkan di Jl. Cipayung No. 08 Kecamatan Klojen, Kota Malang Jawa Timur 65145, telpon (0341) 5081175. Peneliti menentukan lokasi tersebut sebagai tempat penelitian dengan alasan bahwa sekolah tersebut merupakan salah satu sekolah favorit di Kota Malang. Selain itu sekolah tersebut juga merupakan sekolah yang sangat bagus dalam pengelolaan layanan administrasi dan pemberdayaan tenaga administrasinya..

D. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland sebagaimana dikutip dalam buku Moleong,⁸⁸ sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, maka bentuk data utama dalam penelitian ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sesuai dengan penelitian ini, data utama pada penelitian ini adalah hasil wawancara, dokumen-dokumen dan hasil observasi mengenai pengembangan tenaga administrasi dan mutu layanan administrasi pendidikan.

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ada dua, yakni sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun sumber data sekunder ialah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain dan dokumen.⁸⁹

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh peneliti dari sumber utama yang langsung memberikan data terkait kepada peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data atau responden utama dalam penelitian ini meliputi: kepala sekolah, kepala TU dan staff TU. Wakil Kepala Sekolah (WAKA), guru, siswa dan orang tua wali juga akan menjadi

⁸⁸ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 157.

⁸⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 193.

informan tambahan jika data dari hasil wawancara dengan informan atau responden utama masih kurang. Data-data yang dikumpulkan berupa data mengenai perencanaan, implementasi dan implikasi program pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan mutu layanan administrasi pendidikan.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan oleh data primer. Data-data yang dikumpulkan berupa data mengenai gambaran umum kedua situs penelitian yang mencakup sejarah sekolah, visi misi sekolah, struktur organisasi, data pegawai, guru dan siswa. Data-data tersebut merupakan data tambahan penelitian yang menunjang dalam melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi Langsung

Pada proses pengumpulan data-data penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan teknik observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena yang diselidiki.⁹⁰ Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini terfokus pada gambaran lokasi penelitian, program tenaga administrasi, dan aktifitas tenaga administrasi.

Teknik observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian observasi langsung, peneliti berpartisipasi sebagai pengamat dalam berbagai

⁹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 133.

kegiatan pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan layanan pendidikan. Peneliti memfokuskan penelitian terhadap apa saja yang dilakukan subjek penelitian, kemudian menelaah untuk memperoleh pemahaman serta membuat makna atas semua kejadian atau fenomena pada situasi yang tampak tersebut.

Diharapkan dengan teknik observasi ini rumusan masalah dalam penelitian yaitu tentang bagaimana perencanaan, implementasi, dan implikasi pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan dapat terjawab, sehingga pasti paparan data mengenai fokus penelitian harus dipaparkan dengan jelas.

2. Teknik Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis memilih bentuk wawancara semi terstruktur (*structured interview*), dilakukan secara terang-terangan (*overted interview*) dan menempatkan responden sebagai sejawat (*viewing one another as peers*). Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara semi terstruktur adalah untuk memberikan kesempatan kepada informan atau responden untuk menyatakan dan menangkap pernyataan secara detail.

Ketika menggali data-data yang terkait dengan fokus penelitian, peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*in-depth interview*). Pada wawancara mendalam ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang terkait dengan fokus penelitian, kemudian informan diberikan kebebasan untuk memberikan jawaban. Pertanyaan yang dilontarkan tentu telah dipersiapkan sebelumnya dan peneliti juga memberikan *feed back* pada jawaban yang diberikan narasumber/informan.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya: Kepala Sekolah, Kepala TU dan Staff TU. Wawancara yang dilakukan peneliti dilakukan secara terbuka untuk menggali pandangan subjek penelitian tentang pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan layanan administrasi pendidikan. Dimana wawancara dilakukan pada waktu dan konteks yang dianggap tepat guna mendapatkan data relevan dengan fokus. Dalam kegiatan wawancara ini peneliti akan memberikan beberapa item pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya terkait dengan fokus penelitian.

Adanya wawancara yang dilakukan secara maksimal oleh peneliti, diharapkan dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian tentang bagaimana perencanaan, implementasi, dan implikasi pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik ini dikenal dengan penelitian dokumentasi (*dokumentation research*) yang mencari data melalui beberapa arsip dan dokumen sejarah sekolah, raport, surat kabar, majalah, jurnal, buku, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁹¹ Data dalam penelitian kualitatif, pada umumnya memang diperoleh dari sumber manusia melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber lain yang dapat digunakan, diantaranya adalah dokumen, foto, video, dan lain-lain. Oleh karena itu peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

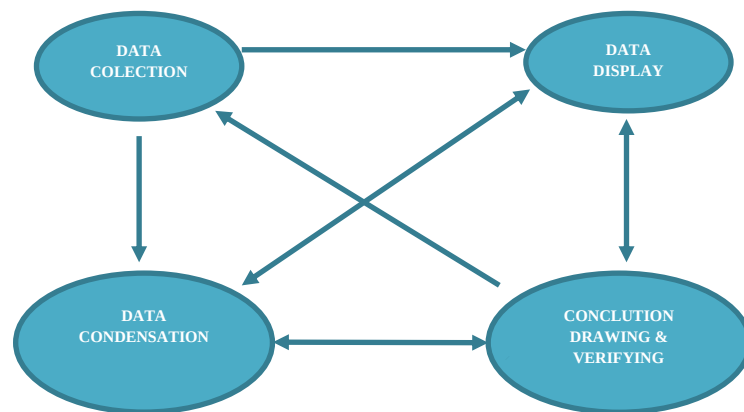
⁹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*....., 274.

Pada penelitian ini metode dokumentasi fokus untuk mengumpulkan data tentang profil sekolah, profil tenaga administrasi, serta dokumen pengembangan tenaga administrasi dan prosedur pengelolaan layanan administrasi pendidikan. Diharapkan dengan adanya teknik dokumentasi secara maksimal dapat melengkapi data mengenai perencanaan, implementasi, dan implikasi pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman sebagaimana yang dikutip oleh Sugiono. Sugiono menyebutkan bahwa proses analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman mencakup tahapan sebagai berikut: (1) pengumpulan data (*data collection*), (2) kondensasi data (*data condensation*), (3) penyajian data (*data display*), dan (4) kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing & verifying*).⁹² Teknik analisis data model interaktif tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

⁹² Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 142.

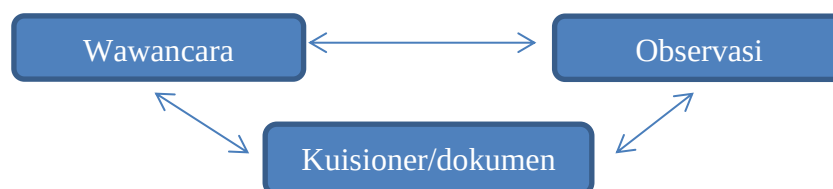


Gambar 3.1. Teknik Analisis Data Miles and Huberman

Dengan adanya teknik tersebut diharapkan akan menjadikan data yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah dan sesuai dengan fokus penelitian ini.

G. Keabsahan Data

Adapun metode pemeriksaan keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas (keabsahan) data diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.⁹³ Peneliti menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data sebagai metode dalam pengujian keabsahan data.



Gambar 3.2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

⁹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 189.

H. Instrumen Pengumpul Data

PENGEMBANGAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMP LAB UM MALANG DAN SMP BSS MALANG

1. Nama Informan :
2. Jabatan :
3. No. HP :
4. Tempat, Hari dan Tanggal wawancara :

NO	WAWANCARA	OBSERVASI	DOKUMENTASI
Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di SMP LAB UM DAN SMP BSS			
1.	Bagaimana proses rekrutmen Tenaga Administrasi Sekolah (TAS)?	Observasi mengenai Pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan di SMP LAB UM dan SMP BSS Malang	- Dokumen oprec TAS
2.	Bagaimana proses penempatan Tenaga Administrasi Sekolah?		- Dokumen seleksi TAS
3.	Bagaimana proses penyusunan program kerja Tenaga Administrasi Sekolah?		- Dokumen program kerja TAS
4.	Bagaimana proses pembagian tugas Tenaga Administrasi Sekolah?		- Dokumen rapat kerja TAS
5.	Bagaimana proses penyusunan SOP layanan administrasi Sekolah?		- Dokumen pelatihan TAS
6.	Bagaimana proses pembagian jadwal kegiatan pengembangan Tenaga Administrasi Sekolah?		- Dokumentasi kegiatan

Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di SMP LAB UM DAN SMP BSS			
1.	Bagaimana bentuk kegiatan pengembangan Tenaga Administrasi Sekolah?	Observasi mengenai implementasi pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan di SMP LAB UM dan SMP BSS Malang	- SOP layanan administrasi
2.	Bagaimana pelaksanaan SOP layanan administrasi?		- Dokumen pelatihan TAS
3.	Bagaimana pelaksanaan program kerja Tenaga Administrasi Sekolah?		- Dokumen supervisi tenaga administrasi dan layanan administrasi
4.	Bagaimana proses supervisi kepala sekolah terhadap pelaksanaan program kerja tenaga Administrasi dan layanan administrasi sekolah?		- Dokumentasi kegiatan
5.	Bagaimana bentuk evaluasi program kerja tenaga Administrasi Sekolah?		
Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di SMP LAB UM DAN SMP BSS			
1.	Bagaimana implikasi kegiatan pengembangan Tenaga Administrasi Sekolah?	Observasi mengenai implikasi pengembangan tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan di SMP LAB UM dan SMP BSS Malang	- Hasil pelatihan tenaga administrasi
2.	Bagaimana implikasi kegiatan supervisi Tenaga Administrasi Sekolah?		- Laporan supervisi
3.	Bagaimana implikasi kegiatan supervisi layanan administrasi Sekolah?		- Dokumentasi kegiatan

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

Pada BAB IV peneliti memaparkan data-data yang didapatkan dari latar penelitian dan informan penelitian. Data-data yang dipaparkan sesuai dengan judul penelitian yakni “Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan (Studi Multisitus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang)”. Dari judul tersebut peneliti terfokus untuk mendeskripsikan 3 poin yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu: (1) perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang; (2) implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang; (3) implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang. Pada pelaksanaan penelitian, peneliti yang sebagai instrumen kunci melakukan wawancara secara mendalam, melakukan pengamatan dan mengambil dokumentasi dari para informan penelitian. Terlebih dahulu peneliti memaparkan gambaran umum latar penelitian sebagai data pendukung pada penelitian.

A. Gambaran Umum Latar Penelitian

Lembaga dan instansi yang bersangkutan dengan penelitian pada penelitian ini mencakup SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang dan SMP Brawijaya Smart School Malang. Dengan demikian perlu adanya dipaparkan mengenai profil lembaga dan instansi tersebut sebagai pelengkap data yang berkaitan dengan fokus penelitian.

1. Situs Pertama SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang

a. Sejarah Singkat SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang

SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang berdiri tahun 1990 dengan nama SMP IKIP Malang di bawah naungan Yayasan Pendidikan Bhinneka Karya Unit Korpri IKIP Malang. Tahun 1996 Yayasan Bhinneka Karya Malang berubah nama menjadi Yayasan Pendidikan IKIP Malang, Tahun 2005/2006 mengalami perubahan nama lagi dari SMP IKIP Malang di bawah naungan Yayasan Pendidikan IKIP Malang berubah menjadi SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang di bawah naungan Yayasan Pendidikan Universitas Negeri Malang (YPUM). Sejak berdiri hampir 17 tahun, tepatnya pada tahun 2005/2006 SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang memakai sistem modul dan akselerasi/percepatan. Sampai saat ini sistem modul masih tetap berjalan walau pun ada sedikit kendala yang dialami oleh para siswa.

Tahun 2009 tepatnya tanggal 15 Oktober 2009 Yayasan Pendidikan Universitas Negeri Malang (YPUM) dilebur dengan Unit pengembangan Sekolah Laboratorium (UPSL) Universitas Negeri Malang menjadi Badan

Pengembangan Laboratorium Pendidikan (BPLP) Universitas Negeri Malang. Dari tahun ke tahun, SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang selalu mengalami peningkatan, hal ini terbukti dari jumlah siswa yang selalu bertambah pada tiap tahun pelajaran, dikarenakan SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang letaknya yang strategis dan nyaman serta dilalui berbagai macam jenis kendaraan/angkutan umum kota.

Berkenaan dengan siswa *Internasional Class Programe* (ICP), SMP Laboratorium sudah meluluskan siswa ICP tahun 2012. Dengan adanya perubahan peraturan dari mahkamah konstitusi tentang pasal 50 ayat 3 Undang-undang No. 20/2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menjadi dasar pembentukan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) dan Sekolah Bertaraf Internasional (SBI) artinya keberadaan RSBI dan SBI dihapuskan dalam penyelenggaraan pendidikan di Indonesia, dan hasil diskusi dengan wali siswa ICP, maka mulai tahun pelajaran 2013/2014 siswa program ICP kelas 7 dan kelas 8 dilebur ke program reguler.

Pada tahun pelajaran 2010/2011 SMP Laboratorium UM dipercaya oleh Diknas kota Malang sebagai sekolah swasta penyelenggara kelas Inklusi. Sampai dengan tahun 2013/2014, ada 10 siswa anak berkebutuhan khusus (ABK) dengan didampingi 6 guru pendamping khusus (GPK). Sedangkan untuk program akselerasi atau Cerdas Istimewa Bakat Istimewa (CIBI), SMP Laboratorium UM diberi ijin menyelenggarakan program akselerasi dari yayasan BPLP UM. Tahun pelajaran 2012/2013, SMP Laboratorium UM meluluskan sepuluh siswa akselerasi angkatan pertama.

Selain kegiatan akademik, para siswa juga bisa mengembangkan bakat dan minat di SMP Laboratorium UM yang tersalurkan lewat kegiatan ekstrakurikuler sekolah. Kegiatan Ekstrakurikuler tersebut antara lain: Pramuka (ekstra wajib untuk siswa kelas 7), Seni (Tari dan Musik), Futsal, Basket, Palang Merah Remaja (PMR), Badan Dakwah Islam (BDI), *English Conversation Club* (ECC), Majalah Dinding (Mading), Drumband, dan *Karawitan*. Guna menunjang peningkatan kualitas pembelajaran, SMP Laboratorium UM telah memiliki Laboratorium Komputer, Laboratorium Bahasa, Laboratorium Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), ruang Balai Pengobatan (BP), ruang Unit Kesehatan Siswa (UKS), ruang inklusi, ruang perpustakaan yang menunjang, ruang musik, ruang tata boga dan lapangan olah raga sendiri (futsal, basket dan volly, lompat jauh maupun lompat tinggi).

Tahap demi tahap dalam perkembangan yang disesuaikan dengan kebutuhan, sampai sekarang telah pula dibangun ruang kantin dengan kapasitas enam stan penjualan (selain koperasi siswa, sudah berkembang lama), ruang laboratorium IPA, ruang Prakarya, Klinik ICP, 1 ruang untuk inklusi, pos satpam, masjid yang bisa menampung semua siswa untuk kegiatan sholat Dhuha, sholat Dhuhur, sholat Ashar maupun sholat Jumat, serta 7 gazebo yang bisa digunakan untuk kegiatan pembelajaran di luar ruang.

Sesuai dengan kebijakan BPLP dan UM, maka pada tahun 2016 penerimaan kelas ICP dialihkan dari SMP Internasional Lab UM ke SMP LAB UM dan akan dilanjutkan pada tahun 2017. Dengan demikian SMP Internasional LAB UM tinggal melanjutkan kelas 9. Demikian seterusnya

sehingga 2 tahun mendatang semua kelas ICP semuanya dikelola oleh SMP LAB UM. Kebijakan ini diambil dengan harapan Kelas ICP akan terintegrasi dari SD, SMP hingga SMA. Dengan demikian kelas ICP ini dapat dipergunakan sebagai rujukan lembaga pendidikan lain yang ingin belajar ke Universitas Negeri Malang.⁹⁴

b. Visi Misi SMP Laboratorium Univeritas Negeri Malang

VISI SMP Lab UM adalah “*Unggul dalam Iman, Prestasi, Kemandirian, Sosial dan Budi Pekerti serta Berbudaya Lingkungan*”. Kemudian MISI SMP Lab UM yaitu sebagai berikut:⁹⁵

- 1) Melaksanakan pembelajaran universal dan bimbingan secara efektif sehingga setiap siswa berkembang secara optimal, sesuai dengan potensi yang dimiliki;
- 2) Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah;
- 3) Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenali potensi dirinya, sehingga dapat berkembang secara optimal;
- 4) Menumbuhkan dan mendorong keunggulan dalam penerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni;
- 5) Menumbuhkan penghayatan terhadap ajaran agama yang dianut dan budaya bangsa sehingga terbangun siswa yang kompeten dan berakhlak mulia;

⁹⁴ <https://smplab-um.sch.id/sejarah/> diakses tanggal 20 Maret 2021 Pukul 15:25.

⁹⁵ <https://smplab-um.sch.id/visi-misi/> diakses tanggal 20 Maret 2021 Pukul 15:31.

- 6) Mendorong lulusan yang berkualitas, berprestasi, berakhlak tinggi, dan bertaqwa pada Tuhan Yang Maha Esa;
- 7) Meningkatkan kepedulian warga sekolah terhadap pelestarian lingkungan melalui program 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*).

c. Struktur Organisasi SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang

Struktur Organisasi SMP LAB UM dapat dilihat pada gambar berikut:⁹⁶



Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMP LAB UM

d. Data Guru dan Karyawan SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang

Data guru dan karyawan SMP Lab UM dapat dilihat pada gambar berikut:⁹⁷

⁹⁶ <https://smplab-um.sch.id/stuktur-organisasi/struktur-organisasi/> diakses tanggal 20 Maret 2021 Pukul 15:40.

⁹⁷ Dokumen Master Karyawan 6.1 2020 Khusus Malang.

[illegible]

Gambar 4.2 Data Guru dan Karyawan SMP LAB UM

e. Data Peserta Didik SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang

Data Peserta Didik SMP Lab UM dapat dilihat pada gambar berikut: ⁹⁸

Created By Moch. Aris Hidayat, S.E.
Version 8.11.2021
Base Maci Dapodik and PPDB

PROFIL SEKOLAH		DATA SISWA																		Print out Date 03 February 2021	
A. Identifikasi Sekolah																					
Nama Sekolah		SMK LAPORATORIUM UIN						SMK LAPORATORIUM UIN						DATA SISWA							
NPM / NIS		20031771 / 20200401314						20031771 / 20200401314						SMK LAPORATORIUM UIN							
Status Sekolah		Swasta						Swasta						Swasta							
Alamat		Jl. Sempang Beger 1 - 7 Malang						Jl. Sempang Beger 1 - 7 Malang						Jl. Sempang Beger 1 - 7 Malang							
Jumlah Siswa		1405						1405						1405							
Jumlah Kelas		30						30						30							
Jumlah Guru		45						45						45							
Jumlah Staf		10						10						10							
Jumlah Alumni		1000						1000						1000							
C. Data Pendidikan Sekolah																					
Kurikulum		R. ECLIS 1,2						R. ECLIS 1,2						R. ECLIS 1,2							
Standar Kompetensi		SK Pendidikan UIN						SK Pendidikan UIN						SK Pendidikan UIN							
Tgl SK Pendidikan		1990-03-05						1990-03-05						1990-03-05							
Jumlah Kompetensi		12						12						12							
Jumlah Kompetensi		12						12						12							
Jumlah Kompetensi		12						12													

Gambar 4.3 Data Peserta Didik SMP LAB UM

R 36588

UNSW
Ba

DATA SISWA																									
Asal SD	KELAS 7			KELAS 8			KELAS 9			TOTAL	Status Anak	KELAS 7			KELAS 8			KELAS 9			TOTAL	Status Tinggal	KELAS 7		
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			L	P	JML
SD Negeri	56	54	110	81	78	159	92	56	148	417	Yatim	11	11	22	11	11	22	143	187	330	374	Bersama ORTU	143	187	330
SD Swasta	51	41	92	40	33	73	19	29	48	213	Piutu	0	11	11	0	11	11	10	1	11	33	Wali	11	0	11
MI Negeri	13	10	23	3	5	8	1	2	3	34	Yatim Platu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Kost	0	0	0
MI Swasta	11	22	33	5	4	9	5	8	13	45	Orang Tua Lengkap	110	154	264	110	154	264	10	14	24	552	Asrama	0	0	0
SD	107	95	202	121	111	232	111	85	196	630	Orang Tua Pusing	33	11	44	33	11	44	3	1	4	82	Panti asuhan	0	0	0
MI	24	22	46	8	9	17	6	10	16	79	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Lainnya	0	0	0
JML	131	117	248	129	120	249	117	95	212	709	JML	154	187	341	154	187	341	152	186	338	1020	JML	154	187	341

Kecamatan dalam Kota Malang	KELAS 7			KELAS 8			KELAS 9			TOTAL	Asal Kota Siswa	KELAS 7			KELAS 8			KELAS 9			TOTAL	Penghasilan Ortu	KELAS 7		
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			AYAH	IBU	JML
Kliten	26	27	53	19	19	38	13	15	28	123	Kota Malang	110	98	208	110	99	209	97	88	185	603	Tidak Berpenghasilan	22	77	99
Blimbing	14	12	26	14	19	33	19	5	24	83	Kab. Malang	44	33	77	44	33	77	44	33	77	231	-Rp. 500.000	0	11	11
Kedungkandang	5	6	11	11	4	15	5	6	11	37	Kota. Batu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500 rb - 999 rb	11	0	11
Lawakwaru	42	39	81	44	28	72	39	41	80	233	Malang Raya	154	131	285	154	132	286	141	121	262	831	1 jt - 3 jt 999 rb	33	44	77
Dukuh	23	14	37	22	23	45	23	21	44	126	Luar Malang Raya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2 jt - 4 jt 999 rb	99	132	231
Kota Malang	110	98	208	110	99	209	97	88	185	602	JML	154	131	285	154	132	286	141	121	262	831	5 jt - 20 jt	165	66	231
Luar Kota/Kab.	21	19	40	19	21	40	20	7	27	107	JML	154	187	341	154	187	341	154	187	341	1364	+ Rp. 20.000.000	11	11	22
JML	131	117	248	129	120	249	117	95	212	709	JML	154	187	341	154	187	341	154	187	341	1364	JML	341	341	682

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)	KELAS 7			KELAS 8			KELAS 9			TOTAL	Transportasi Siswa	KELAS 7			KELAS 8			KELAS 9			TOTAL	Pekerjaan Ortu	KELAS 7		
	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML			AYAH	IBU	JML
Tidak Berkebutuhan Khusus (ABK)	140	170	310	154	187	341	154	187	341	592	Jalan kaki	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Tidak bekerja	0	88	88
Netra (A)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Angkutan umum/bis	10	0	10	11	0	11	11	0	11	32	Nelayan	0	0	0
Rungtu (B)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Mobil/Bus antar jem	11	22	33	11	22	33	11	22	33	99	Petani	0	0	0
Graha sedang (C)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Kereta api	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Peternak	0	0	0
Graha ringan (CL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Cyba	33	22	55	33	22	55	33	22	55	165	PRO/Thn/Polri	110	55	165
Graha sedang (D)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Kidong/bendi/sak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Karyawan Swasta	88	121	209
Graha ringan (DL)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Perahu penyeberan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pedagang Kecil	0	0	0
Suras (E)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Kuda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Pedagang Besar	0	0	0
Wicara (F)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sepeda	11	0	11	11	0	11	11	0	11	33	Wiraswasta	88	44	132
Hyperaktif (H)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Sepeda motor	55	88	143	55	88	143	55	88	143	429	Wiraswasta	33	33	66
Defasia Atensiwa (I)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Mobil pribadi	32	54	86	33	55	88	33	55	88	262	Buruh	0	0	0
Defasia Istimewa (J)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Lainnya	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Penjualan	0	0	0
Lesulitan belajar (K)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												Sudah Meninggal	22	0	22
Parakaba (N)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												Lainnya	0	0	0
Indigo (O)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
Down syndrome (P)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
Autis (Q)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0															
Jumlah	154	187	341	154	187	341	154	187	341	1023	Jumlah	152	186	338	154	187	341	154	187	341	1020	Jumlah	341	341	682

Date Property SMP Laboratorium UM

Gambar 4.4 Data Peserta Didik SMP LAB UM

2. Situs Kedua SMP Brawijaya Smart School Malang

a. Sejarah Singkat dan Profil SMP Brawijaya Smart School Malang

Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School didirikan pada tanggal 22 Maret 1997 oleh Perkumpulan Dharma Wanita Universitas Brawijaya dan diresmikan oleh Rektor Universitas Brawijaya ketika itu, Prof. Drs. H.M Hasyim Baisoeni. Nama awal SMP BSS adalah Dharma Wanita Unibraw. Kemudian pada perkembangannya tepatnya tanggal 9 November 2010 SMP Dharma Wanita berganti menjadi SMP BSS. Hal tersebut terjadi karena perpindahan sistem pengelolaan sekolah dari Dharma Wanita kepada

Unit Pelaksanaan Teknis Brawijaya Smart School Universitas Brawijaya (UPT BSS UB) yang dipimpin Prof. Dr. Ir. Sc. Agr. Suyadi, MS.

Selama perjalanan sekolah telah terjadi tiga kali pergantian pemimpin sekolah. Dimulai dari M. Toha, S.Pd (Alm.) (1997 s.d 2010), Drs. H. Moh Saleh (2010 s.d 2012), dan Drs. H. Suprijanto, AD, M.Pd (2012 s.d 2016). Pada tahun 2015 Unit Pelaksanaan Teknis Brawijaya Smart School Universitas Brawijaya yang dipimpin Prof. Dr. Ir. Sc. Agr. Suyadi digantikan oleh Dr. Sugeng Riyanto. Pada tahun 2016 Unit Pelaksanaan Teknis Brawijaya Smart School Universitas Brawijaya berganti menjadi Direktorat BSS yang dipimpin oleh Direktur Dr. Sugeng Riyanto dan saat ini kepala SMP BSS adalah Muchamad Arif, S.Si, M.Pd (2017 s.d sekarang).

SMP Brawijaya Smart School Malang atau biasa disebut SMP BSS adalah sekolah formal menengah pertama yang berdiri di bawah naungan Universitas Brawijaya Malang. SMP BSS berdiri pada tahun 1997. Pada awal berdirinya, sekolah ini bernama SMP Dharma Wanita Universitas Brawijaya (Unibraw). Pada tanggal 9 November 2010 barulah diubah menjadi SMP BSS karena adanya perpindahan sistem pengelolaan sekolah, yaitu dari pengelolaan pihak yayasan Dharma Wanita Unibraw ke pihak UPT BSS UB, yang saat ini berganti nama menjadi Direktorat BSS UB.

SMP BSS merupakan sekolah yang berbasis karakter religi, yaitu selain mengasah peserta didik di bidang akademik, juga mengedepankan karakter yang berbasis religi. Hal ini diwujudkan dalam bentuk kegiatan keagamaan yang dilakukan rutin setiap hari, yaitu kegiatan salat Dhuha, Dhuhur, dan

Ashar berjamaah, serta kegiatan *Smart Quran* (mengaji) yang bekerjasama dengan UMMI *foundation*, *Smart Bible*, atau *Smart Wedha*.

Kurikulum 2013 secara utuh telah digunakan dalam kegiatan akademis maupun non-akademis SMP BSS. Selain itu, sekolah yang terletak di Jalan Cipayung No. 8 Malang ini, juga merupakan sekolah *Full Day*, yang kegiatan akademisnya dimulai pukul 06.45 dan berakhir pukul 15.30 atau seusai shalat Ashar.

Potensi non-akademis peserta didik juga diperhatikan di sekolah ini. Kegiatan non-akademis SMP BSS berupa kegiatan organisasi dan ekstrakurikuler. Kegiatan Organisasi peserta didik SMP BSS meliputi Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), Majelis Perwakilan Kelas (MPK), dan Sie Kerohanian Islam (SKI), sedangkan kegiatan ekstrakurikuler berjumlah 17 ekstrakurikuler yang wajib diikuti siswa kelas 7 dan 8 yaitu Futsal, Basket, Karate, Tari, Teater, Band, Jurnalistik Sastra dan Literasi (Jusatera), *Drawing Club*, ECC, Paduan suara, Karya Ilmiah Remaja (KIR), dan PMR.

Dengan visi misi “Menjadi sekolah berkarakter yang cerdas (*smart*) unggul, dan bermutu berdasarkan iman dan taqwa serta kompetitif secara gobal”, diharapkan SMP BSS dapat menghasilkan generasi penerus bangsa yang unggul, berprestasi, berguna bagi nusa bangsa dan agama.⁹⁹

b. Visi, Misi, dan Tujuan SMP Brawijaya Smart School Malang

Pengembangan dan tantangan masa depan seperti pengembangan ilmu dan teknologi, globalisasi yang sangat cepat; era informasi; dan berubahnya

⁹⁹ Dokumen Praktek Kerja Lapangan Shaqira Selma Karamy Tahun 2018.

kesadaran masyarakat dan orang tua terhadap pendidikan memicu sekolah untuk merespon tantangan sekaligus peluang itu. SMP BBS memiliki citra moral yang menggambarkan profil sekolah yang diinginkan di masa datang dan diwujudkan dengan visi berikut:¹⁰⁰

VISI

Menjadi sekolah berkarakter yang cerdas (smart), unggul dan bermutu berdasarkan iman dan taqwa serta kompetitif secara global

Indikator Visi

- 1) Mengembangkan Standart Kompetensi Lulusan (SKL) sesuai dengan kurikulum nasional;
- 2) Mengembangkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP);
- 3) Mengembangkan pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan (PAIKEM) atau *Joyful Learning* dan *Contextual Teaching and Learning* (CTL);
- 4) Meningkatkan kompetensi dan kemampuan berbahasa inggris siswa, tenaga pendidikan dan tenaga kependidikan;
- 5) Mengembangkan fasilitas pendidikan sesuai Standart Nasional Pendidikan (SNP);
- 6) Mengembangkan manajemen mutu standar ISO;
- 7) Mengembangkan system penilaian disesuaikan dengan tuntutan nasional.

¹⁰⁰ Dokumen Kurikulum SMP BSS (KTSP SMP BSS).

MISI

Mewujudkan manusia berkarakter yang cerdas (smart), unggul dan bermutu berdasarkan iman dan taqwa serta kompetitif secara global

Indikator Misi

- 1) Menumbuhkembangkan penghayatan dan pengembangan terhadap ajaran agama dan budaya bangsa yang diaplikasikan dalam kehidupan nyata;
- 2) Menumbuhkembangkan semangat keunggulan kepada semua warga sekolah;
- 3) Menumbuhkembangkan pembelajaran sepanjang hayat semua warga sekolah;
- 4) Melaksanakan pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Ekeftif dan Menyenangkan (PAIKEM) atau Joyful learning dengan memanfaatkan *resource* yang berbasis *Information Technology* (IT);
- 5) Menumbuhkembangkan pribadi yang mandiri dan bertanggung jawab terhadap tugas;
- 6) Mengembangkan potensi dan kreativitas warga sekolah yang unggul dan mampu bersaing di tingkat regional, nasional, maupun internasional;
- 7) Mengembangkan keterampilan berkomunikasi, baik dalam bidang akademis maupun non akademis dengan menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris serta mampu mengaktualisasikannya;
- 8) Menumbuhkembangkan kebiasaan membaca, menulis, dan menghasilkan karya;

- 9) Menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pembelajaran dan pengelolaan sekolah;
- 10) Menyediakan sarana prasarana sesuai Standar Nasional Pendidikan/ Internasional.

TUJUAN

- 1) Terlaksanannya tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) masing-masing komponen sekolah (kepala sekolah), guru, tenaga administrasi, karyawan, dan siswa;
- 2) Tercapainya implementasi SKL dan system penilaian Berbasis Kompetensi (SPBK) DAN Life Skill;
- 3) Tercapainya implementasi KTSP yang diadaptasikan dengan kurikulum nasional dan internasional;
- 4) Tercapainya implementasi penggunaan model-model pembelajaran yang bervariasi dalam KBM;
- 5) Tercapainya pelaksanaan program bilingual Dalam kegiatan pembelajaran;
- 6) Tercapainya peningkatan kemampuan komunikasi dan bahasa asing (Inggris) bagi warga sekolah;
- 7) Tercapainya peningkatan penggunaan media Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi warga sekolah;
- 8) Tercapainya peningkatan kegiatan penelitian dan penulisan karya ilmiah bagi tenaga pendidik (PTK) dan siswa (LPIR dan LKIR);

- 9) Tercapainya peningkatan kebersihan, ketertiban dan kedisiplinan siswa dalam mewujudkan kultur sekolah yang baik dan menyenangkan;
- 10) Tercapainya peningkatan rata-rata nilai rapor kelas VII, VIII, dan IX;
- 11) Tercapainya peningkatan nilai Ujian Nasional dan Ujian Sekolah;
- 12) Terlaksanannya pengembangan kurikulum, antara lain:
 - a) Pengembangan Kurikulum 2013;
 - b) Mengembangkan pemetaan SK, KD dan indikator untuk kelas VII, VIII, dan IX;
 - c) Mengembangkan RPP untuk kelas VII, VIII, IX pada semua mata pelajaran;
 - d) Mengembangkan penilaian berbasis kompetensi.
13. Terlaksanaknya pembelajaran Joyful Learning atau PAIKEM (Pembelajaran Aktif, Inovatif, Kreatif, Efektif, dan Menyenangkan) dengan strategi CTL yang bermakna;
14. Terlaksanaknya pemilihan strategi, pendekatan, dan model-model pembelajaran yang bervariasi dalam pembelajaran;
15. Meraih prestasi dibidang lomba karya ilmiah remaja (KIR), olympiade sains, berbagai cabang olahraga dan paskibraka;
16. Minimal 90% siswa memiliki kepekaan terhadap kelestarian lingkungan hidup disekitarnya;
17. Memperoleh selisih nilai Ujian Nasional (*gain score achievement*) 0,5 (dari 7,0 menjadi 7,5);

18. Tercapainya peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana sekolah;
19. Tercapainya internalisasi budaya dan tata karma kepada warga sekolah;
20. Tercapainya peningkatan kerjasama yang harmonis dengan orang tua, masyarakat dan instansi terkait seta DUDI (Dunia Usaha dan Dunia Industri);
21. Tercapainya pengembangan kualitas dalam bidang penelitian ilmiah, olimpiade mata pelajaran, olahraga, seni, sosol, dan agama;
22. Tercapainya peningkatan kemampuan guru menyusun KTSP, silabus, media pembelajaran, sumber belajar, dan alat penilaian;
23. Tercapainya peningkatan kegiatan 7K (Keamanan, Ketertiban, Kebersihan, Keindahan, Kekeluargaan, Kedamaian, dan Kerindangan);
24. Terwujudnya budaya belajar, membaca, menulis, meneliti bagi warga sekolah;
25. Tercapainya pelaksanaan life skill dan pengembangan IT/ICT bagi warga sekolah;
26. Terwujud dan terlaksananya manajemen sekolah yang partisipatif, transparan, visioner, dan akuntabel serta mengarah pada standar manajemen mutu Internasional (ISO);
27. Terwujudnya budaya salam, sapa, senyum, santun, jujur, dan ikhlas bagi warga sekolah;
28. Terwujudnya budaya disiplin, demokratis, dan beretos kerja tinggi;
29. Terwujudnya peningkatan keseimbangan IQ, EQ, dan SQ;

30. Terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan kepada stakeholder.

c. Struktur Organisasi SMP Brawijaya Smart School Malang

Struktur Organisasi SMP BSS dapat dilihat pada gambar berikut:¹⁰¹



Gambar 4.5 Struktur Organisasi SMP BSS

STRUKTUR ORGANISASI

SMP Brawijaya Smart School

Jl. Cipayung No. 8 Malang, Telp (0341)-5081175

Rektor UB : Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR., MS.

Direktur BSS : Prof. Dr. Ir. Diana Arfiati, MS.

Kepala SMP BSS : Muchamad Arif, S.Si, M. Pd

Kepala Urusan :

1) Kurikulum : Lianita Istiqomah, S. Pd

¹⁰¹ <http://smp.bss.ub.ac.id/> diakses tanggal 24 Maret 2021 Pukul 15.50

- 2) **Kesiswaan** : Khoirul Huda, S. Pd
- 3) **Sarpras** : Ahmad Fathun Najah, S. Pd
- 4) **Humas** : Fadhilah Hardini W, S. Pd

PJP :

- 1) **Tatib** : Indria Ayu RAI.,S. Pd
- 2) **MPK** : Winda Ratna S., S. Pd
- 3) **OSIS** : Ervan Dwi Y, S. Pd. Gr
- 4) **Ekskul** : Syihabbuddin A., M. Pd
- 5) **LITBANG** : Lia Nurul Fauziyah, S. Pd
- 6) **Perpus** : Yuliati, Sos.H
- 7) **BK** : Nahlah Nurafni, S.Pd
- 8) **Lab. IPA dan Lingkungan** : Ervan Dwi Y, S. Pd. Gr
- 9) **Lab. IT** : Umar Faruq, S. Kom
- 10) **PMA** : Lianita Istiqomah, S. Pd

Tata Usaha

- 1) **Kepala TU** : Hasin Feriyanto,S. Pd
- 2) **Staff TU** : Rena Istri Wangi, S. Pd
- 3) **Staff TU** : Maya Sandiah Hayu, S. E
- 4) **Staff TU** : Umar Faruq, S. Kom

d. Data Guru dan Staf SMP Brawijaya Smart School Malang

Data guru dan staf SMP BSS pada tahun pelajaran 2020-2021 dapat dilihat pada tabel berikut:¹⁰²

Tabel 4.1 Data Guru dan Staf SMP Brawijaya Smart School

NO.	NAMA	JABATAN	GURU MAPEL
1.	Muchamad Arif, S.Si, S.Pd	Kepala sekolah	Guru IPA
2.	Lianita Istiqomah, S.Pd	Ur. Kurikulum	Guru IPA
3.	Ervan Dwi Yuliaristiawan, S.Pd	PJP OSIS	Guru IPA
4.	Vivit Dwi Nursanti, S.Pd		Guru IPA
5.	Khoirul Huda, S.Pd	Ur.Kesiswaan	Guru Bhs. Indonesia
6.	Fadhilah Hardini Wahyuni Asih, S.Pd.	Ur. Humas	Guru Bhs. Indonesia
7.	Imam Munandar, S.Pd		Guru Bhs. Indonesia
8.	Oscar Ery Permana, S.Sn		Guru Prakarya
9.	Nahla Nurafni Oktafia, S.Pd	PJP BK	Guru BK
10.	Rita Putri Hastini, S. Pd		Guru BK
11.	Diah Ulfatus Sholehah, S. Pd		Guru BK
12.	Fausyiah Respati Ningrum, S.Pd		Guru Seni Budaya
13.	Soedjiono, S.Pd		Guru IPS
14.	Esti Lestari, S.Pd		Guru IPS

¹⁰² <http://smp.bss.ub.ac.id/> diakses pada tanggal 24 Maret 2020, Pukul 16.00.

15.	Yuli Puji Astuti, S.Pd		Guru IPS
16.	Lia Nurul Fauziyah, S.Pd.	PJP Litbang	Guru PKn
17.	Ahmad Fatun Najah, S.Pd.	Ur. Sarpas	Guru Bhs. Inggris
18.	Devita Sovi Putri Islamia, S. Pd		Guru Bhs. Inggris
19.	Dwi Utami, M.Pd		Guru PKn
20.	Drs. Wahyu Sukartono		Guru PAI
21.	Yuliati, S.Sos. H	Co. Perpustakaan	Guru MAPEL
22.	Tri Wahyuni		Guru MAPEL
23.	Sihabuddin Al'ASyimi, S.Pd.I	PJP Ekskul	Guru PAI
24.	Winda Ratna Siswaningtyas, S. Pd	Pembina MPK	Guru Matematika
25.	Ika Pandu Sugiarti	Staf Kurikulum	Guru Matematika
26.	Sebti Mardiana, S. Pd		Guru Matematika
27.	Indria Ayu Retnaning AL, S.Or, S.Pd	PJP Tatib	Guru Olahraga
28.	Juniarto Purnomo, S.Pd		Guru PJOK
29.	Hasin Feriyanto, S.Pd	Kepala Tata Usaha	KA TU
30.	Rena Isti Wangi, S.Pd	Staf Tata Usaha	TU
31.	Maya Sandiah Hayu T, S.Pd	Staf Tata Usaha	TU
32.	Umar Faruq, S. Kom	PJP IT	TU
33.	Agus Suprpto	OB	

34.	Agung Aryanto	OB	
-----	---------------	----	--

e. Data Peserta Didik SMP Brawijaya Smart School Malang

Data Peserta Didik SMP BSS pada tahun pelajaran 2020-2021 dapat dilihat pada Tabel berikut:¹⁰³

Tabel 4.2 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Tingkat

NO	TINGKAT	JUMLAH
1.	KELAS 7	149
2.	KELAS 8	156
3.	KELAS 9	137
TOTAL		442

Tabel 4.3 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Agama

NO	AGAMA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1.	ISLAM	244	195
2.	KRISTEN	0	1
3.	KATHOLIK	0	0
4.	HINDU	1	1
5.	BUDHA	0	0
6.	KONG HU CHU	0	0
7.	LAINNYA	0	0
TOTAL		245	197

¹⁰³

<http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/profil/401e827d-8d18-e111-9f98-e7a08602124b> diakses pada tanggal 24 Maret 2020, Pukul 16.15.

Tabel 4.4 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Umur

NO	UMUR	JUMLAH
1.	< 13 Tahun	1
2.	13-15 Tahun	402
3.	> 15 Tahun	39
TOTAL		442

Tabel 4.5 Data Siswa SMP BSS Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1.	Laki-laki	245
2.	Perempuan	197
TOTAL		442

B. Paparan Data

1. Sekolah Menengah Pertama Laboratorium Universitas Negeri Malang

a. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang

Pada dasarnya telah diketahui bahwa tenaga administrasi merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan proses pendidikan. Yang dimaksud dalam perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi di sini adalah bagaimana SMP Lab UM menentukan langkah-langkah dalam proses peningkatan mutu layanan administrasi sekolah. Langkah-langkah tersebut dapat dimulai dari proses rekrutmen pegawai, kemudian proses seleksinya, hingga proses penempatannya. Kemudian selain proses rekrutmen, proses

penyusunan program kerja tata usaha juga termasuk dalam konsep pengembangan kompetensi tenaga administrasi.



**Gambar 4.6 Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi
SMP Lab UM**

1) Proses Rekrutmen Tenaga Administrasi SMP Lab UM Malang

Proses pelaksanaan rekrutmen tenaga administrasi di SMP Lab UM pada awalnya dilaksanakan oleh pihak yayasan, namun seiring berjalannya waktu proses rekrutmen diserahkan kepada pihak sekolah. Hal ini sesuai dengan data wawancara yang peneliti lakukan dengan Bu Nurul selaku Kepala Tata Usaha:

“Gini pada saat penerimaan itu, di yayasan itu setiap ganti kepala biasanya ganti kebijakan, pada saat itu penerimaan pegawai dihandel semua oleh yayasan, jadi kita sekolah tidak tau, sehingga ketika mereka di terima di sana dikirim ke sini kita bingung mbak, jadi saat itu kita memang kekurangan pegawai kita ceritakan Cuma pada saat itu sistem penerimaannya dihandel semua oleh yayasan, kalau saat ini kita diberi wewenang penuh untuk ngetes istilahnya kalau kita butuh pegawai karena memang terus terang kebutuhan itu kita yang tau kan bukan yayasan nyuwun sewu ya, seperti kemaren kita cari orang untuk bagian kebersihan ya kita sendiri yang nyari, karena terus terang aja ketika kita membutuhkan pegawai baru kita membutuhkan kriteria, kualifikasinya gimana, kita juga memberikan informasi gajinya Cuma segini mau engga artinya ada akad dari awal, sementara kalau yang di sana kan tidak tau kemampuan sekolah seberapa kan nggak tau yayasan, artinya tetep semua kita, kita yang mengajukan tapi bukan yayasan yang menentukan, dalam

mengajukan juga yayasan hanya mengetahui tetep kita yang tau kemampuan sekolah, karena kita terus terang gaji kan nggak mungkin turun toh gaji pasti naik mangkanya kita menaikkan gaji pun kita ada hitungannya karena kan kita hitung jangka panjangnya, jadi semacam itu.”¹⁰⁴

Kemudian ditambahkan oleh Pak Aris selaku Staff Tata Usaha SMP Lab UM

*“Kalau kita ada yang dari yayasan ada yang dari sekolah, kalau saya perekrutan dari yayasan sedangkan yang lain itu perekrutan dari sekolah, prosedurnya sama aja ada wawancara, hanya saja kalau dari yayasan lebih komplek dari kemampuan sampai tes psikologi, kalau di sekolah tes psikologi nggak ada. Kalau saya dulu tahun 2013 masuk sini itu prosesnya cukup lama sekitar 3 bulan tiap selang 2 minggu, itu mengikuti mulai dari tes tulis, tes psikologi, tes penguasaan komputer, tes kemampuan penguasaan, kemudian selang 3 hari baru mengikuti wawancara, selang 2 hari lagi baru ada pengumuman dan diberi surat diterima gitu. Kemudian baru di tempatkan di ruangan sesuai penempatannya”.*¹⁰⁵

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat memahami bahwa proses rekrutmen pegawai SMP Lab UM bisa dibilang cukup ketat. Hal ini merupakan langkah awal yang sangat penting agar nantinya pegawai yang akan diterima dapat sesuai dengan harapan sekolah.

Selain dari hasil wawancara peneliti juga menemukan dokumen berupa pamflet yang berisi tentang *open recruitmen* pegawai sebagai berikut:

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bu Nurul Kepala Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

¹⁰⁵ Wawancara dengan Pak Aris Staff Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).



Gambar 4.7 Pamflet Open Recruitmen SMP Lab UM¹⁰⁶

Pamflet di atas menggambarkan bagaimana kualifikasi dan kompetensi yang harus dipenuhi oleh pelamar kerja di SMP Lab UM.

2) Proses Penyusunan Program Kerja Tenaga Administrasi SMP Lab UM Malang

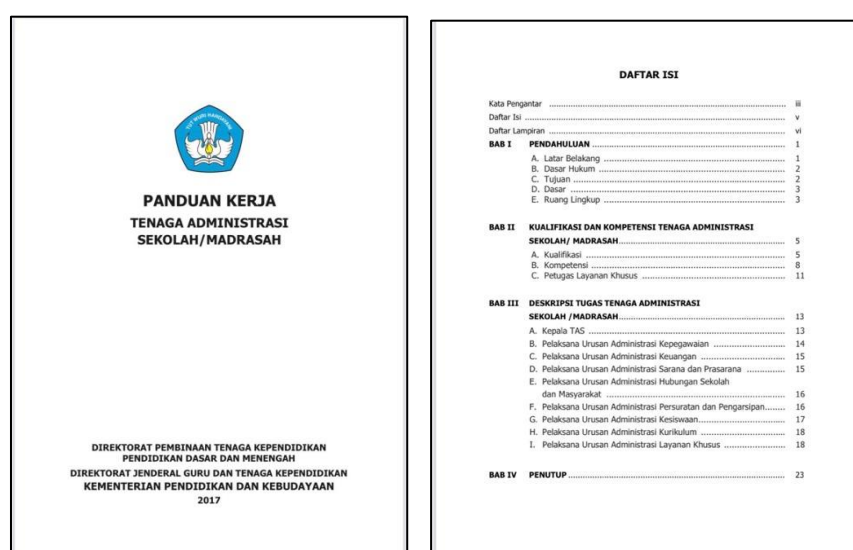
Penyusunan program kerja tenaga administrasi SMP Lab UM dilakukan dengan cara rapat di tiap awal tahun ajaran. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bu Nurul sebagai berikut:

“Nah setiap tahun kita ada workshop mbak, workshop itu semuanya guru dan TU, jadi program kerja TU apa saja, itu kita workshopkan di setiap tahun sekali biasanya di awal tahun pelajaran di bulan Juli kalau nggak salah, kalau guru-guru pembuatan perangkat, kita juga jadi membuat program kerja dan juga jobdesc masing-masing, kemudian di situ nanti boleh memberikan saran masukan itu biasanya kita lakukan di luar, kita menginap di hotel itu salah satu cara agar mempererat kekompakan karena memang kegiatan di situ tidak hanya workshop tapi juga outbound, sudah ada di RKAny artinya kegiatan tersebut kita anggarakan, Cuma karena pandemi ini akhirnya kegiatan tersebut kita laksanakan, Cuma kita

¹⁰⁶ Dokumen open recruitmen SMP Lab UM tahun 2019.

kemaren tetap melaksanakan di sekolah itupun tetap dengan protokol kesehatan karena memang kegiatan itu harus dilaksanakan artinya untuk mengawali tahun ajaran”¹⁰⁷

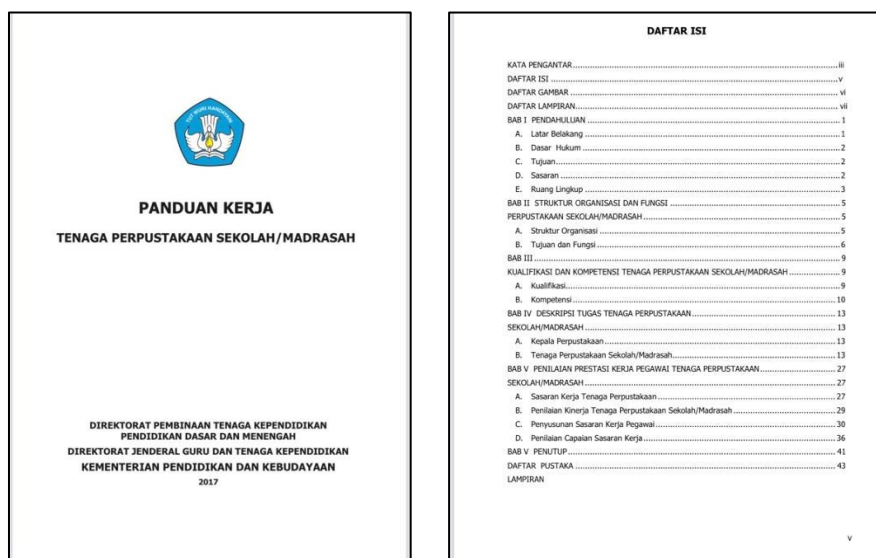
Kemudian untuk program kerja tenaga administrasi di SMP Lab UM, dirancang dengan mengacu pada buku **panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah tahun 2017** dan buku **panduan kerja tenaga perpustakaan sekolah/madrasah tahun 2017**.



Gambar 4.8 Cover dan Daftar Isi Buku Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah Tahun 2017.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bu Nurul Kepala Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

¹⁰⁸ Dokumen Panduan Kerja Tenaga Administrasi SMP Lab UM tahun 2017.



Gambar 4.9 Cover dan Daftar Isi Buku Panduan Kerja Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah Tahun 2017.¹⁰⁹

Kedua buku tersebut berisi mengenai bagaimana pembagian *jobdesc* atau tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) tenaga administrasi dan tenaga perpustakaan lembaga pendidikan. Hal ini sesuai dengan data wawancara dengan pak Aris sebagai berikut:

“Untuk pembagian jobdescnya sesuai dengan panduan kerja TU tahun 2017 ada yang dimasukkan ke program kerja TU, jadi jobdescnya terlampir dari SK yang sudah diberikan”¹¹⁰

Sesuai dengan buku panduan tersebut, kemudian tersusunlah program kerja tenaga administrasi SMP Lab UM. Untuk program kerjanya disusun sesuai dengan jumlah tenaga administrasi yang ada di sekolah. Berikut penjelasan Pak Aris:

¹⁰⁹ Dokumen Panduan Kerja Tenaga Perpustakaan SMP Lab UM tahun 2017.

¹¹⁰ Wawancara dengan Pak Aris Staff Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

*“Jadi sesuai dengan yang ada di panduan ada 12 poin program kerja tenaga kependidikan, jika dikurangi tenaga bagian kebersihan dan keamanan, ada 9 poin pekerjaan TU yang dihandle 4 orang, bisa jadi 1 orang menghandle 2 jobdesc TU”.*¹¹¹

Kemudian Bu Nurul sebagai Kepala Tata Usaha menambahkan bagaimana proses pembagian *jobdesc* tenaga administrasi di sekolah:

*“Pembagiannya gini, memang pada saat itu saya melihat dari keterampilan kemampuannya, artinya saya membaca dulu ini cocoknya di sini ini cocoknya di sini ini cocoknya di sini semacam itu, sama pun di sini juga sama jadi seperti pak Aris karena beliau pinter komputer pinter otak atik gitu istilahnya saya tempatkan di situ karena seperti operator dapodik itu kan harus pinter ITnya nah sebenarnya di sini operator dapodik ada 2 Bu Ica dan Pak Aris, Bu Ica selain di operator dapodik juga saya tempatkan di bagian SPP, untuk bendahara saya memang memilih karena memang harus mengerti tentang keuangan kebetulan lulusan Akuntansi SMK 1”*¹¹²

Dari wawancara mengenai pembagian TUPOKSI tenaga administrasi di SMP Lab UM, dapat dipahami bahwa pembagian TUPOKSI tersebut perlu disesuaikan dengan kemampuan atau kompetensi tiap pegawai yang ada. Hal ini tentu akan berdampak pada kualitas hasil suatu pekerjaan yang dikerjakan sehingga nantinya layanan SMP Lab UM juga menjadi baik secara terus menerus.

Kemudian untuk program kerja tenaga administrasi di SMP Lab UM dapat dilihat pada dokumen berupa lampiran Surat Keputusan Kepala SMP Lab UM tahun 2020 yang telah didapatkan peneliti. Dokumen tersebut berisi deskripsi tugas karyawan/pegawai SMP Lab UM, sebagai berikut:

¹¹¹ Wawancara dengan Pak Aris Staff Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

¹¹² Wawancara dengan Bu Nurul Kepala Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

Lampiran 9 : SK Kepala SMP Lab. UM
Nomor : 13.7.7/UN32.20.2.2/KP/2020
Tanggal : 13 Juli 2020

DESKRIPSI TUGAS KARYAWAN SMP LABORATORIUM UNIVERSITAS NEGERI MALANG

NO	Nama/Jabatan Struktural	Tugas Pokok	Tugas Tambahan
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Dra. Nurul Hayati Kepala Tata Usaha	1. Program Pelayanan Harian a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Membuat Surat Instruksi dari Kepala Sekolah. c. Membuat surat kuasa. d. Mengoordinasi pengadministrasian kepegawaian. e. Mengoordinasi persuratan dan pengarsipan. f. Mengoordinasi tugas caraka (7K). g. Memberikan pelayanan kepada masyarakat / instsansi lain. 2. Program/Pelayanan Mingguan Membuat Surat Keputusan Kepala Sekolah. 3. Program /Pelayanan Bulanan a. Mengoordinasi pengadministrasian Keuangan Sekolah. b. Mengoordinasi pengadministrasian Kehumasan. c. Mengoordinasi pengadministrasian Kesiswaan. d. Mengoordinasi pengadministrasian Kurikulum. e. Mengoordinasi pengadministrasian Dapodik. f. Mengoordinasi pengadministrasian Perpustakaan. g. Mengoordinasi pengadministrasian Laboratorium IPA, IPS danBahasa. h. Mengoordinasi pengadministrasian BK. 4. Program /Pelayanan Tri Wulan Mengoordinasi pengadministrasian sarana prasarana. 5. Program /Pelayanan Semesteran a. Mengoordinasi pelaksanaan kegiatan sekolah (MOPDB, US,UN, UTS, UAS, TO, RAKER). b. Melaksanakan pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai. c. Membina dan mengembangkan karier pegawai	

2	Moch. Aris Hidayat, S.E. Adm. Kepegawaian	PELAKSANA URUSAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN - Program Pelayanan Harian - Mengisi buku kegiatan harian. - Membuat surat keterangan Guru dan Karyawan - Membuat Surat Tugas Guru dan Karyawan - Membuat Surat Keputusan Kepala Sekolah - Program /Pelayanan Bulanan - Membuat daftar hadir guru dan karyawan. - Membuat laporan bulanan - Program Semesteran Membuat laporan keadaan guru, jabatan di sekolah, pengawas dan tenaga kependidikan - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja. - Mengusulkan kenaikan pangkat. - Membuat analisis kebutuhan guru dan pegawai. - Mengusulkan asuransi pegawai (BPJS). - Membuat penilaian Kinerja Pegawai. - Membuat Daftar Urut Kependidikan (DUK). - Membuat laporan.	OPERATOR DAPODIK - Program Pelayanan Harian. - Mengisi buku kegiatan harian. - Melakukan entri data siswa. - Program/Pelayanan bulanan - Melakukan pencermatan untuk input data yang berhubungan dengan tunjangan sertifikasi. - Program /Pelayanan Semesteran - Melakukan entri data GTK. - Melakukan entri data yang bersumber dari F-SEK.F-PD dan F-GTK. - Melakukan input data sesuai dengan formulir yang diisi. - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja. - Membuat formulir isian untuk siswa. - Membuat laporan.
3	Nur Chayati Administrasi Kesiswaan	PELAKSANA URUSAN ADMINISTRASI KESISWAAN - Program Pelayanan Harian. - Mengisi buku kegiatan harian. - Melayani pembayaran SPP dan biaya kegiatan lain. - Mencatat nilai rapor dan nilai ujian ke buku induk siswa. - Melayani guru dan masyarakat tentang data siswa. - Membuat surat panggilan orangtua siswa. - Program /Pelayanan Bulanan. - Membuat Laporan Bulanan pembayaran SPP - Membuat surat keterangan siswa. - Mencatat mutasi siswa masuk dan keluar. - Membuat statistik siswa. - Program/Pelayanan Semesteran. - Mengumpulkan leger nilai. - Mengumpulkan buku raport. - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja. - Mengumpulkan data siswa.	PEMBANTU OPERATOR DAPODIK - Program Pelayanan Harian. - Melaksanakan kegiatan harian sesuai dengan pengarahannya operator utama. - Melakukan entri data siswa sesuai pembagian Kelas. - Program/Pelayanan bulanan - Melakukan cek data GTK verifikasi data di laman(website). - Program /Pelayanan Semesteran - Melakukan input data sesuai dengan formulir yang diisi. - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja. - Membuat laporan.

		c. Membuat daftar nama siswa. d. Membuat nomor induk siswa. e. Membuat Buku Klaper. f. Membuat pernyataan calon siswa baru. g. Membuat usulan BSM. h. Mengumpulkan data siswa peserta ujian akhir. i. Mencatat perkembangan belajar siswa dan lulusan yang diterima di SMA/SMK atau bekerja. j. Membuat laporan.	
4	Anggraeni Rahmawati Bendahara	PELAKSANA URUSAN ADMINISTRASI KEUANGAN 1. Program Pelayanan Harian. 2. Mengisi buku kegiatan harian. 3. Mengelola keuangan barang dan jasa. 4. Program /Pelayanan Bulanan. a. Membuat Buku Kas Umum. b. Membuat Buku Bantu Kas. c. Membuat Buku Bantu Bank. d. Membuat Buku Bantu Pajak. e. Membuat usulan gaji pegawai (OL DPPKAD) f. Membuat usulan kenaikan gaji berkala. 5. Program/Pelayanan Tahunan. a. Membuat Program kerja pengadministrasian keuangan. b. Menyusun RKAS bersama tim. c. Membuat laporan pajak tahunan (OL lewat Effin). 6. Membuat laporan	BIDANG KEUANGAN BOSDA 1. Mengelola Keuangan BOSDA 2. Membuat dan melaporkan Keuangan BOSDA.
5	Efendi Adm. Persuratan dan Arsip	PELAKSANA URUSAN ADMINISTRASI PERSURATAN DAN PENGARSIPAN 1. Program Pelayanan Harian a. Mengisi buku kegiatan harian. b. Mengagendakan surat masuk dan keluar. c. Meneruskan disposisi surat masuk. d. Membuat surat dinas. e. Membuat surat undangan. f. Membuat surat edaran. g. Membuat surat tugas. h. Membuat SPPD. i. Membuat surat pengantar. j. Membuat surat keterangan. 2. Program/Pelayanan Mingguan a. Mengklasifikasi surat dan sifat surat.	1. Membersihkan Ruang Kepala Sekolah 2. Membersihkan Ruang Tata Usaha 3. Membersihkan Ruang Guru 4. Membersihkan kamar mandi kepala sekolah. 5. Inventarisasi peralatan Gamelan. 6. Menyiapkan peralatan upacara bersama teman kebersihan lain 7. Menyiapkan dan Membersihkan Karpet Sholat Jumat Zonasi Tugas Kebersihan Zona D 1. Ruang Kepsek 2. Ruang TU 3. Ruang Piket 4. Ruang Guru 5. Kamar Mandi Kepsek

		b. Mengarsip surat di file surat sesuai kode. 3. Program/Pelayanan Bulanan a. Membauat surat pernyataan. b. Membuat berita acara. 4. Program/Pelayanan Tahunan a. Membuat program kerja. b. Membuat laporan.	
6	Syahrir Penjaga Keamanan Sekolah	1. Program Pelayanan Harian a. Mengisi buku kegiatan harian . b. Menjaga keamanan dan ketertiban sekolah. c. Mengawasi keluar masuk siswa, guru, pegawai dan tamusekolah. d. Menjaga keamanan selama kegiatan KBM. e. Menerima dan mencatat kedatangan tamu selama KBM. f. Mencatat identitas tamu sekolah. g. Mengatur parkir kendaraan. h. Mengontrol keamanan ketertiban i. Keliling sekolah secara rutin. j. Mengantar tamu sekolah ke tujuan. k. Mengatur kendaraan di depan sekolah waktu siswa datang dan pulang. l. Menjaga kebersihan lingkungan. m. Mencatat kejadian gangguan keamanan di sekolah dan melaporkannya ke pihak keamanan setempat. 2. Program/Pelayanan Tahunan a. Membuat program kerja b. Membuat laporan	1. Membersihkan Masjid Sekolah Menyiapkan dan Membersihkan Karpet Sholat Jumat 2. Membersihkan Masjid Sekolah Zona Kebersihan Bersama 1. Merawat dan memelihara bunga dilingkungan sekolah. 2. Mengganti tanaman yang mati 3. Masjid Gedung K, dan Gedung L (belakang Masjid)

7	Pitono Penjaga Keamanan Sekolah	- Program Pelayanan Harian - Mengisi buku kegiatan harian . - Menjaga keamanan dan ketertiban sekolah. - Mengawasi keluar masuk siswa, guru, pegawai dan tamusekolah. - Menjaga keamanan selama kegiatan KBM. - Menerima dan mencatat kedatangan tamu selama KBM. - Mencatat identitas tamu sekolah. - Mencatat identitas tamu sekolah. - Mengatur parkir kendaraan. - Mengontrol keamanan ketertiban - Keliling sekolah secara rutin. - Mengantar tamu sekolah ke tujuan. - Mengatur kendaraan di depan sekolah waktu siswa datang dan pulang. - Menjaga kebersihan lingkungan. - Mencatat kejadian gangguan keamanan di sekolah dan melaporkannya ke pihak keamanan setempat. - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja - Membuat laporan	- Membersihkan Masjid Sekolah Menyiapkan dan Membersihkan Karpet Sholat Jumat - Membersihkan Masjid Sekolah Zona Kebersihan Bersama - Merawat dan memelihara bunga dilingkungan sekolah. - Mengganti tanaman yang mati. - Masjid Gedung K, dan Gedung L (belakang Masjid)
8	Taufiqurahman Penjaga Keamanan Sekolah	- Program Pelayanan Harian - Mengisi buku kegiatan harian . - Menjaga keamanan dan ketertiban sekolah. - Mengawasi keluar masuk siswa, guru, pegawai dan tamusekolah. - Menjaga keamanan selama kegiatan KBM. - Menerima dan mencatat kedatangan tamu selama KBM. - Mencatat identitas tamu sekolah. - Mencatat identitas tamu sekolah. - Mengatur parkir kendaraan. - Mengontrol keamanan ketertiban - Keliling sekolah secara rutin. - Mengantar tamu sekolah ke tujuan. - Mengatur kendaraan di depan sekolah waktu siswa datang dan pulang. - Menjaga kebersihan lingkungan. - Mencatat kejadian gangguan keamanan di sekolah dan melaporkannya ke pihak keamanan setempat. - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja - Membuat laporan	- Membersihkan Masjid Sekolah Menyiapkan dan Membersihkan Karpet Sholat Jumat - Membersihkan Masjid Sekolah Zona Kebersihan Bersama - Merawat dan memelihara bunga dilingkungan sekolah. - Mengganti tanaman yang mati. - Masjid Gedung K, dan Gedung L (belakang Masjid)

9	Okny Mairama Penjaga KeamananSekolah	- Program Pelayanan Harian - Mengisi buku kegiatan harian . - Menjaga keamanan dan ketertiban sekolah. - Mengawasi keluar masuk siswa, guru, pegawai dan tamusekolah. - Menjaga keamanan selama kegiatan KBM. - Menerima dan mencatat kedatangan tamu selama KBM. - Mencatat identitas tamu sekolah. - Mencatat identitas tamu sekolah. - Mengatur parkir kendaraan. - Mengontrol keamanan ketertiban - Keliling sekolah secara rutin. - Mengantar tamu sekolah ke tujuan. - Mengatur kendaraan di depan sekolah waktu siswa datang dan pulang. - Menjaga kebersihan lingkungan. - Mencatat kejadian gangguan keamanan di sekolah danmelaporkannya ke pihak keamanan setempat. - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja - Membuat laporan	- Membersihkan Masjid Sekolah Menyiapkan dan Membersihkan Karpet Sholat Jumat - Membersihkan Masjid Sekolah Zona Kebersihan Bersama - Merawat dan memelihara bunga di lingkungan sekolah. - Mengganti tanaman yang mati. - Masjid Gedung K, dan Gedung L (belakang Masjid)
10	M. Ikshan, Imam Rahmadi dan Nur Yasin Kebersihan	Tenaga kebersihan - Program Pelayanan Harian - Mengisi buku kegiatan harian. - Membersihkan halaman lingkungan sekolah sesuai dengan pembagian tugas. - Membersihkan ruang kantor, kelas, laboratorium, dan WC,sesuai dengan tugasnya. - Melayani kebutuhan guru, pegawai, siswa, dan tamusekolah. - Membersihkan halaman,taman, ruang kelas, ruang guru,dan taman air mancur. - Merawat, memelihara dan menanam palawija di kebun. - Mempersiapkan peralatan dan bahan kebersihan. - Membersihkan halaman sekolah, dan lingkungan luarsekolah. - Mengantar dan mengambil surat-surat dinas sekolah danFoto Copy. - Program/Pelayanan Mingguan Memperbaiki kerusakan ringan sarana sekolah - Program bulanan - Mempersiapkan ruang rapat - Program/Pelayanan Tahunan - Membuat program kerja. - Membuat laporan.	- Menyiapkan dan Membersihkan Karpet Sholat Jumat - Membersihkan Masjid Sekolah - Menyiapkan Sound Sistem Upacara dan kegiatan tertentu dilapangan sekolah - Melaksanakan tugas tambahan yang diamanatkan OlehJajaran Tata Usaha Zona Kebersihan Bersama - Merawat dan memelihara bunga dilingkungan sekolah. - Mengganti tanaman yang mati. - Taman Air Mancur - Taman Barat (Lompat Jauh, Gazebo, Lapangan Futsal danBatas Pagar Barat Sekolah) - Ruang Terbuka O (Depan Masjid) dan Ruang Terbuka N(Lapangan Palkir Depan TU) - Taman Utara, Pagar Utara, Lapangan Voli - Taman depan sekolah, Jalan Utara Pagar (FIK) dan JalanUtama Sekolah - Masjid Gedung K, dan Gedung L (belakang Masjid) - Kebersihan Kamar Mandi Siswa Siswi Gedung G

			Zonasi Tugas Kebersihan Zona A (M. Ikhsan) 1. Gedung A Lantai 1 dan 2 2. Taman Selatan Gedung A 3. Selasar Utara Gedung A 4. Kisaran Gedung I Mini Bank BRI 5. Kamar Mandi TU 6. Membersihkan Zona Kebersihan Bersama Zonasi Tugas Kebersihan Zona B (Imam Ahmadi) 1. Gedung B Lantai 1 dan 2 terkecuali Perpustakaan dan Ruang Guru 2. Gedung C Lantai 1 dan 2 3. Gedung E Lantai 1 beserta selasar gedung 4. Dorlop timur gedung B dan gazebo F 101 5. Kamar mandi di ruang guru 6. Membersihkan zona kebersihan bersama Zonasi Tugas Kebersihan Zona C (Nur Yasin) 1. Gedung D Lantai 1 dan 2 2. Gedung E Lantai 2 3. Gazebo F 102 dan Doorlop Timur Taman 4. Lorong Gedung D 5. Membersihkan zona kebersihan bersama
13	Nurul Fadlilah, A.Md Pustakawan	Tugas Pokok dan Fungsi Pustakawan: 1. Perencanaan pengadaan bahan pustaka perpustakaan/media elektronik 2. Perencanaan pengembangan dan pengolahan perpustakaan 3. Inventarisasi dan pengadministrasian perpustakaan 4. Penyimpanan bahan pustaka cetak dan elektronik 5. Pemeliharaan dan perbaikan bahan pustaka/media elektronik 6. Layanan pemustaka 7. Perencanaan, penerapan, pelayanan berbasis teknologi informasi 8. Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan perpustakaan secara berkala	

Malang, 13 Juli 2020
Kepala Sekolah,

Dra. Yayuk Prihatnawati, M.Pd
NIY 2004 19670902031007

Dari program kerja karyawan SMP Lab UM di atas dapat dipahami mengenai rincian tugas setiap karyawan. Diharapkan dengan adanya rincian tugas setiap karyawan tadi akan memudahkan setiap karyawan dalam melaksanakan tugas pelayanannya khususnya mengenai tugas tenaga administrasi yang cukup banyak, sehingga nantinya layanan sekolah dapat berjalan dengan baik dan efektif.

b. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang

Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dilakukan melalui beberapa kegiatan. Diantaranya dengan adanya *workshop*, supervisi, pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga dengan pelayanan berbasis Ilmu Teknologi (IT). Untuk saat ini beberapa kegiatan mungkin tidak dilaksanakan secara penuh dikarenakan adanya pandemi, namun upaya demi upaya dilakukan secara terus menerus oleh sekolah agar implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi tetap berjalan secara efektif dan efisien.

Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.10 Implementasi Pengembangan Kompetensi
Tenaga Administrasi SMP Lab UM**

1) *Workshop*

Pelaksanaan *workshop* untuk tenaga administrasi SMP Lab UM terbagi menjadi 2 macam, yakni *workshop* yang dilakukan atau diadakan oleh pihak internal sekolah dan juga *workshop* yang diadakan oleh pihak eksternal sekolah. Untuk yang dilakukan oleh pihak eksternal sesuai dengan keterangan dari Pak Aris sebagai berikut:

“Kemaren ada tapi tidak untuk semuanya, ini biasanya menyesuaikan kebutuhan, kalau seperti bendahara dan sebagainya itu biasanya dari yayasan. Sebagaimana saat ini ada perubahan sistem seperti beberapa pengalihan pembayaran jadi dari yayasan ada pelatihan. Kalau saya sebagai operator itu ada pelatihan tapi banyak yang dari luar seperti dari dinas yang mengadakan. Kalau yang pernah mengikuti pengembangan skill full itu pak wendi waktu dulu pernah mengikuti pelatihan perpustakaan, saat ini sudah menjadi pegawai sini (TU)”¹¹³

¹¹³ Wawancara dengan Pak Aris Staff Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

Kemudian paparan dari Bu Nurul sebagai berikut:

“Nah setiap tahun kita ada workshop mbak, workshop itu semuanya guru dan TU, jadi program kerja TU apa saja, itu kita workshopkan di setiap tahun sekali biasanya di awal tahun pelajaran di bulan Juli kalau nggak salah, kalau guru2 pembuatan perangkat, kita juga membuat program kerja dan juga jodisk masing-masing, kemudian di situ nanti boleh memberikan saran masukan. kalau dulu kita setiap bulan sekali kita ngobrol mulai dari kebersihan satpam itu ada kita saling sharing bersama apakah ada kesulitan.”¹¹⁴

Dapat dipahami dari penjelasan di atas bahwa *workshop* di lingkungan SMP Lab UM dilakukan melalui rapat, baik dengan internal sekolah maupun eksternal sekolah. Dan juga melalui *sharing* antar pegawai yang menjadikan tiap pegawai dapat selalu melakukan perbaikan dan juga pengembangan dalam melaksanakan tugasnya.

2) Supervisi

Sebagaimana sekolah pada umumnya, akreditasi merupakan suatu kegiatan penilaian yang pasti akan dilakukan setiap 5 tahun. Dalam hal ini sekolah tentu harus menyiapkan segala macam dokumen yang mencakup 8 Standar Nasional Pendidikan (SNP). Oleh karena itulah supervisi di SMP Lab UM dilaksanakan secara periodik agar ketika ada akreditasi maupun ada tinjauan oleh Dinas, kelengkapan administrasi telah tersedia dengan baik. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bu Nurul sebagai berikut:

“Supervisi iya ada, jadi dari semua jobdesc kita bu Yayuk supervisi, melihat apa aja yang sudah dikerjakan, karena begini mbak setiap 5 tahun kita kan ada akreditasi ya nah di situ itu kita semua harus punya

¹¹⁴ Wawancara dengan Bu Nurul Kepala Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

dokumennya nah itu, mangkanya kita tetap harus menyiapkan apa saja seperti buku cuti buku induk kelengkapan2 kepegawaian. Kalau poin2nya (instrumen) ada di bu Yayuk, terakhir supervisi itu sebelum pandemi bulan maret itu, dokumennya ada tapi ada di bu kepsek. Ini dari dinas juga diminta presensi selama ini harus ada fotonya ketika datang dan pulang (bentuk supervisi) maleh lek teko ya gupuh foto muleh pisan, apa2 harus difoto. Pengawas juga ada supervisi, biasanya pengawas mengecek kemudian bu yayuk tinggal melanjutkan.”¹¹⁵

Dapat dipahami dari penjelasan di atas bahwa supervisi yang dilakukan oleh pengawas dan kepala sekolah SMP Lab UM dilakukan secara periodik. Hal ini merupakan langkah yang efektif agar kualitas pelayanan dan kelengkapan dokumen sekolah dapat terorganisir dengan baik.

3) Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur

Pelayanan di SMP Lab UM mengikuti prinsip efektif dan efisien. Oleh karena itu pelayanan di SMP Lab UM dilaksanakan sebaik mungkin agar dapat berjalan dengan baik secara efektif dan efisien. Dalam implementasinya, pelayanan SMP Lab UM dirancang dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini merupakan usaha dari bentuk manajemen oleh sekolah.

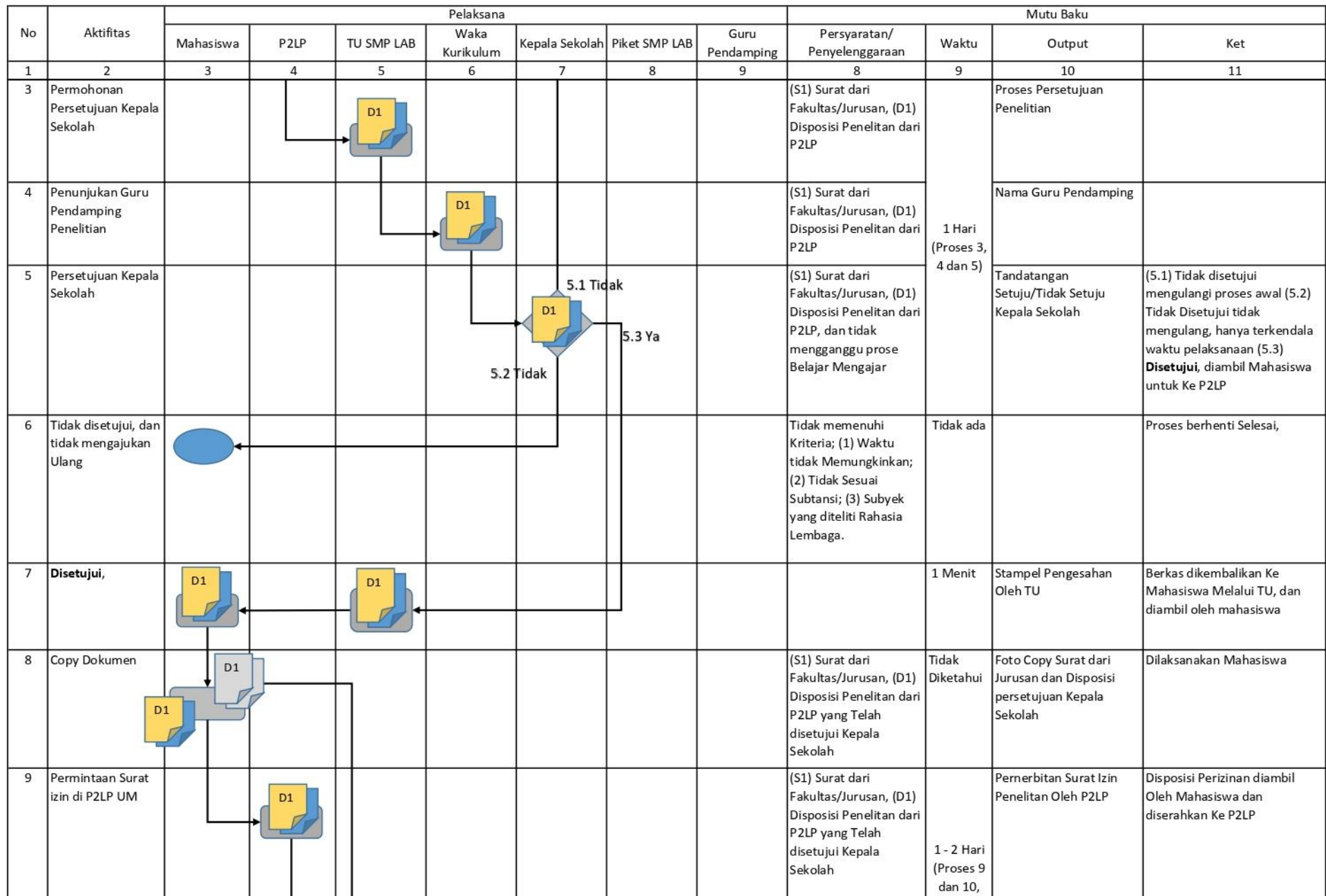
Sebagian SOP pelayanan SMP Lab UM telah tertuang dalam deskripsi tugas karyawan SMP Lab UM pada halaman sebelumnya. Selanjutnya dapat dilihat bagaimana rincian SOP pelayanan SMP Lab UM yang terdapat dalam dokumen sekolah, sebagai berikut:

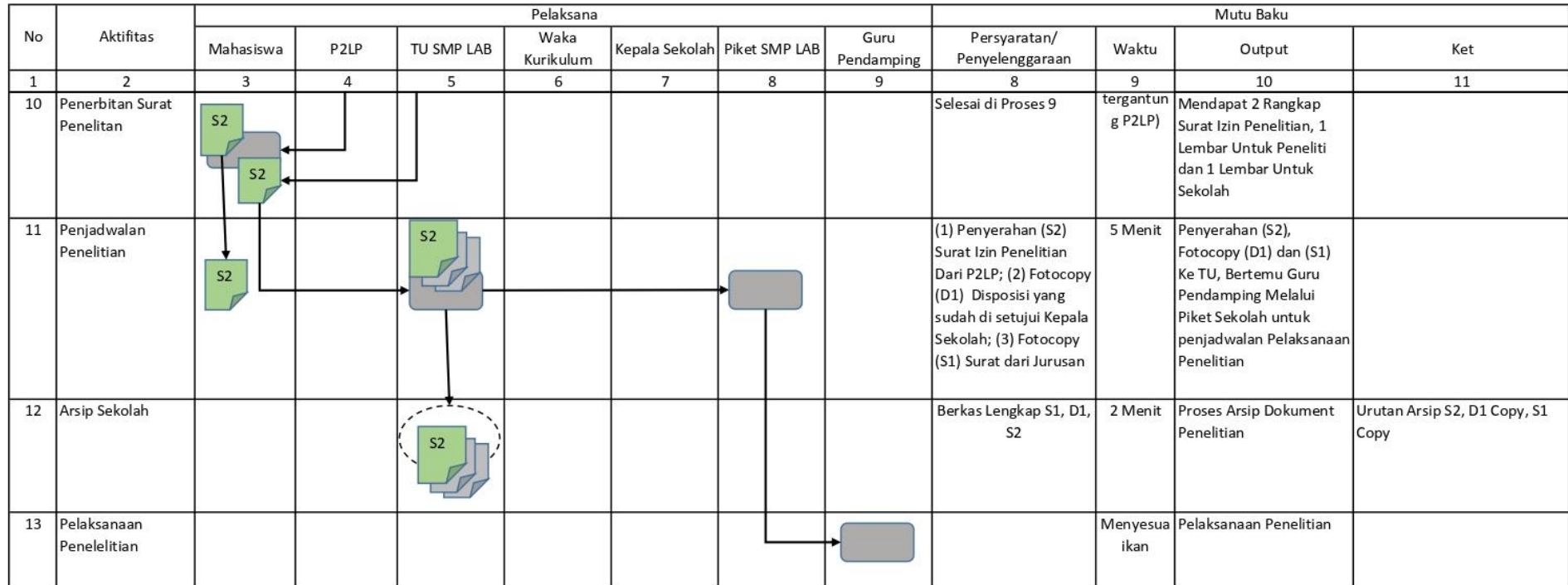
¹¹⁵ Wawancara dengan Bu Nurul Kepala Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

	YAYASAN BPLP UM BADAN PENGEMBANGAN LABORATORIUM PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM) SEKOLAH MENENGAH PERTAMA LABORATORIUM KOTA MALANG STATUS: AKREDITASI "A" Jalan Simpang Bogor T-7 Malang Telepon: 0341- 588550 * Faksimili: 0341- 577609 Laman: smplab-um.sch.id * Email: smp.laboratorium.um@gmail.com	Nomor SOP	10.12.4/UN32.20.2.2/TU/2019
		Tanggal Pembuatan	10 Desember 2019
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	6 Januari 2020
		Disahkan Oleh	Kepala SMP Laboratorium UM
		Dra. Yayuk Prihatnawati, M.Pd	
SOP PENGAJUAN PENELITIAN			

Dasar Hukum			Kualifikasi
1 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL 2 PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2005 TENTANG STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN 3 PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2008 TENTANG STANDAR TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH/MADRASAH 4 PANDUAN KERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH/MADRASAH DIREKTORAT PEMBINAAN TENAGA KEPENDIDIKAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2017			1 Mampu membedakan surat masuk. 2 Membedakan surat Pengajuan dari Fakultas atau jurusan 3 Mampu membedakan Disposisi Yayasan dan Disposisi Sekolah 4 Mampu membedakan Jenis dokumen, Surat Fakultas atau jurusan Disposisi Yayasan, Surat Izin Penelitian dari Yayasan 5 Mampu memahami pembagian dan peran masing-masing bagian dalam melaksanakan pelayanan pengajuan penelitian 6 Mampu membedakan dokument Asli dan Duplicat Copy
Pelaks	Keterkaitan SOP	Keterkaitan SOP	Peralatan/Perlengkapan
1 Mahasiswa 2 P2LP 3 TU SMP LAB 4 Waka Kurikulum 5 Kepala Sekolah 6 Piket SMP LAB 7 Guru Pendamping		1 SOP Surat Masuk 2 SOP Penerimaan Tamu	1 Surat dari Fakultas atau Jurusan 2 Disposisi Penilitan dari P2LP UM 3 Disposisi SMP Laboratorium UM
Definisi Pengajuan Penelitian adalah Proses pengajuan dari permohonan hingga persetujuan dan sampai diizinkan melakukan penelitian perizinan dianggap mendapatkan izin jika telah melalui proses SOP yang di akhir dibuktikan dengan dikeluarkannya Surat Izin Penelitian dari Yayasan.			

No	Aktifitas	Pelaksana							Mutu Baku			
		Mahasiswa	P2LP	TU SMP LAB	Waka Kurikulum	Kepala Sekolah	Piket SMP LAB	Guru Pendamping	Persyaratan/ Penyelenggaraan	Waktu	Output	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	8	9	10	11
1	Permintaan Surat dari Jurusan/Fakultas Untuk Penelitian								Permintaan Mahasiswa	Tidak Diketahui	Surat Permohonan Izin Penelitian (S1)	(S1) Kode SOP untuk surat yang dikeluarkan oleh Jurusan/Fakultas
2	Pengambilan Disposisi Penelitian di P2LP UM								Surat dari Fakultas/Jurusan	3 Menit	Pencatatan dan pemberian Disposisi Persetujuan Penelitian (D1)	(D1) Kode SOP untuk Disposisi yang dikeluarkan P2LP UM, Disposisi Perizinan diambil Oleh Mahasiswa dan diserahkan Ke Sekolah





Gambar 4.11 SOP Izin Penelitian SMP Lab UM Tahun 2019

 YAYASAN BLP UM BADAN PENGEMBANGAN LABORATORIUM PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM) SEKOLAH MENENGAH PERTAMA LABORATORIUM KOTA MALANG STATUS: AKREDITASI "A" Jalan Simping Bogor T-7 Malang Telepon: 0341- 588550 * Faksimili: 0341- 577609 Laman: smplab-um.sch.id * Email: smp.laboratorium.um@gmail.com	Nomor SOP	10.12.3/UN32.20.2.2/TU/2019
	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2019
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	6 Januari 2020
	Disahkan Oleh	Kepala SMP Laboratorium UM Dra. Yayuk Prihatnawati, M.Pd

SOP SURAT MASUK

Nomor SOP : 10.12.3/UN32.20.2.2/TU/2019

Dasar Hukum		Kualifikasi
1 UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 20 TAHUN 2003 TENTANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL 2 PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2005 TENTANG STANDAR NASIONAL PENDIDIKAN 3 PERATURAN MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2008 TENTANG STANDAR TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH/MADRASAH 4 PANDUAN KERJA TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH/MADRASAH DIREKTORAT PEMBINAAN TENAGA KEPENDIDIKAN PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2017		1 Mampu membedakan Surat dinas dan tidak 2 Mampu menerjemahkan intruksi Pimpinan 3 Mampu mengklasifikasikan Surat dan Dokument 4 Mampu Berkerja Sama
Pelaksana	Keterkaitan SOP	Peralatan/Perlengkapan
1 Penerima Surat/Dokument 2 Staf Persuratan 3 Kepala TU 4 Kepala sekolah 5 Waka/Bersangkutan	1 SOP Penerimaan Surat 2 SOP Agenda Surat 3 SOP Tindak Lanjut Intruksi 4 SOP Surat Keluar	1 Komputer 2 Lembar Disposisi 3 ATK
Peringatan		Pencatataan
Jika SOP ini tidak dilakukan maka akan menghambat proses tindak lanjut dari surat yang masuk.		1 Buku Agenda 2 Disposisi Surat/Dokument
Definisi		
SOP surat masuk adalah prosedur operasional yang harus dilakukan dalam proses persuratan terutama pada surat/dokument masuk di SMP Laboratorium UM guna menjaga ketertiban dan arus informasi hubungan SMP Laboratorium UM dengan pihak eksternal SMP Laboratorium UM.		

No	Aktifitas	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penerima Surat/Dokument	Staf Persuratan	Kepala TU	Kepala sekolah	Waka/Bersangkutan	Persyaratan/ Penyelenggaraan	Waktu	Output	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

No	Aktifitas	Pelaksana					Mutu Baku			
		Penerima Surat/Dokument	Staf Persuratan	Kepala TU	Kepala sekolah	Waka/Bersangkutan	Persyaratan/ Penyelenggaraan	Waktu	Output	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Penerima mengecek alamat pengiriman dan tujuan	START					adanya dokument/Surat	-		
2	Alamat Sesuai dengan yang dituju?						Alamat Sesuai atau yang ditujukan Ke SMP Laboratorium UM		Tanda Tangan atau Paraf Penerima di Ekspedisi Pengirim Surat/Dokument	
3	Tidak : Dikembalikan kepada pengirim; Ya : Diteruskan Ke Persuratan						Pengembalian kepada pengirim jika alamat tidak ditujukan untuk SMP Laboratorium UM	1 Menit	Tidak Terjadinya Dokument/Surat yang salah Kirim	
4	Mensortir surat, mengklasifikasikan surat, Surat dinas atau Pribadi?								Mendapatkan Surat/Dokumen Dinas yang diperuntukan untuk SMP Lab UM	
5	Pencatatan di Agenda Surat masuk dan pencetakan Disposisi Surat/Dokument						Adanya Surat dan Perangkat Pendukung (Komputer, Printer, Dokument)	1 Menit	Pelampiran Disposisi di depan Surat/Dokument	
6	Pemeriksaan Oleh KTU, Pengajuan Oleh KTU Ke Kepala Sekolah						Surat dan Dokument Sudah Terdisposisi	2 Menit	Paraf Periksa Oleh KTU	
7	Pemberian Intruksi dan atau Tindak Lanjut oleh Kepala Sekolah						Surat dan Dokument Sudah Terdisposisi dan Terperiksa Oleh KTU		Keluarnya Intruksi pada Disposisi kepada yang bersangkutan untuk ditindak lanjuti	Sudah ditandai dengan Paraf KTU
8	Mengembalikan disposisi kepada KTU untuk dicek kembali						Diperiksanya Intruksi Kepala Sekolah		KTU Memahami isi Intruksi dan atau dapat meneruskan untuk ditindak lanjuti	Jika intruksi Masih belum jelas dapat dikonfirmasi kembali sebelum didistribusikan
9	Pencatatan Intruksi di Agenda Surat dan pengandaan Dokument						Penggandaan Dokument Utama		Penggandaan Dokument	Penggandaan Dokument Tidak Harus keseluruhan, Sesuai Kebutuhan
10	Pendistribusian Tindak Lanjut Disposisi Surat/Dokument						adanya dokument/Surat Berintruksi	5 Meint	Mendapatkan Tanda Terima di Disposisi Dokument Asli	Adanya Proses lain SOP Tindak Lanjut Intruksi
11	Pengarsipan Surat/Dokument yang sudah mendapatkan Tanda Terima, diarsipkan sesuai Kalsifikasi Surat						Surat/Dokument sudah Mendapat Tanda Terima oleh yang diberi intruksi		Telah tersimpannya Surat Atau dokument sesuai dengan klasifikasinya dan mudah di cari kembali ketika dibutuhkan	

Gambar 4.12 SOP Surat Masuk SMP Lab UM Tahun 2019

Paparan mengenai SOP penelitian dan SOP surat masuk tadi dapat memberikan gambaran bagaimana proses pelayanan administrasi di SMP Lab UM. Adanya SOP tadi akan memudahkan bagi siapa saja yang berkepentingan dalam urusan administrasi. Tidak hanya itu, bahkan ketika ada pergantian pegawai, pihak sekolah tidak perlu mengajari dari awal bagaimana proses pelayanan, cukup menunjukkan bagaimana SOP pelayanannya maka akan memberikan informasi yang cukup lengkap dalam pelayanan sekolah yang harus dilakukan. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Bu Nurul sebagai berikut:

“Untuk sistemnya sudah tertata artinya semua punya jobdesc masing2 sehingga pada saat kita menggantikan pun (pegawai baru) kita paham bagaimana jobdescnya seperti oh persuratan begitu ada surat datang bagaimana yang harus dilakukan, tapi alhamdulillah ada mas Aris ini ada banyak perubahan gitu di persuratan jadi mas Aris ini membawa angin segar begitu ya artinya bagaimana memasukkan semua itu di arsipnya jadi terpilah-pilah gitu, memang setiap orang itu punya inovasi-inovasi yang menuju lebih baik gitu, kalau dulu kita menulis di buku manual, sekarang kita tinggal mencari itu mudah, seperti surat tanggal sekian itu ada kodenya sendiri2, jadi mas aris punya aplikasi buat surat masuk yang ada kodenya di komputer itu.”¹¹⁶

Dapat dipahami bahwa dengan adanya SOP pelayanan administrasi akan menjadikan proses implementasi layanan administrasi dapat berjalan dengan baik. Maka semakin lengkap SOP yang dimiliki dan dilaksanakan oleh sekolah, akan memberi gambaran manajemen sekolah yang baik.

¹¹⁶ Wawancara dengan Bu Nurul Kepala Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

4) Pelayanan Berbasis Ilmu Teknologi

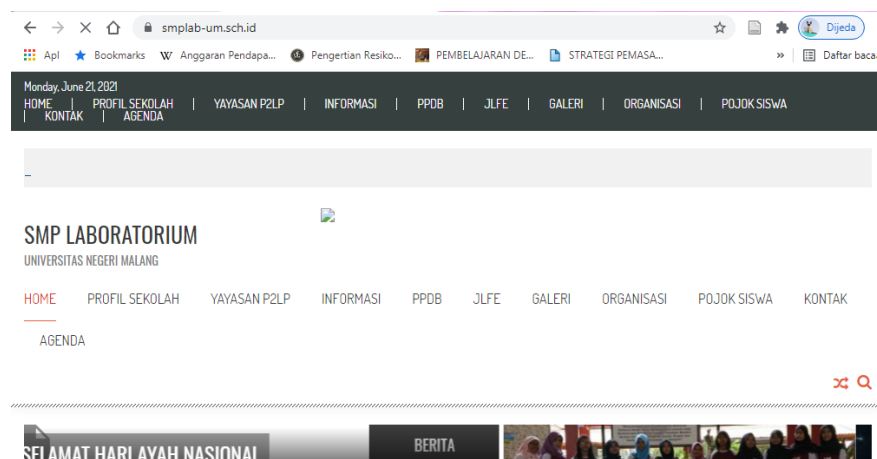
Pada era globalisasi ini semua lembaga dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman, tidak terkecuali lembaga pendidikan. Khususnya di era pandemi seperti saat ini. Dari segi pembelajaran banyak sekolah yang menerapkan pembelajaran secara digital. Begitu juga dalam segi pelayanan sekolah, SMP Lab UM sebagai lembaga pendidikan unggulan di Kota Malang juga terus berinovasi dalam memberikan pelayanan. Salah satunya dengan memanfaatkan ilmu teknologi. Hal ini sesuai dijelaskan oleh pak Aris sebagai berikut:

”Saat ini saya coba untuk alih digital semua karena diinstruksikan dari UM itu sekarang harus alih digital saya mulai dari data karyawan dan siswa ini, kemudian beranjak ke persuratan. Untuk pembuatan aplikasinya lebih tepatnya diprogramkan dirumuskan sendiri contohnya ini data kepegawaian, data kesiswaan, jadi saya gini di tahun pertama saya memunculkan 2 aplikasi nah pertahunnya ada perkembangan sesuai yang dibutuhkan, aplikasinya nggak online karena untuk kita sendiri. Alasan saya buat seperti ini karena dari dinas sering diminta mendadak seperti yang dari SD berapa yang dari MI berapa dari kecamatan klojen gitu, kalau mendata satu2 terlalu lama, jadi ini begitu ada siswa mutasi masuk kita masukkan ada mutasi keluar kita keluarkan jadi update sendiri, nah aplikasi ini saya mencontoh dari dapodik, variasinya aplikasi ini selain menyesuaikan dari dapodik ini adalah versinya, jadi versinya akan berkembang ketika ada tambahan data”¹¹⁷

Selain aplikasi yang diperuntukkan untuk penyimpanan dan juga pendataan dokumen-dokumen sekolah, SMP Lab UM juga memanfaatkan aplikasi yang berbasis online seperti Instagram, Whatsapp, dan juga web sekolah. Dengan adanya berbagai aplikasi tersebut diharapkan akan

¹¹⁷ Wawancara dengan Pak Aris Staff Tata Usaha SMP Lab UM, (Malang, 02 Februari 2021).

memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai sekolah seperti mengenai penerimaan peserta didik baru (PPDB), profil sekolah, lowongan pekerjaan, kegiatan sekolah, prestasi akademik dan non-akademik sekolah, buletin sekolah, dan lain sebagainya.



Gambar 4.13 Web SMP Lab UM ¹¹⁸

¹¹⁸ <https://smplab-um.sch.id/> diakses tanggal 21 Juni 2021 pukul 20.51 WIB



Gambar 4.14 Instagram SMP Lab UM ¹¹⁹

Adanya sosial media yang dapat diakses oleh masyarakat juga menjadi suatu keunggulan tersendiri dalam mutu pelayanan sekolah.

c. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang

Adanya kegiatan pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang dilakukan SMP Lab UM memberi dampak yang positif pada beberapa hal, diantaranya adalah adanya kompetensi tenaga administrasi yang semakin baik dan juga adanya layanan administrasi sekolah yang berjalan secara efektif dan efisien. Hasil implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan lembaga meliputi:

¹¹⁹ https://instagram.com/smplabum?utm_medium=copy_link diakses tanggal 21 Juni 2021 pukul 20.51 WIB

1) Sesuainya Kemampuan dan Tugas Individu

Penyesuaian kemampuan dan tugas individu berguna untuk menyeimbangkan kemampuan yang dimiliki dan tugas yang akan diberikan supaya individu tersebut lebih mudah dalam menjalankan tugasnya. Adanya penyesuaian ini berguna untuk jangka panjang agar terhindar dari kesalahpahaman pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh individu. Kesalahpahaman tersebut dapat dihindari karena program kerja tenaga administrasi SMP Lab UM telah disusun dengan rapi dan disesuaikan dengan kemampuan masing-masing.

2) Bertambahnya *Skill* yang Dimiliki

Kegiatan yang sudah difasilitasi oleh dinas maupun sekolah untuk tenaga administrasi memiliki manfaat yang sangat banyak bagi masing-masing individu yang telah mengikuti kegiatan tersebut, yaitu bertambahnya *skill* (kemampuan) yang dimiliki, dimana apabila kemampuan itu tidak diasah dengan baik maka kemampuan tersebut tidak akan berkembang. Peningkatan *skill* sangat dibutuhkan pada era saat ini, karena banyaknya pembaharuan sistem aplikasi yang digunakan dalam lembaga pendidikan.

3) Penggunaan Teknologi Sebagai Media Informasi dan Layanan Administrasi

Sebagaimana diketahui adanya teknologi saat ini dapat mempermudah kinerja manusia. Seorang pegawai diharapkan selalu *update* dengan perkembangan zaman sehingga ia dapat dengan mudah mengakses informasi dari berbagai sumber. Menjawab adanya kebutuhan masyarakat saat ini yang

serba digital, tenaga administrasi SMP Lab UM terus mengikuti pelatihan baik yang diadakan oleh dinas terkait maupun Yayasan supaya sekolah selalu *update* dengan aplikasi yang dibutuhkan oleh sekolah. Selain itu beberapa aplikasi baik aplikasi yang berbasis online maupun offline dimanfaatkan dengan sangat baik oleh pihak sekolah dan juga pihak-pihak yang berkepentingan.

4) Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi

Tenaga administrasi harus dapat menanamkan kemampuan yang sudah dimiliki dengan kebutuhan kinerja yang dibutuhkan sekarang ini. Tenaga administrasi yang sudah mengikuti pelatihan dituntut untuk lebih profesional dalam bidangnya masing-masing. Seperti bidang keuangan atau bendahara mengenai keuangan, atau bidang operator mengenai dapodik, dituntut lebih *update* dalam informasi aplikasi yang sedang marak sekarang ini.

5) Mutu Layanan Administrasi SMP Lab UM

Melihat dari tenaga administrasi sekolah yang kompeten tentu akan berdampak pada mutu layanan administrasi sekolah. Berdasarkan hasil observasi SMP Lab UM mengenai bagaimana pelayanan administrasi di sana, SMP Lab UM sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat saat bagaimana cara dalam menerima tamu yang datang, bagaimana memenuhi kebutuhan siswa, guru maupun pegawai lainnya. Selain dari baiknya pelayanan yang sudah diberikan oleh sekolah, mutu layanan administrasi SMP Lab UM juga dapat dilihat dari hasil akreditasi yang

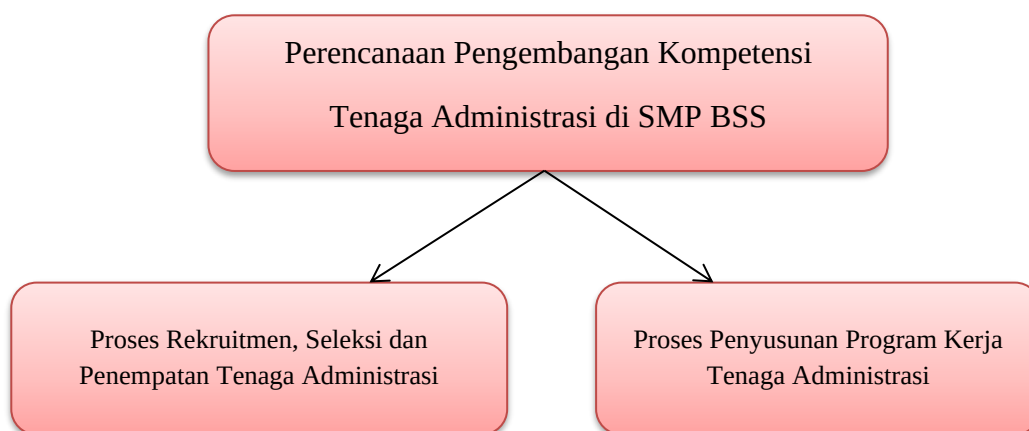
berpredikat “A”. Hal ini bermakna bahwa administrasi SMP Lab UM sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa tenaga administrasi yang bekerja di SMP Lab UM sudah memenuhi empat kompetensi tenaga administrasi yang meliputi: kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Hal ini dapat dilihat juga dari proses perekrutan pegawai yang cukup ketat dalam mencari pegawai yang memenuhi kualifikasi, kemudian dari bagaimana pembagian TUPOKSI pegawai, dan juga dari adanya *workshop* yang diikuti oleh tenaga administrasi SMP Lab UM.

2. Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School Malang

a. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang

Langkah awal proses pengembangan kompetensi tenaga administrasi adalah perencanaan. Perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi disini merupakan rancangan adanya proses peningkatan kompetensi tenaga administrasi yang bertujuan agar layanan administrasi lembaga pendidikan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Konsep pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP BSS dimulai dari bagaimana proses perekrutan tenaga administrasi hingga penerimaannya dan bagaimana proses penyusunan program kerja tenaga administrasi.



**Gambar 4.15 Perencanaan Pengembangan Kompetensi
Tenaga Administrasi SMP BSS**

1) Proses Rekrutmen Tenaga Administrasi SMP BSS Malang

Proses rekrutmen tenaga administrasi di SMP BSS Malang dilakukan dengan melibatkan Unit Pengelola Lembaga brawijaya (UPT). UPT disini merupakan yayasan yang menaungi seluruh lembaga yang ada di BSS baik itu Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), dan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dalam perekrutan pegawai di lingkungan BSS dilakukan melalui beberapa tahap, mencakup pengajuan kebutuhan pegawai dari sekolah kepada yayasan, pengumuman *open recruitmen*, proses seleksi, penerimaan, kemudian penempatan. Hal ini sebagaimana penjelasan dari Pak Feri selaku Kepala Tata Usaha SMP BSS:

“Kalau rekrutmen berhubung kita swasta kalau karyawan sih hubungannya dengan direktorat karena pusatnya di sana, untuk rekrutmenya yang mengurus bagian humas dan kepegawaian, misalnya kalau ada pegawai yang mengundurkan diri atau cuti di sana mencari pengganti atau kepala sekolah, dulu kalau misalnya TU ada yang

mengundurkan diri atau cuti berarti saya mengajukan ke Kepala sekolah, kepala sekolah mengajukan ke bagian humas atau kepegawaian di direktorat. Kalau saya dulu ada tesnya tes masuk ada wawancara dan tes psikologi juga dulu, kalau di jaman saya psikotesnya di unit (sekolah) bukan di direktorat setelah itu wawancara dengan kepala sekolah, baru wawancara dengan kepala UPT waktu itu.”¹²⁰

Kemudian lebih detailnya ditambahkan oleh Bu Rena selaku Staff Tata Usaha SMP BSS sebagai berikut:

“Biasanya kita mengajukan, dari pengajuan itu apakah diacc jika diacc kita mintanya yang seperti apa dari situlah adanya kualifikasi dari kualifikasi itulah nanti diambil melalui tes tulis dan wawancara, nah untuk menjembatani kan nggak fer kalau misalnya dari yayasan aja, mungkin kalau wawancara dari kepala sekolah, misalnya TU yang butuh ada dari pihak TU yang ikut ke sana, itu biasanya jadi fer ada dari pihak yayasan jadi sesuai dengan kebutuhan, jadi tidak tiap tahun, kayak TU itukan dilihat sudah teratasi dalam tahun ini berarti ya nggak mengajukan, kecuali sebenarnya setiap standar harus ada TU Cuma ya nggak mungkin di realisasikan di SMP BSS karena yang pertama lahannya nggak ada trus yang ke 2 dengan TU yang ada sudah bisa mengatasi jadi nggak perlu tambah, sama diliha dari jumlah siswa nggak terlalu banyak kalau di negeri kan ada yang 1500 itu bisa bagian kesiswaan butuh 2 kalau di kita ya cukup 1”¹²¹

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat memahami bahwa proses rekrutmen pegawai SMP BSS Malang dilakukan dengan tahapan yang sistematis. Adanya proses recruitment yang cukup ketat merupakan langkah awal yang ditempuh oleh sekolah supaya tenaga administrasi yang nantinya akan diterima telah memenuhi kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan sehingga nantinya calon pegawai tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan dicari oleh sekolah.

¹²⁰ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

¹²¹ Wawancara dengan Bu Rena Staff Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 15 Juni 2021).

2) Proses Penyusunan Program Kerja Tenaga Administrasi SMP BSS

Malang

Program kerja tenaga administrasi SMP BSS disusun berdasarkan evaluasi tahun sebelumnya, dimana program kerja tersebut disesuaikan dengan 8 Standar Nasional Pendidikan. Untuk penyusunannya sendiri dilaksanakan dengan melalui rapat tahunan yang diselenggarakan setiap tahun dengan diikuti oleh tenaga kependidikan dan tenaga pendidik SMP BSS. Hal ini dijelaskan oleh Pak Feri sebagai berikut:

“Berhubung kemaren ada pergantian pegawai baru atau mutasi dan perombakan untuk jobdesc jua, kalau sekarang untuk saya pribadi sebagai KA TU dan sarpras staf kurikulum, kalau bu maya itu persuratan dan staf kesiswaan dan bendahara, kalau bu rena itu full bendahara BOS, kalau pak Umar IT dan kepegawaian. Sebenarnya kalau di jobdesc itu sudah ada jobdesc yang bunyinya masing2 standar mohon untuk membuatkan jobdesc dan dilaporkan kepada KA TU, tapi sejauh ini belum ada progres kembali lagi tidak ada penertiban dan supervisi gitu tahun ini kita seperti itu, kalau SOP sih kalau setahu saya yg kemaren buat itu untruksinya dari direktorat karena maunya direktorat itu setiap unit setiap jobdescnya ada SOP karena nanti ada mutasi dan segala macem biar nggak kagok dan belajar dari awal lagi kalau udah tau SOPnya itu kita menertiban di situ, kemaren yang sudah dibuat si SOP sarpras, SOP pelayanan, SOP surat menyurat, sama SOP apa ya lupa, itu kemaren pembuatan SOPnya tim sih jadi yang ikut 1 TU dan beberapa WAKA kebetulan waktu itu yang dilibatkan saya bu Dwi dan bu Nita, itu SOP unit, kalau TU masih proses pembuatan.”¹²²

Kemudian lebih detailnya ditambahkan oleh Bu Rena selaku Staff Tata Usaha SMP BSS sebagai berikut:

“Kegiatan2 yang mungkin kurang maksimal di tahun lalu kita evaluasi di tahun ini, nah dari evaluasi itulah biasanya ada rapat tahunan yang membahas tentang kegiatan selama 1 tahun untuk seluruh lini nah di situlah baru tercantum kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan pada

¹²² Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

tahun ini. Itu kan satu tahun ya, kita kalau kegiatan itu mengikuti tahun anggaran januari sampai desember jadi untuk TU juga menyesuaikan, biasanya juga ada rapat waka nah dari situ nanti muncul si A dapat tambahan tugas lebih dari tahun lalu baru nanti dibicarakan kalau nanti sudah fix baru SK keluar barulah kita tau oh tugas kita ini ini ini gitu, nah dari situ kita menyesuaikan oh di SK saya mendapatkan tugas Humas persuratan dan lain lain di situ pak Feri membuat rencana tahunan TU.”¹²³

Dari wawancara mengenai bagaimana proses penyusunan program kerja tenaga administrasi di SMP BSS, dapat dipahami bahwa penyusunan program kerja disusun berdasarkan hasil evaluasi tahun sebelumnya. Hal ini dilaksanakan dengan harapan apabila ada kekurangan di tahun sebelumnya, maka sekolah dapat merancang kegiatan yang berkaitan dengan perbaikan di tahun sebelumnya.

Kemudian untuk program kerja tenaga administrasi di SMP BSS dapat dilihat pada dokumen berupa program kerja tata usaha, berikut uraiannya:¹²⁴

PROGRAM KERJA TATA USAHA SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL

A. PENDAHULUAN

Setiap lembaga pendidikan tentu memiliki sistem pengadministrasian yang mencakup 8 Standar Nasional Pendidikan. Begitu juga di SMP Brawijaya Smart School ini, memiliki sistem pengadministrasian yang berfokus pada 8 SNP di SMP BSS. Pihak yang berkaitan langsung dengan sistem administrasi di SMP BSS adalah karyawan Tata Usaha (TU).

Karyawan TU SMP BSS ada 4 orang dan mereka memiliki fokus bidang masing-masing. Fokus bidang masing-masing TU telah dibagi diawal tahun sehingga kemudian terbentuklah program kerja TU secara

¹²³ Wawancara dengan Bu Rena Staff Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 15 Juni 2021).

¹²⁴ Dokumen Program Kerja Tata Usaha SMP BSS tahun 2019-2020

tertulis. Program kerja Tata Usaha adalah suatu komponen struktural dan sistematis yang dibuat serta direncanakan oleh satuan kerja tenaga kependidikan sekolah meliputi kepala Tata Usaha serta Staff Tata Usaha Sekolah. Program kerja Tata Usaha merupakan upaya dalam mencapai tujuan administrasi terhadap komponen – komponen pendidikan di sekolah untuk semua tingkat, jenis, dan jenjang pendidikan serta mencapai tujuan administrasi sekolah yang teratur dan terencana sehingga dapat menunjang penyelenggaraan proses belajar mengajar keadministrasian pendidikan di sekolah.

B. DASAR

Dasar penyusunan program kerja TU adalah Program kerja SMP Brawijaya Smart School Tahun Pelajaran 2019/ 2020

C. TUJUAN

1. Sebagai landasan dan pedoman dalam melaksanakan kegiatan dengan memperhatikan dan memahami tugas-tugas yang dilaksanakan karyawan secara sistematis berdasarkan program kegiatan SMP BSS dan program kerja TU
2. Dengan adanya program tata usaha sekolah diharapkan pengadministrasian dapat berjalan secara efektif dengan mengacu pada tujuan Program Kerja Tata Usaha, sehingga hambatan dapat segera diketahui dan dapat dicarikan solusi dari hambatan tersebut
3. Sebagai sumber informasi yang bermanfaat untuk menentukan langkah-langkah kegiatan selanjutnya
4. Sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan program Tata Usaha SMP Brawijaya Smart School

D. BIDANG LINGKUP GARAPAN

1. Bidang Administrasi Program Kerja Rutin
2. Bidang Administrasi Keuangan
3. Bidang Administrasi Kepegawaian
4. Bidang Administrasi Kesiswaan
5. Bidang Administrasi Prasarana dan Sarana
6. Bidang Administrasi Tata Persuratan
7. Bidang Administrasi Perpustakaan
8. Bidang Administrasi Hubungan Masyarakat
9. Bidang Administrasi Laboratorium IPA
10. Bidang Kebersihan Lingkungan

RINCIAN BIDANG GARAPAN

1. Bidang Program Kerja Rutin

- a) Menyusun Program Kerja Tata Usaha Sekolah
- b) Menentukan pembagian tugas staff Tata Usaha
- c) Menyusun Kepegawaian, Daftar Urut Kepangkatan, Kelengkapan Data dalam file Kepala Sekolah, Guru dan Karyawan
- d) Menyusun administrasi perlengkapan sekolah
- e) Menyusun dan menyajikan data / statistik sekolah
- f) Mengkoordinasi dan melaksanakan kebersihan
- g) Memeriksa kembali dan memberi paraf surat / laporan yang akan di tandatangani Kepala Sekolah

2. Bidang Administrasi Keuangan

- a) Menerima, menyimpan, membukukan, membayar, dan membuat SPJ dana dari DOS (Dana Operasional Sekolah) SMP Brawijaya Smart School
- b) Mengurus perubahan gaji secara berkala sesuai golongan
- c) Menerima, memberikan kepada guru dan karyawan, serta menyampaikan laporan gaji kepada pihak UPT Brawijaya Smart School
- d) Menyampaikan laporan atas dana yang telah diterima

3. Bidang Administrasi Kepegawaian

- a) Membuat Buku Induk Guru dan Karyawan, bisa ditambahkan setiap ada perubahan data, yang terdiri dari:
 - 1) Fotocopy SK mulai dari awal sampai akhir
 - 2) Fotocopy Ijazah
 - 3) Fotocopy Akta Kelahiran
 - 4) Fotocopy Kartu Keluarga
 - 5) Fotocopy KTP
- b) Membuat SK Struktural berupa SK Pembagian Tugas Karyawan mencakup Job Description Kepala TU, Staf TU, Operator Sekolah, dan Office Boy (OB)
- c) Mengerjakan Daftar Urutan Kepangkatan (DUK), yang terdiri dari:
 - 1) Nama Pegawai
 - 2) Pangkat
 - 3) Jabatan
 - 4) Masa Kerja
 - 5) Latihan Jabatan
 - 6) Usia dan Tempat/ Tanggal Lahir
 - 7) Jenis Kelamin
 - 8) Catatan Mutasi
 - 9) Keterangan
- d) Pengisian Data Pokok Pendidikan
- e) Pengurusan NUPTK Guru dan Tenaga Kependidikan
- f) Pengurusan cuti guru dan karyawan

4. Bidang Administrasi Kesiswaan

- a) Mengumpulkan Buku Leger dari Wali Kelas VII, VIII, dan IX.
- b) Mengerjakan Buku Induk Kelas VII, VIII, dan IX
 - 1) Memasukkan data siswa kelas VII ke buku induk siswa.
 - 2) Memasukkan nilai Semester Gasal dan Genap pada setiap akhir Semester.
 - 3) Memasukkan data mutasi siswa masuk dan keluar, dikerjakan sesuai waktu berlangsungnya mutasi
 - 4) Mengerjakan buku klaper setiap akhir semester genap untuk melihat data kenaikan kelas, data kelulusan, serta untuk melihat perubahan data siswa per Tahun Ajaran.

- 5) Membuat daftar siswa kelas VII, VII, dan IX.
- 6) Mengerjakan Buku Induk Kelas IX
 - Menempel foto tamat
 - Cap tiga jari tangan kiri pada foto tamat
 - Mengisi Nomor Seri Ijazah dan SKHUN pada kolom Tamat
 - Mengerjakan Tanda Terima Ijazah dan SKHUN
 - Mengerjakan Buku Klaper. Diisi Tamat setelah dinyatakan lulus sesuai dengan tanggal pengumuman.
 - Mempersiapkan Data Peserta Ujian Sekolah / Ujian Nasional.
 - Mengisi data siswa kelas VII, VIII, dan IX.
 - Mengisi Data Sekolah pada papan statistik
 - Mengerjakan tugas lain sebagai Staff Tata Usaha termasuk tugas luar bila diperlukan.
 - Membantu kegiatan dalam pelaksanaan Ulangan Umum bersama
- c) Membantu Urusan Kurikulum untuk mencetak print out Nilai yang diberikan melalui Buku Catatan Penilaian/ Rapor per Semester

5. Bidang Administrasi Prasarana dan Sarana

- a) Inventaris Barang
 - 1) Buku Penerimaan Barang
 - 2) Buku Induk Inventaris Barang
 - 3) Buku Golongan Barang Inventaris
 - 4) Buku Induk Non Inventaris, meliputi barang habis pakai dan barang diluar buku induk inventaris
 - 5) Mengerjakan Buku Pembelian/ Penerimaan Barang
 - 6) Buku Daftar Pengeluaran Barang dan Kartu Stok Barang dengan melampirkan BON pengeluaran barang
 - 7) Membuat Data Penghapusan Barang, dikerjakan sewaktu-waktu dengan perubahan data.
 - 8) Mengerjakan data inventaris barang per ruangan.
 - 9) Mengisi buku mutasi barang.
 - 10) Mengisi buku pemeliharaan.
 - 11) Mengisi buku berkas penghapusan barang.
 - 12) Melakukan Pengecekan perlengkapan barang-barang

13) Memelihara, menyimpan dengan baik perlengkapan / barang yang ada

14) Mengisi format pengadaan barang

6. Bidang Tata Persuratan

a) Surat Masuk

- 1) Menerima surat masuk
- 2) Mencatat surat masuk ke dalam buku agenda surat masuk
- 3) Membuat disposisi surat masuk secara lengkap untuk dibuat rekomendasi Kepala Sekolah kepada pihak-pihak yang telah ditunjuk
- 4) Menyampaikan surat masuk kepada pihak-pihak yang bersangkutan
- 5) Mengarsipkan surat masuk ke dalam folder file yang sudah disiapkan

b) Surat Keluar

- 1) Membuat surat keluar berdasarkan Form Pengajuan Surat Keluar yang telah disediakan
- 2) Memberikan Nomor Surat Keluar sesuai dengan urutan, dengan format penomoran: **No urut/ I. 04.2/ SMP BSS/bulan/ tahun**
- 3) Menyelesaikan proses penandatanganan surat keluar kepada Kepala Sekolah dan setelah selesai dikirim sesuai dengan tujuan surat dan tembusannya diarsipkan pada folder file agenda surat keluar

c) Pengarsipan

- 1) Menyimpan seluruh data kegiatan sekolah, baik dalam bentuk laporan kegiatan, proposal, maupun arsip penting lainnya yang berkaitan dengan sekolah
- 2) Membuat Kartu Kendali Persuratan

7. Bidang Administrasi Perpustakaan

a) Mengumpulkan Data Koleksi Buku Bacaan
Terdiri dari terbitan berkala, pamphlet, brosur, dan bahan lainnya (Slide, film, kaset, video, dan lain-lain)

1. Kegiatan di Perpustakaan meliputi :

- Inventarisasi
- Klasifikasi

- Katalogisasi
- Penyajian koleksi / penyusunan buku di rak

2. Kelengkapan Administrasi Perpustakaan:

- Tugas dan Fungsi Petugas Perpustakaan
- Pemeliharaan dan perawatan buku-buku perpustakaan
- Tata tertib perpustakaan
- Struktur Pengelola Perpustakaan

8. **Bidang Hubungan Masyarakat**

- a) Rapat Komite Sekolah
- b) Rapat Kedinasan dengan seluruh Guru dan Karyawan SMP BSS
- c) Kerjasama dengan badan atau instansi lain
- d) Rapat Kenaikan Kelas meliputi pembuatan presensi rapat
- e) Membuat Buku Tamu Dinas, Buku Tamu Khusus

9. **Bidang Administrasi Laboratorium IPA**

- a) Tugas dan fungsi laboran
- b) Katalogisasi alat-alat laboratorium IPA
- c) Penyimpanan, Penyediaan, dan pemeliharaan alat-alat laboratorium IPA
- d) Pendayagunaan fungsi alat-alat laboratorium IPA
- e) Jadwal kegiatan laboratorium IPA
- f) Pemeliharaan dan perawatan alat-alat laboratorium IPA
- g) Tata tertib laboratorium
- h) Struktur Pengelola Laboratorium IPA

10. **Bidang Kebersihan Lingkungan**

- a) Kebersihan Lingkungan Sekolah merupakan tanggungjawab seluruh warga SMP BSS dan Petugas Kebersihan (OB) yang menjadi salah satu bagian kewenangan TU untuk mengatur dan membuat Job Description OB yang meliputi:
 - 1) Membersihkan Ruang TU, Kepala Sekolah, Guru, Ruang BK, Ruang Lab. Komputer, UKS, OSIS, Ruang Kelas
 - 2) Membersihkan Lingkungan Kantor TU
 - 3) Membersihkan kelas setelah jam pelajaran berakhir/ setelah siswa pulang
 - 4) Membersihkan kamar mandi / WC Ruang Kepala Sekolah, Guru, WC siswa putra / putri

- 5) Menyiram dan merawat taman
- 6) Membersihkan musholla Al-Fatah SMP BSS
- 7) Membersihkan kaca jendela, teralis, pintu, dan lantai dengan cara menyapu, mengepel secara rutin
- 8) Membersihkan segala coretan di dalam gedung SMP BSS
- 9) Membersihkan sampah
- 10) Mengirimkan surat dinas dan keperluan sekolah yang lain
- b) Ikut bertanggungjawab dalam kebersihan sekolah serta mengajak siswa untuk menjaga kebersihan dengan tidak membuang sampah sembarangan dan melarang mencoret-coret tembok/ barang yang ada di sekolah
- c) Membuat jadwal piket tenaga kebersihan (OB) SMP BSS

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Keberhasilan dan tercapainya program kerja Tata Usaha SMP Brawijaya Smart School adalah tanggungjawab dan kerjasama antara seluruh warga sekolah yang meliputi Kepala Sekolah, Guru, Karyawan, dan Siswa, masyarakat, komite sekolah, Wali Murid/ Orangtua Siswa, serta semua pihak yang berkompeten dan berwenang dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

2. Saran-saran

Saran ditujukan pada semua pihak yang berkompeten terhadap penyelenggaraan pendidikan di SMP Brawijaya Smart School, meliputi:

- a. Tenaga Kependidikan senantiasa meningkatkan kemampuan, keterampilan, wawasan, serta profesionalisme tentang bidang ketatausahaan serta IPTEK pada umumnya.
- b. Menyelenggarakan pelatihan Tenaga Kependidikan tentang ketatausahaan dan IPTEK yang dapat memberi kontribusi pada penyelenggaraan dunia pendidikan khususnya di SMP Brawijaya Smart School
- c. Kepada pengurus komite sekolah kiranya dapat meningkatkan peranannya dalam mendukung pelaksanaan program-program sekolah, khususnya di lingkungan SMP Brawijaya Smart School

- d. Kepada Pemerintah dan pengelola pendidikan pada umumnya untuk dapat melengkapi sarana dan prasana, serta meningkatkan kesejahteraan guru dan karyawan

Program kerja tenaga administrasi SMP BSS di atas disusun dengan mengacu pada 8 Standar Nasional Pendidikan. Dengan adanya program kerja tenaga administrasi ini diharapkan dapat menjadikan sistem dan layanan administrasi Lembaga Pendidikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang

Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP BSS dilakukan melalui beberapa kegiatan. Diantaranya dengan adanya *workshop*, supervisi, pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga dengan pelayanan berbasis IT. Untuk saat ini beberapa kegiatan mungkin tidak dilaksanakan secara maksimal dikarenakan adanya pandemi, namun upaya demi upaya dilakukan secara terus menerus oleh sekolah agar implementasi pengembangan tenaga administrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Implementasi pengembangan tenaga administrasi dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 4.16 Implementasi Pengembangan Kompetensi
Tenaga Administrasi SMP BSS**

1) *Workshop*

Bentuk *workshop* di SMP BSS adalah kegiatan pelatihan dengan pemateri dari luar sekolah. Adanya kegiatan *workshop* ini dirancang berdasarkan hasil evaluasi tahun sebelumnya mengenai bagaimana kinerja tenaga administrasi.

Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Pak Feri sebagai berikut:

*“Untuk bentuk workshopnya hanya sharing aja, kemaren temanya itu sharing tentang jobdesc dan tata kelola TU termasuk dari pembagian standar itu juga kemudian penyelarasan jobdesc karyawan dan WAKA karena WAKA itu juga ikut, jadi kemaren waktu kita ngundang pak Imawan akhirnya kan terbuka oh TU ternyata itu begini ya, ternyata jobdescnya gini ya, ternyata TU standar pagunya nggak ada, sebenarnya beberapa sih ada kayak sarpras dan segala macem, sebagian kalau di Pak Imawan kan SMA jadi ikut provinsi ternyata itu ada aturannya kayak sarpras pengaturannya pengarsipannya itu ada, akhirnya kita terbuka oh ternyata ada kita bisa tanya ke dinas tentang itu, kalau nggak ada workshop kita nggak bakal tau tentang itu. Kita kemaren sharing sama TU sana juga kebanyakan otodidak semua”.*¹²⁵

¹²⁵ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

Kemudian lebih detailnya ditambahkan oleh Bu Rena selaku Staff Tata Usaha SMP BSS sebagai berikut:

*“Kalau pelatihan ya itu aja karena selama ini kita lebih banyak otodidak, jadi kemaren itu pertama kali kita membuat workshop itu. Awalnya sih usulan kegiatan karena keinginan semua TU yang ada di BSS ini, tapi karena kita tidak bisa mensinkronkan waktu dan setiap unit tata usaha kan punya kepentingan sendiri-sendiri mangkanya kita dahulukan, karena dari semua unit juga dari segi anggarannya juga bingung dari mana apakah dari UPT itu mendanai atau tidak, akhirnya diputuskan untuk tahun ini workshop tata usaha SMP dulu, nah nanti dari workshop pertama ini kurang lebihnya apa, dari kurang lebihnya itu dievaluasi kali aja nanti ada workshop lagi yang lebih mengerucut misalnya kita pengen belajar yang ini gitu bisa seperti itu, soalnya kemaren baru pertama kali jadi kita pun nyari narasumber dll itu nyari sendiri, belum yang workshop bener-bener yang narasumbernya itu dari tata usaha sekolah, kemaren itu dar sesama tata usaha Cuma lebih senior, jadi kalau dikatakan kemaren masih workshop pembelajaran jadi masih uji coba, nantinya akan dievaluasi lagi, Karena kan workshop kegiatan itu usulan biasanya prota, atau waktu pembentukan RKA/RKAS anggaran itu ditanya mau ada kegiatan apa, dari situ saya sama pak Feri pengen ada workshop itu, kebetulan diacc kedepannya kalau ada lagi bisa lebih baik lagi”.*¹²⁶

Dari hasil wawancara tadi dapat dipahami bahwa adanya workshop di lingkungan sekolah ini sangatlah penting, mengingat kompetensi tenaga administrasi harus selalu berkembang agar dapat berinovasi dan memaksimalkan kinerjanya. Selain itu beban kerja tenaga administrasi juga cukup banyak, sehingga dirasa perlu adanya *sharing* dan juga evaluasi secara rutin agar meminimalisir kekurangan dalam pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya peneliti juga menelaah dokumen-dokumen mengenai kegiatan *workshop* yang diselenggarakan tahun 2020. Terdapat beberapa dokumen yang dapat dipaparkan mencakup konsep kegiatan, materi kegiatan dan foto kegiatan. Berikut gambarannya:¹²⁷

¹²⁶ Wawancara dengan Bu Rena Staff Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 15 Juni 2021).

¹²⁷ Dokumen Workshop Tata Usaha dan Perpustakaan SMP BSS 2020/2021

Lampiran Surat Tugas:

Nomor: 72/SMP.BSS/ST/IX/2020

**WORKSHOP
TATA USAHA DAN PERPUSTAKAAN
SMP BRAWJIAYA SMART SCHOOL 2020/2021**

A. Pelaksanaan kegiatan workshop

1. Pelaporan Workshop

a) Latar Belakang

Perlunya peningkatan kompetensi karyawan Tata Usaha dan Pustakawan dalam rangka meningkatkan mutu administrasi yang lebih kredible dalam hal ini Sekolah Menengah Atas Brawijaya Smart School bermaksud mengadakan Workshop Tata Usaha dan Workshop Pustakawan yang akan dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 08 Oktober 2020 di Ruang Rapat SMP BSS dengan pemateri workshop Tata Usaha oleh ***Drs. Imawan Wibisono Ka. TU SMA Negeri 3 Malang*** dan ***Arif dari Bantek*** serta Workshop Perpustakaan oleh ***Defi Yuniati, S.Ptk Pustakawan SMA Negeri 3 Malang***. Dengan adanya workshop ini diharapkan semua karyawan baik TU dan Perpustakaan di SMP BSS dapat menyelaraskan sistem dan iklim kerja yang sinergi dengan tata aturan baku/pakem yang berlaku di dunia pendidikan sehingga profesionalisme dalam bidang ketatausahaan dan perpustakaan itu sendiri dapat dicapai dan dipertanggungjawabkan.

b) Garis besar dan tujuan pelaksanaan Workshop

Pelaksanaan workshop Tatausaha dan Perpustakaan ini lebih menitikberatkan pada pengelolaan dan pelaksanaan jobdesc ketatausahaan dan perpustakaan itu sendiri, yang bertujuan agar setiap lini yang berhubungan dengan administrasi dapat mengenal dan mempelajari lebih dalam guna menemukan ide baru dalam pengadministrasian yang lebih mudah dan fleksible namun tetap pada jalur tata aturan ketatausahaan yang benar.

B. Konsep Acara Workshop TU dan Perpustakaan

Berikut susunan acara Workshop yang akan diselenggarakan :

1. Sambutan dan pembukaan oleh Kepala Sekolah
2. Penyampaian garis besar tujuan pelaksanaan Workshop oleh Ketua Pelaksana
3. Pembagian kelompok workshop beserta pemateri
4. Penyampaian Materi Workshop oleh masing-masing narasumber
5. Materi Workshop TU :
 - a) Teknis dan mekanisme pengarsipan ketatausahaan
 1. Teknis pengarsipan oleh Bantek
 2. Mekanisme pengarsipan secara Kedinasan

- b) Paparan teknis dan jabaran pengelompokan Jobdesc Ketatausahaan
- c) Teknis dan mekanisme pembukuan administrasi sarpras
- d) Garis besar pengaturan administrasi kesiswaan dan kurikulum terkait buku induk, klaper, nilai rapor dll serta tata kelola humas.
- 6. Materi Wokshop Perpustakaan :
 - a) Paparan teknis dan jabaran pengelompokan jobdesc perpustakaan
 - b) Teknis daan mekanisme pengadministrasian Perpustakaan
- 7. Diskusi dan Tanya jawab
- 8. Penutupan

C. Dokumentasi Acara Workshop TU dan Perpustakaan





**Gambar 4.17 Dokumentasi *Workshop* Pengembangan
Tenaga Administrasi SMP BSS**

Dari telaah dokumen yang peneliti amati, kegiatan *workshop* berjalan dengan sangat baik. Hal ini juga menjadikan materi yang disampaikan saat *workshop* dapat tersalurkan dengan baik dan diingat oleh peserta.

2) Supervisi

Supervisi yang dilakukan di SMP BSS dilakukan secara periodik oleh pengawas dan Kepala sekolah. Supervisi di SMP BSS merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka memantau bagaimana pelaksanaan program kerja tenaga administrasi, apakah target yang sudah dirancang sudah tercapai, apakah ada kendala dalam proses pelaksanaannya, dan juga sebagai bahan evaluasi nantinya dalam penyusunan program kerja tenaga administrasi. Hal ini menjadi motivasi tersendiri oleh tenaga administrasi agar program kerja tenaga administrasi dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Pelaksanaan supervisi di SMP BSS dijelaskan oleh Pak Feri sebagai berikut:

“Kalau pengawas setiap saat supervisi dan formatnya cukup rumit jadi sering datang tiba-tiba gitu, kalau kita sih sebenarnya dari dulu supervisi tidak terlalu sering dilakukan karena kita juga istilahnya blank dalam hal aturan dan format supervisi dan segala macem, jadi kemaren ketika rapat TU kita tertibkan mulai ajaran ini kita harus ada supervisi karena perbaikan kinerja itu kan perlu dan status sekolah yang baik seharusnya ada supervisi. Kalau dari kepala sekolah sendiri ada tapi nggak terlalu formal seperti ke guru, sebenarnya kalau supervisi kepala sekolah itu setiap saat, karena kita dengan kepala sekolah itu kayak keluarga jadi dipantau terus setiap hari gitu aja supervisinya, nanti tau-tau di rapat akhir tahun ada penilaian kayak kemaren saya dengan bu Rena sama bu maya sama pak umar, mulai tahun ajaran ini kita tertibkan ada formatnya ada jadwalnya ada programnya untuk saat ini belum dilaksanakan total, mungkin kalau pandemi sudah usai ini baru bisa dimaksimalkan karena kinerja sekarang benar-benar dinilai ada perombakan sistem untuk penggantian dan segala macem akhirnya kinerjanya dinilai, seandainya kinerjanya jelek di sini kalau sudah beberapa tahun bisa turun menjadi pegawai tidak tetap, misalnya pegawai tidak tetap tapi kinerjanya bagus walaupun masih 2 tahun bisa jadi pegawai tetap.”¹²⁸

Kemudian lebih detailnya ditambahkan oleh Bu Rena selaku Staff Tata Usaha SMP BSS sebagai berikut:

“Supervisi ada tapi tidak secara formal, jadi kan kita ada target-targetnya kalau ada yang kurang ya dipanggil saat itu juga, jadi kayak kondisional tidak terjadwal gitu lek seng di TU gitu, lek seng di guru masih ada jadwalnya ini nanti minggu ini rumpun ini, minggu berikutnya rumpun ini gitu, karena kalau TU susah untuk mendokumentasikan, kayak kalau di kene pas ada aku tok jadi susah, kadang kita sendiri juga gak sadar kalau itu sudah supervisi, kadang memang dari pak Feri juga menanyakan pekerjaan kita sampai mana.”¹²⁹

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa supervisi yang dilakukan oleh pengawas dan juga kepala sekolah SMP BSS dilakukan secara rutin. Hal ini merupakan langkah yang efektif agar program kerja tenaga administrasi yang

¹²⁸ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

¹²⁹ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

telah disusun sebelumnya dan kelengkapan dokumen-dokumen sekolah dapat terorganisir dengan baik.

3) Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur merupakan gambaran teknis dalam melakukan suatu pekerjaan. Pekerjaan yang dimaksud di sini adalah terkait program kerja tenaga administrasi yang mencakup 8 Standar Pendidikan Nasional. Tenaga administrasi SMP BSS telah merancang beberapa poin SOP yang mencakup beberapa layanan yang menjadi tanggung jawab bagian setiap anggota tata usaha. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Feri sebagai berikut:

“Pelayanannya sendiri tetap administrasi seputar pelayanan dengan dokumen, surat masuk dan surat keluar seperti kemaren berhubung sekarang lagi pandemi, tempatnya aja yang berbeda.”¹³⁰

Kemudian untuk dokumen mengenai Standar Operasional Prosedur yang ada di SMP BSS dapat dilihat sebagai berikut:¹³¹

	PROSEDUR PIKET PELAYANAN LOKET TU	Nomor : PK-TUSMP-003
		Revisi : 2
		Hal : 161 / 249
		Tgl berlaku : 29 Juli 2019

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh

¹³⁰ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

¹³¹ Dokumen SOP Pelayanan Loker TU tahun 2019

<u>Hasin Feriyanto, S.Pd</u>	<u>Fadhilah Hardini</u> <u>Wahyuni Asih, S.Pd</u>	<u>Muchamad Arif, S. Si.,</u> <u>M. Pd</u>
Koord TU	Humas	Kepala Sekolah

A. Tujuan

1. Memberikan pelayanan prima terkait administrasi sekolah
2. Pemahaman dan pembelajaran tentang tertib administrasi yang harus dimulai dari diri sendiri
3. Meningkatkan kemampuan pelayanan administrasi sekolah

B. Penanggung Jawab :

Ka TU

C. Lingkup Implementasi :

Mencakup pengkondisian jadwal piket dan tata cara penertiban dokumen dan dan pengadministrasian arsip sekolah yang baik

D. Definisi :

1. **Pelayanan** adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian **pelayanan** dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, **pelayanan** adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.
2. **Loket adalah** jendela kecil di gedung, kantor, tempat pertunjukan, dan sebagainya yang digunakan sebagai sumber atau tempat pelayanan dilakukan.

E. Referensi :

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**

F. Prosedur :**1. Ketentuan Piket Pelayanan :**

- a. Petugas piket standby di loket pelayanan selama jam efektif
- b. Tugas pelaksana piket bisa dikerjakan di loket dengan mengakses dokumen kerja melalui komputer loket
- c. Petugas piket wajib mengerjakan segala bentuk pelayanan, kecuali mendapat tugas luar atau cuti.
- d. Waktu piket terhitung 2 sesi :
 - 1) Sesi 1 : Pukul 07.30 s/d 12.00
 - 2) Sesi 2 : Pukul 13.00 s/d 15.45
 - 3) Waktu Istirahat : Menyesuaikan dengan jam istirahat siswa
 - 4) Jam Sholat : Menyesuaikan dengan jam sholat siswa
- e. Ketentuan Presensi Piket :
 - 1) Petugas piket wajib mengisi buku presensi piket
 - 2) Apabila terjadi kendala pelaksanaan tugas piket terkait izin, sakit dll wajib menukar jadwal piket atau mengganti piket di hari jum'at.

- 3) Petugas piket yang meninggalkan tugas pelayanan dikarenakan ada Kepentingan Pribadi maka jam piket terhitung setengah atau satu sesi.
- 4) Petugas piket yang meninggalkan tugas pelayanan dikarenakan ada Kepentingan Dinas maka jam piket tetap di hitung penuh dalam hal ini karyawan TU yang dalam kondisi longgar atau sedang dalam kondisi memiliki beban kerja ringan wajib menggantikan piket pelayanan.
- 5) Jika ada tugas kondisional/ darurat, piket loket boleh di gantikan atau diisi oleh teman sejawat namun bersifat sementara.
- 6) Selama ada Siswa atau Mahasiswa Prakerin yang standby di loket, petugas piket bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan loket dan tetap mengisi presensi piket.
- f. Petugas piket wajib menyelesaikan tugas pelayanan hingga selesai walaupun sampai hari berikutnya.

2. *Pelayanan Tamu Dinas/Non Kedinasan*

- a. Semua tamu wajib mengisi terlebih dahulu buku tamu di loket TU
- b. Setelah mengisi buku tamu, yang harus dilakukan petugas piket :
 - 1) Mengkonfirmasi tujuan/keperluan tamu
 - 2) Mengarahkan ke R. Tamu apabila sudah membuat janji dengan guru atau karyawan yang dituju.
 - 3) Mengkonfirmasi keberadaan guru atau karyawan jika tamu datang tanpa membuat janji terlebih dahulu.
 - 4) Pemberian nomor telepon diperkenankan dalam kondisi sebagai berikut:
 - a) Dizinkan oleh guru yang bersangkutan (menghubungi guru yang bersangkutan via pesan singkat/WA
 - b) Jenis keperluan sangat penting
 - c) Guru atau karyawan yang bersangkutan tidak di tempat
- c. Tamu diperkenankan bertemu dengan guru dan karyawan yang dituju hanya pada saat jam kosong dan sudah membuat janji terlebih dahulu.
- d. Tamu wajib menunggu guru atau karyawan yang dituju apabila datang dengan keperluan mendadak dan tidak pada jam kosong atau bisa membuat janji di hari lain.

3. *Pelayanan Surat Masuk dan Pengarsipannya*

- a. Setelah mengisi buku tamu petugas piket menerima surat masuk
- b. Mengisi tanda terima dan mnyetempel jika diperlukan
- c. Mengagendakan surat masuk di buku agenda/via web
- d. Medisposisikan surat yang sudah diagendakan untuk diberikan kepada kepala sekolah
- e. Mengagendakan surat asli yang sudah didisposisi dan menaru di keranjang surat untuk disalurkan kepada yang bersangkutan.
- f. Petugas piket wajib menginformasikan kepada responden sesuai disposisi melalui Grup Dinas/WA
- g. Menyimpan surat asli sebagai arsip sekolah di map yang sudah disediakan

- h. Petugas piket wajib menyelesaikan pengagendaan surat masuk satu hari piket. Jika berhalangan atau tidak selesai wajib di selesaikan di hari berikutnya.

4. *Pelayanan Surat Keluar dan Pengarsipannya*

- a. Petugas piket menerima surat keluar dari persuratan untuk dibagikan
- b. Petugas piket melayani penyerahan surat keluar dengan mengisi tanda terima
- c. Tanda terima dikembalikan ke persuratan apabila sudah selesai.

5. *Pelayanan Legalisasi Dokumen :*

- a. Petugas piket menerima lembar dokumen yang akan dilegalisasi dan menginstruksikan siswa/atau yang bersangkutan untuk mengisi buku agenda legalisir dokumen
- b. Petugas piket menjelaskan tentang alur dan ketentuan legalisir seperti yang sudah tertempel di kaca loket jika diperlukan.
- c. Petugas piket melayani pengambilan legalisir dengan menginstruksikan pengisian tanda tangan pengambilan di buku agenda legalisir.
- d. Ketentuan dalam pembatasan dokumen legalisasi :
 - 1) Jumlah dokumen legalisir maksimal 2 lembar untuk semua dokumen selain dokumen rapor
 - 2) Untuk dokumen rapor jumlah maksimal 12 lembar
 - 3) Kelebihan dari jumlah maksimal yang ditentukan dikenakan biaya administrasi Rp500/lembar
- e. Pelayanan legalisasi dokumen pada hari efektif tidak diperkenankan ditunggu kecuali mendapat acc kepala sekolah, sedangkan pada hari nonaktif diperkenankan di tunggu.
- f. Petugas piket melegalisasi dokumen dalam satu hari piket. Jika petugas piket tidak bisa melegalisasi dokumen dalam satu hari piket maka legalisasi wajib diselesaikan hari selanjutnya.

6. *Pelayanan pengambilan dokumen siswa (Ijazah, SHUN, Rapor dll) dan pengarsipannya*

- a. Petugas piket menanyakan tahun angkatan siswa atau wali murid yang akan mengambil dokumen Ijazah, SHUN dan rapor alumni.
- b. Petugas piket mengecek status pengambilan dokumen di tanda terima pengambilan dan daftar tanggungan alumni.
- c. Apabila dokumen belum diambil dan sudah bebas tanggungan petugas piket melayani proses serah terima dokumen sesuai prosedur.
- d. Ketentuan pengambilan dokumen Ijazah dll, apabila masih memiliki tanggungan :
 - 1) Wajib menyelesaikan tanggungan terlebih dahulu
 - 2) Apabila belum mampu menyelesaikan tanggungan siswa hanya diperkenankan memperoleh salinan/copy dokumen yang dilegalisir dengan beban biaya Rp500/lembar.

- e. Khusus peminjaman dan pengembalian dokumen rapor asli siswa SMP BSS, petugas piket cukup melayani pengisian tanda peminjaman rapor.

7. *Pelayanan Penelitian dan Observasi*

- a. Petugas piket menerima surat pengantar dari kampus untuk penelitian/observasi dan mengagendakan sesuai prosedur surat masuk
- b. Petugas menjelaskan tentang alur pelaksanaan penelitian/observasi jika diperlukan.
- c. Petugas memberi nomor contact person guru yang di tunjuk sebagai guru pamong jika surat penelitian sudah di acc oleh kepala sekolah.
- d. Untuk pelayanan surat keterangan penelitian petugas menginstruksikan mahasiswa/peneliti untuk langsung ke bagian persuratan.

8. *Pelayanan pengambilan dan peminjaman ATK*

- a. Petugas piket wajib melayani penukaran spidol dan penghapus panan rusak serta permintaan tinta spidol untuk wali kelas.
- b. Petugas piket melayani permintaan ATK dengan mengecek secara berkala ATK di dalam Etalase. Apabila terdapat ATK habis, petugas piket wajib mengambilkan dari lemari stock atau gudang ATK dengan mengisi buku stok.
- c. Khusus untuk peminjaman ATK berat seperti Dispenser Isolasi, Pemotong Kertas, Straples Besar dll harus mengisi buku peminjaman sarpras sekolah.

9. *Pelayanan Penggandaan Dokumen*

- a. Petugas piket hanya melayani penggandaan satu jenis dokumen untuk siswa dalam jumlah maksimal 30 lembar
- b. Penggandaan dokumen lebih dari satu jenis dokumen dan dalam jumlah banyak wajib di gandakan oleh guru atau orang yang bersangkutan sendiri di loket atau melalui petugas OB.

Dari dokumen mengenai SOP SMP BSS di atas dapat dipahami bahwa penyusunan SOP mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan adanya SOP ini tentu akan memudahkan TU dalam melaksanakan tugasnya dan juga akan memudahkan siapa saja yang membutuhkan pelayanan TU karena dapat memahami bagaimana prosedurnya.

Selain adanya SOP pelayanan di SMP BSS, SMP BSS juga merancang peraturan dan tata tertib yang harus dipatuhi bagi siapa saja yang membutuhkan pelayanan TU. Hal ini sebagai bentuk disiplin dari sekolah agar sistem

pelayanan dapat berjalan dengan baik. Peraturan dan tata tertib pelayanan administrasi dapat dilihat sebagai berikut.¹³²

PERATURAN DAN TATA TERTIB PENGURUSAN ADMINISTRASI SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL

- I. MEMAKAI BAJU BERKERAH DAN BERCELANA PANJANG. BAGI SISWA SMP BSS WAJIB MEMAKAI SERAGAM SEKOLAH *(Pakaian wajib sopan dan resmi dikarenakan berada di area pendidikan dan Dilarang memakai celana Jeans Ketat atau Celana Pendek)*
- II. PENGURUSAN ADMINISTRASI TERKAIT LEGALISASI DAN PENGAMBILAN IJAZAH, SHUN, RAPOR, SERTA PENGURUSAN CAP 3 JARI, TABUNGAN SISWA, PENJAJAKAN DLL SEBAGAI BERIKUT :
 1. Proses Legalisasi Dokumen (Ijazah, SHUN, Rapor dll) dilakukan *minimal 1 x 24 jam*, sehingga penyerahan fotocopy berkas maksimal 1 hari sebelum proses legalisasi. *(legalisir tidak diperkenankan di tunggu kecuali hari nonefektif)*
 2. Ketentuan jumlah fotocopy berkas/dokumen yang akan dilegalisasi sebagai berikut :

NO	JENIS DOKUMEN	JUMLAH MAKSIMAL	KETERANGAN KELEBIHAN DOKUMEN
1.	IJAZAH, SHUN DAN SKL	2 Lembar/ dokumen	Kelebihan jumlah dokumen Legalisir dikenai biaya administrasi Rp.500/exemplar
2.	RAPOR AKADEMIK	2 Lembar/ Semester	Kelebihan jumlah dokumen Legalisir per semester dikenai biaya administrasi Rp.500/lembar
3.	RAPOR NON AKADEMIK	2 Lembar/ Semester	Kelebihan jumlah dokumen Legalisir per semester

¹³² Dokumen Peraturan dan Tata Tertib Pengurusan Administrasi SMP BSS Tahun 2021.

			dikenai biaya administrasi Rp.500/lembar
4.	SURAT KETERANGAN	2 Lembar/ dokumen	Kelebihan jumlah dokumen Legalisir dikenai biaya administrasi Rp.500/lembar

3. Berkas/Dokumen fotocopy yang akan dilegalisasi *harap diberi map* agar tidak tercampur dengan dokumen lain atau hilang.
4. Pengambilan berkas/dokumen yang sudah di legalisir *maksimal 5 hari* setelah proses legalisasi di LOKET pelayanan. *Lebih dari ketentuan tersebut sekolah tidak bertanggung jawab atas kehilangan dokumen.*
5. Pengurusan administrasi terkait pengambilan Ijazah, SHUN, Rapor, dan Legalisir bagi alumni bisa diwakilkan dengan membawa lembar Penjajakan yang sudah di tandatangani lengkap dan telah melakukan cap tiga jari (khusus Ijazah dan SHUN) serta mengisi lembar Berita Acara serah terima berkas/dokumen.
6. Pelayanan cap 3 jari dapat dilakukan melalui petugas loket. Pengambilan dokumen yang baru dicap 3 jari yakni *1 x 2 jam s/d 1 x 24 jam (sesuai dengan kondisi petugas dan kebijakan kepala sekolah)*
7. Pengurusan Tabungan Siswa dilakukan *maksimal tanggal 10* setiap bulan melalui Bendahara sekolah.
8. Penarikan uang tabungan harus disertai dengan *Lembar Persetujuan Sekolah* yang ditandatangani Orang Tua dan Kepala Sekolah dan penarikan hanya dapat dilakukan di Bank Unit Universitas Brawijaya.
9. Pengurusan lembar penjajakan dilakukan *seminggu sebelum hari H* dan dilakukan secara tertib dengan menjunjung tinggi budaya antri.

III. PENGURUSAN ADMINISTRASI TERKAIT PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BARANG/DOKUMEN SEKOLAH :

1. Peminjaman dan pengembalian barang/dokumen dilakukan *di LOKET* dengan *mengisi Buku Peminjaman terlebih dahulu* ke Petugas Locket.
2. Peminjaman barang/dokumen tidak diperkenankan *lebih dari 24 jam* untuk meminimalisir permasalahan pemakaian barang/dokumen yang dipinjam.
3. Khusus dokumen Rapor, *Peminjam tidak diperkenankan mengubah tata letak dokumen dalam Map* dan dikembalikan dalam keadaan utuh.
4. *Sanksi kepada peminjam apabila terjadi masalah kerusakan, cacat atau hilang pada barang/dokumen :*
 - a. Barang bermasalah akibat pemakaian yang *teledor* wajib diganti/diperbaiki/ membayar denda sesuai nilai barang atau dokumen
 - b. Barang bermasalah akibat pengembalian *lebih dari satu hari* wajib diganti/diperbaiki/atau membayar denda sesuai nilai barang.
 - c. Khusus permasalahan dokumen Rapor, Ijazah, SHUN dll, Peminjam wajib melampirkan *surat keterangan kepolisian* untuk pertanggungjawaban dan membayar denda administrasi.

5. Apabila barang/dokumen bermasalah karena keteledoran petugas atau kondisi barang sudah auss/tidak layak pakai wajib diberikan kepada petugas *untuk dituliskan diberita acara kerusakan/kehilangan barang dan dilaporkan ke waka Sarpras untuk dipertanggungjawabkan.*

IV. PENGURUSAN ADMINISTRASI TERKAIT SURAT MASUK, PROPOSAL PENAWARAN, PENELITIAN DAN OBSERVASI :

1. Pengurusan *surat masuk, proposal penawaran, proposal lomba beserta stempel dan tandatangan tanda terima* bisa langsung diberikan kepada petugas loket untuk ditindaklanjuti.
2. Pengirim surat, proposal dll wajib mengisi buku tanda terima dan agenda surat.
3. Bagi Mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dan Observasi wajib mengikuti alur administrasi berikut :
 - a. Menyerahkan *Surat Pengantar dari Fakultas/Jurusan/Dinas Pendidikan* ke Petugas Locket untuk di Disposisikan kepada Kepala Sekolah
 - b. Apabilan Kepala Sekolah sedang berada di tempat, peneliti bisa langsung menemui Kepala Sekolah untuk perizinan dan penunjukan guru pamong melalui petugas Locket. Apabila beliau tidak di tempat, peneliti membuat janji dengan petugas loket untuk pertemuan/pengurusan perizinan.
 - c. Bagi Peneliti yang sudah mendapat izin dan guru pamong yang diminta bantuan bisa langsung berkoordinasi dengan yang bersangkutan via telepon atau bertemu langsung.
 - d. Bagi Peneliti yang sudah melakukan penelitian, permintaan surat keterangan bisa diurus di Locket dengan *mengisi form permohonan surat keterangan penelitian.*
 - e. Surat keterangan penelitian dan data penelitian bisa di ambil 1 x 24 jam di Locket Pelayanan dengan mengisi tanda terima.

Kemudian untuk tenaga administrasi SMP BSS juga memiliki jadwal tersendiri terkait piket pelayanan administrasi di sekolah. Jadwal tersebut terinci sebagai berikut:¹³³

¹³³ Dokumen Jadwal Pelayanan Administrasi Dan Piket Locket SMP BSS Tahun 2021.

JADWAL PELAYANAN ADMINISTRASI DAN PIKET LOKET SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL

A. PELAYANAN RESMI ADMINISTRASI SMP BSS DI HARI EFEKTIF SEBAGAI BERIKUT :

1. SENIN S.D KAMIS

- a) Pelayanan 1 : Pelayanan dibuka Pukul 07.15 s/d 09.15 WIB
- b) Sholat Dhuha : Pelayanan ditutup mulai pukul 09.15 s/d 09.40 WIB
- c) Pelayanan 2 : Pelayanan dibuka Pukul 09.40 s/d 11.45 WIB
- d) Istirahat dan sholat : Pelayanan ditutup mulai pukul 11.45 s/d 12.45 WIB
- e) Pelayanan 3 : Pelayanan dibuka pukul 12.45 s/d 15.00 WIB

2. JUM'AT

- a) Pelayanan : Pelayanan dibuka Pukul 07.00 s/d 12.00 WIB

B. PELAYANAN RESMI ADMINISTRASI SMP BSS DI BULAN RAMADHAN DAN HARI NON EFEKTIF SEBAGAI BERIKUT :

1. SENIN S.D KAMIS

- a) Pelayanan 1 : Pelayanan dibuka Pukul 08.00 s/d 12.00
- b) Istirahat dan sholat : Pelayanan dihentikan mulai pukul 12.00 s/d 12.30 WIB
- c) Pelayanan 2 : Pelayanan dibuka pukul 12.30 s/d 13.30 WIB

2. JUM'AT

- a) Pelayanan : Pelayanan dibuka Pukul 08.00 s/d 12.00

C. JADWAL PIKET PELAYANAN ADMINISTRASI LOKET DAN PELAYANAN PENGGANDAAN DOKUMEN :

NAMA PETUGAS PIKET			
NO	PELAYANAN LOKET	PELAYANAN PENGGANDAAN DOKUMEN DLL	HARI

1	Rena Istri Wangi, S.Pd	Agung Ariyanto dan Priyo Satoso	Senin
2	Hasin Feriyanto, S.Pd	Agung Ariyanto	Selasa
3	Umar Faruq, S.Kom	Agus Suprafto	Rabu
4	Maya Sandiah Hayu Tripitasari, S.E	Priyo Satoso	Kamis
5	Piket Bersama	Piket Bersama	Jum'at

Adanya jadwal yang tertera di atas merupakan jadwal tertulis SMP BSS.

Namun ketika pelaksanaannya semua TU saling membantu. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan bu Rena pada saat wawancara:

”Dalam hal program kerja kita saling bantu, misalnya bu maya kan persuratan tapi seandainya bu maya sibuk ya sudah siapa yang nggak sibuk kita handle, kalau kita berpatokan pada jobdesc pembagian tugas itu kita nggak akan selesai, kecuali keuangan ya kalau keuangan nggak bisa misalnya nggak ada saya bu maya nggak bisa menggantikan tapi kalau berupa pendataan-pendataan itu masih bisa seperti bu maya cuti gini siapa yang handle persuratan secara otomatis dihandle semuanya, kita itu engga yang oh kamu pokoknya harus surat yang bisa ya itu yang mengerjakan, seperti cetak ijazah, cap tiga jari itu kan salah satu program kerja TU juga trus bu maya nggak bisa ya kita kerjakan, jadi kita kan punya tanggung jawab masing-masing nggaj mungkin menggantungkan ke sesama teman tapi kalau butuh bantuan ya dibantu tapi kalau di sini engga si engga yang kamu ya A aku ya B, tetep pembagiannya mangkanya kalau masalah pembagian engga yang saklek gitu, misalnya pak umar itu kan TU bidang IT kadang juga membantu menerima tamu ketika kita bisa ya gantian gitu.”¹³⁴

Dari wawancara tadi dapat dipahami pentingnya *teamwork* atau kerjasama antar rekan kerja agar program kerja dan juga tujuan lembaga pendidikan dapat tercapai semaksimal mungkin.

¹³⁴ Wawancara dengan Bu Rena Staff Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 15 Juni 2021).

4) Pelayanan Berbasis Ilmu Teknologi (IT)

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komputer (TIK) di era globalisasi ini sangatlah penting, mengingat perkembangan zaman dan juga kebutuhan masyarakat yang tanpa henti. Dalam hal ini SMP BSS merupakan salah satu sekolah unggulan di Kota Malang yang memanfaatkan program IT dalam berbagai hal termasuk Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dan juga pelayanannya. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Pak Feri sebagai berikut:

*“Yang terbaru sekarang kita ada planning untuk merintis sistem digitalisasi, jadi semua pelayanan melalui sistem digitalisasi mulai pengambian ijazah penerimaan surat masuk, jadi mulai kemaren sudah mulai dibuatkan grup untuk masing-masing pegawai termasuk guru, Cuma aksesnya nanti itu masing-masing lini dari tupoksinya sendiri-sendiri, misalkan TU itu dari dashboar TU dan yang guru ke dashboar guru, termasuk nanti temen-temen TU dibuatkan borang sendiri untuk pelayanan, Cuma sekarang masih dalam proses pembuatan, jadi untuk pengaplikasiannya masih berkala mulai dari akhir tahun ini”.*¹³⁵

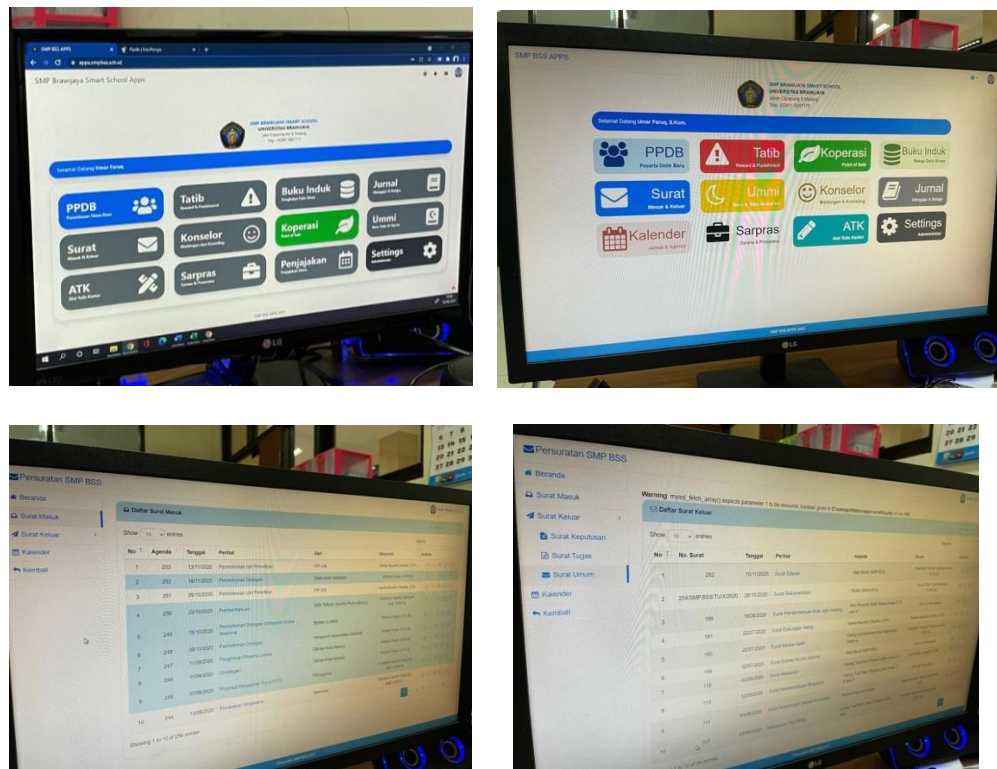
Hal ini juga dijelaskan oleh Pak Umar yang merupakan staff TU di bidang IT sebagai berikut:

*“Untuk aplikasi yang saya buat ya ini tapi masih proses pengembangan, dulu sudah berjalan jadi saya dulu buat aplikasi yang mencakup PPDB, Surat, Buku Induk dan lain-lain, tapi aplikasinya eror jadi ini saya buat lagi, saya kembangkan lagi masih bisa digunakan tentang persuratan yang lain masih belum.”*¹³⁶

Dari wawancara tadi peneliti mendokumentasikan bagaimana *dashboar* aplikasi yang dimaksud oleh Pak Umar. Berikut gambarannya:

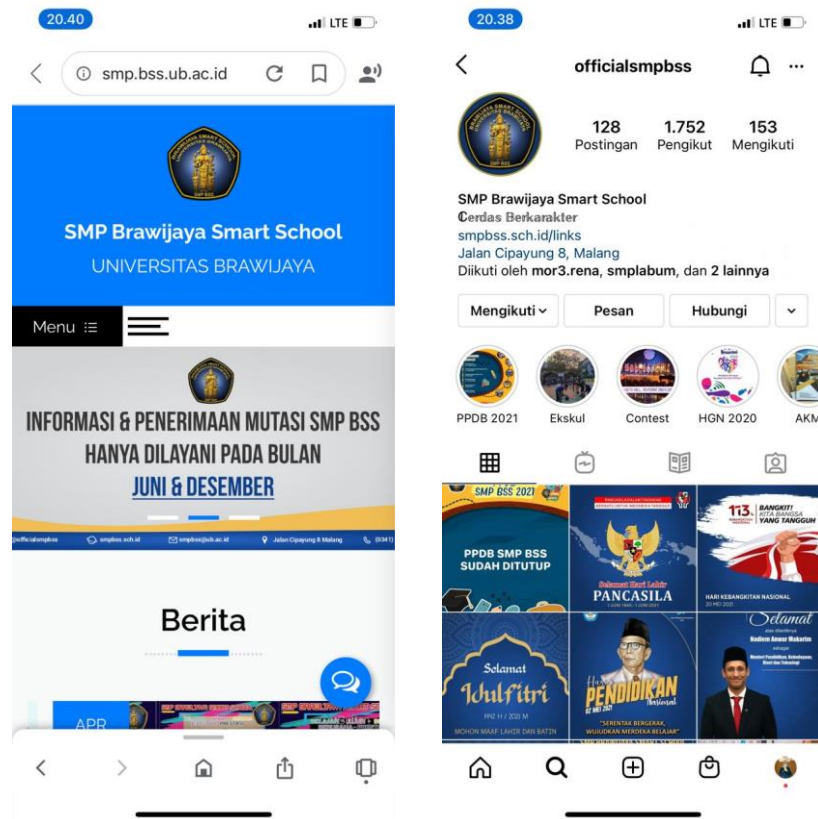
¹³⁵ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

¹³⁶ Wawancara dengan Pak Umar Staff Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 15 Juni 2021).



Gambar 4.18 SMP BSS APPS

SMP BSS Apps merupakan aplikasi yang sementara hanya bisa diakses oleh internal sekolah saja. Untuk aplikasi yang bisa diakses semua orang dapat dilihat pada web SMP BSS dan juga sosial media SMP BSS sebagai berikut:



Gambar 4.19 Web dan Instagram SMP BSS

Web SMP BSS dapat diakses melalui aplikasi google atau browser dengan menulis alamat web smp.bss.ub.ac.id. Kemudian untuk instagram dapat diakses dengan masuk ke aplikasi instagram dan mencari nama pengguna SMP BSS yaitu [@officialsmpbss](https://www.instagram.com/officialsmpbss). Dari kedua aplikasi tersebut siapa saja dapat menggali berbagai informasi yang dibutuhkan.

c. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang

Adanya program kegiatan pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang dilakukan SMP BSS memberi dampak yang positif pada beberapa hal, diantaranya adalah adanya kemampuan tenaga administrasi yang semakin baik dan adanya layanan administrasi sekolah yang berjalan efektif dan efisien. Oleh karena itu program pengembangan kompetensi tenaga administrasi terus dilakukan oleh sekolah setiap saat, sehingga kualitas lembaga pendidikan semakin meningkat. Hasil implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan lembaga meliputi:

1) Sesuainya Kemampuan dan Tugas Individu

Adanya *workshop* yang diselenggarakan oleh sekolah, secara tidak langsung dapat meningkatkan kemampuan dan juga wawasan tenaga administrasi dalam melaksanakan program kerja atau *jobdescnya*. Hal ini tertulis pada tujuan adanya *workshop* yang diikuti oleh tenaga administrasi SMP BSS, sebagai berikut:

“Dengan adanya workshop ini diharapkan semua karyawan baik TU dan Perpustakaan di SMP BSS dapat menyelaraskan sistem dan iklim kerja yang sinergi dengan tata aturan baku/pakem yang berlaku di dunia pendidikan sehingga profesionalisme dalam bidang ketatusahaan dan perpustakaan itu sendiri dapat dicapai dan dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan workshop Tatausaha dan Perpustakaan ini lebih menitikberatkan pada pengelolaan dan pelaksanaan jobdesc ketatausahaan dan perpustakaan itu sendiri, yang bertujuan agar setiap lini yang berhubungan dengan administrasi dapat mengenal dan mempelajari lebih dalam guna menemukan ide baru dalam pengadministrasian yang lebih mudah dan fleksible namun tetap pada jalur tata aturan ketatausahaan yang benar.”¹³⁷

¹³⁷ Dokumen Workshop Tata Usaha dan Perpustakaan SMP BSS 2020/2021

2) Penggunaan Teknologi Sebagai Media Informasi dan Layanan Administrasi

Layanan administrasi di SMP BSS saat ini sudah banyak beralih ke digital, hal ini tidak lepas dari usaha operator sekolah selaku tim TU agar supaya layanan administrasi dapat diakses dengan mudah. Hal ini sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Pak Umar yang merupakan staff TU di bidang IT sebagai berikut:

“Untuk aplikasi yang saya buat ya ini tapi masih proses pengembangan, dulu sudah berjalan jadi saya dulu buat aplikasi yang mencakup PPDB, Surat, Buku Induk dan lain-lain, tapi aplikasinya eror jadi ini saya buat lagi, saya kembangkan lagi masih bisa digunakan tentang persuratan yang lain masih belum.”¹³⁸

3) Bertambahnya Skill yang Dimiliki

Adanya *workshop* yang telah diselenggarakan oleh sekolah maupun dinas pendidikan setempat menjadikan kompetensi tenaga administrasi kian bertambah. Hal ini juga menjadi motivasi tersendiri bagi tenaga administrasi supaya terus belajar dan memperbaiki kinerja masing-masing. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh pak Feri sebagai berikut:

“Jadi kemaren waktu kita ngundang pak Iwan akhirnya kan terbuka oh TU ternyata itu begini ya, ternyata jobdescnya gini ya, ternyata TU standar pagunya nggak ada, sebenarnya beberapa sih ada kayak sarpras dan segala macem, sebagian kalau di Pak Iwan kan SMA jadi ikut provinsi ternyata itu ada aturannya kayak sarpras pengaturannya pengarsipannya itu ada, akhirnya kita terbuka oh ternyata ada kita bisa tanya ke dinas tentang itu, kalau nggak ada workshop kita nggak bakal tau tentang itu”¹³⁹

¹³⁸ Wawancara dengan Pak Umar Staff Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 15 Juni 2021).

¹³⁹ Wawancara dengan Pak Feri Kepala Tata Usaha SMP BSS, (Malang, 08 Februari 2021).

4) Mutu Layanan Administrasi SMP BSS

Untuk pelayanan administrasi SMP BSS sudah sangat baik. Hal ini tidak lepas dari adanya tanggung jawab dari tenaga administrasi yang kompeten dalam melaksanakan tugasnya. Inovasi demi inovasi juga terus dilakukan oleh tenaga administrasi yang menjadikan kualitas layanan menjadi sangat baik. Selain dari baiknya pelayanan yang sudah diberikan oleh sekolah, mutu layanan administrasi SMP BSS juga dapat dilihat dari hasil akreditasi yang berpredikat “A”. Hal ini bermakna bahwa administrasi SMP BSS sudah sangat baik.

C. Temuan Penelitian

1. Temuan Setiap Situs

a. Sekolah Menengah Pertama Laboratorium Universitas Negeri Malang

1) Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang

Perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi di sini merupakan langkah awal atau ide utama sekolah yang bertujuan agar tenaga administrasi memiliki kompetensi yang diharapkan sehingga menjadikan layanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan sebaik-baiknya.

SMP Lab UM merancang program pengembangan kompetensi tenaga administrasi melalui beberapa kegiatan:

- a) Proses rekrutmen tenaga administrasi sesuai dengan kebutuhan sekolah;
- b) Proses seleksi tenaga administrasi sesuai kualifikasi dan kompetensi;
- c) Proses penempatan tenaga administrasi sesuai bidang keahlian;
- d) Proses penyusunan program kerja tenaga administrasi mengacu pada panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah tahun 2017 yang disesuaikan dengan SMP Lab UM.

2) Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang

Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM berisi tentang beberapa kegiatan yang tercakup dalam program kerja tenaga administrasi yang sudah dirancang sebelumnya. Program kerja yang telah dirancang tentu akan mendapatkan hasil yang optimal dengan adanya kerjasama yang baik antar setiap lini sekolah. Kegiatan dalam implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi diantaranya:

- a) *Workshop* merupakan pelatihan yang diikuti oleh tenaga administrasi SMP Lab UM yang diselenggarakan pihak internal sekolah dan eksternal sekolah;
- b) Supervisi tenaga administrasi yang dilakukan secara periodik oleh pengawas, kepala sekolah dan kepala TU;

- c) Pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirancang untuk memudahkan dalam alur pelayanan administrasi sekolah;
- d) Rapat evaluasi mengenai program kerja tenaga administrasi yang telah dilaksanakan setahun sebelumnya;
- e) Pelayanan berbasis Ilmu Teknologi (IT) yang merupakan inovasi tenaga administrasi dalam mengelola dan memberikan pelayanan administrasi sekolah.

3) Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang

Berbagai upaya telah dilakukan sekolah agar kompetensi tenaga administrasi dapat berkembang dan layanan administrasi menjadi tertata. Hasil yang dapat dilihat dengan adanya program pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM mencakup:

- a) Sesuainya kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi;
- b) Bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi;
- c) Penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi SMP Lab UM;
- d) Peningkatan kinerja tenaga administrasi;
- e) Layanan administrasi yang tersistem dengan baik secara efektif dan efisien.

b. Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School Malang

1) Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang

Perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi di sini merupakan langkah awal atau ide utama sekolah yang bertujuan agar tenaga administrasi memiliki kompetensi yang diharapkan sehingga menjadikan layanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan baik.

SMP BSS merancang program pengembangan kompetensi tenaga administrasi melalui beberapa kegiatan:

- a) Proses rekrutmen tenaga administrasi sesuai dengan kebutuhan sekolah;
- b) Proses seleksi tenaga administrasi sesuai kualifikasi dan kompetensi;
- c) Proses penempatan tenaga administrasi sesuai bidang keahlian;
- d) Rapat evaluasi mengenai program kerja tenaga administrasi yang telah dilaksanakan setahun sebelumnya;
- e) Proses penyusunan program kerja tenaga administrasi mengacu pada program kerja SMP BSS tahun ajaran baru.

2) Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang

Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi SMP BSS berisi tentang beberapa kegiatan yang telah tercakup dalam program kerja tenaga administrasi yang sudah dirancang sebelumnya. Program kerja yang telah dirancang tentu akan mendapatkan hasil yang optimal

dengan adanya kerjasama yang baik antar setiap lini sekolah. Kegiatan dalam implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi mencakup:

- a) *Workshop* tenaga administrasi yang merupakan pelatihan terhadap tenaga administrasi;
- b) Supervisi tenaga administrasi yang dilakukan secara periodik oleh pengawas, kepala sekolah dan kepala TU;
- c) Pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirancang untuk memudahkan dalam alur pelayanan administrasi sekolah;
- d) Pelayanan berbasis Ilmu Teknologi (IT) yang merupakan inovasi tenaga administrasi dalam mengelola dan memberikan pelayanan administrasi sekolah.

3) Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP BSS Malang

Berbagai upaya telah dilakukan sekolah agar tenaga kependidikan dapat berkembang dan layanan administrasi menjadi tertata. Hasil yang dapat dilihat dengan adanya program pengembangan di SMP Lab UM mencakup:

- a) Sesuainya kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi;
- b) Penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi SMP Lab UM;
- c) Bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi;

- d) Layanan administrasi yang berjalan dengan baik secara efektif dan efisien.

2. Temuan Lintas Situs

Ditujukan untuk memadukan dan membandingkan temuan paparan data yang diteliti di kedua situs penelitian. Temuan situs di SMP Lab UM dan SMP BSS adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM dan SMP BSS Malang

- 1) Perekrutan tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS diadakan dengan melibatkan yayasan/direktorat dan dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan sekolah;
- 2) Seleksi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS dilakukan melalui proses wawancara dan tes yang sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi yang dibutuhkan;
- 3) Penempatan tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS dilakukan setelah melalui proses seleksi;
- 4) Penyusunan program kerja tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS mencakup 8 Standar Nasional Pendidikan, penyusunan program kerja ini dilakukan setiap awal tahun ajaran baru berdasarkan hasil evaluasi program kerja pada tahun ajaran sebelumnya.

b. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM dan SMP BSS Malang

- 1) Adanya *workshop* tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS yang meliputi peningkatan kompetensi tenaga administrasi dan peningkatan layanan administrasi sekolah;
- 2) Supervisi oleh pengawas, kepala sekolah dan kepala TU pada tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS dilakukan secara periodik bertujuan untuk memantau bagaimana kinerja tenaga administrasi;
- 3) Implementasi pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilaksanakan oleh tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di sekolah;
- 4) SMP Lab UM dan SMP BSS berinovasi dengan melakukan pelayanan berbasis Ilmu Teknologi (IT) agar pelayanan administrasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

c. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM dan SMP BSS Malang

- 1) Sesuai kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 2) Bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;

- 3) Penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 4) Peningkatan kinerja tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 5) Semakin baik kompetensi tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS maka akan semakin baik layanan administrasi yang diberikan.

Berikut tabel penjelasan temuan dari setiap situs yakni SMP Lab UM dan SMP BSS Malang:

Tabel 4.6 Rangkuman Temuan Lintas Situs

NO	SITUS SMP LAB UM	SITUS SMP BSS	KESIMPULAN
1.	Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Lembaga Pendidikan		
a.	Pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan dengan cara mengadakan beberapa kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi tenaga administrasi agar layanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan baik	Pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan dengan cara mengadakan beberapa kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi tenaga administrasi agar layanan administrasi sekolah dapat berjalan dengan baik	Beberapa kegiatan dirancang khusus untuk program pengembangan kompetensi tenaga administrasi dan peningkatan layanan administrasi lembaga pendidikan
b.	Sistem layanan administrasi dilakukan berdasarkan standar nasional Pendidikan agar layanan administrasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien	Inovasi layanan administrasi terus dilakukan agar layanan administrasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien	Layanan administrasi dapat berjalan dengan baik karena upaya yang terus dilakukan tenaga administrasi

2.	Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Lembaga Pendidikan		
a.	Perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan melalui proses perekrutan, seleksi hingga penempatan pegawai sesuai kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi	Perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan melalui proses perekrutan, seleksi hingga penempatan pegawai sesuai kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi	Langkah awal dalam pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan melalui proses perekrutan pegawai yang kompeten
b.	Penyusunan program kerja tenaga administrasi meliputi 8 SNP yang mengacu pada panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah tahun 2017	Penyusunan program kerja tenaga administrasi meliputi 8 SNP yang mengacu pada program kerja sekolah	Program kerja tenaga administrasi disusun berdasarkan aturan yang berlaku.
2.	Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Lembaga Pendidikan		
a.	Pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan melalui <i>workshop</i> yang diikuti tenaga administrasi di lingkungan sekolah dan luar sekolah	Pengembangan kompetensi tenaga administrasi dilakukan melalui <i>workshop</i> yang diadakan oleh sekolah	Kegiatan <i>workshop</i> bertujuan meningkatkan kompetensi tenaga administrasi
b.	Supervisi dilakukan secara periodik oleh pengawas, kepala sekolah dan kepala tata usaha	Supervisi dilakukan secara periodik oleh pengawas, kepala sekolah dan kepala tata usaha	Adanya supervisi bertujuan meninjau dan evaluasi kinerja tenaga administrasi

c.	Pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirancang untuk memudahkan dalam alur pelayanan administrasi sekolah	Pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dirancang untuk memudahkan dalam alur pelayanan administrasi sekolah	Pelayanan administrasi sudah berbasis SOP
d.	Pelayanan berbasis Ilmu Teknologi (IT) merupakan inovasi tenaga administrasi dalam mengelola dan memberikan pelayanan administrasi sekolah	Pelayanan berbasis Ilmu Teknologi (IT) merupakan inovasi tenaga administrasi dalam mengelola dan memberikan pelayanan administrasi sekolah	Pelayanan administrasi sudah berbasis IT
3.	Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Lembaga Pendidikan		
a.	Sesuai kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi	Sesuai kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi	Tenaga administrasi dapat bekerja dengan baik sesuai kemampuan yang dimilikinya
b.	Bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi dan Peningkatan kinerja tenaga administrasi	Bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi dan Peningkatan kinerja tenaga administrasi	Peningkatan kinerja tenaga administrasi dipacu dengan skill yang semakin diasah
c.	Penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi	Penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi	Adanya teknologi memudahkan sistem layanan administrasi sekolah
d.	Layanan administrasi yang tersistem dengan baik secara efektif dan efisien	Layanan administrasi yang tersistem dengan baik secara efektif dan efisien	Layanan administrasi yang berjalan secara efektif dan efisien

BAB V

PEMBAHASAN

A. Perencanaan Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang

Perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi merupakan rancangan adanya proses peningkatan kompetensi tenaga administrasi yang bertujuan agar layanan administrasi lembaga pendidikan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Proses peningkatan kompetensi tenaga administrasi dapat dilakukan melalui beberapa kegiatan. Dalam hal ini seorang pemimpin yakni kepala sekolah dapat menerapkan prinsip manajemen agar kegiatan-kegiatan yang dirancang dalam program kerja sekolah dapat terlaksana dengan baik. Prinsip manajemen tenaga administrasi (sumber daya manusia) tersebut meliputi: perencanaan pegawai, pengadaan pegawai, pembinaan dan pengembangan pegawai, promosi dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi, dan penilaian pegawai.¹⁴⁰

Selain prinsip manajemen, strategi yang dapat dilakukan oleh kepala sekolah dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) dapat melalui proses berikut:

1. Membuat desain perencanaan terhadap kebutuhan pengembangan SDM;
2. Membuat program pengembangan SDM;
3. Mengimplementasikan program pengembangan, dan

¹⁴⁰ E. Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah, (Konsep, Strategi, dan Implementasinya)*, Bandung: PY. Remaja Rosdakarya, 2002), 42.

4. Mengadakan evaluasi terhadap program pengembangan SDM.¹⁴¹

Strategi pengembangan tenaga administrasi juga dapat melalui proses dan langkah-langkah sebagai berikut: ¹⁴²

1. Penentuan kebutuhan;
2. Penentuan sasaran;
3. Penetapan isi program;
4. Prinsip-prinsip belajar;
5. Pelaksanaan program; dan
6. Penilaian pelaksanaan program.

Dari teori di atas jika dikaji dengan bagaimana kegiatan yang direncanakan oleh SMP Lab UM dan SMP BSS dalam program pengembangan kompetensi tenaga administrasi tidak jauh berbeda. Artinya, apa yang telah diterapkan oleh sekolah telah sesuai dengan kajian teori dalam konsep pengembangan sumber daya manusia yakni tenaga administrasi sekolah.

Dapat dilihat dari teori prinsip manajemen pengembangan tenaga administrasi bahwa prinsip manajemen tenaga administrasi meliputi: perencanaan pegawai, pengadaan pegawai, pembinaan dan pengembangan pegawai, promosi dan mutasi, pemberhentian pegawai, kompensasi, dan penilaian pegawai. Secara garis besar prinsip manajemen tenaga administrasi telah dilakukan oleh sekolah dalam kegiatan proses rekrutmen pegawai hingga penerimaannya.

¹⁴¹ Nasir Usman, *Manajemen Peningkatan.....*, 110.

¹⁴² Sondang P.Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2002), 186.

Selanjutnya mengenai strategi pengembangan kompetensi tenaga administrasi yaitu bagaimana proses yang hendaknya dilakukan sekolah mencakup penentuan kebutuhan, penentuan sasaran, penetapan isi program, prinsip-prinsip belajar, pelaksanaan program dan penilaian pelaksanaan program. Dalam hal ini sekolah telah menerapkan strategi tersebut saat penyusunan program kerja. Dimulai dari penentuan kebutuhan yakni apa saja yang dibutuhkan tenaga administrasi dalam pelaksanaan program kerja tata usaha baik itu *workshop*, atau kegiatan lainnya. Kemudian penentuan sasaran yaitu penentuan target yang harus dicapai dalam pelaksanaan program kerja contohnya *workshop* maka targetnya adalah peningkatan kompetensi atau skill tenaga administrasi. Kemudian penetapan isi program yakni program kerja apa saja yang ada dalam satu tahun ajaran. Selanjutnya prinsip-prinsip belajar yang merupakan semangat belajar dari tenaga administrasi dalam menyelesaikan tugasnya. Selanjutnya pelaksanaan program yakni implementasi program kerja dalam satu tahun ajaran. Dan terakhir penilaian pelaksanaan program dapat dilakukan melalui supervisi oleh kepala sekolah atau kepala tata usaha.

Pada kajian teori juga disebutkan bagaimana dan apa saja bidang garapan administrasi pendidikan di sekolah yang mencakup: administrasi tata laksana sekolah, administrasi personel guru dan pegawai sekolah, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi sarana dan prasarana, dan sebagainya.¹⁴³ Paparan pada kajian teori tersebut jika dipadukan dengan program kerja tenaga

¹⁴³ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2010), 10.

administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang tidak jauh berbeda bahkan lebih terperinci dan lengkap. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian teori dengan praktis mengenai bagaimana tatanan administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS.

B. Implementasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang

Pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS diimplementasikan melalui adanya beberapa kegiatan salah satunya dengan *workshop*. *Workshop* yang diikuti tenaga administrasi mencakup peningkatan kemampuan atau kompetensi tenaga administrasi dan peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah.

Sesuai dengan teori mengenai jenis pengembangan tenaga administrasi bahwa pengembangan dikelompokkan menjadi pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal.¹⁴⁴ Pengembangan secara informal yaitu atas keinginan sendiri usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Sedangkan pengembangan secara formal yaitu sumber daya manusia ditugaskan perusahaan untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan perusahaan maupun dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Maka dapat dipahami bahwa tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS mengikuti pengembangan secara formal yakni mengikuti pelatihan yang diadakan internal sekolah dan eksternal sekolah.

¹⁴⁴ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), 72-73.

Selain itu tenaga administrasi juga melakukan pengembangan secara informal sebagaimana yang dijelaskan dalam data wawancara dengan para staff tata usaha SMP Lab UM dan SMP BSS. Pengembangan kompetensi tenaga administrasi secara informal dilakukan dengan terus menerus belajar secara otodidak mengenai bagaimana memberikan pelayanan administrasi sekolah secara efektif dan efisien. Dengan adanya pengembangan kompetensi tenaga administrasi secara informal tersebut dapat dilihat bagaimana implementasi pelayanan yang diberikan oleh sekolah yang menjadi lebih baik setiap harinya, artinya terdapat peningkatan dalam pelayanan administrasi sekolah karena kompetensi tenaga administrasi yang sangat baik.

Peningkatan pelayanan administrasi sekolah juga dapat dilihat pada data yang peneliti peroleh bahwa layanan administrasi sekolah terus berkembang dengan menciptakan inovasi-inovasi dalam pelayanan administrasi sekolah. Diantaranya adalah adanya pelayanan administrasi yang berbasis standar operasional prosedur dan pelayanan administrasi yang berbasis ilmu teknologi.

Kemudian sesuai dengan strategi pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang telah disebutkan sebelumnya bahwa dalam pelaksanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi perlu adanya penilaian terhadap program yang telah dirancang dan dilakukan.¹⁴⁵ Secara teknis atau praktisnya penilaian tersebut telah diterapkan sekolah melalui supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah dan kepala tata usaha. Dari adanya supervisi ini tidak hanya

¹⁴⁵ Sondang P.Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2002), 186.

melaksanakan penilaian terhadap program kerja, tapi juga dilakukan evaluasi, perbaikan dan tindak lanjut agar meminimalisir kekurangan dalam pelaksanaan program kerja tenaga administrasi.

C. Implikasi Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan SMP Lab UM Malang dan SMP BSS Malang

Maksud dari implikasi di sini adalah hasil atau dampak dari adanya program-program yang terealisasi dalam pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi sekolah. Secara teori implikasi tersebut dapat dilihat dari apakah tujuan dari program tersebut telah tercapai, kemudian bisa juga melihat dari tolak ukur keberhasilan program pengembangan kompetensi tenaga administrasi.

Pada kajian teori telah disebutkan bahwa tujuan adanya program pengembangan kompetensi tenaga administrasi mencakup beberapa hal, di antaranya: peningkatan produktivitas kerja, pengelolaan secara efektif dan efisien, pelayanan yang lebih baik, menunjang karir, dan meningkatkan komitmen karyawan.¹⁴⁶ Berdasarkan observasi peneliti adanya tujuan-tujuan tersebut telah tercapai. Secara teknis dalam hal peningkatan produktifitas kerja, pelayanan yang lebih baik, dan pengelolaan secara efektif dan efisien, dapat dilihat pada bagaimana layanan administrasi sekolah yang telah diberikan yakni dengan adanya sistem pelayanan berbasis SOP dan pelayanan berbasis informasi. Kemudian dalam peningkatan komitmen karyawan secara teknis

¹⁴⁶ Yuli Wiliandari, *Rancangan Pelatihan dan Pengembangan SDM Yang Efektif*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri Mataram; Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi, Edisi XII, Oktober 2014), 96-98.

dapat dilihat dari adanya tenaga administrasi yang mau terus belajar dan berinovasi dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekolah.

Untuk tolak ukur yang dapat dipergunakan dalam mengukur hasil program pengembangan kompetensi tenaga administrasi diantaranya adalah:¹⁴⁷ perubahan kinerja, penilaian oleh peserta, pemeriksaan oleh ahli. Secara teknis perubahan kinerja tenaga administrasi dapat dilihat dari bagaimana karyawan yang telah mengikuti pelatihan dalam mengerjakan tugasnya, hal ini tentu berbeda, dalam artian semakin baik. Kemudian penilaian oleh peserta yang dilaksanakan oleh kepala tata usaha kepada staff tata usaha selama ini yang dinilai baik dalam hasil penilainnya, hal ini diungkapkan oleh kepala tata usaha bahwa dalam menghandle tugas masing-masing TU dapat berjalan maksimal. Selanjutnya pemeriksaan oleh ahli dapat diartikan dari adanya pengawas dan kepala sekolah yang secara periodik melakukan supervisi terhadap tenaga administrasi sekolah. Selain itu dari dinas dan direktorat yang memeriksa pada saat akreditasi juga memberi nilai sangat baik pada sekolah dikarenakan administrasi sekolah yang sangat baik.

Dalam literatur lain disebutkan tujuan pengembangan kompetensi tenaga administrasi yang efektif secara umum adalah untuk: 1) menambah pengetahuan; 2) menambah keterampilan; dan 3) mengubah sikap. Sedangkan secara khusus tujuan pengembangan kompetensi tenaga administrasi adalah supaya: 1) melaksanakan sistem pendidikan modern; 2) meningkatkan

¹⁴⁷ Yuli Wiliandari, *Rancangan Pelatihan dan Pengembangan SDM Yang Efektif*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri Mataram; Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi, Edisi XII, Oktober 2014), 106-107.

kualitas/bobot karier tenaga administrasi; 3) melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien; dan 4) menstabilisasi/menstandarisasi tenaga administrasi.¹⁴⁸ Dapat dipahami adanya tujuan pengembangan kompetensi tenaga administrasi secara teori ini juga sesuai dengan implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS yaitu:

- 1) Sesuainya kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 2) Bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 3) Penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 4) Peningkatan kinerja tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS;
- 5) Semakin baik kompetensi tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS maka akan semakin baik layanan administrasi yang diberikan.

¹⁴⁸ Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, (Jakarta: Bina Aksara, 1984), 264.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menganalisis data dan temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian yaitu: 1) Bagaimana perencanaan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang?; 2) Bagaimana implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang?; 3) Bagaimana implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan pendidikan pendidikan di SMP Lab UM dan SMP BSS Malang?, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan pengembangan tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS yang merupakan langkah awal dalam pengembangan tenaga kependidikan dilaksanakan dengan baik melalui proses perekrutan, seleksi dan penempatan tenaga kependidikan yang ketat. Langkah selanjutnya adalah penyusunan program kerja yang mencakup 8 Standar pendidikan yang juga terealisasi dengan baik melalui rapat kerja tahunan di setiap awal tahun ajaran.
2. Implementasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS diwujudkan dengan melakukan *workshop*, supervisi, pelayanan berbasis standar operasional prosedur, dan pelayanan berbasis ilmu teknologi.
3. Implikasi pengembangan kompetensi tenaga administrasi di SMP Lab UM dan SMP BSS adalah sesuai kemampuan dan tugas individu tenaga administrasi

SMP Lab UM dan SMP BSS, bertambahnya skill yang dimiliki tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS, penggunaan teknologi sebagai media informasi dan layanan administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS, peningkatan kinerja tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS, dan tentunya semakin baik kompetensi tenaga administrasi SMP Lab UM dan SMP BSS maka akan semakin baik layanan administrasi yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan di atas, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran, diantaranya:

1. Saran Teoritis.

Diperlukan kajian dan penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang pengembangan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan.

2. Saran Teknis.

- a. Bagi lembaga pendidikan sebagai masukan kepada tenaga administrasi di lingkungan SMP Lab UM dan SMP BSS melalui penelitian ini agar bisa menjadi pertimbangan dalam memaksimalkan kegiatan pengembangan kompetensi tenaga administrasi dari segala aspek, baik dari segi konsep, implementasi hingga implikasinya, sehingga nantinya kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga administrasi semakin meningkat.
- b. Bagi peneliti berikutnya, harap penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dalam mengungkap unsur-unsur dan variabel

yang sama. Hal ini dimaksudkan untuk menjebatani kajian sistematis dan memperkaya khazanah keilmuan.

DAFTAR PUSTAKA

- al-Bukharyal-Ja'fi, Muhammad bin Ismail Abu Abdillah. *al-Jami al-Shahih al-Muhtashar*. Jilid I. (Beirut: Dar ibn Katsir. 1987/1407).
- Ali, Riyadi, Ahmad. *Manajemen Mutu Pendidikan*. (Jogjakarta: IRCiSoD. 2007).
- Amir. Disertasi. *Pengembangan Sumber Daya Pendidik di Lembaga Pendidikan Pesantren Studi Multisitus di Pondok Pesantren Nurul jadid Paiton Probolinggo dan Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Sukorejo Situbondo*. (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2017).
- Amiruddin. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*. (Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, Al-Idarah Jurnal Kependidikan Islam Vol. VII No. I. 2017).
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta. 2013).
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Terjemah*. (Bandung: PT. Syaamil Cipta Media. 2005).
- Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Indeks. 2003).
- Dokumen Jadwal Pelayanan Administrasi Dan Piket Loker SMP BSS Tahun 2021.
- Dokumen Kurikulum SMP BSS (KTSP SMP BSS).
- Dokumen Master Karyawan 6.1 2020 Khusus Malang.
- Dokumen Master Siswa 8.10 Tapel 2020-2021 Bulan Februari.
- Dokumen *open recruitmen* SMP Lab UM tahun 2019.
- Dokumen Peraturan dan Tata Tertib Pengurusan Administrasi SMP BSS Tahun 2021.
- Dokumen Praktek Kerja Lapangan Shaqira Selma Karamy Tahun 2018.
- Dokumen Program kerja SMP Brawijaya Smart School Tahun Pelajaran 2015/2016.
- Dokumen Program Kerja Tata Usaha SMP BSS tahun 2019-2020.

Dokumen SOP Pelayanan Loket TU tahun 2019.

Dokumen Workshop Tata Usaha dan Perpustakaan SMP BSS 2020/2021.

Dokumen Workshop Tata Usaha dan Perpustakaan SMP BSS 2020/2021.

Fattah, Nanang. *Landasan Manajemen Pendidikan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2000).

Hamzah, Amir. *Metode Penelitian Studi Kasus (Single Case, Instrumental Case, Multicase & Multisite)*. (Batu: Literasi Nusantara. 2020).

Harun, Anas. *Pengembangan Tenaga Kependidikan*. (IAIN Kerinci Jambi. Jurnal Islamika. Volume 13 No. 2 Tahun 2013).

Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. 2012).

Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. (Jakarta: PT Bumi Aksara. 2019).

Harmonika, Sri. *Hadist-hadist tentang Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jurnal At-Tadair: Prodi MPI STAI Darul Kamal. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2017).

Hidayat, Seftiany Permata. *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto*. (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan. Vol. 14 No. 4. 2014).

<http://sekolah.data.kemdikbud.go.id/index.php/chome/profil/401e827d-8d18-e111-9f98-e7a08602124b> diakses pada tanggal 24 Maret 2020. Pukul 16.15.

<http://smp.bss.ub.ac.id/> diakses tanggal 24 Maret 2021 Pukul 15.50.

https://instagram.com/smplabum?utm_medium=copy_link diakses tanggal 21 Juni 2021 pukul 20.51 WIB.

https://referensi.data.kemdikbud.go.id/dashboardgtk/ptk_tpend2.php?id=20&kd=X4sauraxDb8EB0tmnzqBDcJqJ4hkNCnywWlxiY+XN3HE= diakses tanggal 06 November 2020. Pukul 07.32.

https://referensi.data.kemdikbud.go.id/dashboardgtk/ptk_tpend2.php?id=20&kd=X4sauraxDb8EB0tmnzqBDcJqJ4hkNCnywWlxiY+XN3HE= diakses tanggal 06 November 2020. Pukul 07.32.

<https://referensi.data.kemdikbud.go.id/index11.php?kode=056100&level=2>.

diakses tanggal 06 November 2020. Pukul 09.07.

<https://smplab-um.sch.id/> diakses tanggal 21 Juni 2021 pukul 20.51 WIB.

<https://smpn1boyolali.sch.id/sop-pelayanan/> diakses tanggal 06 November 2020. Pukul 08.30.

Lestari, Puji. *Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap*. (Ciamis: Universitas Galuh, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan. Vol. 5 No. 1. 2017).

Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. edisi revisi (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 2011).

Mubarok, Setio. Tesis. *Pengembangan Mutu Pendidik dan Kependidikan Studi Kasus di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang*. (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2019).

Mulyasa, E. *Manajemen Berbasis Sekolah. (Konsep, Strategi dan Implementasinya)*. Bandung: PY. Remaja Rosdakarya. 2002).

Mustari, Mohammad. *Manajemen Pendidikan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2014).

Nadeak, Bernadetha. *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan. (Buku Materi Pembelajaran)*. (Jakarta: UKI Press. 2019).

Panduan Kerja: Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. (Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan. Pendidikan Dasar Dan Menengah & Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. 2017). Cet. 1.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

Permata, Hidayat, Seftiany. dan Desi Nurhikmahyanti. *Peran Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah di MAN 1 Kota Mojokerto*. (Universitas Negeri Surabaya. Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan. Vol. 4 No. 4. April 2014).

Prihatin, Eka. *Teori Administrasi Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta. 2011).

- Purwanto. M. Ngalim. *Administrasi Pendidikan*. (Bandung. PT Remaja Rosdakarya. 2010).
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. (dari Teori Ke Praktik)*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006).
- Romdloni. *Manajemen Personalia Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas Personalia di Madrasah*. (Malang: STAI Ma'had Aly Al-Hikam Malang. Jurnal Evaluasi, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 1 No. 1. 2017).
- Rochaety. Eti. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. (Jakarta; Bumi Aksara. 2005).
- Rohmah, Fildzah, Nurfadlilatul. Skripsi. *Strategi Kepala Tata Usaha dalam peningkatan Kinerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Blitar*. (Malang: Universitas Islam Negeri Malang. 2019).
- Rosdaya, Dede. *Paradigma Pendidikan Demokratis; Sebuah Model Perlibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan* (Jakarta: Kencana. 2004).
- Rufaiqoh, Efi. Tesis. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Simpiuh Banyumas Dan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Kroya Cilacap*. (Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. 2017).
- Sahertian, Piet, A. *Profil Pendidik Profesional*. (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. 1994).
- Samsudin, Sadili. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Pustaka Setia. 2006).
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara. 2002).
- Sudiro, Achmad. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. (Malang: UB Press. 2008).
- Soetopo, Hendiyat dan Wasty Soemanto. *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*. (Jakarta: Bina Aksara. 1984).
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung. Alfabeta. 2007).
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung. Alfabeta. 2018).
- Sunyoto. Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: Gudang Penerbit. 2014).

- Sunyoto, Danang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: caps. 2012).
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI. *Manajemen Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta. 2012).
- Undang-undang SISDIKNAS RI Nomor 20 Tahun 2003.
- Usman, Nasir. *Manajemen Peningkatan Mutu Kinerja Guru, Konsep, Teori dan Model*. (Bandung: Citapustaka Media Perintis. 2012).
- Usman, Husnaini. *Manajemen: Teori Praktek dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2013).
- Valentina, Rossa. *Hubungan Kompetensi dan Motivasi Kinerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah*. (Malang: Universitas Negeri Malang. Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan Vol. 1 No. 1. Maret 2018).
- Wiliandari, Yuli. *Rancangan Pelatihan dan Pengembangan SDM Yang Efektif*. (Mataram: Institut Agama Islam Negeri Mataram; Jurnal Jurusan Pendidikan IPS Ekonomi. Edisi XII. Oktober 2014).
- Windhari, Sukma dan Kadek Satria. *Kompetensi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan SMP Negeri 3 Kwandang*. (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan. Jurnal Kependidikan Islam Al-Idarah. Vol. 9. No. 2. p-ISSN: 2086-6186. e-ISSN: 2580-2453. 2019).
- Yasin, Ahmad, Fatah. *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Lembaga Pendidikan Islam*. (Malang. UIN Maliki Press. 2012).
- Zayyana, Rizka. Skripsi. *Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta*. (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. 2016).

LAMPIRAN- LAMPIRAN

LAMPIRAN I	(SURAT PENELITIAN)
LAMPIRAN II	(SURAT KETERANGAN DARI SMP Lab UM)
LAMPIRAN III	(SURAT KETERANGAN DARI SMP BSS)
LAMPIRAN IV	(TRANSKIP WAWANCARA)
LAMPIRAN V	(DOKUMENTASI)
LAMPIRAN VI	(BIODATA MAHASISWA)

LAMPIRAN I

(SURAT PENELITIAN)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA

Jalan Ir. Soekarno No. 34 Batu 65323, Telepon & Faksimile (0341) 531133
 Website: <http://pasca.uin-malang.ac.id>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-113/Ps/HM.01/12/2020
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

28 Desember 2020

Kepada
 Yth. Kepala SMP Laboratorium UM

di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi, maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberi ijin kepada mahasiswa di bawah ini melakukan penelitian pada lembaga yang Bapak/Ibu pimpin:

Nama	: Shaqira Selma Karamy
NIM	: 18711008
Program Studi	: Magister Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. H. Nur Ali, M.Pd 2. Dr. H. Mulyono, M.A
Judul Tesis	: Manajemen pengembangan tenaga kependidikan dalam peningkatan profesionalisme tata usaha dan mutu layanan administrasi pendidikan di SMP Laboratorium UM dan SMP Brawijaya Smart School Malang

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb


 Direktur,
 Cmi Sumbulah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PASCASARJANA**

Jalan Ir. Soekarno No. 34 Batu 65323, Telepon & Faksimile (0341) 531133
Website: <http://pasca.uin-malang.ac.id>, Email: pps@uin-malang.ac.id

Nomor : B-113/Ps/HM.01/12/2020
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

28 Desember 2020

Kepada
Yth. Kepala SMP Brawijaya Smart School

di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi, maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan memberi ijin kepada mahasiswa di bawah ini melakukan penelitian pada lembaga yang Bapak/Ibu pimpin:

Nama	: Shaqira Selma Karamy
NIM	: 18711008
Program Studi	: Magister Manajemen Pendidikan Islam
Dosen Pembimbing	: 1. Dr. H. Nur Ali, M.Pd 2. Dr. H. Mulyono, M.A
Judul Tesis	: Manajemen pengembangan tenaga kependidikan dalam peningkatan profesionalisme tata usaha dan mutu layanan administrasi pendidikan di SMP Laboratorium UM dan SMP Brawijaya Smart School Malang

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb


 Direktur,
 Umi Sumbulah

LAMPIRAN II

(SURAT KETERANGAN

DARI SMP Lab UM)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)
UPT PUSAT PENGEMBANGAN LABORATORIUM PENDIDIKAN

Jalan Semarang 5, Malang 65145

Telp: 0341-551312

Laman: www.um.ac.id

Nomor : 8.1.1/UN32.20/LT/2021
Hal : Pemberian Izin Penelitian

8 Januari 2021

Yth. Direktur Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor B-113/Ps/HM.01/12/2020 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa UPT P2LP UM tidak keberatan dengan kegiatan mahasiswa berikut.

Nama : Shaqira Selma Karamy
NIM : 18711008
Program studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Instansi : Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan tesis berjudul "Manajemen Pengembangan Tenaga Kependidikan dalam Peningkatan Profesionalisme Tata Usaha dan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan di SMP Laboratorium UM dan SMP Brawijaya Smart School Malang" yang dilaksanakan di SMP Laboratorium UM pada bulan Januari s.d. Februari 2021.

Hal teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan tersebut, mohon dikoordinasikan dengan Kepala SMP Laboratorium UM dan Bapak Moch. Aris Hidayat, S.E. selaku pendamping dalam kegiatan tersebut.

Setelah menyelesaikan kegiatan penelitian, yang bersangkutan diwajibkan menyerahkan abstrak dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* kepada UPT P2LP UM.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara kami mengucapkan terima kasih.



Tembusan:

1. Kepala SMP Laboratorium UM
2. Shaqira Selma Karamy



LAMPIRAN III

(SURAT KETERANGAN DARI SMP BSS)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

SMP BRAWIJAYA SMART SCHOOL

Jalan Cipayung 8, Malang 65145, Indonesia, Telp. +62341 5081175

Email: smpbss@ub.ac.id Website: <http://smpbss.sch.id>

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 114/SMP.BSS/TU/VII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah Menengah Pertama Brawijaya Smart School (BSS) Malang menerangkan bahwa:

Nama : Shaqira Selma Karamy
NIM : 18711008
Fakultas : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Jurusan/Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Malang

benar-benar telah melaksanakan penelitian untuk Tesis di SMP BSS Malang yaitu:

Waktu : Februari – Juli 2021
Judul Penelitian : Pengembangan Tenaga Kependidikan dalam Peningkatan Profesionalisme Tata Usaha dan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan
(Studi Multisitus di SMP Laboratorium UM dan SMP BSS Malang)

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 2 Juli 2021

Kepala SMP BSS,

Muchamad Arif, S.Si., M.Pd.

NIK. 309068509043

LAMPIRAN IV

(TRANSKIP WAWANCARA)

INSTRUMEN PENELITIAN

Transkrip Wawancara untuk SMP LAB UM Malang

Nama : Moch. Aris Hidayat S, E
Jabatan : Staff Tata Usaha
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Februari 2021
Tempat : Kantor Tata Usaha

1. Bagaimana proses rekrutmen hingga penerimaan tenaga administrasi di SMP Lab UM?

Jawab: Kalau kita ada yang dari yayasan ada yang dari sekolah, kalau saya perekrutan dari yayasan sedangkan yang lain itu perekrutan dari sekolah, prosedurnya sama aja ada wawancara, hanya saja kalau dari yayasan lebih komplek dari kemampuan sampai tes psikologi, kalau di sekolah tes psikologi nggak ada. Kalau saya dulu tahun 2013 masuk sini itu prosesnya cukup lama sekitar 3 bulan tiap selang 2 minggu, itu mengikuti mulai dari tes tulis, tes psikologi, tes penguasaan komputer, tes kemampuan penguasaan kemudian selang 3 hari baru mengikuti wawancara selang 2 hari baru ada pengumuman dan diberi surat diterima gitu. Kemudian di tempatkan di ruangan sesuai penempatannya. Untuk perekrutan sendiri menunggu kebutuhan jadi kalau ada yang keluar baru ada perekrutan (kemudian dilihatkan dokumen data pegawai).

2. Bagaimana proses pembagian TUPOKSI atau program kerja SMP Lab UM?

Jawab: Untuk pembagian jobdescnya sesuai dengan panduan kerja TU tahun 2017 ada yang dimasukkan ke program kerja TU, jadi jobdescnya terlampir dari SK yang sudah diberikan. Jadi sesuai dengan yang ada di panduan ada 12 poin program kerja tenaga kependidikan, jika dikurangi tenaga bagian kebersihan dan keamanan, ada 9 poin pekerjaan TU yang dihandle 4 orang, bisa jadi 1 orang menghandle 2 jobdesc TU.

3. Bagaimana bentuk pelatihan bagi tenaga administrasi?

Jawab: Kemaren ada tapi untuk semuanya, ini biasanya menyesuaikan kebutuhan, kalau seperti bendahara dan sebagainya itu biasanya dari yayasan. Sebagaimana saat ini ada perubahan sistem seperti beberapa pengalihan pembayaran jadi dari yayasan ada pelatihan. Kalau saya sebagai operator itu ada pelatihan tapi banyak yang dari luar seperti dari dinas yang mengadakan. Kalau yang pernah mengikuti pengembangan skill full itu pak wendi waktu dulu pernah mengikuti pelatihan perpustakaan, saat ini sudah menjadi pegawai sini (TU).

4. Bagaimana pelaksanaan program kerja tenaga kependidikan?

Jawab: Saya coba untuk alih digital semua karena diinstruksikan dari UM itu sekarang harus alih digital saya mulai dari data karyawan dan siswa ini belum selesai, belum beranjak ke suratnya.

5. Bagaimana bentuk layanan TU yang menggunakan aplikasi (berbasis IT)

Jawab: Lebih tepatnya diprogramkan dirumuskan sendiri contohnya ini data kepegawaian, data kesiswaan, jadi saya gini di tahun pertama saya memunculkan 2 aplikasi nah pertahunnya ada perkembangan sesuai yang dibutuhkan, aplikasinya nggak online karena untuk kita sendiri. Alasan saya buat seperti ini karena dari dinas sering diminta mendadak seperti yang dari SD berapa yang dari MI berapa dari kecamatan klojen gitu, kalau mendata satu2 terlalu lama, jadi ini begitu ada siswa mutasi masuk kita masukkan ada mutasi keluar kita keluarkan jadi update sendiri, nah aplikasi ini saya mencontoh dari dapodik, variasinya aplikasi ini selain menyesuaikan dari dapodik ini adalah versinya, jadi versinya akan berkembang ketika ada tambahan data.

INSTRUMEN PENELITIAN

Transkrip Wawancara untuk SMP LAB UM Malang

Nama : Dra. Nurul Hayati
Jabatan : Kepala Tata Usaha
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 02 Februari 2021
Tempat : Kantor Tata Usaha

1. Bagaimana proses rekrutmen hingga penerimaan tenaga administrasi di SMP Lab UM?

Jawab: Gini pada saat penerimaan itu, di yayasan itu setiap ganti kepala biasanya ganti kebijakan, pada saat itu penerimaan pegawai dihandel semua oleh yayasan, jadi kita sekolah tidak tau, sehingga ketika mereka di terima di sana dikirim ke sini kita bingung mbak, jadi saat itu kita memang kekurangan pegawai kita ceritakan Cuma pada saat itu sistim penerimaannya dihandel semua oleh yayasan, kalau saat ini kita diberi wewenang penuh untuk ngetes istilahnya kalau kita butuh pegawai karena memang terus terang kebutuhan itu kita yang tau kan bukan yayasan nyuwun sewu ya, seperti kemaren kita cari orang untuk bagian kebersihan ya kita sendiri yang nyari, karena terus terang aja ketika kita membutuhkan pegawai baru kita membutuhkan kriteria, kualifikasinya gimana, kita juga memberikan informasi gajinya Cuma segini mau engga artinya ada akad dari awal, sementara kalau yang di sana kan tidak tau kemampuan sekolah seberapa kan nggak tau yayasan, artinya tetep semua kita, kita yang mengajukan tapi bukan yayasan yang menentukan, dalam mengajukan juga yayasan hanya mengetahui tetep kita yang tau kemampuan sekolah, karena kita terus terag gaji kan nggak mungkin turun toh gaji pasti naik mangkanya kita menaikkan gaji pun kita ada hitungannya karena kan kita hitung jangka panjangnya, jadi semacam itu.

2. Bagaimana proses pembagian TUPOKSI atau program kerja SMP Lab UM?

Jawab: Pembagiannya gini, memang pada saat itu saya melihat dari keterampilan kemampuannya, artinya saya membaca dulu ini cocoknya di sini ini cocoknya di sini ini cocoknya di sini semacam itu, sama pun di sini juga sama jadi seperti pak Aris karena beliau pinter komputer pinter otak atik gitu istilahnya saya tempatkan di situ karena seperti operator dapodik itu kan harus pinter ITnya nah sebenarnya di sini operator dapodik ada 2 Bu Ica dan Pak Aris, Bu Ica selain di operator dapodik juga saya tempatkan di bagian SPP, untuk bendahara saya memang memilih karena memang harus mengerti tentang keuangan kebetulan lulusan Akuntansi SMK 1.

3. Bagaimana pembagian jadwal kegiatan pengembangan tenaga kependidikan di sekolah?

Jawab: Nah setiap tahun kita ada workshop mbak, workshop itu semuanya guru dan TU, jadi program kerja TU apa saja, itu kita workshopkan di setiap tahun sekali biasanya di awal tahun pelajaran di bulan Juli kalau nggak salah, kalau guru2 pembuatan perangkat, kita juga jadi membuat program kerja dan juga jodisk masing-masing, kemudian di situ nanti boleh memberikan saran masukan itu biasanya kita lakukan di luar, kita menginap di hotel itu salah satu cara agar memperlengkap kekompakan karena memang kegiatan di situ tidak hanya workshop tapi juga outbound, sudah ada di RKAny artinya kegiatan tersebut kita anggar, Cuma karena pandemi ini akhirnya kegiatan tersebut kita laksanakan, Cuma kita kemarin tetap melaksanakan di sekolah itupun tetap dengan protokol kesehatan karena memang kegiatan itu harus dilaksanakan artinya untuk mengawali tahun ajaran.

4. Bagaimana bentuk pelatihan bagi tenaga administrasi?

Jawab: Dulu kita setiap bulan sekali kita ngobrol mulai dari kebersihan satpam itu ada kita saling sharing bersama apakah ada kesulitan. Setiap tahun kita juga ada workshop mbak, workshop itu semuanya guru dan TU, jadi program kerja TU apa saja, itu kita workshopkan di setiap tahun sekali biasanya di awal tahun pelajaran di bulan Juli kalau nggak salah, kalau guru2 pembuatan perangkat, kita juga jadi membuat program kerja dan juga jodisk masing-masing, kemudian di situ nanti boleh memberikan saran masukan

5. Bagaimana pelaksanaan program kerja tenaga kependidikan?

Jawab: Pada saat kemarin tidak pandemi dan saat ini pandemi jelas berbeda, selama pandemi ini kan ada WFH ya tapi tetap saya tawarkan mbak artinya saya tidak mau diktator harus begini tidak, seperti bagian kebersihan saya tanya “konek WFH piye” “ya nggak bisa bukannya mungkin kita kerja di rumah” berarti piye saya gitu ya berarti tetap masuk tapi tetap harus jaga jarak gitu karena kebetulan kebersihan saya hanya 2 orang, yang di sini pun gitu saya bagi gitu kalau seperti saya karena saya KA TU tidak ada WFH jadi tetap masuk ya alhamdulillahnya kita kan lumayan ya jaraknya jauh sudah sesuai protokol jadi KA TU dan bendahara masuk terus jadi mas Aris sama bu Ica aja yang gantian yang penting tetap tercover misalnya persuratan gitu kalau bendahara karena kita masih integrasi dengan UM saya minta untuk tidak WFH karena sewaktu-waktu seperti sekarang ini sedang rapat dengan UM mengenai keuangan mangkanya saya minta mohon maaf tidak WFH jadi kita yang penting bertanggung jawab dengan jobdesc masing-masing.

6. Apakah ada supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah ataupun KA TU pada proses pelaksanaan administrasi maupun kepada tenaga administrasi? Bagaimana prosesnya?

Jawab: Supervisi iya ada, jadi dari semua jobdesc kita bu Yayuk supervisi tetap melihat apa aja yang sudah dikerjakan, karena begini mbak setiap 5 tahun kita kan ada akreditasi ya nah di situ itu kita semua harus punya dokumennya nah itu, mangkanya kita tetap harus menyiapkan apa saja buku cuti buku induk kelengkapan2 kepegawaian. Kalau poin2nya (instrumen) ada di bu Yayuk, terakhir supervisi itu sebelum pandemi bulan maret itu, dokumennya ada tapi ada di bu kepsek. Ini dari dinas juga diminta presensi selama ini harus ada fotonya ketika datang dan pulang (bentuk supervisi) maleh lek teko ya gupuh foto muleh pisan, apa2 harus difoto. Pengawas juga ada supervisi, biasanya pengawas mengecek kemudian bu yayuk tinggal melanjutkan.

INSTRUMEN PENELITIAN

Transkrip Wawancara untuk SMP BSS Malang

Nama : Hasin Feriyanto, S. Pd
Jabatan : Kepala Tata Usaha
Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 08 Februari 2021
Tempat : Ruang Operator

1. Bagaimana proses rekrutmen tenaga administrasi di SMP BSS?

Jawab: Kalau rekrutmen berhubung kita swasta kalau karyawan sih hubungannya dengan direktorat karena pusatnya di sana, untuk rekrutmenya yang mengurus bagian humas dan kepegawaian, misalnya kalau ada pegawai yang mengundurkan diri atau cuti di sana mencari pengganti atau kepala sekolah, dulu kalau misalnya TU ada yang mengundurkan diri atau cuti berarti saya mengajukan ke Kepala sekolah, kepala sekolah mengajukan ke bagian humas atau kepegawaian di direktorat.

2. Bagaimana proses seleksi penerimaan tenaga administrasi di SMP BSS?

Jawab: Kalau saya dulu ada tesnya tes masuk ada wawancara dan tes psikologi juga dulu, kalau di jaman saya psikotesnya di unit (sekolah) bukan di direktorat setelah itu wawancara dengan kepala sekolah, baru wawancara dengan kepala UPT waktu itu. Kalau sekarang wawancara dengan kepala UPT setelah itu pengumuman sudah.

3. Bagaimana proses pembagian TUPOKSI atau program kerja SMP BSS?

Jawab: Berhubung kemaren ada pergantian pegawai baru atau mutasi dan perombakan untuk jobdesc jua, kalau sekarang untuk saya pribadi sebagai KA TU dan sarpras staf kurikulum, kalau bu maya itu persuratan dan staf kesiswaan dan bendahara, kalau bu rena itu full bendahara BOS, kalau pak Umar IT dan kepegawaian.

4. Bagaimana pembagian jobdesc dan SOP pelaksanaan layanan administrasi?

Jawab: Sebenarnya kalau di jobdesc itu sudah ada jobdesc yang bunyinya masing2 standar mohon untuk membuatkan jobdesc dan dilaporkan kepada KA TU, tapi sejauh ini belum ada progres kembali lagi tidak ada penertiban dan supervisi gitu tahun ini kita seperti itu, kalau SOP sih kalau setahu saya yg kemaren buat itu untruksinya dari direktorat karena maunya direktorat itu setiap unit setiap jobdescnya ada SOP karena nanti ada mutasi dan segala macam biar nggak kagok dan belajar dari awal lagi kalau udah tau SOPnya itu kita menertiban di situ, kemaren yang sudah dibuat si SOP sarpras, SOP pelayanan, SOP surat menyurat, sama SOP apa ya lupa, itu kemaren pembuatan SOPnya tim sih jadi yang ikut 1 TU dan beberapa WAKA kebetulan waktu itu yang dilibatkan saya bu Dwi dan bu Nita, itu SOP unit, kalau TU masih proses pembuatan.

5. Apakah ada jadwal pelatihan bagi tenaga administrasi, bagaimana proses pembagian jadwalnya?

Jawab: Kalau pelatihan kita mendirikan sendiri karena itu termasuk RKAS kan dan dari dinas mengindpendentkan sekolah untuk mencari tutor atau pembicara sendiri untuk pelatihan, dan kemaren kita itu ngundang KA TU dari SMKN 3 Malang Pak Irmawan? untuk menjadi pembicara kita dan salah satu staff perpusnya untuk jadi pembicara di perpustakaan tanggal berapa saya lupa pokoknya kemaren kita sudah melakukan semacam workshop.

6. Bagaimana bentuk pelatihan bagi tenaga administrasi?

Jawab: Untuk bentuknya hanya sharing aja, kemaren temanya itu sharing tentang jobdesc dan tata kelola TU termasuk dari pembagian standar itu juga kemudian penyelarasan jobdesc karyawan dan WAKA karena WAKA itu juga ikut, jadi kemaren waktu kita ngundang pak Irmawan akhirnya kan terbuka oh TU ternyata itu begini ya, ternyata jobdescnya gini ya, ternyata TU standar pagunya nggak ada, sebenarnya beberapa sih ada kayak sarpras dan segala macam, sebagian kalau di Pak Iwan kan SMA jadi ikut provinsi ternyata itu ada aturannya kayak sarpras pengaturannya pengarsipannya itu ada, akhirnya kita terbuka oh ternyata ada kita bisa tanya ke dinas tentang itu, kalau nggak ada workshop kita nggak bakal tau tentang itu.

7. Bagaimana pelaksanaan program kerja tenaga kependidikan?

Jawab: Pelayanannya sendiri tetap administrasi seputar pelayanan dengan dokumen, surat masuk dan surat keluar seperti kemaren terhubung sekarang lagi pandemi, tempatnya aja yang berbeda, yang terbaru sekarang kita ada planning untuk merintis sistem digitalisasi, jadi semua pelayanan melalui sistem digitalisasi mulai pengambilan ijazah penerimaan surat masuk, jadi mulai kemaren sudah mulai dibuatkan grup untuk masing2 pegawai termasuk guru, Cuma aksesnya nanti itu masing2 lini dari tupoksinya sendiri2, misalkan TU itu dari dashboar TU dan yang guru ke dashboar guru, termasuk nanti temen2 TU dibuatkan borang sendiri untuk pelayanan, Cuma sekarang masih dalam proses pembuatan, jadi untuk pengaplikasiannya masih berkala mulai dari akhir tahun ini.

8. Apakah ada supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah ataupun KA TU pada proses pelaksanaan administrasi maupun kepada tenaga administrasi? Bagaimana prosesnya?

Jawab: Kalau pengawas setiap saat supervisi dan formatnya cukup rumit jadi sering datang tiba2 gitu, kalau kita sih sebenarnya dari dulu supervisi tidak terlalu sering dilakukan karena kita juga istilahnya blank dalam hal aturan dan format supervisi dan segala macam, jadi kemaren ketika rapat TU kita tertibkan mulai ajaran ini kita harus ada supervisi karena perbaikan kinerja itu kan perlu dan status sekolah yang baik seharusnya ada supervisi. Kalau dari kepala sekolah sendiri ada tapi nggak terlalu formal seperti ke guru, sebenarnya kalau supervisi kepala sekolah itu setiap saat, karena kita dengan kepala sekolah itu kayak keluarga jadi dipantau terus setiap hari gitu aja supervisinya, nanti tau2 di rapat akhir tahun ada penilaian kyk kemaren saya dengan bu Rena sama bu maya sama pak umar, sejauh ini belum ada format khusus sih Cuma biasanya dari

UPT itu diminta, jadi sejauh ini sebelum tahun ajaran baru ini trust banget kita dengan kepala sekolah jadi mau dinilai seperti apapun ya nerima aja sih, ya kalau kita sekarang mulai tahun ajaran ini kita tertibkan ada formatnya ada jadwalnya ada programnya untuk saat ini belum dilaksanakan total, mungkin kalau pandemi sudah usai ini baru bisa dimaksimalkan karena kinerja sekarang benar-benar dinilai ada perombakan sistem untuk pengganjian dan segala macem akhirnya kinerjanya dinilai, seandainya kinerjanya jelek di sini kalau sudah beberapa tahun bisa turun menjadi pegawai tidak tetap, misalnya pegawai tidak tetap tapi kinerjanya bagus walaupun masih 2 tahun bisa jadi pegawai tetap.

INSTRUMEN PENELITIAN

Transkrip Wawancara untuk SMP BSS Malang

Nama : Rena Istri Wangi, S. Pd
Jabatan : Staff Tata Usaha
Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 15 Juni 2021
Tempat : Ruang Tata Usaha

1. Bagaimana proses rekrutmen tenaga administrasi di SMP BSS?

Jawab: Biasanya kita mengajukan, dari pengajuan itu apakah diacc jika diacc kita mintanya yang seperti apa dari situlah adanya kualifikasi dari kualifikasi itulah nanti diambil melalui tes tulis dan wawancara, nah untuk menjembatani kan nggak fer kalau misalnya dari yayasan aja, mungkin kalau wawancara dari kepala sekolah, misalnya TU yang butuh ada dari pihak TU yang ikut ke sana, itu biasanya jadi fer ada dari pihak yayasan jadi sesuai dengan kebutuhan, jadi tidak tiap tahun, kayak TU itu kan dilihat sudah teratasi dalam tahun ini berarti ya nggak mengajukan, kecuali sebenarnya setiap standar harus ada TU Cuma ya nggak mungkin di realisasikan di SMP BSS karena yang pertama lahannya nggak ada trus yang ke 2 dengan TU yang ada sudah bisa mengatasi jadi nggak perlu tambah, sama diliha dari jumlah siswa nggak terlalu banyak kalau di negeri kan ada yang 1500 itu bisa bagian kesiswaan butuh 2 kalau di kita ya cukup 1.

2. Bagaimana proses pembagian TUPOKSI atau program kerja SMP BSS?

Jawab: Kegiatan2 yang mungkin kurang maksimal di tahun lalu kita evaluasi di tahun ini, nah dari evaluasi itulah biasanya ada rapat tahunan yang membahas tentang kegiatan selama 1 tahun untuk seluruh lini nah di situlah baru tercantum kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan pada tahun ini. Itu kan satu tahun ya, kita kalau kegiatan itu mengikuti tahun anggaran januari sampai desember jadi untuk TU juga menyesuaikan, biasanya juga ada rapat waka nah dari situ nanti muncul si A dapat tambahan tugas lebih dari tahun lalu baru nanti dibicarakan kalau nanti sudah fix baru SK keluar barulah kita tau oh tugas kita ini ini ini gitu, nah dari situ kita menyesuaikan oh di SK saya mendapatkan tugas Humas persuratan dan lain lain di situ pak Feri membuat rencana tahunan TU

3. Apakah ada jadwal pelatihan bagi tenaga administrasi, bagaimana proses pembagian jadwalnya?

Jawab: Dasarnya itu ya dari evaluasi, dari evaluasi kepala sekolah kurangnya TU apa, setelah evaluasi harus ada tindak lanjut misalnya kata kepala sekolah rena harus diworkshopkan ya berarti harus ada program kerja untuk tahun ini, kecuali kalau pengennya pak arif saya diworkshopkan tahun ini, ternyata tahun ini workshopnya nggak ada kebentur kayak corona nah itu bisa untuk tahun

berikutnya, jadi program-program yang belum terlaksana bisa di agendakan lagi di tahun berikutnya, kalau ditanya awal mulanya ya dari evaluasi kepala sekolah akhirnya kita mengevaluasi diri kita masing-masing, kayak aku kemaren miki kenapa kog bisa laporan akhir tahun mesti mumet akhirnya aku merasa berarti ada yang salah dari manajemen waktu ku, gawe akhire aku mbak biar gimana caranya tahun depan nggak mumet maneh, nah yang tau formulasinya untuk kita bisa melaksanakan tugas itu kan kita, kita mungkin bisa tanya saran Cuma kita kan belum tentu cocok jadi ya kita sendiri, karena cara yang seperti alhamdulillah bisa kayak sekarang tahap 1 sudah tak kerjakan jadi tahap 1 gimana caranya tahap satu beres nggak ada kwitansi tertinggal atau nota yang hilang itu dipastikan tidak ada, akhirnya dari situ evaluasi itu penting sebelum orang lain mengevaluasi kita ya kita mengevaluasi kita sendiri, nah itu dievaluasi kepala TU atau kepala sekolah itu ya memberi saran Cuma kalau kita cocok ya kita lakukan

4. Bagaimana bentuk kegiatan pengembangan bagi tenaga administrasi?

Jawab: Kalau pelatihan ya itu aja karena selama ini kita lebih banyak otodidak, jadi kemaren itu pertama kali kita membuat workshop itu. Awalnya sih usulan kegiatan karena keinginan semua TU yang ada di BSS ini, tapi karena kita tidak bisa mensinkronkan waktu dan setiap unit tata usaha kan punya kepentingan sendiri-sendiri mangkanya kita dahulukan, karena dari semua unit juga dari segi anggarannya juga bingung dari mana apakah dari UPT itu mendanai atau tidak, akhirnya diputuskan untuk tahun ini workshop tata usaha SMP dulu, nah nanti dari workshop pertama ini kurang lebihnya apa, dari kurang lebihnya itu dievaluasi kali aja nanti ada workshop lagi yang lebih mengerucut misalnya kita pengen belajar yang ini gitu bisa seperti itu, soalnya kemaren baru pertama kali jadi kita pun nyari narasumber dll itu nyari sendiri, belum yang workshop benerbener yang narasumbernya itu dari tata usaha sekolah, kemaren itu dar sesama tata usaha Cuma lebih senior, jadi kalau dikatakan kemaren masih workshop pembelajaran jadi masih uji coba, nantinya akan dievaluasi lagi, Karena kan workshop kegiatan itu usulan biasanya prota, atau waktu pembentukan RKA/RKAS anggaran itu ditanya mau ada kegiatan apa, dari situ saya sama pak feri pengen ada workshop itu, kebetulan diacc kedepannya kalau ada lagi bisa lebih baik lagi. Kalau dibilang kita berempat itu otodidak mbak.

5. Bagaimana pelaksanaan program kerja tenaga kependidikan?

Jawab: Dalam hal program kerja kita saling bantu, misalnya bu maya kan persuratan tapi seandainya bu maya sibuk ya sudah siapa yang nggak sibuk kita handle, kalau kita berpatokan pada jobdesc pembagian tugas itu kita nggak akan selesai, kecuali keuangan ya kalau keuangan nggak bisa misalnya nggak ada saya bu maya nggak bisa menggantikan tapi kalau berupa pendataan-pendataan itu masih bisa seperti bu maya cuti gini siapa yang handle persuratan secara otomatis dihandle semuanya, kita itu engga yang oh kamu pokoknya harus surat

yang bisa ya itu yang mengerjakan, seperti cetak ijazah, cap tiga jari itu kan salah satu program kerja TU juga trus bu maya nggak bisa ya kita kerjakan, jadi kita kan punya tanggung jawab masing-masing nggak mungkin menggantungkan ke sesama teman tapi kalau butuh bantuan ya dibantu tapi kalau di sini engga si engga yang kamu ya A aku ya B, tetep pembagiannya mangkanya kalau masalah pembagian engga yang saklek gt, misalnya pak umar itu kan TU bidang IT kadang juga membantu menerima tamu ketika kita bisa ya gantian gitu.

6. Apakah ada supervisi yang dilakukan oleh kepala sekolah ataupun KA TU pada proses pelaksanaan administrasi maupun kepada tenaga administrasi? Bagaimana prosesnya?

Jawab: Supervisi ada tapi tidak secara formal, jadi kan kita ada target-targetnya kalau ada yang kurang ya dipanggil saat itu juga, jadi kayak kondisional tidak terjadwal gitu lek seng di TU gitu, lek seng di guru masih ada jadwalnya ini nanti minggu ini rumpun ini, minggu berikutnya rumpun ini gitu, karena kalau TU susah untuk mendokumentasikan, kayak kalau di kene pas ada aku tok jadi susah, kadang kita sendiri juga gak sadar kalau itu sudah supervisi, kadang memang dari pak feri juga menanyakan pekerjaan kita sampai mana.

LAMPIRAN V

(DOKUMENTASI)



SUASANA SMP BSS MALANG



SUASANA SMP LAB UM MALANG



SUASANA KANTOR TATA USAHA SMP BSS MALANG

LAMPIRAN VII

(BIODATA MAHASISWA)

BIODATA MAHASISWA

Nama : Shaqira Selma Karamy
NIM : 18711008
Tempat Tanggal Lahir : Malang, 12 September 1993
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk : 2018
Alamat Rumah : Jl. Sukolilo Kecamatan Jabung Kabupaten Malang
No. HP : 0895413347166
Alamat Email : Shaqiraselma93@gmail.com

Malang, 1 Juli 2021

Mahasiswa,

Shaqira Selma Karamy

NIM. 18711008