

**KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM
PENINGKATAN MUTU LAYANAN KEPEGAWAIAN
DI SMP NEGERI 8 BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

SYAHRUL RIJAL
NIM. 180206088

Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

**KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM
PENINGKATAN MUTU LAYANAN KEPEGAWAIAN
DI SMP NEGERI 8 BANDA ACEH**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam**

Oleh:

Syahrul Rijal

Nim. 180206088

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**

Disetujui Oleh:

جامعہ الرانیری

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Yusli M. Daud, M.Pd
NIP. 196303031983031003**

**Dr. Sufrindih, M.Pd
NIP. 198010052010031001**

**KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM
PENINGKATAN MUTU LAYANAN KEPEGAWAIAN
DI SMP NEGERI 8 BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal:

Jumat, 23 Desember 2022
29 Jumadil Awal 1444

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

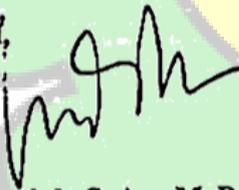
Sekretaris,


Drs. Yasri M. Daud, M. Pd
NIP.196303031983031003


Fakhru Azmi, S.Pd.I., M.Pd
NIDN. 2126098702

Penguji I,

Penguji II,


Lailatussadah, S. Ag., M. Pd
NIP.197512272007012014


Dr. Safriadi, M.Pd
NIP. 198010052010031001

A Mengetahui, N I R Y
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Parussalam Banda Aceh



Prof. Saiful Mujib, S. Ag., M.A., M. Ed., Ph. D 

NIP. 197301021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syahrul Rijal

NIM : 180206088

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi : Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu
Layanan Kepegawaian Di SMP Negeri 8 Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat di pertanggung jawabkan dan ternyata memang di temukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk di cabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 15 Desember 2022

Yang menyatakan,



Syahrul Rijal
Syahrul Rijal
180206088

ABSTRAK

Nama : Syahrul Rijal
NIM : 180206088
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian
Tebal Skripsi : 77 Halaman
Pembimbing 1 : Drs. Yusri M. Daud, M.Pd
Pembimbing 2 : Dr. Safriadi, M.Pd
Kata Kunci : Kompetensi, Tenaga Administrasi Sekolah, Layanan Kepegawaian.

Kompetensi merupakan kemampuan dan kecakapan yang dimiliki seseorang terkait dengan tugas dan tanggung jawab. Kepala tenaga administrasi sudah menjalankan perannya dengan baik, meskipun masih ada beberapa tenaga administrasi yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh dan kompetensi teknis tenaga administrasi dalam memberikan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah kepala tenaga administrasi, tenaga administrasi dan guru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh, yaitu sudah menunjukkan sikap ramah, sopan dan berpakaian dengan rapi. Aspek kompetensi teknis tenaga administrasi telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta keahlian masing-masing. Dari aspek manajerial, kepala administrasi telah melakukan pembinaan dan motivasi kepada tenaga administrasi untuk meningkatkan mutu layanan kepegawaian. (2) Kompetensi teknis tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh secara umum sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai tenaga administrasi. Dalam hal pelayanan, tenaga administrasi melayani para guru dengan sepenuh hati melalui cara membantu guru menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan data kepegawaian, sehingga layanan kepegawaian menjadi optimal, namun ada beberapa tenaga administrasi yang belum menguasai teknologi informasi seperti keahlian dalam mengoperasikan komputer.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian”**. Shalawat dan salam senantiasa kita curahkan kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak lain. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Safrul Muluk, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Wakil Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh beserta seluruh staf-stafnya.
3. Dr. Safriadi, M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam beserta seluruh staf-stafnya.
4. Drs. Yusri M. Daud, M.Pd, selaku pembimbing I dan juga bapak Dr. Safriadi, M.Pd sebagai pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Kepala Sekolah, kepala tenaga administrasi, tenaga administrasi dan guru SMP Negeri 8 Banda Aceh yang telah membantu dan memberi izin untuk saya meneliti dan mengambil data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Zainul Bahri dan Ibunda Zahriah yang telah mencurahkan kasih dan sayang serta doa-doa yang selalu diberikan tanpa henti.
7. Sahabat saya Alvira Rizky Mauliza, Alvies Rhanda, Nabil Aisar Abra S. Pd dan Belia Zuhra S. Pd., yang telah memberikan motivasi, semangat, dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Namun kesempurnaan hanya milik Allah, jika terdapat kesalahan penulis meminta maaf dan sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan lainnya. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

A R - R A N I S
Banda Aceh, 15 Desember 2022
Penulis

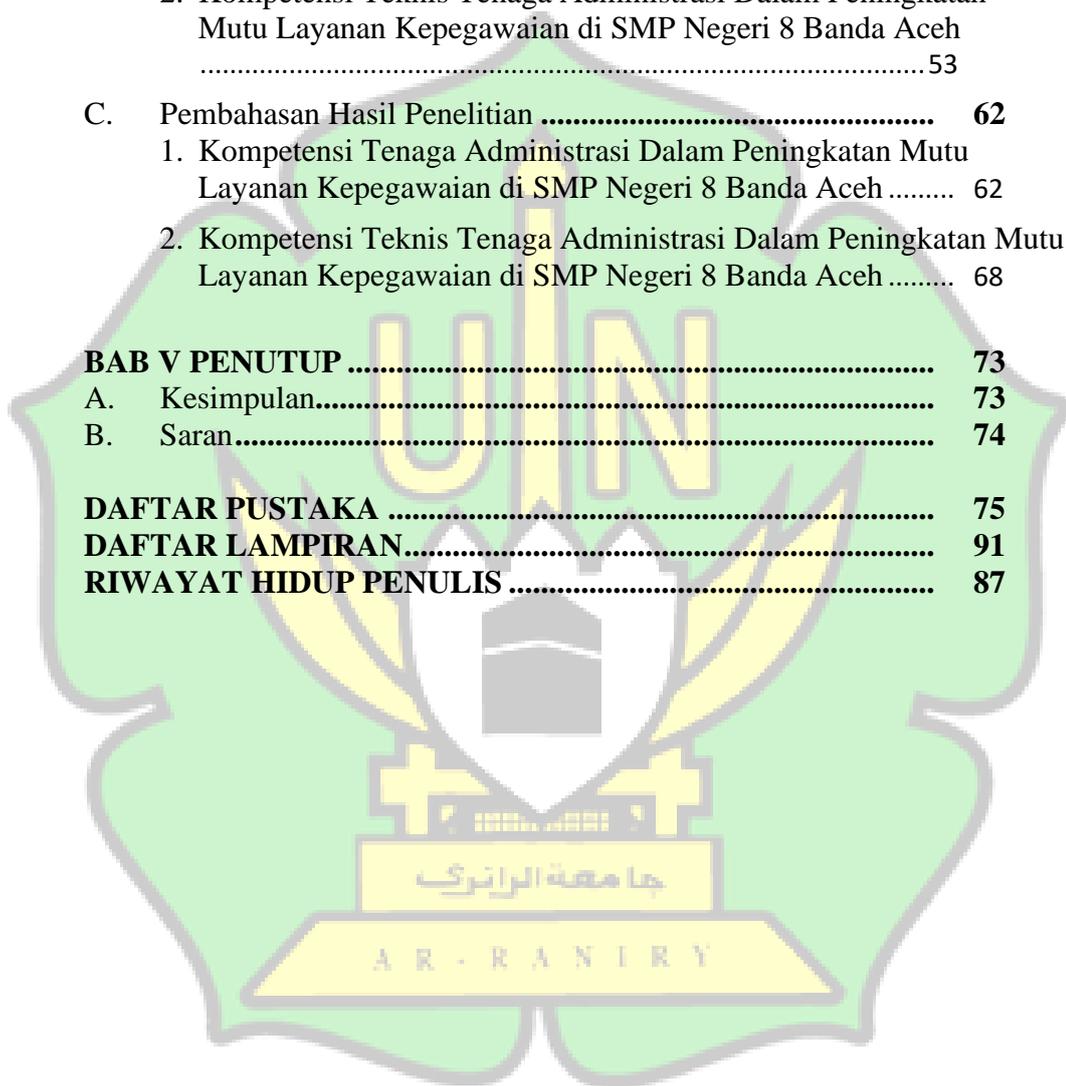
Syahrul Rijal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

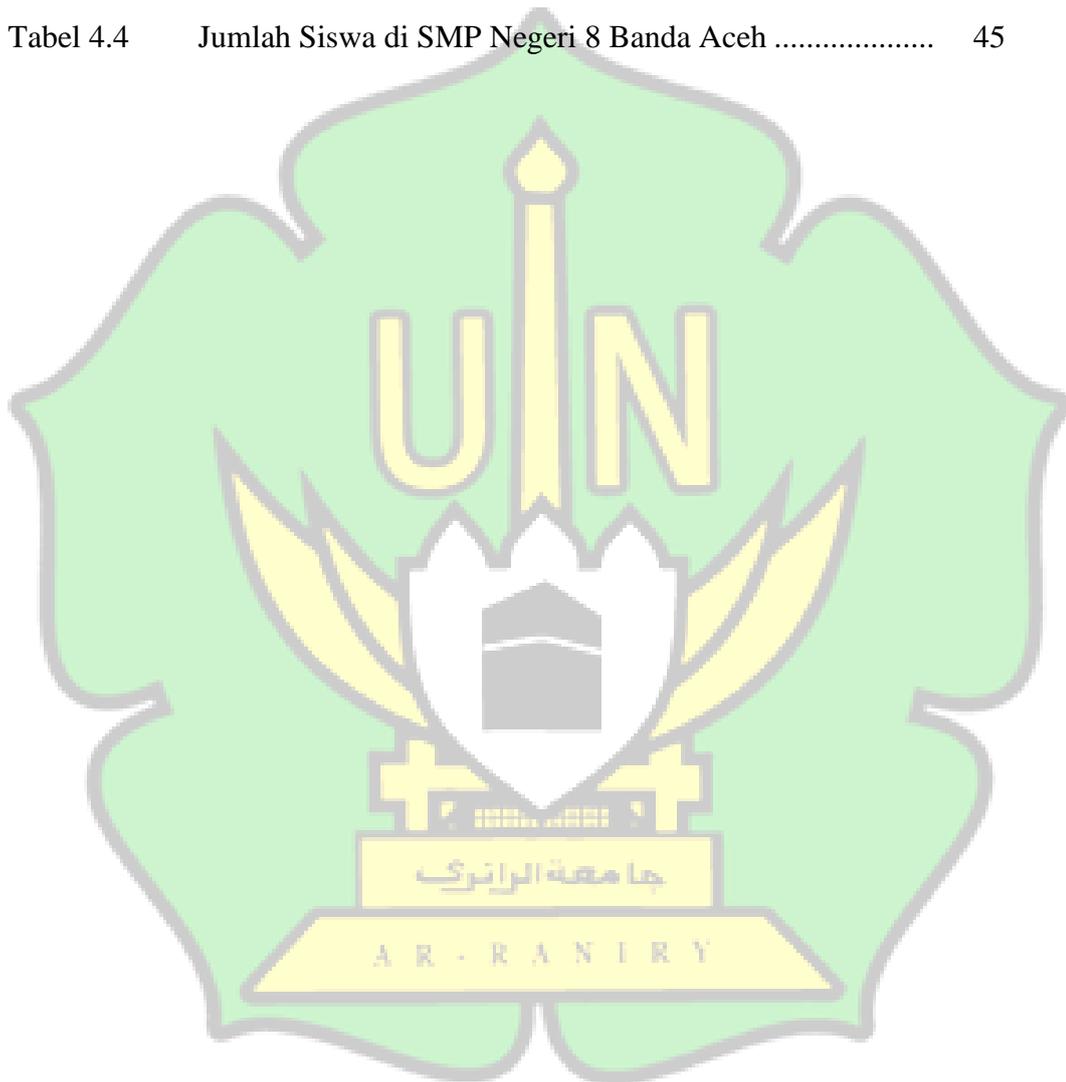
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kajian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah	13
1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah.....	13
2. Landasan Hukum	16
3. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah	16
4. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah	17
B. Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian.....	21
1. Pengertian Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian	21
2. Mutu Layanan Kepegawaian	22
3. Strategi Peningkatkan Mutu Layanan Kepegawaian	25
C. Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatkan Mutu Layanan Kepegawaian	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian	31
C. Subjek Penelitian dan Sumber Data	31
D. Peneliti Sebagai Instrumen Penelitian.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Uji keabsaham Data	35
H. Tahapan Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39

1. Letak Geografis Penelitian	39
2. Identitas Sekolah.....	40
3. Sarana dan Prasarana Sekolah	40
B. Hasil Penelitian	45
1. Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian Di SMP Negeri 8 Banda Aceh	45
2. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	62
1. Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh	62
2. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh	68
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR LAMPIRAN.....	91
RIWAYAT HIDUP PENULIS	87



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Keadaan Gedung SMP Negeri 8 Banda Aceh.....	41
Tabel 4.2	Data Pendukung Pembelajaran SMP Negeri 8 Banda Aceh	42
Tabel 4.3	Data Kepala Sekolah dan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh	43
Tabel 4.4	Jumlah Siswa di SMP Negeri 8 Banda Aceh	45



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Keputusan Tentang Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Tabiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
- LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- LAMPIRAN 3 : Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Banda Aceh
- LAMPIRAN 4 : Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian dari SMP Negeri 8 Banda Aceh
- LAMPIRAN 5 : Pedoman Wawancara Mengenai Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian
- LAMPIRAN 6 : Lembar Observasi
- LAMPIRAN 7 : Foto Dokumentasi Hasil Penelitian
- LAMPIRAN 8 : Daftar Riwayat Hidup Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah tenaga kependidikan.¹Tenaga administrasi merupakan bagian dari tenaga kependidikan yang memiliki peran penting dalam dunia pendidikan yaitu sebagai penunjang pada proses pendidikan di sekolah. Tenaga administrasi merupakan seorang yang melakukan proses kegiatan administrasi yang meliputi, pengarsipan, pengurusan kegiatan kepegawaian dan memberikan layanan yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran di sekolah.²

Tenaga administrasi berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang mempunyai kepentingan dalam urusan administrasi. Tenaga administrasi berperan penting dalam menyediakan berbagai data yang digunakan Kepala Sekolah sebagai pedoman dalam membuat suatu keputusan, tenaga administrasi juga menyediakan data sekolah untuk berbagai pihak yang membutuhkan, sehingga perludilaksanakan pelayanan yang efektif, dan memberikan perasaan puas bagi siapapun yang menerima jasa dari tenaga administrasi tersebut³.

¹ Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005, h. 21

² Nur Hamiyah dan Mohammad Jaufar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah* (Jakarta: Prestasi Pustaka. 2015), h. 94

³ Zulfa Rizky Anisa, dkk, *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta*, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,

Standar kompetensi dan kualifikasi bagi penyelenggara pada semua jenjang pendidikan, baik formal maupun informal, merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh semua jenjang pendidikan, khususnya sekolah. Keterampilan administrasi sangat penting dalam proses pembelajaran, baik di sekolah dasar maupun menengah. Peran tenaga administrasi tidak dapat dilakukan oleh pendidik dalam Pendidikan dasar maupun menengah sebagai salah satu faktor pendukung pembelajaran. Perbedaan tenaga pendidik dan tenaga administrasi adalah tenaga administrasi lebih bersifat administratif dan memiliki aturan yang bersifat khusus, tugasnya memberikan pelayanan agar proses pembelajaran menjadi efektif, memerlukan keahlian tertentu, memerlukan keterampilan yang khusus dan tidak sama dengan tenaga pendidik dan memerlukan kompetensi yang berbeda pula dengan kompetensi yang telah disyaratkan untuk tenaga pendidik.⁴

Dari penjelasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa mengenai dengan pemenuhan standar kompetensi dan kualifikasi tenaga administrasi sangat perlu untuk dilakukan mengingat perannya yang berbeda dengan guru. Tenaga administrasi membutuhkan keahlian dan juga kemampuan khusus dalam melaksanakan tugasnya, hal ini yang dapat membuat peran tenaga administrasi tidak bisa digantikan oleh guru.

Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, Vol. 2, No. 2, Februari 2018, ISSN 2614-0349

⁴ Winda Achmadwati, dkk, "Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Buildind, Danv Kinerja Administrasi Sekolah," *Jurnal Administrasi Pendidikan*, vol.xxv no. 1 (April, 2018)

Sebagaimana yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah menyebutkan bahwa:

“Standar tenaga administrasi sekolah/madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah. Pelaksana urusan terdiri atas urusan administrasi kepegawaian, urusan administrasi keuangan, urusan administrasi sarana dan prasarana, urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, urusan administrasi kesiswaan, dan urusan administrasi kurikulum. Petugas layanan khusus terdiri atas penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun, tenaga kebersihan, pengemudi, dan lain-lain.”

Tenaga administrasi sekolah, selain memenuhi standar kualifikasi, juga memerlukan pengembangan keterampilan untuk menaikkan tingkat kualifikasi. Standar kualifikasi yang sedang dikembangkan antara lain kualifikasi pendidikan dan sertifikasi kepala tenaga administrasi sekolah. Selain itu, diperlukan keterampilan sebagai berikut: kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial (khusus untuk kepala tenaga administrasi sekolah).⁵ Artinya, mulai tahun 2013, semua pengelola sekolah/madrasah harus memiliki kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan peraturan.

Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi yang seperti diamanatkan dalam Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2008, maka tenaga administrasi tersebut diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi di sekolah. Menurut Tartini dan Zulkifli tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi sekolah dapat mendukung proses

⁵ *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*, h. 1-3.

pendidikan di sekolah.⁶ Kompetensi Kepala Tenaga Administrasi menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi sekolah yang efektif dan efisien.

Namun pada kenyataannya, kompetensi tenaga administrasi sekolah masih kurang menjadi perhatian utama sehingga administrasi sekolah menjadi tidak optimal dalam pelaksanaan pendidikan. Secara umum kondisi kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia di sekolah pada saat ini belum seluruhnya memenuhi persyaratan minimal ketentuan yang telah ditetapkan pemenuhan standar kualifikasi dan standar kompetensi seyogyanya difasilitasi oleh penyelenggaraan sekolah/madrasah⁷. Hal ini dikarenakan standar kualifikasi dan kompetensi belum merupakan persyaratan pada saat yang bersangkutan melamar menjadi tenaga administrasi sekolah/madrasah.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan ketika penulis melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) mulai pada tanggal 25 September 2021 sampai dengan 25 November 2021 di SMP Negeri 8 Banda Aceh. Setelah penulis melakukan observasi untuk melihat bagaimana tenaga administrasi sekolah melakukan pekerjaan sesuai tugas dan fungsinya dan melakukan wawancara dengan kepala tenaga administrasi sekolah terkait kompetensi tenaga administrasi sekolah, peneliti melihat bahwa kepala tenaga administrasi sudah menjalankan perannya dengan baik, meskipun masih ada beberapa tenaga administrasi yang

⁶ Tartini dan Zulkifli, *Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK di Kabupaten Belitung*, (2016). h. 153

⁷ Ulpa Julyanti, *Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju*, skripsi Manajemen Pendidikan Islam tahun 2018

kurang mahir dalam mengelola tata usaha di SMP Negeri 8 Banda Aceh khususnya di bidang teknologi informasi.

Kepala tenaga administrasi melakukan evaluasi atau meninjau beberapa tenaga administrasi yang masih kurang mahir dalam mengoperasikan komputer khususnya di bidang Microsoft word, excel, dan lain sebagainya. Dimana pada zaman sekarang sangat diperlukan tenaga administrasi yang bisa memahami dan menguasai skill komputer tersebut, itu menjadi sebuah masalah pada pegawai tenaga administrasi di SMP Negeri 8 Banda Aceh.

Dengan demikian, tenaga administrasi belum bekerja secara efektif dan efisien khususnya dalam penggunaan teknologi informasi. Penulis menemukan masalah dengan kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMP Negeri 8 Banda Aceh. Berdasarkan latar belakang di atas, yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh?
2. Bagaimana kompetensi teknis tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui kompetensi teknis tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam meningkatkan kualitas kinerja tenaga kependidikan. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap berbagai aspek, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis penelitian ini diharapkan agar dapat dijadikan sebagai rujukan dan kajian lebih lanjut dan menambah pengetahuan ilmu administrasi Pendidikan khususnya berkaitan dengan kompetensi tenaga administrasi
- b. Sebagai khazanah ilmu pengetahuan yang dapat memberikan ilmu serta bisa mengembangkan wawasan dan pengetahuan sesuai dari pengamatan langsung.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelayanan administrasi sekolah, agar semua informasi yang mengenai dengan administrasi sekolah dapat tersalurkan secara merata di sekolah dan juga berguna untuk peningkatan layanan administrasi di satuan pendidikan.

b. Bagi Tenaga Administrasi Sekolah

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan administrasi secara efektif dan efisien terhadap *stakeholder* sekolah.

c. Bagi Peneliti Lain

Dengan penelitian ini, peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan ataupun panduan dan memberikan informasi, pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah ataupun solusi mengenai kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian dan juga penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar panduan bagi peneliti lain yang ingin meneliti hal yang sama seperti penelitian ini, dan diharapkan hasilnya akan lebih bagus dan sempurna dari penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk mengetahui pokok yang terkandung dalam judul ini, maka perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi

Secara etimologi kompetensi artinya kewenangan untuk memutuskan atau bertindak⁸. Kompetensi juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang terkait dengan tugas dan tanggung jawab⁹. Artinya seorang yang mempunyai keahlian serta kecakapan dalam dirinya, tentu harus melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Dalam riset ini, kompetensi dimaksud selaku keahlian serta kecakapan yang dipunyai seorang dalam melaksanakan pekerjaan dan adanya tanggung jawab dalam mengambil keputusan serta berperan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

2. Tenaga Administrasi Sekolah

Secara umum tenaga administrasi sekolah dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang memerlukan pengamatan dan penulisan guna meningkatkan operasional sekolah. Tenaga administrasi bertugas mempersiapkan, mengelola, dan memperlancar kegiatan sekolah baik secara teknis maupun manajerial¹⁰. Pengertian tenaga administrasi sekolah dalam penelitian ini adalah tenaga kependidikan yang bertugas melakukan pekerjaan pengelolaan surat-menyurat dan memberikan layanan administrasi kepada pihak yang berkepentingan.

⁸ Sohiron, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Pekanbaru: Kreasi Edukasi. 2015), h. 152

⁹ Trianto, *Pengantar penelitian pendidikan bagi pengembangan profesi pendidikan dan tenaga kependidikan* (Jakarta: Kencana. 2010), h. 21

¹⁰ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*, (Lombok Tengah: P4I, 2022), h. 10

3. Mutu Layanan Kepegawaian

Mutu layanan kepegawaian adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan kepuasan layanan kepada pihak yang dilayani dilingkungan sekolah khususnya guru.¹¹

F. Kajian Terdahulu

Penelitian yang di tulis oleh Minto, yang berjudul “*Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru Pada SDN 05 Peninjau Dan SDN 24 SPBF Kelansam*”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: keberhasilan dari penggunaan model Rapat Kelompok Kerja Guru dalam proses pembinaan sekolah dapat dilihat dari peningkatan kompetensiguru pada tiap siklusnya. Kemampuan sekolah dalam membina sekolah melalui Kelompok Kerja Guru secara individu dan kelompok meningkat dari 58,85% pada kondisi awal menjadi 73,6% pada siklus I dan miningkat menjadi 85,83% pada siklus II. Ini berarti dari kategori baik pada siklus I meningkat menjadi kategori sangat baik pada siklus II. Terjadi peningkatan rata-rata kemampuan mengelola sekolah melalui Kelompok Kerja Guru secara kelompok sebesar 33,3% dari siklus I ke siklus II. Ini berarti dari kategori baik pada siklus I meningkat menjadi kategori sangat baik pada siklus II.¹²

Penelitian yang ditulis oleh Muhlis, Masluyah Suib dan Wahyudi, yang berjudul “*Pengelolaan Ketatausahaan Oleh Kepala Madrasah Untuk*

¹¹ F.F.R. Tuerah, L. Mannake, H.N. Tawas, “*Analisis Kualitas Layanan dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, *Jurnal EMBA*, (Vol.3, No.4 Desember 2015), 422-431.

¹² Minto, “*Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru Pada SDN 05 Peninjau Dan SDN 24 SPBF Kelansam*”, *Jurnal KANSASI* Vol. 2 No. 2 Tahun 2017. (Diakses Pada Tanggal 18 September 2022 Pukul 12.00 WIB).

Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan ketatausahaan untuk meningkatkan layanan administrasi akademik sesuai prosedur, sistematis, terarah, jelas dilihat dari kepala madrasah melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan penelitian ini dititik beratkan pada pelayanan administrasi akademik yang didalamnya mencangkup hubungan siswa dengan tenaga administrasi dan guru dengan tenaga administrasi.¹³

Penelitian yang ditulis oleh Armaya, yang berjudul "*Pengelolaan Tata Usaha dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues*". Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pertama, pengelolaan tata usaha sekolah dengan melakukan rapat dan musyawarah untuk menyusun sebuah perencanaan dalam tata usaha sekolah Kedua, pelaksanaan pengelolaan tata usaha sekolah telah terlaksanakan dengan baik Ketiga, kendala dalam pengelolaan tata usaha sekolah yaitu kurangnya kedisiplinan pegawai tata usaha sekolah, kurangnya kesadaran pegawai tata usaha sekolah dalam bekerja, sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan oleh kepala sekolah, dan pelayanan yang tidak maksimal.¹⁴

Penelitian yang ditulis oleh Titin Ayu Sopia, UIN Raden Intan yang berjudul "*Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di MTS Muhammadiyah Sukarame Bandar Lampung*". Hasil penelitian menunjukkan

¹³ Muhlis, Masluyah Suib, Wahyudi, "*Pengelolaan Ketatausahaan Oleh Kepala Madrasah Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri*", (Diakses Pada Tanggal 19 September 2022 Pukul 12.00 WIB).

¹⁴ Armaya, "*Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues*", skripsi Manajemen Pendidikan Islam, Tahun 2020.

bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung dengan uji Hipotesis besar 0,755 sedangkan Koefisien Determinasi sebesar 56,92% korelasi kekuatan hubungan menunjukkan bahwa dari kedua variable tersebut memiliki hubungan yang kuat. semakin baik mutu layanan administrasi maka semakin baik juga kinerja pegawai tata usahanya.¹⁵

Penelitian yang ditulis oleh Siti Maimunah, yang berjudul “*Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Pekanbaru*” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah sesuai dengan standar kompetensi tenaga administrasi sekolah yang ada dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 yang berisi tentang kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial (khusus bagi Kepala TAS). 2. Pelaksanaan kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Pekanbaru sudah dilaksanakan dengan maksimal dan sesuai dengan teori.¹⁶

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan penulisan dan pemahaman. Maka dari itu, sistematika pada penulisan dalam skripsi ini terbagi atas

¹⁵ Titin Ayu Sopia, “*Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Mtsmuhammadiyah Sukarame Bandar Lampung*”, skripsi Manajemen Pendidikan Islam, Tahun 2019.

¹⁶ Siti Maimunah, “*Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Pekanbaru*”, skripsi Manajemen Pendidikan Islam, Tahun 2020.

5 bab yang saling berhubungan dan berkaitan antara satu dengan yang lain. Adapun sistematika penulisannya adalah :

Bab I Pendahuluan, bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, kajian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, bab ini membahas tentang kompetensi tenaga administrasi sekolah, peningkatan mutu layanan kepegawaian dan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian dan sumber data, peneliti sebagai instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji keabsahan data, tahapan penelitian.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan, bab ini membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, bab ini membahas tentang kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang telah dipaparkan. Kemudian dilengkapi dengan saran-saran dari penulis yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas sebagai masukan ataupun pertimbangan bagi pihak-pihak terkait.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

1. Pengertian Tenaga Administrasi Sekolah

Administrasi berasal dari Bahasa Latin “ad” dan “ministrare”. *Ad* berarti intensif, *ministrare* berarti melayani, membantu, dan memenuhi¹⁷. Perkembangan ilmu administrasi yang pada mulanya bergerak di dalam dunia industri, kemudian menjalar ke dalam dunia pendidikan yang biasa dikenal dengan nama administrasi pendidikan¹⁸.

Sedangkan menurut terminologi banyak pakar sudah mengemukakan definisi administrasi dengan sudut pandang yang berbeda-beda, tetapi pada dasarnya kesemuanya itu memiliki makna ataupun arti yang sama yaitu pencapaian tujuan secara efisien dan efektif, diantara para pakar yang merumuskan tentang definisi administrasi tersebut, sebagai sesuatu aktivitas ataupun usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, ataupun mengendalikan sesuatu aktivitas dalam menggapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Amka, Administrasi adalah proses bekerja sama dengan semua kekuatan untuk mewujudkan organisasi/sekolah yang berkualitas¹⁹. Administrasi meliputi perencanaan, organisasi, koordinasi, komunikasi, supervise, dan evaluasi.

¹⁷ Muhammad Mustari, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*, (Bandung: UIN Sunan Gunung Jati Bandung, 2022), h.1

¹⁸ M. Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Yogyakarta: PT Remaja Rosda Karya, 2008).

¹⁹ Amka, *Buku Ajar Manajemen & Administrasi Sekolah*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2021), h. 6.

Semua kegiatan administrasi akan berjalan dengan lancar dan berhasil baik jika pelaksanaannya melalui proses-proses yang menuruti garis fungsi-fungsi administrasi pendidikan tersebut.

Sedangkan sekolah adalah tempat belajar bagi anak-anak yang diawasi oleh seorang ahli. Sistem pendidikan, baik resmi maupun tidak resmi, adalah suatu bangunan tempat berlangsungnya sistem belajar mengajar di mana anak-anak memperoleh ilmu pengetahuan dengan tujuan utama mengajar, mengelola, dan mendidik anak didik melalui bimbingan yang diberikan oleh pendidik²⁰.

Sedangkan administrasi sekolah adalah segenap proses pengarahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personal, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan sekolah²¹. Administrasi sekolah mengacu pada semua upaya kolaboratif untuk memanfaatkan sebaik mungkin sumber daya, baik materi maupun manusia, untuk memajukan tujuan pendidikan di sekolah dengan cara yang paling efektif, dan praktis, sesuai dengan kondisi dan keadaan aktual sekolah.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi sekolah meliputi segala kegiatan yang dimulai dari aktivitas pengendalian, pengurusan dan pengaturan yang melibatkan kerja sama beberapa pihak agar tujuan pendirian sekolah untuk memberikan pendidikan melalui proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik.

²⁰ Muhammad Mustari, *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*, (Bandung: UIN Sunan Gunung Jati Bandung, 2022), h. 2

²¹ Amka, *Buku Ajar Manajemen & Administrasi Sekolah*, (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2021), h. 9

Tenaga administrasi merupakan seseorang yang bekerja memberikan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, yang memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, dan kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang diisyaratkan untuk pendidik. Tenaga administrasi diartikan sebagai seseorang yang melakukan suatu kegiatan dalam proses pencatatan, penghimpunan, dan pendokumentasian data maupun dokumentasi yang digunakan oleh kepala sekolah dalam proses pengambilan keputusan dan proses pembuatan laporan program pendidikan di sekolah²².

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan diluar tenaga pengajar yang bertugas mempersiapkan, mengelola, dan memperlancar kegiatan sekolah baik secara teknis maupun manajerial²³. Tenaga administrasi ini sering disebut juga sebagai staff tata usaha. Menurut Rugaiyah dan Sismiati, tenaga Administrasi adalah sumber daya manusia di sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan pembelajaran, akan tetapi keberadaannya sangat mendukung keberhasilan dalam kegiatan sekolah²⁴.

Dari pengertian tenaga administrasi sekolah diatas, sehingga bisa peneliti simpulkan bahwa tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang memiliki keahlian serta kemampuan di bidang administrasi sekolah yang melakukak seluruh proses aktivitas pencatatan serta penyimpanan dokumen yang

²² Nur Aedi, *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h. 101

²³ Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*, (Lombok Tengah: P4I, 2022), h. 10

²⁴ Rugaiyah, Sismiati Atiek. *Profesi Kependidikan*. (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011) h. 27

digunakan pemimpin dalam mengambil keputusan serta membagikan pelayanan kepada pihak yang berkepentingan.

2. Landasan Hukum

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
- b. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- c. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2010 tentang Norma, Standar, Proedur, dan Kriteria di Bidang Pendidikan.
- d. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 39 Tahun 2009 yang diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 30 Tahun 30 Tahun 2011 tentang Pemenuhan Beban Kerja Guru dan Kepala Tenaga Administrasi Sekolah Satuan Pendidikan²⁵.

3. Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah

Fungsi tenaga administrasi sekolah adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan

²⁵ Sumama Supranata, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2017

keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan. Menurut Daryanto, tenaga administrasi memiliki tiga peranan pokok yaitu:

- a. Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi
- b. Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat
- c. Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan²⁶.

Adapun tugas dan pekerjaan tenaga administrasi dalam satuan pendidikan tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 39 Ayat 1 bahwa “tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan”²⁷.

4. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

a. Pengertian Kompetensi

Menurut Bahasa kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang, sedangkan menurut istilah kompetensi diartikan sebagai suatu keahlian seorang pemimpin atau staff yang mempunyai keterampilan pengetahuan, dan perilaku yang baik²⁸.

²⁶ Amirudin, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1, 2017

²⁷ Afnil Guzi, *Undang-undang Sisdiknas dan Undang-undang Guru dan Dosen* (Jakarta: Asa Mandiri, 2009)

²⁸ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009), h. 202

Kompetensi diartikan sebagai kemampuan, kecakapan, dan keterampilan yang dimiliki berkenaan dengan tugas, jabatan, maupun profesinya. Selain itu, kompetensi diartikan sebagai seperangkat pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang direalisasikan di dalam bertindak dan bertingkah laku²⁹.

Menurut Sahertian, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan. Kompetensi diperoleh melalui pendidikan dan latihan dengan standar dan kualitas tertentu sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan³⁰.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan dalam bekerja dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, kemampuan serta nilai-nilai pribadi berdasarkan pengalaman dan pembelajaran dalam pelaksanaan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
- 2) Pemahaman (*understanding*), yaitu kedalam kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu.
- 3) Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- 4) Nilai (*value*), suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.

²⁹ Trianto, *Pengantar penelitian pendidikan bagi pengembangan profesi pendidikan dan tenaga kependidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010).

³⁰ Wahyudi, *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran*, (Bandung: Alfabeta. 2012), h. 28.

- 5) Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang – tidak senang, suka- tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsang yang datang dari luar.
- 6) Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan³¹.

b. Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah atau staf tata usaha sebagai berikut:

- 1) Kompetensi kepribadian, meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif, dan inovatif, tanggung jawab.
- 2) Kompetensi sosial, meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
- 3) Kompetensi teknis, meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala tenaga administrasi sekolah), meliputi kemampuan mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan

³¹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009), h. 204.

sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan³².

Masing-masing kompetensi di atas sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah/madrasah dijabarkan dalam sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan tenaga administrasi sekolah/madrasah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah³³

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

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

³² Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, 2017), h. 7.

³³ Sudarwan Danim dan Khairil, *Profesi Kependidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 112.

d) Pesuruh³⁴.

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

B. Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian

1. Pengertian Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian

Peningkatan berasal dari kata kerja “tingkat” yang berarti berusaha untuk naik dan mendapat awalan “pe” dan akhiran “kan” sehingga memiliki arti menaikkan derajat, menaikkan taraf atau mempertinggi sesuatu³⁵. Dengan demikian peningkatan dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk menaikkan sesuatu dari yang lebih rendah ketingkat yang lebih tinggi atau upaya memaksimalkan sesuatu ketingkat yang lebih sempurna³⁶.

Menurut Nur Azman, mutu atau kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, juga bisa berarti derajat atau taraf kepandaian, kecakapan, dan

³⁴ Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, 2017), h. 7-10

³⁵ Risa Agustin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Serba Jaya, 2006), h. 606.

³⁶ W. J. S. Purwadaminto, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2004), h. 54

sebagainya³⁷. Secara umum kualitas atau mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat³⁸. Dalam pengertiannya mutu mengandung makna derajat (tingkat keunggulan suatu produk (hasil kerja/upaya) baik berupa barang maupun jasa,

Sementara pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah). Sedangkan menurut Hasibuan, pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan dari definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu layanan kepegawaian adalah usaha memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai standar profesi, standar pelayanan yang dilakukan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Mutu Layanan Kepegawaian

Mutu pelayanan menjadi penyalarsan dengan ukuran keberhasilan yang akan dicapai. Terdapat dua faktor analisis mutu pelayanan adalah kinerja pelayanan dan

³⁷Nur Azman, *Kamus Standar Bahasa Indonesia*, (Bandung: Fokusmedia, 2013), h. 227.

³⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah: Konsep Dasar*, (Jakarta: Ditjend Pendidikan Dasar dan Menengah, 2012), h. 28.

pelayanan yang diharapkan pelanggan. Supaya penerima layanan memiliki pandangan yang baik dan merasa puas kepada mutu pelayanan yang diterima, maka harapan mereka menjadi suatu yang seharusnya diketahui oleh penyedia layanan. Sehingga tidak ada perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan penerima layanan.³⁹

Dimensi mutu layanan dapat dilihat pada 5 dimensi pokok, yakni:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni penyedia layanan mampu melayani secara cepat, akurat serta memberikan kepuasan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), meliputi kemauan para penyedia layanan untuk membantu para pengguna layanan serta melayani dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para penyedia layanan, bebas dari bahaya atau keraguan.
- e. Empati (*emphaty*), mencakup kemudahan dalam melakukan interaksi yang baik, perhatian pribadi serta mengetahui kebutuhan pengguna layanan.⁴⁰

Hakikatnya, terdapat tiga pengukuran dasar dalam mengetahui baik buruknya mutu pelayanan dengan perlu memperhatikan keseimbangan antara:

- a. Komponen antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
- b. Komponen proses dengan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
- c. Komponen profesional dengan sistem yang digunakan (*Professional and Technical*)

³⁹ Wijaya, T. *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Teori & Praktik)*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)

⁴⁰ Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, (Bandung: UNPAD Press, 2016), h. 231.

Pelayanan administrasi kepegawaian adalah salah satu pelayanan publik yang terbilang sering menjadi sorotan baik pelayanan kepada pelanggan internal maupun pelanggan eksternal organisasi. Pelayanan administrasi kepegawaian sangat dibutuhkan karena adanya kebutuhan dan hak pegawai yang berkembang. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi kepegawaian menyangkut nasib pegawai negeri sipil dan pegawai aparatur pemerintah dalam skala yang besar.⁴¹

Dengan demikian, disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Pasal 1 Ayat 4, bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas harus memiliki unsur cepat, responsif, akurat, dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan pegawai yang menunjukkan kinerja yang ditampilkan dapat dilihat pada lima dimensi pelayanan publik pada umumnya. Orientasi pelayanan ialah perilaku kerja pegawai dalam melayani yang terbaik antara lain terhadap masyarakat, atasan, teman kerja, dan unit kerja terkait.⁴²

Adapun uraian tugas bagi jabatan administrasi kepegawaian, ialah:

- a. Mengendalikan kelengkapan data mutasi kepegawaian
- b. Menyiapkan usul persetujuan pertimbangan teknis penetapan Nomor Induk Pegawai, kenaikan pangkat, usul pemindahan mutasi pegawai, berita acara sumpah jabatan, surat pernyataan melaksanakan tugas, naskah keputusan kenaikan pangkat atau konsep naskah SK Pensiun Pegawai

⁴¹ Hisbanarto, Y. & V. *System Informasi Manajemen Pendidikan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 84

⁴² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017

- c. Mendokumentasikan berkas KP dan pensiun sesuai dengan peraturanjuga kebijakan yang berlaku, agar tertib administrasi
- d. Menjalankan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan tertulis maupun lisan.

3. Strategi Peningkatkan Mutu Layanan Kepegawaian

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer/* yang dilayani), yang bersifat aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.⁴³Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga.⁴⁴

Dalam memberdayakan pegawai tenaga administrasi untuk meningkatkan mutu layanan kepegawaian yang perlu diperhatikan oleh kepala sekolah dalam bidang administrasi pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Memilih personal yang memiliki syarat-syarat dan kecakapan yang diperlukan untuk suatu pekerjaan.
- b. Menenmpatkan pegawai pada tempat dan tugas yang sesuai dengan kecakapan dan kemampuan masing-masing.

⁴³ Kompri, Manajemen Sekolah Teori dan Praktik, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 284

⁴⁴ Noorsyamsa Djumara., dkk.,*Op. Cit*, hlm. 19.

- c. Mengusahakan susunan kerja yang menyenangkan dan meningkatkan daya kerja serta hasil maksimal.⁴⁵

Ada beberapa penyebab kegagalan dalam kualitas layanan menurut Zheithaml, Yaitu:

- a. Antara layanan hasil yang diharapkan dan persepsi manajemen ekspetasi pengguna.
- b. Antara kualitas layanan dan persepsi pengguna.
- c. Antara hasil penyerahan layanan dan spesifikasi kualitas layanan.
- d. Antara hasil penyerahan layanan dan nilai komunikasi eksternal pengguna.
- e. Antara layanan yang dirasakan dan diharapkan.⁴⁶

Hal ini sama dengan apa yang dikemukakan oleh Mulyawan bahwa terdapat lima gap yang menyebabkan ketidaksuksesnya penyampaian layanan, yaitu:

- a. Gap between consumer expectation and management perception, adalah kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen.
- b. Gap between management perception and service-quality specification, adalah kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas layanan, mungkin manajemen sudah mengetahui apa yang diinginkan konsumen tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen tersebut. Intinya adalah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail layanan yang ditawarkan.
- c. Gap between service-quality specifications and service delivery, adalah kesenjangan antara kualitas layanan dengan penyampaian layanan. Kata

⁴⁵ Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 295

⁴⁶ Afriyenti, *Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Meningkatkan Layanan Administratif*, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 1, No. 1, Tahun 2013, h. 10

kuncinya ialah manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan kepada konsumen.

- d. Gap between service delivery and external communications, adalah kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal yang diakibatkan karena penyampaian janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur dll. Kata kuncinya ialah iklan atau promosi lainnya terlalu muluk tidak sesuai dengan kenyataan.
- e. Gap between perceived service and expected service, adalah kesenjangan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Digambarkan sebagai gap yang paling sering terjadi.

Melalui tinjauan dari beberapa referensi di atas mengenai kualitas layanan administrasi kepegawaian maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang bermutu itu sangat penting agar konsumen memperoleh kepuasan layanan dari jasa pendidikan yang diberikan sekolah. Dikarenakan guru, siswa dan masyarakat selaku pengguna jasa pendidikan menaruh harapan besar terhadap sekolah dalam rangka mengantisipasi dan menjawab tantangan kehidupan di masa yang akan datang.

C. Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian

Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas yang diperoleh melalui Pendidikan dan Latihan. Kompetensi dapat pula dimaknai sebagai pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak⁴⁷. Sedangkan tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan

⁴⁷ Joko Sulistiono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*, (Lombok: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022), h. 5

pada satuan pendidikan yang bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Dengan menggabungkan dua pengertian di atas dapat dikatakan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah adalah kemampuan yang diperoleh tenaga administrasi sekolah melalui Pendidikan atau Latihan untuk melaksanakan tugas-tugas administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.

Kompetensi standar yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah diatur dalam Permendiknas nomor 24 tahun 2008. Dalam Permendiknas tersebut kompetensi tenaga sekolah dipetakan ke dalam empat dimensi kompetensi yaitu kompetensi kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial. Untuk dapat memperjelas komponen dimensi kompetensi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Dimensi kompetensi kepribadian meliputi : kompetensi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, rasa percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreativitas dan inovasi, serta tanggung jawab.
2. Dimensi kompetensi sosial meliputi : kompetensi bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.
3. Dimensi kompetensi teknis meliputi : kompetensi melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
4. Dimensi kompetensi manajerial (khusus kepala tenaga administrasi sekolah) meliputi : kompetensi mendukung pengelolaan standar nasional Pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan⁴⁸.

⁴⁸ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, h. 3.

Masing-masing kompetensi ini dalam permendiknas nomor 24 tahun 2008 kemudian dijabarkan dalam sub kompetensi yang lebih rinci agar dapat dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi dalam setiap jenis dan jabatan administrasi sekolah dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah.

Peran tenaga administrasi pada bagian kepegawaian mengemban tugas: menyiapkan laporan bulanan dan laporan pertanggung jawaban akhir tahun pelajaran, mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengelolaan administrasi kepegawaian yang menjadi tanggungjawabnya. Mengurus kepegawaian merupakan salah satu tugas administrasi sekolah, hal tersebut sudah ditentukan pada peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/madrasah⁴⁹.

⁴⁹ Elsy Febriani Ningsih, dkk. *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi, Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, Vol. 3 No.1 Januari Tahun 2022.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif ini mengembangkan konsep yang didasarkan atas data yang bersifat induktif dan lebih mengutamakan proses daripada hasil. Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah Penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*.⁵⁰

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah serangkaian proses pengumpulan data, menganalisis data, menginterpretasikan data serta menarik kesimpulan yang berkenaan dengan data tersebut. Hal ini dikarenakan peneliti akan mendeskripsikan atau menyajikan gambaran lengkap tentang kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh.

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 15.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ialah adalah tempat penelitian yang dimaksud dilakukan. Pada lokasi penelitian ini akan menemukan keterangan yang nyata dan mendapatkan hasil penelitian. Seorang peneliti menentukan lokasi penelitian tersebut dengan banyak pertimbangan yang telah terjadi dilapangan.⁵¹

Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi peneliti yaitu SMP Negeri 8 Banda Aceh, yang beralamat di Jalan Kuta Inong Balee (dekat SMA Lab School Unsyiah), Banda Aceh, Aceh, Indonesia. Peneliti tidak menentukan berapa hari atau berapa lama proses penelitian ini terjadi, tetapi peneliti melakukan penelitian sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama dengan subjek peneliti.

C. Subjek Penelitian dan Sumber Data

Subjek penelitian sangat berkaitan dengan sumber atau data penelitian. Pada subjek penelitian ini akan menemukan dan memperoleh masalah yang akan diteliti dari subjek penelitian tersebut. Subjek penelitian akan menjadi sumber informasi penelitian dan dapat menghasilkan data yang diperlukan.⁵²

Dalam penelitian ini subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang akurat dan data yang jelas dari objek yang diteliti. Subjek penelitian utama dalam skripsi ini adalah tenaga administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh. Sedangkan yang menjadi subjek pendukung yaitu tenaga administrasi dan guru di SMP Negeri 8 Banda Aceh. Alasan peneliti akan menjadikan tenaga administrasi

⁵¹ Budiyono Saputro, *Manajemen Penelitian Pengembangan (Reserch & Development) Bagi Penyusun Tesis Dan Disertasi*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2011), h. 28.

⁵² Mila Sari, DKK, *Metodologi Penelitian*, (Padang Sumatera Barat: Global Eksekutif Teknologi, 2022), h. 104.

sebagai *key informan* dan bertanggung jawab penuh terhadap tata usaha SMP Negeri 8 Banda Aceh, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan. Adapun subjek yang ditentukan oleh peneliti berkaitan dengan pembahasan judul sehingga dapat memberikan informasi yang dapat menjawab permasalahan penelitian.

D. Peneliti Sebagai Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sangat dibutuhkan dalam mengumpulkan data dengan kata lain yaitu peneliti menjadi instrumen penelitian. Menurut Miles, kehadiran peneliti sangatlah mutlak, karena peneliti bertindak sebagai instrumen dan mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan.⁵³

Kehadiran peneliti ini sangat diperlukan pada saat penelitian, apa lagi pada model penelitian kualitatif. Peran peneliti ini sangat amat dibutuhkan sebagai partisipan penuh, pengamat partisipan, atau pengamat penuh. Kehadiran peneliti ini harus diketahui oleh subjek penelitiannya.⁵⁴

Selanjutnya, selain kehadiran peneliti sebagai instrumen penelitian untuk mendapatkan data dari lapangan, peneliti juga ikut dalam seluruh proses penelitian. Yang dimaksudkan dengan peneliti sebagai instrumen pengumpulan data ini yaitu karena mendesain, mengumpulkan data-data, serta bisa saja terjadi fokus penelitian

⁵³ Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: Jejak, 2018), h. 75.

⁵⁴ Amirullah, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Malang: Media Nusa Creative, 2015), h. 78.

dapat berubah sesuai dengan keadaan ilmiah yang ada. Sebab itulah kehadiran peneliti sangat dibutuhkan.⁵⁵

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data ini, harus menggunakan teknik tertentu dengan menggunakan alat penelitian yaitu instrumen penelitian. Semua data yang didapat disatukan, disusun, dianalisis, sehingga menjadi sebuah informasi serta dapat menggambarakan kejadian atau fenomena yang terjadi dilapangan.⁵⁶ Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti harus melakukan beberapa cara untuk mengumpulkan data yaitu :

1. Teknik wawancara/interview.

Pada teknik ini peneliti harus memuat beberapa pertanyaan untuk menggali informasi. Pertanyaan tersebut dibuat oleh peneliti untuk ditanyakan kepada informan penelitian dan mencari data dilapangan.

2. Teknik observasi.

Pada tahap ini, peneliti harus mengamati item-item yang terjadi dilapangan namun harus jeli. Teknik ini bukanlah pekerjaan yang mudah bagi peneliti. Peneliti harus teliti dalam mengamati semua hal yang berkaitan dengan tujuan yang akan diteliti pada sekolah tersebut.

⁵⁵ Nurul Aini, DKK, *Montase Dan Pembelajaran (Montase Sebagai Pembangun Daya Fikir Dan Kreativitas Anak Usia Dini)*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), h. 61.

⁵⁶ Mamik, *Metode Kualitatif*, (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2015), h. 78.

3. Teknik dokumentasi.

Pada teknik ini yaitu mencari data yang berkaitan dengan tujuan penelitian di awal. Teknik dokumentasi ini dapat berupa seperti data dokumen, surat-surat penting, foto/dokumentasi lapangan, serta hal lainnya yang diperlukan.⁵⁷

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu segala proses menyusun data dari hasil wawancara, dokumentasi lapangan, dan lain-lainnya peneliti lakukan di lapangan. Selanjutnya, peneliti mengorganisasikan data serta melakukan analisis dan menyusun pola-pola memilah-milah mana data penting dan tidak penting untuk mengambil kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan baik.⁵⁸

Ada beberapa tahapan pada analisis data yaitu tahap reduksi data, penyajian data, interpretasi data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi data yaitu proses penyempurnaan data, seperti pengurangan data yang tidak dibutuhkan serta penambahan data yang dibutuhkan.
2. Penyajian data yaitu mengumpulkan informasi yang disusun berdasarkan pengelompokannya masing-masing.
3. Penarikan kesimpulan yaitu menyimpulkan hasil dari penelitian secara singkat padat dan jelas serta mudah untuk dimengerti.⁵⁹

⁵⁷ Sandu Siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 76.

⁵⁸ Umrati & Hengki Wajaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), h. 85.

⁵⁹ Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Makassar: Aksara Timur, 2017), h. 77.

G. Uji keabsahan Data

Pada pemeriksaan keabsahan dan uji kredibilitas ini menggunakan uji kredibilitas (*creadibility*), untuk menentukan hasil yang mungkin dapat di transfer ketempat lain yaitu uji transfabilitas (*transfability*), untuk mengetahui reabilitas dapat menggunakan uji dependabilitas (*dependability*), yang terakhir untuk mengetahui hasil penelitian dapat dikaji ulang yaitu dengan menggunakan uji komformabilitas (*comformability*).⁶⁰

1. Uji kredibilitas (*creadibility*)

Keakuratan, keabsahan serta kebenaran yang terkumpul sejak pertama dilakukannya penelitian akan mendapatkan kebenaran dan tepat pada hasil penelitian yang berfokus pada titik permasalahan penelitian.⁶¹ Pada uji kredibilitas ini dapat dilakukan dengan cara :

- a. Perpanjangan pengamatan
- b. Meningkatkan ketekunan
- c. Triangulasi
- d. Analisis kasus negatif
- e. Menggunakan bahasa referensi
- f. Memberi cek.⁶²

Dalam pengembangan uji kredibilitas terdapat triangulasi didalamnya, berikut macam-macam triangulasi :

- a. Triangulasi data. Triangulasi data ini yakni mengumpulkan data-data dari berbagai sumber yang berbeda.

⁶⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta : Fajad Interpretama Mandiri, 2017), h. 394.

⁶¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian*h. 394.

⁶² Mamik, *Metode Kualitatif*.....h. 191-192.

- b. Triangulasi peneliti. Triangulasi peneliti yakni peneliti tidak melakukan proses wawancara ataupun mengamati fenomena yang terjadi, melainkan orang lain yang melakukannya.
- c. Triangulasi teori. Triangulasi teori yakni peneliti lebih banyak menggunakan teori dalam menyusun kerangka teoritis. Peneliti akan melihat teori mana yang sesuai dengan fenomena yang terjadi.
- d. Triangulasi metode. Triangulasi metode yakni cara berbeda yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data. Cara ini menggunakan alat yang berbeda untuk mendapatkan data yang sama.⁶³

2. Transferabilitas (*transferability*)

Transferabilitas ini sangat keterkaitan dengan hasil penelitian yang akan digunakan pada saat situasi lain. Jika peneliti dapat membuat dan menguraikan secara rinci, tepat dan jelas serta dapat dipercaya dan dapat meyakinkan apa yang terjadi dilapangan, selanjutnya pembaca mendapat gambaran yang jelas pada penelitian tersebut, maka hal tersebut memiliki atau dapat dikatakan sebagai derajat transferabilitas.⁶⁴

3. Dependabilitas (*dependability*)

Dependabilitas yaitu suatu proses yang reliable. Uji ini dilakukan dengan audit terhadap keseluruhan proses pada penelitian. Kerap terjadi dimana peneliti tidak melakukan penelitian namun data yang diperlukan ada. Jika kejadian seperti ini maka si peneliti perlu dilakukan uji dependabilitasnya. Jika proses penelitian

⁶³ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: KANISUS, 2021), h. 96.

⁶⁴ Helaluddin & Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktik*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), h. 139.

tidak dilakukan dilapangan namun data tersebut ada maka peneliti tersebut tidak reliabel atau *dependable*.⁶⁵

4. Komformabilitas (*comformability*)

Dalam menguji komformabilitas akan dilihat melalui proses yang dilakukan oleh peneliti. Jika proses tersebut melalui proses yang dipertanggung jawabkan, maka penelitian yang dilakukannya tersebut akan dianggap memenuhi standar uji komfirmabilitas. Uji komformabilitas ini jika dalam penelitian kualitatif itu lebih jelas dan transparansi, yakni kesediaan peneliti tentang keterbukaan terhadap proses penelitian.⁶⁶

H. Tahapan Penelitian

Menurut Moleong ada tiga tahapan pokok dalam penelitian kualitatif antara lain :

1. Tahap pra lapangan, yaitu orientasi yang meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori dan disiplin ilmu, penjajakan dengan konteks penelitian mencakup observasi awal ke lapangan dalam hal ini adalah SMP Negeri 8 Banda Aceh, penyusunan usulan penelitian dan seminar proposal penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengurus perizinan penelitian kepada subjek penelitian.
2. Tahap kegiatan lapangan, tahap ini meliputi pengumpulan data-data yang terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang kompetensi teknis tenaga

⁶⁵ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), h. 124.

⁶⁶ Iwan Hermawan, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mix Methode*, (Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019), h. 124.

administrasi dalam memberikan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh.

3. Tahap analisis data, tahap ini meliputi kegiatan mengolah dan mengorganisasi data yang diperoleh melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi, setelah itu dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti. Selanjutnya dilakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai data yang valid, akuntabel sebagai dasar dan bahan untuk pemberian makna atau penafsiran data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.
4. Tahap penelitian laporan, tahap ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu melakukan konsultasi hasil penelitian.⁶⁷

⁶⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 85.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Penelitian

SMP Negeri 8 Banda Aceh didirikan pada tahun 1979, Dulunya bernama SMP Negeri Darussalam dan berlokasi di Gelanggang Darussalam Banda Aceh. Setelah beroperasi selama lima tahun sekolah tersebut dipindahkan ke Jalan Prof. A. Majid Ibrahim, kemudian Namanya diganti menjadi SMP Negeri 8 Banda Aceh pada tahun 2000, karena aturan yang berlaku di Banda Aceh pada waktu itu sekolah harus diurutkan berdasarkan urutan angka. SMP Negeri 8 Banda Aceh sekarang beralamat di jalan Hamzah Fansuri No 1 Kopelma Darussalam, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, dengan kode pos 24352. Letak geografis SMP Negeri 8 Banda Aceh ini dikelilingi oleh beberapa jenjang sekolah yang lain. SMA Labschool Unsyiah berada tepat di depannya, kemudian di sebelah kirinya yaitu SMA Negeri 5 Banda Aceh.⁶⁸

Salah satu kampus terbesar di Aceh berada pas di belakang SMP Negeri 8 Banda Aceh. Dari dulu hingga sekarang SMP Negeri 8 Banda Aceh ini sudah banyak melahirkan lulusan yang hebat dan berprestasi yang tinggi di antaranya sudah ada yang menjadi camat, dewan, bahkan banyak dosen-dosen di Universitas Syiah Kuala dan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry itu merupakan lulusan dari sekolah SMP Negeri 8 Banda Aceh ini.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh. Pada tanggal 21 November 2022

2. Identitas Sekolah

- | | |
|----------------------------|---|
| a. Nama Sekolah | : SMP Negeri 8 Banda Aceh |
| b. Tahun Berdiri | : 1979 |
| c. NPWP/ NPSN | : 10105391 |
| d. Alamat Sekolah | : Jl. Hamzah fansuri No. 1, Kopelma
Darussalam, Kec. Syiah Kuala, Kota
Banda Aceh |
| e. Kode Pos | : 23111 |
| f. Provinsi | : Aceh |
| g. Kabupaten/ Kota | : Banda Aceh |
| h. Kecamatan | : Syiah Kuala |
| i. Desa/ Kelurahan | : Kopelma Darussalam |
| j. Status Kepemilikan | : Pemerintah Daerah |
| k. Jumlah Ruang Belajar | : 21 kelas |
| l. Akreditasi | : B |
| m. Jumlah Guru dan Pegawai | : 39 orang |

3. Sarana dan Prasarana Sekolah

Adapun Sarana dan Prasarana Sekolah SMP Negeri 8 Banda Aceh, berdasarkan peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007, setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana meliputi prabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya bahan-habis pakai serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Setiap satuan pendidikan itu mencakup tanah, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang guru, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, laboratorium, ruang bengkel, ruang unit produksi, ruang kantin, sarana listrik dan utilitas, praktik. Tempat Ibadah (Mushalla), tempat bermain, tempat berkreasi, ruang/tempat lain

yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang tertib dan berkelanjutan.

Tabel 4.1 Daftar Sarana dan Prasarana

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	KET
1	Ruang Kelas	1	Baik
2	Ruang Guru	1	Baik
3	Ruang Tenaga Administrasi	1	Baik
4	Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
5	Laboratorium IPA	1	Baik
6	Perpustakaan	1	Baik
7	Kantin	2	Baik
8	Mushalla	1	Baik
9	Tempat Parkir	2	Baik
10	Toilet Guru	3	Baik
11	Toilet Siswa	5	Baik
12	Gudang	1	Baik
13	Lapangan Olahraga	1	Baik
14	Ruang Osis	1	Baik
15	Ruang UKS	1	Baik
16	Pos Satpam	1	Baik
17	Ruang Operator	1	Baik
18	Ruang BK	1	Baik
19	Sanitasi Siswa	1	Baik

Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua perlengkapan yang ada di SMP Negeri 8 Banda Aceh, sudah cukup memadai, fasilitasnya juga baik dan bersih, hanya saja kantin yang ada di sekolah ini sedikit sempit yang akan menyebabkan siswa berkerumunan didalamnya, kemudian untuk ruangan lainnya sudah cukup baik, seperti ruang operator, ruang BK, lapangan bola basket, bola voli

yang begitu luas. Mungkin perlu ditingkatkan sedikit lagi yang kerapian yang ada di dalam ruang gudang dan perlu juga dilihat kebersihannya.⁶⁹

Tabel 4.2 Data Pendukung Pembelajaran SMP Negeri 8 Banda Aceh

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	KET
1.	Kursi tenaga Sekolah	32 Unit	3 Rusak
2.	Meja tenaga Sekolah	32 Unit	Baik
3.	Papan Tulis	21 Unit	Baik
4.	Kursi Guru Kelas	1 Unit	Baik
5.	Meja Guru Kelas	1 Unit	Baik
6.	Proyektor	1 Unit	Baik
7.	Laptop	5 Unit	Baik
8.	Komputer	32 Unit	Baik

Sumber: Dokumentasi dan Hasil Pengamatan

Dari tabel diatas bahwa semua alat (fasilitas) untuk digunakan dalam proses belajar mengajar sudah cukup baik, karena semua barang yang digunakan seperti laptop, komputer, infokus dan papan tulis memang sudah menjadi kebutuhan yang pokok didalam sekolah. Hanya saja guru yang tidak terlalu sering mengaplikasikannya didalam ruangan seperti infocus yang hanya di gunakan beberapa minggu sekali.⁷⁰

4. Pendidik dan Peserta Didik

a. Jumlah guru

Keberhasilan peserta didik sangat tergantung kepada guru, jika guru memiliki kopetensi yang baik maka akan menghasilkan peserta didik yang berprestasi. Namun sebaliknya jika guru tidak memiliki sistem yang baik dalam

⁶⁹ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh. Pada Tanggal 23 November 2022

⁷⁰ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh. Pada Tanggal 23 November 2022

mendidik maka rusaklah generasi selanjutnya. Adapun jumlah guru SMP Negeri 8 Banda Aceh menurut latar belakang pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Kepala Sekolah dan Guru

No.	Nama	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1.	Burhanuddin, S.Pd	S1 Pendidikan MTK	KEPSEK
2.	Hatimah, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Waka Kurikulum
3.	Dra. Niswar	S1 Pendidikan PAI	Guru
4.	Rosmiati Puteh, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Wakil Sarpras
5.	Azwinar, S.Pd	S1 Pendidikan B. Inggris	Guru
6.	Dra. Nursina	S1 Pendidikan IPS	Waka Kesiswaan
7.	Islamiah, S.Pd	S1 Pendidikan MTK	Guru
8.	Darmawati, S.Pd	S1 Pendidikan PPKN	Guru
9.	Jamaluddin, S.Pd	S1 Pendidikan PPKN	Guru
10.	Mariani, S.Pd	S1 Pendidikan B. Inggris	Guru
11.	Hasanuddin, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Guru
12.	Islamiah, S.Pd	S1 Pendidikan MTK	Guru
13.	Cut Fatimah, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Guru
14.	Fauziana, S.Pd	S1 Pendidikan MTK	Kepala Perpustakaan
15.	Hanijarnila, S.Pd	S1 Pendidikan PJOK	Guru
16.	Alfi Syarifah, S.Pd	S1 Pendidikan MTK	Guru
17.	Tharmuliati, S.Pd	S1 Pendidikan PPKN	Guru
18.	Dahniar, S.Pd	S1 Pendidikan Prakarya	Guru
19.	Nur Kamaliah, S.Pd	S1 Pendidikan MTK	Kepala Lab Komputer
20.	Risnawati, S.Pd.I; M.Pd	S2 Pendidikan MTK	Guru
21.	Halimah, S.Pd	S1 Pendidikan B. Indonesia	Guru
22.	Abdul Aziz S.Ag; M.Pd	S1 Pendidikan PAI	Kepala PAI
23.	Dra. Ariati	S1 Pendidikan IPS	Guru
24.	Mislia, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Kepala Lab IPA
25.	Yuli Ariani, S.Si	S1 Pendidikan MTK	Guru
26.	Ratna Dewi, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Guru
27.	Barli, S.Pd	S1 Pendidikan B. Indonesia	Guru
28.	Fauziah, S.Pd	S1 Pendidikan B. Indonesia	Guru
29.	Sarda Syafrida, S.Pd	S1 Pendidikan BIMPEN	Guru
30.	Della Handayani, S.Pd	S1 Pendidikan SENI	Pembina OSIS
31.	Evi Ridhayani, S.Pd	S1 Pendidikan B. Indonesia	Ketua Pengajaran

32.	Laula Amalia, S.Pd	S1 Pendidikan SENI	Guru
33.	Nurkemala Dewi, S.Pd	S1 Pendidikan B. Indonesia	Guru
34.	Eriyani, S.Pd	S1 Pendidikan B. Inggris	Guru
35.	Sri Wahyuni, S.PD	S1 Pendidikan BIMPEN	Guru
36.	Murni, S.Pd	S1 Pendidikan IPA	Honoror
37.	Mukminaturrayan, S.Pd	S1 Pendidikan IPS	Honoror
38.	Sari Dewi, S.Pd	S1 Pendidikan PAI	Honoror

Sumber: Arsip Sekolah di SMP Negeri 8 Banda Aceh (2022)⁷¹

b. Jumlah Siswa

Tabel 4.4 Jumlah Siswa di SMP Negeri 8 Banda Aceh

Rombongan Belajar	Jumlah Kelas	LK	PR	Jumlah
Kelas VII	6	108	87	197
Kelas VIII	7	121	100	221
Kelas XI	7	133	91	224
Jumlah				642

Sumber data: Dokumentasi di SMP Negeri 8 Banda Aceh⁷²

5. Visi dan Misi Sekolah

a. Visi

“Terwujudnya generasi gemilang yang berprestasi, berkarakter islami, dan berdaya guna”

b. Misi

- 1) Menanamkan sikap dan perilaku religious pada peserta didik
- 2) Meningkatkan kompetensi peserta didik ilmu pengetahuan, olahraga, dan seni
- 3) Melahirkan peserta didik yang berprestasi dan berkualitas melalui kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler

⁷¹ Sumber data dokumentasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, diambil pada tanggal 23 November 2022.

⁷² Sumber data dokumentasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, diambil pada tanggal 23 November 2022.

- 4) Mewujudkan kepedulian sosial, semangat kebangsaan dan hidup demokratis
- 5) Mewujudkan kepedulian sosial, semangat kebangsaan dan hidup demokratis
- 6) Mewujudkan keterampilan berfikir menggunakan sumber-sumber ilmu pengetahuan
- 7) Menerapkan PBM dan bimbingan yang aktif, kreatif, dan inovatif serta mampu memberikan motivasi yang baik terhadap peserta didik
- 8) Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih, sehat, indah dan ramah.

B. Hasil Penelitian

Dalam hal ini peneliti akan membahas lebih mendalam yang berkenaan dengan data yang berhasil peneliti dapatkan dilapangan. Adapun data penelitian bertemakan tentang kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh, hasil ini didapatkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun subjek yang diteliti dalam penelitian ini antara lain kepala tenaga administrasi, tenaga administrasi dan guru. Hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan sebagai berikut :

1. Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian Di SMP Negeri 8 Banda Aceh

Kompetensi adalah kemampuan dan kecakapan yang dimiliki seseorang terkait dengan tugas dan tanggung jawab. Untuk mengetahui kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi, maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada kepala tenaga administrasi, tenaga administrasi dan guru.

Adapun butir pertanyaan pertama yang diajukan peneliti kepada kepala tenaga administrasi yaitu: Apa yang ibu pahami tentang pelayanan administrasi ?

“Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa melakukan pencatatan presensi pegawai, kenaikan pangkat, pengusulan pensiun dan cuti, laporan harian, laporan per bulan, normatif, SKP, juga buku induk. Dalam melayani guru, siswa dan tamu yang memerlukan bantuan di administrasi, biasanya saya selaku kepala tenaga administrasi menanyakan kepada tamu tersebut apa keperluannya dan mempersilakannya untuk duduk terlebih dahulu dan kemudian saya akan membantu apa yang dibutuhkan oleh tamu.”⁷³

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Apa yang bapak pahami tentang pelayanan administrasi ?

“Pelayanan administrasi itu merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi keanggotaan dan bebas perpustakaan. Dalam melayani tamu, biasanya saya menanyakan apa keperluan mereka dan setelah mengetahui apa keperluannya seperti mencari data lengkap siswa dan itu merupakan tugas saya disini maka saya mempersilakan duduk terlebih dahulu sembari saya mencari data yang diperlukan oleh guru.”⁷⁴

Pertanyaan pertama yang peneliti ajukan kepada guru yaitu: Bagaimana tanggapan ibu terhadap layanan administrasi sekolah ?

“Setiap instansi pasti mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing, yang saya rasakan selama berada di sekolah ini layanan administrasinya sudah sangat optimal. Menurut saya pada sekolah ini masih kurang orientasi pada publik dan untuk yang lainnya sudah sangat bagus.”⁷⁵

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh benar bahwa kepala tenaga administrasi dan tenaga administrasi sudah mengetahui tentang standar kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah agar terciptanya pelayanan administrasi yang baik. Dalam

⁷³ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

melayani guru, siswa dan tamu peneliti melihat bahwa tenaga administrasi melayani tamu menggunakan pakaian yang rapi, sopan dan juga ramah. Itu membuat tamu merasa nyaman ketika memerlukan sesuatu yang berkaitan dengan administrasi di SMP Negeri 8 Banda Aceh.⁷⁶

Pertanyaan kedua yang peneliti ajukan kepada guru, pertanyaannya ialah: Bagaimana sikap tenaga administrasi dalam memberikan layanan kepada ibu?

“Menurut saya ketika terjadinya kekosongan staff di administrasi masih kurang melengkapi. Kebanyakan *staff* administrasi bekerja secara TUPOKSInya masing-masing dan ketika ada kepala tenaga administrasi hanya kepala administrasinya yang melengkapi. Jadi kami harus menunggu staff yang belum datang atau berhalangan hadir itu membuat sedikit pelayanannya jadi kurang akan tetapi kualitasnya bagus.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan sikap tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan adalah meskipun terjadinya kekosongan tenaga staff administrasi, yang membuat kurangnya pelayanan yang dikarenakan masing-masing staff bekerja dengan TUPOKSInya masing-masing. Namun dapat diatasi dengan baik ketika ada kepala administrasi di ruangan.

Pertanyaan kedua yang peneliti ajukan kepada kepala administrasi yaitu: Apa tindakan yang ibu lakukan jika ada permasalahan dalam pelayanan administrasi di sekolah?

“Ketika terjadi suatu permasalahan dalam pelayanan administrasi khususnya kepada tenaga administrasi, tindakan pertama yang saya lakukan adalah memanggil tenaga administrasi tersebut ke ruangan khusus untuk memecahkan permasalahan yang ada pada staff tersebut, kemudian saya memberi masukan, saran serta arahan yang baik sesuai dengan masalah yang dialami oleh tenaga administrasi. Jika permasalahan pada tenaga administrasi tersebut tidak bisa saya selesaikan dengan sendirinya, baru saya memberi tahu

⁷⁶ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

kepala sekolah dan mendengarkan apa tindakan yang akan diambil oleh kepala sekolah dan kemudian akan diterapkan kepada staff tersebut.”⁷⁸

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Apa tindakan yang bapak lakukan jika ada permasalahan dalam pelayanan administrasi di sekolah ?

“Jika ada permasalahan dalam pelayanan administrasi yang dialami oleh siswa atau guru, saya akan memberikan arahan apa yang diperlukan oleh siswa atau guru tersebut. Untuk masalah tindakan, biasanya saya memberitahu kepada kepala tenaga administrasi karena kepala administrasi tersebut lebih pandai dan bijaksana dalam mengambil tindakan dan keputusan yang baik.”⁷⁹

Pertanyaan ketiga yang peneliti ajukan kepada guru yaitu: Apakah ibu/bapak pernah mendapatkan tindakan yang tidak baik dengan pelayanan administrasi ?

“Selama saya menjadi guru disini tidak pernah mendapatkan perlakuan yang tidak baik dengan pelayanan administrasinya, kalau disekolah lain pernah. Kalau disini tenaga administrasinya ramah-ramah dan mereka sering membantu saya dalam urusan administrasi.”⁸⁰

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh benar bahwa kepala tenaga administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh dalam mengambil sebuah tindakan atau keputusan biasanya kepala TAS menggunakan beberapa langkah, seperti: mengidentifikasi keputusan yang perlu diambil, mengumpulkan informasi yang relevan, mencari solusi alternatif, dan mengambil tindakan dengan bijaksana tanpa menyakiti perasaan orang lain.⁸¹

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

⁷⁹. Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

⁸¹ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

Pertanyaan ketiga yang peneliti ajukan kepada kepala administrasi yaitu: Bagaimana kedekatan ibu dengan kepala sekolah dan tenaga administrasi?

“Kedekatan selalu terjadi terhadap kepala sekolah dan tenaga administrasi agar terjadinya hubungan dan komunikasi yang baik di lingkungan sekolah.”⁸²

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Bagaimana kedekatan bapak dengan kepala administrasi dan tenaga administrasi?

“Kedekatan saya dengan kepala administrasi dan tenaga administrasi lainnya baik-baik saja. Karena kadang disaat saya sedang mengerjakan tugas dan ada sedikit hambatan dalam melaksanakannya biasanya para tenaga administrasi dan kepala administrasi mengajari dan membantu saya dengan sangat baik”⁸³

Pertanyaan keempat yang peneliti ajukan kepada guru, yaitu: Bagaimana kedekatan ibu dengan kepala administrasi dan tenaga administrasi?

“Kedekatannya ya kedekatan sebagai rekan kerja hanya sekedar senyum sapa ketika bertemu baik di lingkungan sekolah maupun diluar sekolah. Tidak pernah berbicara yang lebih inti, hanya sebatas rekan kerja saja saya bersama kepala administrasi dan staff tenaga administrasi.”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan kedekatan yang terjadi antara tenaga administrasi, kepala administrasi dan guru adalah kedekatan yang baik sebagai rekan kerja antara satu dengan yang lainnya.

⁸² Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

⁸³ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

Pertanyaan keempat yang peneliti ajukan kepada Kepala Administrasi yaitu:

Apa yang menjadi tugas kepala tenaga administrasi itu sendiri?

“Tugasnya adalah menyusun program kerja tata usaha sekolah, mengurus administrasi ketenagaan dan siswa, melakukan pembinaan dan pengembangan karir pegawai tata usaha sekolah, menyusun administrasi perlengkapan, menyusun dan menyajikan data statistik sekolah, mengkoordinasikan dan melaksanakan 7K, serta menyusun laporan pelaksanaan kegiatan pengurusan ketatausahaan secara berkala.”⁸⁵

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada Tenaga Administrasi yaitu: Apa yang menjadi tugas tenaga administrasi itu sendiri?

“Tugasnya adalah mengumpulkan dan mengurus dokumen, menginput data pembukuan ketenagaan dan siswa, melakukan pengarsipan, mengatur agenda serta memelihara dan menata perlengkapan ruangan.”⁸⁶

Pertanyaan keenam yang peneliti ajukan kepada Guru yaitu: Menurut bapak/ibu bagaimana kompetensi pelayanan administrasi di sekolah ?

“Menurut saya ada yang sudah dan ada juga yang belum, para tenaga administrasi sudah menjalankan tugas-tugas mereka dengan baik dan maksimal, hanya dalam hal layanan masih sedikit kurang.”⁸⁷

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh, bahwa tenaga administrasi sudah memenuhi standar tenaga administrasi sekolah, yang mana para kepala tenaga administrasi dan tenaga administrasi sudah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.⁸⁸

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

⁸⁸ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022

Pertanyaan kelima peneliti ajukan kepada Kepala Administrasi yaitu: Apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah?

“Dalam hal pelayanan tamu, saya usahakan kepada tenaga administrasi untuk melayani tamu dengan semaksimal mungkin seperti senyum, sapa dan menanyakan kepada tamu tersebut apa yang bisa dibantu, dikarenakan dengan adanya pelayanan yang baik maka tamu akan lebih nyaman dalam urusannya yang berkenaan dengan sekolah.”⁸⁹

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah?

“Untuk meningkatkan pelayanan administrasi, biasanya saya selaku tenaga administrasi melayani tamu atau pegawai sesuai arahan yang diberikan oleh kepala tenaga administrasi yaitu selalu berpakaian rapi dan bersikap ramah terhadap tamu atau pegawai yang memerlukan sesuatu di sekolah dalam hal administrasi.”⁹⁰

Pertanyaan ketujuh peneliti ajukan kepada guru yaitu: Menurut ibu apakah pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sudah baik atau belum, mengapa?

“Menurut saya, pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi sudah sangat baik, hanya saja masih ada beberapa yang perlu dibenahi agar pelayanan yang diterima oleh guru, siswa dan tamu lebih mudah, karena di

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

ruang administrasi masih belum terdapat papan nama dan tugas di setiap meja yang mana masih membuat bingung para guru dan tamu.”⁹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga administrasi adalah pelayanan sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi, masih ada beberapa hal yang harus dibenahi lagi agar berjalan dengan baik, seperti penempatan papan nama tugas di setiap meja tenaga administrasi.

Pertanyaan keenam peneliti ajukan kepada kepala tenaga administrasi yaitu: Bagaimana cara ibu menciptakan atau membuat iklim kerja yang kondusif dalam pelayanan administrasi?

“Untuk membuat lingkungan kerja yang kondusif, saya mendengarkan ide-ide dari semua staf administrasi. Dengan saling bertukar ide, maka akan terbangun diskusi yang dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini juga akan menciptakan rasa adil dan kesetaraan didalam lingkungan kerja layanan administrasi.”⁹²

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Bagaimana cara bapak menciptakan atau membuat iklim kerja yang kondusif dalam pelayanan administrasi ?

“Hal yang biasa saya lakukan untuk membuat lingkungan kerja yang kondusif ialah dengan memberikan kebebasan pada tenaga administrasi dalam menentukan tempat kerjanya di kantor. tenaga administrasi yang hanya duduk di satu tempat dalam waktu yang lama cenderung akan bosan. Maka dari itu saya membuat suasana kerja yang beragam seperti pada saat jam istirahat dan tidak ada lagi pekerjaan biasanya saya dan tenaga administrasi sering duduk di satu tempat dalam ruang administrasi untuk melepas stress setelah bekerja,

⁹¹ Hasil wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022

⁹² Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

saling menukar makanan dan minuman dan kemudian menceritakan permasalahan yang ada pada saat bekerja.”⁹³

Pertanyaan kedelapan peneliti diajukan kepada guru yaitu: Menurut Ibu, bagaimana kepala tenaga administrasi melakukan komunikasi dengan tenaga administrasi dan guru di sekolah ini, apakah menggunakan komunikasi yang formal atau informal ?

“Menurut saya kepala tenaga administrasi di sekolah ini sangat ramah, baik dan bijaksana dalam mengambil tindakan. Kepala tenaga administrasi menggunakan komunikasi yang formal di sekolah.”⁹⁴

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh, bahwa kepala tenaga administrasi dan tenaga administrasi mempunyai caranya masing-masing dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif, seperti saling bertukar ide-ide disaat kerjaan sudah selesai semua.

2. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh

Kompetensi teknis merupakan kemampuan kerja yang dimiliki tenaga administrasi mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya. Untuk mengetahui bagaimana kompetensi teknis tenaga administrasi dalam memberikan mutu layanan kepegawaian, maka peneliti mengajukan beberapa butir pertanyaan kepala kepala tenaga administrasi, tenaga administrasi, dan guru.

⁹³ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada kepala tenaga administrasi yaitu: Bagaimana strategi yang ibu lakukan dalam penguatan pelayanan administrasi di sekolah ?

“Strategi yang saya terapkan dalam penguatan pelayanan administrasi adalah ketepatan waktu dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan..”⁹⁵

Pertanyaan yang sama juga peneliti tanyakan kepada tenaga administrasi yaitu: Bagaimana strategi yang bapak lakukan dalam penguatan pelayanan administrasi di sekolah ?

“Dalam pelayanan administrasi biasanya saya selalu mengutamakan kepuasan pelanggan terlebih dahulu dan setelah apa yang diperlukan oleh pelanggan sudah terpenuhi baru saya melanjutkan tugas saya sebagai staff administrasi.”⁹⁶

Pertanyaan pertama peneliti ajukan kepada guru yaitu: Menurut ibu bagaimana strategi yang dilakukan tenaga administrasi dalam penguatan pelayanan administrasi di sekolah?

“Strateginya menurut saya ialah agar diperjelas lagi tugas-tugasnya seperti ada satu staff yang membantu kepala tenaga administrasi diharapkan lebih jelas lagi tugasnya apa, contohnya kepala staf lebih ke surat-surat penting dan staff yang membantunya lebih ke surat aktif atau keperluan siswa. Kemudian disosialisasikan kepada guru-guru agar lebih mudah ketika guru memerlukan sesuatu di administrasi. Saran saya agar diberikan tanda di meja kerjanya

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

⁹⁶ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

masing-masing staf agar memudahkan tamu, guru dan siswa dalam keperluannya.⁹⁷

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh, benar bahwa pihak tenaga administrasi telah melakukan pelayanan yang bagus, akan tetapi, peneliti melihat juga bahwa disetiap meja kerja tenaga administrasi tidak tertera papan nama yang menunjukkan tugas-tugasnya, itu membuat guru dan siswa harus menanyakan terlebih dahulu kepada tenaga administrasi yang berada di ruangan mengenai kebutuhan yang dia butuhkan di ruangan tersebut.⁹⁸

Pertanyaan kedua peneliti ajukan kepada kepala tenaga administrasi yaitu: Apakah ibu memberi pelatihan kepada staf administrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di sekolah ?

“Saya tidak pernah memberikan pelatihan kepada tenaga administrasi dikarenakan mereka telah mengetahui tugas dan fungsi pelayanan administrasi itu sendiri. Tetapi mereka hanya mengikuti pelatihan yang diadakan diluar sekolah.”⁹⁹

Pertanyaan kedua peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Tugas apa saja yang dilakukan oleh tenaga administrasi bidang kepegawaian terkait dengan administrasi ?

“Tugas saya selaku staff administrasi ialah mengisi buku induk siswa, mengisi buku induk pegawai, mengarsip data-data siswa dan pegawai, memperbanyak

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

⁹⁸ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

soal-soal ujian siswa, memberi spidol dan penghapus ketika diminta oleh siswa, dan mengikuti arahan dari kepala sekolah dan kepala tenaga administrasi baik terjun lapangan atau tidak.”¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan pelatihan dan tugas-tugas tenaga administrasi adalah kepala tenaga administrasi tidak memberikan pelatihan kepada tenaga administrasi sekolah dikarenakan setiap tenaga administrasi sudah mengetahui tugasnya masing-masing. Dan benar tugas tenaga administrasi yang peneliti wawancarai melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang disebutkan diatas.¹⁰¹

Pertanyaan kedua peneliti ajukan kepada guru yaitu: Menurut ibu apakah pelayanan administrasi di sekolah sudah berjalan efektif dan efisien ?

“Menurut saya pelayanan administrasi di sekolah ini sudah berjalan dengan efektif namun masih tidak efisien, untuk hasil yang didapatkan sudah sangat bagus cuman untuk segi waktunya masih kurang.”¹⁰²

Pertanyaan ketiga yang peneliti ajukan kepada kepala administrasi yaitu: Bagaimana cara ibu melayani pegawai dalam mengurus keperluan administrasi kepegawaian ?

“Ketika ada guru yang ingin mengurus tentang kenaikan pangkat di ruangan administrasi, biasanya guru memberitahukan berita tersebut kepada saya selaku kepala administrasi, kemudian saya menjelaskan dan memberi arahan

¹⁰⁰ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

¹⁰¹ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022

¹⁰² Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

kepada guru tersebut, jika ada guru yang mengalami kesulitan dalam mengurusnya. Maka saya akan membantunya.¹⁰³

Pertanyaan sama yang peneliti ajukan kepada tenaga administrasi yaitu: Bagaimana cara bapak melayani pegawai dalam mengurus keperluan administrasi kepegawaian ?

“Saya melayaninya dengan sepenuh hati dan memberikan arahan dan masukan tentang apa yang dia butuhkan”¹⁰⁴

Pertanyaan ketiga peneliti ajukan kepada guru yaitu: Menurut ibu apa yang harus dilakukan tenaga administrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di sekolah ?

“Untuk meningkatkan mutu bisa dengan mengikuti pelatihan, dan melihat bagaimana instansi lain bekerja, cara kerja instansi lain gimana, yang bagus-bagusnya kita terapkan di sekolah ini. Bergabung dengan kawan-kawan TU se-Kota Banda Aceh, sosialisasikan tugas pokok dan fungsinya tenaga administrasi dan kemudian disampaikan kepada guru piket.”¹⁰⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan pelayanan administrasi kepegawaian adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak tenaga administrasi yang senantiasa membantu para guru ketika kesulitan mengurus kenaikan pangkat sudah sangat bagus. Akan tetapi jika para tenaga administrasi mengikuti pelatihan dan melihat instansi lain bekerja dengan tujuan untuk

¹⁰³ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

¹⁰⁵ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

meningkatkan kualitas kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dan bagaimana instansi lain bekerja kemudian membenahi dimana yang masih kurang terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh akan sangat sempurna.

Pertanyaan keempat yang peneliti ajukan kepada kepala administrasi, yaitu: Apakah ibu sudah memahami teknologi di zaman sekarang ini ?

“Saya sudah memahami dan menguasai sedikit tentang teknologi di zaman sekarang.”¹⁰⁶

Pertanyaan sama yang peneliti ajukan kepada tenaga administrasi, pertanyaannya ialah: Apakah bapak sudah memahami teknologi di zaman sekarang ini?

“Saya memahami tentang teknologi pada zaman sekarang, namun saya tidak menguasainya secara utuh yang mana sekarang berkas dan data yang diperlukan serba online, itu membuat saya agak kesulitan dalam mengisi data sekolah secara online menggunakan komputer.”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh, bahwa kepala tenaga administrasi sudah menguasai teknologi dengan baik. Namun masih ada juga tenaga administrasi yang kurang menguasai kecanggihan teknologi di zaman sekarang seperti kurang paham dalam mengoperasikan komputer.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

¹⁰⁸ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022

Pertanyaan keempat peneliti ajukan kepada guru, pertanyaannya ialah: Bagaimana pendapat ibu terhadap pelayanan administrasi menggunakan sistem di zaman sekarang?

“Menurut saya pelayanannya sangat bagus, lebih praktis apalagi di zaman sekarang sudah serba canggih, hal ini mempermudah kami untuk memperoleh informasi, tanpa memerlukan waktu yang lama. Akan tetapi, disekolah ini kesehariannya masih menggunakan secara manual.”¹⁰⁹

Pertanyaan kelima peneliti ajukan kepada kepala administrasi, pertanyaannya ialah: Bagaimana cara ibu meningkatkan skill yang belum dikuasai?

“Saya sering mengikuti beberapa pelatihan diluar sekolah, baik yang ditunjuk oleh sekolah maupun mengikuti sendiri. dan ada juga saya belajar otodidak di *youtube* kemudian saya terapkan disaat saya bekerja, dan itu membuat *skill* saya semakin bertambah.”¹¹⁰

Pertanyaan sama peneliti ajukan kepada kepala administrasi, pertanyaannya ialah: Bagaimana cara ibu meningkatkan skill yang belum dikuasai?

“Saya mencoba mempelajari hal baru dengan cara melihatnya di *youtube* kemudian saya praktikan di sekolah, namun saya agak kesulitan untuk menangkap pembelajaran baru apalagi menggunakan komputer, karena saya tidak pernah menggunakan komputer selama saya bertugas disini, dan mungkin juga karena faktor usia juga membuat saya kesulitan memahami *skill* yang baru apalagi berkenaan dengan teknologi. Akan tetapi sampe sekarang masih mencoba menguasainya sampai bisa.”¹¹¹

¹⁰⁹ Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

¹¹¹ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

Pertanyaan kelima peneliti ajukan kepada guru, pertanyaannya ialah: Menurut ibu apakah staf administrasi sudah mahir dalam penggunaan teknologi guna menunjang pelayanan administrasi di sekolah ?

“Menurut pandangan saya, Sebagian sudah menguasai teknologi dengan baik namun ada juga yang kurang dalam memahami teknologi, dikarenakan ada beberapa staf yang usianya sudah lanjut, hal itu membuatnya merasa kesulitan memahami hal baru khususnya dibidang teknologi.”¹¹²

Pertanyaan keenam yang diajukan kepada kepala administrasi, pertanyaannya ialah: Bagaimana pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah ini, apakah masih manual atau sudah menggunakan sistem/tekhnologi?

“Pelayanan di sekolah ini ada yang manual ada yang online, misalnya seperti kemarin diminta secara online maka akan dikirim secara online berkasnya, tergantung kebutuhan pelanggan. Jika pihak dinas meminta secara online maka pihak sekolah akan mengirim berkasnya secara online sesuai dengan kebutuhan guru dan siswa. Akan tetapi kebanyakan berkas atau persuratan masih dibuat secara manual di sekolah ini. Contohnya berkas kenaikan pangkat, pengumpulannya masih dilakukan secara manual, para guru diharuskan membawa persyaratannya dengan memfotocopy berkas-berkas yang diperlukan untuk kenaikan jabatan kemudian pihak administrasi akan mengelola data tersebut hingga dikirimkan ke Dinas terkait data kenaikan pangkat guru. Akan tetapi, biasanya masalah kenaikan jabatan itu sendiri kami panggil pihak yang bersangkutan untuk langsung ke BKPP dan apabila guru meminta bantuan kepada tenaga administrasi, baru kami membantu mereka.”¹¹³

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di SMP Negeri 8 Banda Aceh bahwa benar pelayanan administrasi di sekolah ini masih serba manual dan ada juga yang sudah dilakukan secara online, dengan menerapkan semua serba online itu dapat memudahkan pelayanan di sekolah ini seperti membuat google

¹¹² Hasil Wawancara dengan Guru SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 23 November 2022.

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

form untuk membuat surat-surat dan hasilnya akan dikirim langsung ke email guru dan siswa yang memerlukannya.¹¹⁴

Pertanyaan sama yang diajukan kepada tenaga administrasi, pertanyaannya ialah: Bagaimana pelayanan di sekolah ini, apakah masih manual atau sudah menggunakan sistem/teknologi?

“Menurut saya pribadi lebih mudah dengan sistem atau biasa disebut secara online karena lebih cepat dan tidak ribet. Meskipun saya kurang paham atau menguasainya tapi dengan sistem terasa lebih mudah dan praktis dalam semua hal.”¹¹⁵

Pertanyaan ketujuh peneliti ajukan kepada kepala administrasi, pertanyaannya ialah: Apa kendala yang dihadapi terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada zaman sekarang?

“Kendalanya ketika mati lampu, karena pihak administrasi tidak bisa bekerja. Tenaga kerja yang masih kurang, ada beberapa staff yang belum terlalu memahami tentang teknologi.”¹¹⁶

Pertanyaan yang sama peneliti ajukan kepada tenaga administrasi, pertanyaannya ialah : Apa kendala yang dihadapi terhadap pelayanan administrasi kepegawaian pada zaman sekarang?

“Kendalanya adalah kemampuan atau pengetahuan para tenaga administrasi yang masih kurang dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Kebanyakan

¹¹⁴ Hasil Observasi Peneliti di SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022

¹¹⁵ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

¹¹⁶ Hasil Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 21 November 2022.

dari staff administrasi ini kurang cepat dalam melaksanakannya. dikarenakan kurang paham dalam mengoperasikan komputer.”¹¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait dengan kendala yang dihadapi tenaga administrasi pada zaman sekarang adalah mati lampu, dikarenakan zaman sekarang yang semakin canggih dengan berbagai macam teknologi seperti komputer, tanpa computer pihak tenaga administrasi tidak dapat bekerja. Namun ada juga dari tenaga administrasi yang tidak paham dalam mngoperasikan komputer, itu membuat pekerjaan mereka jadi terhambat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian terkait dengan kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian dilakukan beberapa dalam tahap, tahapannya sebagai berikut :

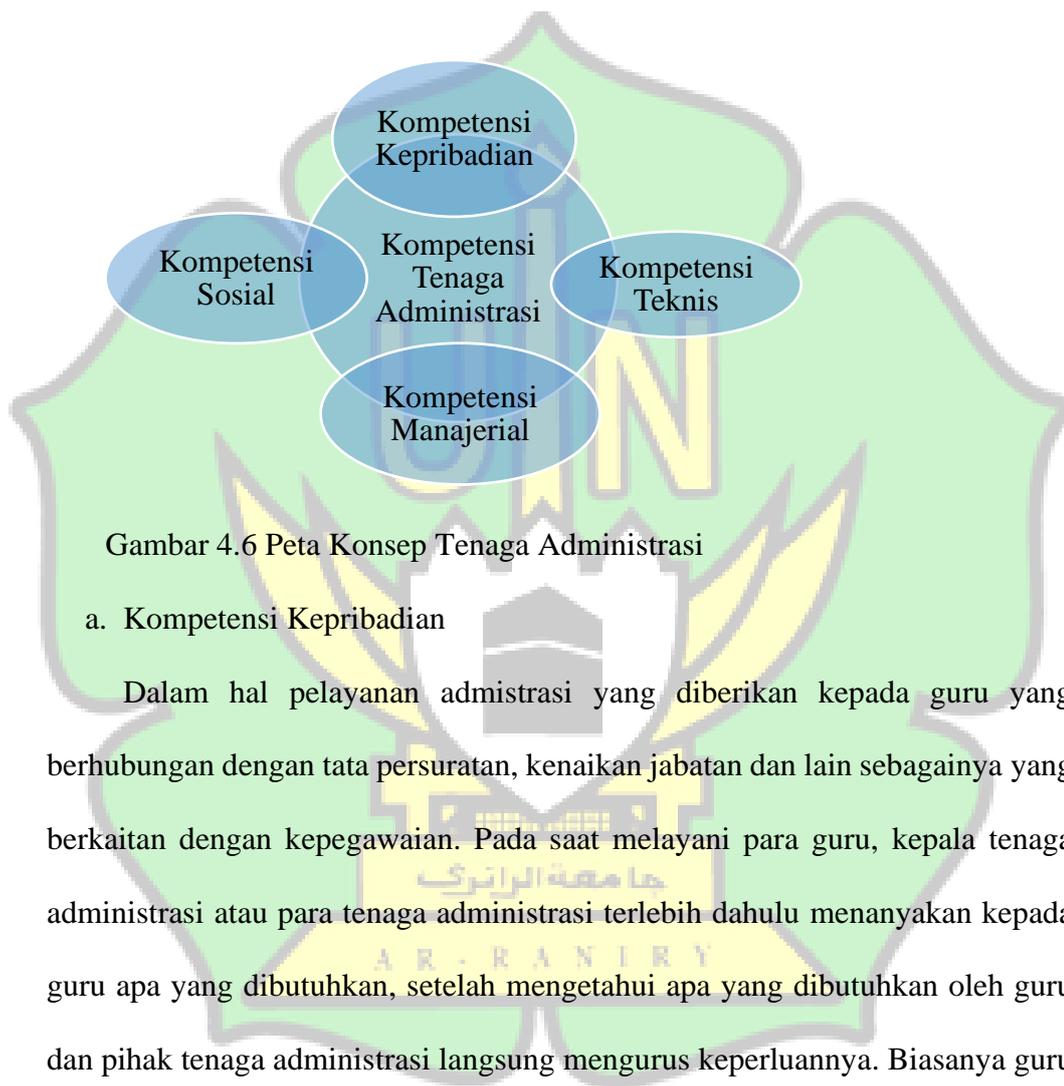
1. Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh

Tenaga administrasi memiliki peranan sangat luas, tidak hanya berperan sebagai pelayanan administrasi saja, akan tetapi juga sebagai salah satu faktor pendukung dalam keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan menunjang terselenggaranya proses pendidikan yang tepat pada sasaran. Hal itu diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang sudah *professional* dalam bidangnya. Pada dasarnya lembaga pendidikan memang harus didukung dengan tenaga administrasi sekolah yang memang sudah memiliki

¹¹⁷ Hasil Wawancara dengan Tenaga Administrasi SMP Negeri 8 Banda Aceh, tanggal 22 November 2022.

kualifikasi serta memiliki kompetensi karena hal tersebut sangat mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian sebagai berikut :



Gambar 4.6 Peta Konsep Tenaga Administrasi

a. Kompetensi Kepribadian

Dalam hal pelayanan administrasi yang diberikan kepada guru yang berhubungan dengan tata persuratan, kenaikan jabatan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kepegawaian. Pada saat melayani para guru, kepala tenaga administrasi atau para tenaga administrasi terlebih dahulu menanyakan kepada guru apa yang dibutuhkan, setelah mengetahui apa yang dibutuhkan oleh guru dan pihak tenaga administrasi langsung mengurus keperluannya. Biasanya guru membutuhkan usulan kenaikan pangkat pegawai, cuti pegawai, pra jabatan, dan lain sebagainya.

Kompetensi kepribadian mencerminkan kepribadian seseorang yang dewasa, sopan, bijaksana, stabil, serta dapat menjadi pribadi yang baik. Kepala

tenaga administrasi menampilkan sifat mandiri dalam melakukan tindakan untuk menyelesaikan suatu masalah yang ada. Ketika guru membutuhkan buku cuti guru diruangan TU, namun pada saat itu terjadinya kekosongan pegawai. Tindakan yang dilakukannya oleh kepala tenaga administrasi adalah membantu keperluan guru membuat buku cuti tersebut untuk menggantikan kekosongan pegawai yang mengurus buku cuti.

Hal ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 20 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang kompetensi tenaga administrasi dari segi dimensi kompetensi kepribadian meliputi : kompetensi memiliki integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, rasa percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreativitas dan inovasi, serta tanggung jawab.¹¹⁸

b. Kompetensi Sosial

Kedekatan kepala tenaga administrasi dengan kepala sekolah dan seluruh staff di SMP Negeri 8 Banda Aceh selalu ada agar terjadinya hubungan dan komunikasi yang baik di lingkungan sekolah. Begitu juga dengan kedekatan yang dialami oleh tenaga administrasi dengan kepala administrasi dan tenaga administrasi lainnya berjalan dengan baik. Disaat ada masalah ataupun hambatan yang terjadi pada saat menyelesaikan pekerjaan/tugas, biasanya para tenaga administrasi lain dan kepala administrasi membantu dan mengajari dengan baik hingga permasalahan yang dihadapi dapat terselesaikan. Sama halnya dengan kedekatan guru dengan kepala administrasi dan tenaga administrasi di SMP

¹¹⁸ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, h. 3

Negeri 8 Banda Aceh hanya sekedar rekan kerja, selalu senyum sapa ketika bertemu, baik di lingkungan sekolah maupun diluar sekolah.

Dalam hal menciptakan iklim kerja yang kondusif dalam pelayanan administrasi kepegawaian biasanya tenaga administrasi selalu mendengarkan ide-ide dari semua tenaga administrasi, mendengarkan kendala yang dihadapi seluruh staff, dan mendiskusikan tentang semua ide dan kendala yang dihadapi selama melakukan tugasnya sebagai tenaga administrasi. Hal itu dapat menciptakan rasa adil dan kesetaraan didalam lingkungan kerja layanan administrasi

Hal ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 20 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang kompetensi tenaga administrasi dari segi dimensi kompetensi sosial meliputi : kompetensi bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif, dan membangun hubungan kerja.¹¹⁹

c. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh yaitu Para staff dan kepala administrasi sudah mempunyai kemampuan berkenaan dengan kompetensi teknis seperti melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Dalam hal pelayanan, tenaga administrasi melayani para guru dengan sepenuh hati dengan cara membantu guru menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan data

¹¹⁹ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, h. 4

kepegawaian mereka. layanan kepegawaian sudah optimal, hanya saja masih ada beberapa staff yang belum menguasai teknologi seperti komputer, dikarenakan sekarang sudah zaman serba canggih yang membuat segala aktivitas layanan kepegawaian serba online seperti membuat surat, dan lain sebagainya.

Beberapa kompetensi teknis yang telah dibuat oleh tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh antara lain : melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian, membantu melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, merencanakan kebutuhan pegawai dan menilai kinerja staf.

Hal ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 20 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang kompetensi tenaga administrasi dari segi dimensi kompetensi teknis meliputi : kompetensi melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus, dan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).¹²⁰

¹²⁰ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, h. 4

d. Kompetensi Manajerial

Kepala tenaga administrasi merupakan salah satu komponen pendidikan yang berpengaruh dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian. Kepala tenaga administrasi bertanggungjawab dalam administrasi sekolah, pembinaan tenaga administrasi dan pemeliharaan tata persuratan. Pada smp negeri 8 banda aceh, Kompetensi manajerial kepala tenaga administrasi sekolah secara keseluruhan termasuk kedalam kriteria yang sangat baik. Kompetensi manajerial dilaksanakan dengan cara mengembangkan tenaga administrasi seperti memberikan arahan kerja tenaga administrasi, memberikan motivasi kepada tenaga administrasi kemudian membina para tenaga administrasi, memantau pekerjaan tenaga administrasi serta menilai proses dan hasil kerja.

Hal ini sesuai dengan Permendiknas Nomor 20 Tahun 2008 yang menjelaskan tentang kompetensi tenaga administrasi dari segi dimensi kompetensi manajerial (khusus kepala tenaga administrasi sekolah) meliputi : kompetensi mendukung pengelolaan standar nasional Pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.¹²¹

¹²¹ *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008, h. 4*

2. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh

Dalam dunia Pendidikan diperlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten atau mempunyai kompetensi untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepegawaian. Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi sekolah terkait langsung dengan tugas dan fungsi dari tenaga administrasi itu sendiri.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi salah satunya adalah kompetensi teknis. Kompetensi teknis merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk menunjukkan seberapa besar pengetahuan dan penguasaan terhadap suatu pekerjaan. Kompetensi teknis mendorong pegawai untuk mengeluarkan keterampilan yang dimiliki oleh mereka dalam melaksanakan tugas yang telah ditetapkan.¹²²

Kompetensi teknis sebagai pelaksana teknis administrasi sekolah dalam melaksanakan pelaksana urusan administrasi kepegawaian, pelaksana urusan administrasi keuangan, pelaksana urusan administrasi sarana dan prasarana, pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, pelaksana urusan administrasi persuratan dan pengarsipan, pelaksana urusan administrasi kesiswaan, pelaksana urusan administrasi kurikulum yang memiliki kompetensi, keterampilan dan pengetahuan agar mencapai tujuan yang sudah ditetapkan secara efektif dan efisien.¹²³

¹²² Permendiknas Nomor 24 tahun 2008, *Standar Tenaga Administrasi Sekolah*

¹²³ Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, 2017), h. 7.



Gambar 4.7 Peta Konsep Kompetensi Teknis

Beberapa kompetensi teknis yang telah dibuat oleh tenaga administrasi dalam memberikan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh antara lain:

a. Kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan, peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga administrasi kepegawaian SMP Negeri 8 Banda Aceh dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian adalah para staff dan kepala administrasi sudah mempunyai kemampuan berkenaan dengan kompetensi teknis seperti melakukan pekerjaan sesuai dengan tugasnya. Kemampuan yang dimiliki oleh tenaga administrasi berkaitan dengan layanan kepegawaian sudah optimal, namun masih ada beberapa staff yang belum menguasai teknologi informasi seperti kompetensi dalam mengoperasikan komputer. Kompetensi

mengoperasikan merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian.

b. Administrasi keuangan

Administrasi keuangan meliputi kegiatan perencanaan, penggunaan, pencatatan data, pelaporan dan pertanggungjawaban dana yang dialokasikan untuk penyelenggaraan sekolah. Dalam administrasi keuangan, kepala tenaga administrasi dan tenaga administrasi membuat file keuangan sesuai dengan dana pembangunan, membuat pembukuan penerimaan dan penggunaan dana pembangunan, membuat laporan dana pembangunan pada akhir tahun anggaran, membuat laporan rancangan anggaran pendapatan bantuan sekolah (RAPBS), membuat laporan tribulan dana bantuan operasional sekolah (BOS) dan menyimpan serta membuat arsip pengaturan keuangan.

c. Administrasi sarana dan prasarana

Administrasi sarana dan prasarana meliputi kegiatan perencanaan pengadaan barang, pengadaan barang, inventaris, penyaluran, pemanfaatan dan pemeliharaan, penghapusan, pengawasan. Dalam administrasi sarana dan prasarana, kepala tenaga administrasi dan tenaga administrasi membantu pembuatan laporan inventaris, mendata ketersediaan barang, mengoptimalkan pemanfaatan barang, memudahkan proses kerja.

d. Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat

Administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat meliputi penyusunan program, pelaksanaan atau pengorganisasian, dan pengawasan. Dalam administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, kepala tenaga administrasi

dan tenaga administrasi membuat surat perjanjian kerja sama dengan masyarakat, melaksanakan MOU dengan masyarakat, membuat notula, membuat program kerja Humas. membuat laporan.

Hal tersebut sesuai dengan pelaksanaan urusan administrasi sekolah dengan masyarakat yang ditulis dalam buku panduan kerja tenaga administrasi sekolah/madrasah yaitu tugas tenaga administrasi dalam pelaksana urusan administrasi hubungan sekolah dengan masrakat meliputi: Mengisi buku kegiatan harian, Membuat surat perjanjian kerja sama/MOU, Melaksanakan MOU dengan masyarakat, membuat Notula, Membuat pengumuman, membuat program kerja Humas, Membuat daftar hadir DUDI/Prakerin, dan membuat laporan.¹²⁴

e. Administrasi persuratan dan pengarsipan

Dalam mengadministrasikan persuratan dan pengarsipan, kepala tenaga administrasi dan tenaga administrasi membantu guru, siswa dan sekolah dalam urusan administrasi seperti membuat surat dinas, membuat surat undangan, membuat surat edaran, membuat surat tugas, membuat surat pengantar, membuat surat keterangan, dan membuat surat pernyataan. ¹

f. Administrasi kesiswaan

Dalam administrasi kesiswaan, tenaga administrasi bertugas untuk mencatat nilai rapor dan nilai ujian ke buku induk siswa, melayani guru dan masyarakat tentang data siswa, membuat surat panggilan orangtua siswa,

¹²⁴ Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan, 2017), h. 7.

membuat surat keterangan siswa, mencatat mutase siswa masuk dan keluar, mengumpulkan leger nilai, mengumpulkan buku rapor, mengumpulkan data siswa, membuat data nama siswa, membuat usulan beasiswa, mengumpulkan data siswa peserta ujian akhir.

g. Administrasi kurikulum

Dalam administrasi kurikulum, tugas tenaga administrasi bidang kurikulum yaitu menyiapkan dan membuat perangkat guru, menyiapkan dan membuat agenda kerja materi guru mata pelajaran, menyiapkan dan membuat formulir penilaian, membuat jadwal kegiatan dan menyiapkan perlengkapan tes semesteran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kompetensi tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh, yaitu sudah menunjukkan sikap ramah, sopan dan berpakaian dengan rapi. Aspek kompetensi teknis tenaga administrasi telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta keahlian masing-masing. Dari aspek manajerial, kepala administrasi telah melakukan pembinaan dan motivasi kepada tenaga administrasi untuk meningkatkan mutu layanan kepegawaian.
2. Kompetensi teknis tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh secara umum sudah memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai tenaga administrasi. Dalam hal pelayanan, tenaga administrasi melayani para guru dengan sepenuh hati melalui cara membantu guru menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan data kepegawaian, sehingga layanan kepegawaian menjadi optimal, namun ada beberapa tenaga administrasi yang belum menguasai teknologi informasi seperti keahlian dalam mengoperasikan komputer.

B. Saran

1. Bagi Pihak Sekolah

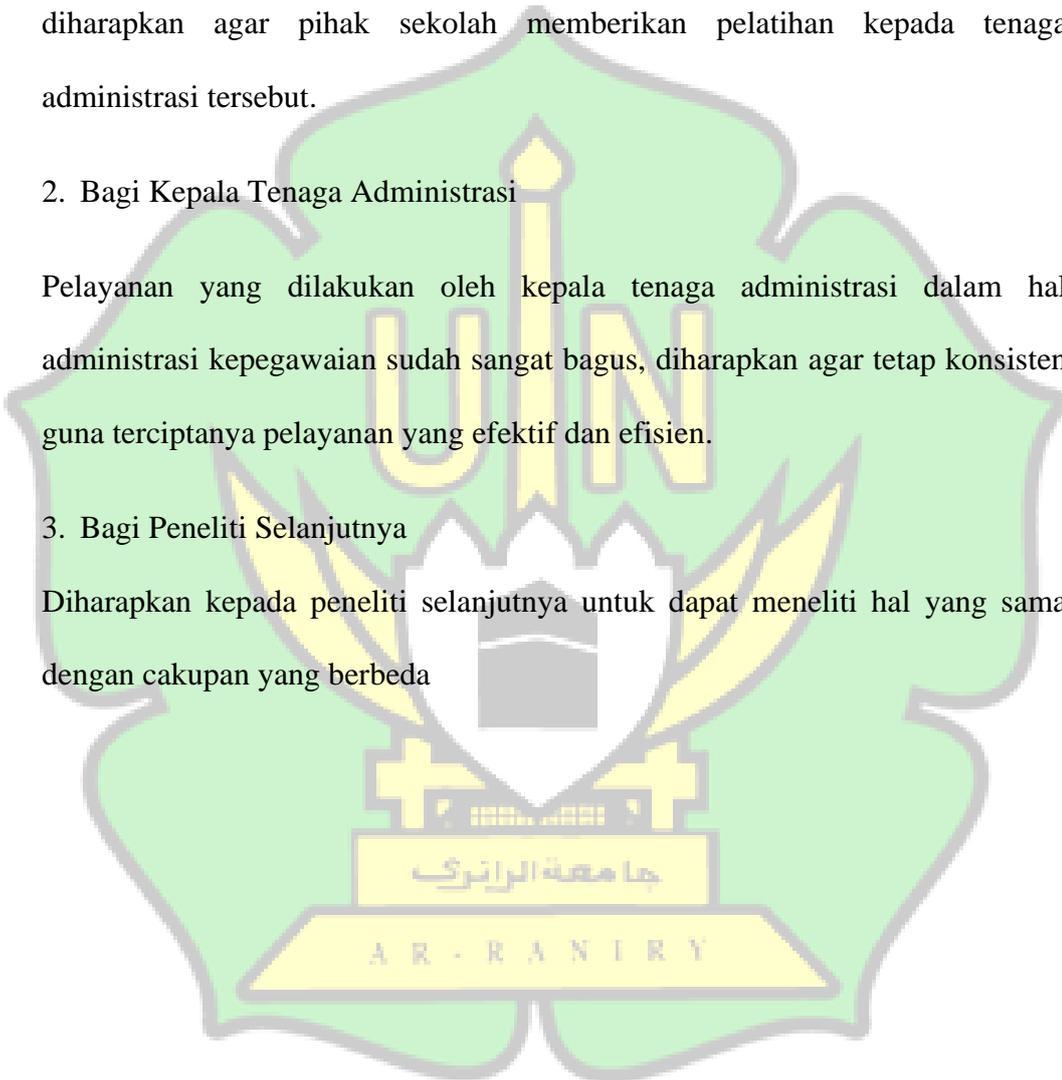
Melihat masih adanya pegawai tenaga yang masih kurang dalam hal penggunaan komputer dalam mengerjakan pekerjaannya sebagai tenaga administrasi, diharapkan agar pihak sekolah memberikan pelatihan kepada tenaga administrasi tersebut.

2. Bagi Kepala Tenaga Administrasi

Pelayanan yang dilakukan oleh kepala tenaga administrasi dalam hal administrasi kepegawaian sudah sangat bagus, diharapkan agar tetap konsisten guna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti hal yang sama dengan cakupan yang berbeda



DAFTAR PUSTAKA

- Afnil Guz. (2009). *Undang-undang Sisdiknas dan Undang-undang Guru dan Dosen*. Jakarta: Asa Mandiri.
- Amirudin. (2017). *Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Jurnal Kependidikan Islam Vol. 7 No. 1.
- Amka. (2021). *Buku Ajar Manajemen & Administrasi Sekolah*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Anwar M. Idochi. (2004). *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Armaya. (2020). “*Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues*”, skripsi Manajemen Pendidikan Islam.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Danang Sunyoto. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. (2017). *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*. Jakarta.
- Edy Sutrisno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Elsya Febriani Ningsih, dkk. (2022). *Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administras*. Jurnal Pendidikan dan Pengajaran. Vol. 3 No.1.
- H.A.S Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam Gunawan. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Joko Sulistiono. (2022). *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*. Lombok: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Lexy J. Moleong. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- M. Ngalim Purwanto. (2008). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Yogyakarta: PT Remaja Rosda Karya.
- M. Ngalim Purwanto. (2015) *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Minto. (2017). “Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah Melalui Pendekatan Kelompok Kerja Guru Pada SDN 05 Peninjau Dan SDN 24 SPBF Kelansam”, Jurnal KANSASI Vol. 2 No. 2.
- Muhammad Mustari. (2022). *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*. Bandung: UIN Sunan Gunung Jati Bandung.
- Muhammad Mustari. (2022). *Administrasi dan Manajemen Pendidikan Sekolah*. Bandung: UIN Sunan Gunung Jati Bandung.
- Muhlis, Masluyah Suib, Wahyudi, “Pengelolaan Ketatausahaan Oleh Kepala Madrasah Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Akademik Pada Madrasah Tsanawiyah Negeri”.
- Nur Aedi. (2016). *Manajemen Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Nur Hamiyah dan Mohammad Jaufar. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008.*
- Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005.*
- Permendiknas, No. 24 tentang *Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madarasah*, 2008
- Risa Agustin. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Serba Jaya.
- Rugaiyah, Sismiati Atiek. (2011). *Profesi Kependidikan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rusdin Pohan. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Banda Aceh: Ar-Rijal Institut.
- S. Arcaro Jerome. (2007). *Pendidikan Berbasis Mutu*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siti Maimunah. (2020). “*Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Pekanbaru*”. skripsi Manajemen Pendidikan Islam.

- Sohiron. (2015). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi.
- Sudarwan Danim dan Khairil. (2012). *Profesi Kependidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumama Supranata. (2017). *Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, Direktorat Pembinaan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar dan Menengah, Direktorat Jendral Guru dan Tenaga Kependidikan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Tartini dan Zulkifli. (2016). *Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi SMA/MA/SMK di Kabupaten Belitung*.
- Titin Ayu Sopia. (2019). “*Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Mtsmuhammadiyah Sukarame Bandar Lampung*”. skripsi Manajemen Pendidikan Islam.
- Trianto. (2010). *Pengantar penelitian pendidikan bagi pengembangan profesi pendidikan dan tenaga kependidikan*. Jakarta: Kencana.
- Ulpa Julyanti, (2018). *Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju*, skripsi Manajemen Pendidikan Islam.
- W. J. S. Purwadaminto. (2004). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Wahyudi. (2012). *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Zulfa Rizky Anisa, dkk. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta*. Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran.

DAFTAR LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS TARRIBAH DAN KEURUAN
 Jl. Ryech Abda Riad Kapatun (Tanjassalam) Banda Aceh 23111
 Telpone (0651) 7551423 Fax (0651) 7553020 Situs: www.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARRIBAH DAN KEURUAN IAIN AR-RANIRY
 Nomor: B-5806/Un.06.7TK/KP.07.6/05/2022

TENTANG:
PENGANGKATAN PEMBIMBING, SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARRIBAH DAN KEURUAN
IAIN AR-RANIRY

DEKAN FAKULTAS TARRIBAH DAN KEURUAN IAIN AR-RANIRY

- Mengundang :**
1. Bahwa untuk kelancaran pembinaan skripsi Mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keuruan UIN Ar-Raniry, maka dipanggil para pembimbing
 2. Bahwa yang namanya tertera dalam Surat Keputusan ini dianggap calap dan mampu untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi dimaksud

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2005, tentang Guru dan Dosen
 3. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi
 4. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 tahun 2009 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum,
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi,
 6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2011, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 tahun 2018, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
 8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Departemen RI,
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2013/MK/05/2011 tentang Peraturan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum,
 11. Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

- Memperhatikan :**
1. Keputusan Sidang Seminar Proposal Skripsi Program Studi Pendidikan Guru Madrasah Didrasah (PGMI) Fakultas Tarbiyah dan Keuruan UIN Ar-Raniry, tanggal 12 April 2022

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Mencabut Surat Keputusan Dekan ITK UIN Ar-Raniry Nomor B-5806/Un.06.7TK/KP.07.6/05/2022
 2. Menetapkan Saudara
1. Drs. Yuni M. Husni, M.Pd sebagai pembimbing pertama
 2. Dr. Saifuddin, M.Pd sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :

Nama	Syahid Rijal
NIM	180 206 088
Program Studi	Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian di SMPN 8 Banda Aceh

- KEDUA :** Pembinaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- KETIGA :** Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023
- KEMPAT :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari terdapat ketidaktepatan dalam surat keputusan ini

Ditetapkan di : Banda Aceh,
 Pada tanggal : 18 November 2022
 An. Rektor
 Dit. Saifuddin

(Signature)
 Dr. Saifuddin

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh
2. Ketua Prodi PGMI ITK UIN Ar-Raniry
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimahkotai dan didokumentasikan
4. Yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI AR-RANIRY FAKULTAS
TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-14388/Un.08/FTK.1/TL.00/11/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala Dinas Pendidikan Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : SYAHRUL RIJAL / 180206088

Semester/Jurusan : IX/ Manajemen Pendidikan Islam

Alamat sekarang : Jl. Tgk. Glee Iniem Gampoeng Tungkob, Kecamatan Darussalam
Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Kompetensi Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 01 November 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Habiburrahim, M.Com., M.S., Ph.D.

Berlaku sampai : 01 Desember
2022

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. P. Nyak Makam No. 23 GP. Kota Baru TELIP FAX (0651) 7000136, 7000111
E-mail: dakbud@bandacehkota.go.id Website: dakbud.bandacehkota.go.id

Kode Pos: 11111

SURAT IZIN
NOMOR : 074/A4.5176
TENTANG
IZIN PENGUMPULAN DATA

Dasar : Surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : B 1438X Un 08 FK. U I I 10 11/2022 tanggal 14 November 2022, perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa

MEMBERI IZIN

Kepada :
Nama : SYAIHRUL RIJAL
NIM : 180206088
Jurusan Prodi : Manajemen Pendidikan Islam.
Untuk : Melaksanakan Pengambilan data pada SMP Negeri 8 Kota Banda Aceh dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

"KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN KEPEGAWAIAN DI SMPN 8 BANDA ACEH".

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Harus berkonsultasi langsung dengan Kepala Sekolah yang bersangkutan dan sepanjang tidak mengganggu proses belajar mengajar.
2. Harus mengikuti protokol kesehatan yang ketat.
3. Bagi yang bersangkutan supaya menyampaikan fotokopi hasil pengumpulan data sebanyak 1 (satu) eksemplar kepada pihak sekolah.
4. Surat ini berlaku sejak tanggal 15 November s.d 15 Desember 2022.
5. Diharapkan kepada yang bersangkutan agar dapat menyelesaikan pengumpulan data tepat pada waktu yang telah ditetapkan.
6. Kepala Sekolah dibenarkan mengeluarkan surat keterangan hanya untuk mahasiswa yang benar-benar telah melakukan pengumpulan data.

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.

Banda Aceh, 15 November 2022 M.
20 Rabi'ul Akhir 1444 H

a.n. KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KOTA BANDA ACEH
KABID PEMUNAHAN SMP.

EVI SUSANTI, S.Pd, M.Si

Pembina

NIP.19760113 200604 2 003

Tembusan :

1. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fak.Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Kepala SMP Negeri 8 Banda Aceh



**PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 8**

Jalan Hamzah Lansury No. 1 Kopelma Darussalam telp. (0651) 7552195
E-mail: ampe8@bca.go.id Website: http://ampe8.sch.id

Kode Pos 23111

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 074/523/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Burhanuddin, S.Pd
Jabatan : Kepala Sekolah

Dengan ini menerangkan

Nama : Syahrul Rijal
NIM : 180206088
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang : S-1

Benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan penelitian pada SMP Negeri 8 Banda Aceh tanggal 21 s/d 22 November 2022 dengan judul "Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Peningkatan Mutu Layanan Kepegawaian Di SMPN 8 Banda Aceh".

Demikian surat keterangan ini diperbuat agar dapat dipergunakan seperlunya, terima kasih



جا معیة الراتریك

A R - R A N I R Y

**INSTRUMEN PENELITIAN KOMPETENSI TENAGA ADMINISTRASI
DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN KEPEGAWAIAN
DI SMP NEGERI 8 BANDA ACEH**

No	Rumusan Masalah	Indikator	Pertanyaan Penelitian		
			Kepala Administrasi	Tenaga Administrasi	Guru
1	Apa saja kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dalam peningkatan mutu layanan kepegawaian di	Kompetensi Kepribadian	1. Apa yang ibu pahami tentang pelayanan administrasi kepegawaian? 2. Apa tindakan yang ibu lakukan jika ada permasalahan dalam pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah ?	1. Apa yang bapak pahami tentang pelayanan administrasi? 2. Apa tindakan yang bapak lakukan jika ada permasalahan dalam pelayanan administrasi di sekolah ?	1. Bagaimana tanggapan ibu terhadap layanan administrasi kepegawaian di sekolah ? 2. Bagaimana sikap tenaga administrasi dalam memberikan layanan kepada ibu? 3. Apakah ibu pernah mendapatkan tindakan yang tidak baik dengan pelayanan administrasi?

	SMP Negeri 8 Banda Aceh?				
		Kompetensi Sosial	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kedekatan ibu dengan kepala sekolah dan tenaga administrasi ? 2. Bagaimana cara ibu berkomunikasi dengan guru dan para staff administrasi pada saat bertemu atau sedang rapat? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kedekatan bapak dengan kepala administrasi dengan tenaga administrasi lainnya ? 2. Menurut bapak bagaimana kepala tenaga administrasi berkomunikasi ketika bertemu atau sedang rapat dengan tenaga administrasi lainnya ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kedekatan ibu dengan kepala administrasi dan staf administrasi di sekolah ? 2. Menurut ibu bagaimana kepala tenaga administrasi berkomunikasi ketika bertemu atau sedang rapat dengan guru dan tenaga administrasi lainnya ?
		Kompetensi Teknis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang menjadi tugas kepala tenaga 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang menjadi tugas staff administrasi itu sendiri? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut ibu bagaimana kompetensi pelayanan

		<p>administrasi itu sendiri?</p> <p>2. Apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah ?</p>	<p>2. Apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi sekolah ?</p>	<p>administrasi kepegawaian di sekolah ?</p> <p>2. Menurut ibu apakah teknis yang dilakukan oleh tenaga administrasi sudah baik atau belum, mengapa?</p>
	Kompetensi Manajerial	<p>1. Apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian ?</p> <p>2. Bagaimana cara ibu menciptakan atau membuat iklim dalam pelayanan administrasi ?</p>	<p>1. Apa yang ibu lakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian ?</p> <p>2. Bagaimana cara bapak menciptakan atau membuat iklim dalam pelayanan administrasi ?</p>	<p>1. Menurut Ibu, Apakah program yang dilaksanakan oleh bagian administrasi di sekolah?</p> <p>2. Menurut Ibu ,bagaimana bapak kepala tenaga administrasi melakukan komunikasi dengan tenaga administrasi dan guru di sekolah ini, apakah</p>

					menggunakan komunikasi yang formal atau informal?
2	<p>Bagaimana kompetensi teknis tenaga administrasi dalam memberikan mutu layanan kepegawaian di SMP Negeri 8 Banda Aceh?</p>	<p>Mengadminist rasikan Kepegawaian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi yang ibu lakukan dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah? 2. Apakah ibu memberi pelatihan kepada tenaga administrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di sekolah ? 3. Bagaimana cara ibu melayani pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi yang bapak lakukan dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah? 2. Tugas apa saja yang dilakukan oleh tenaga administrasi bidang kepegawaian terkait dengan administrasi? 3. Bagaimana cara bapak melayani pegawai dalam mengurus keperluan kepegawaian? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut ibu bagaimana strategi yang dilakukan tenaga administrasi dalam penguatan pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah? 2. Menurut ibu apakah pelayanan administrasi di sekolah sudah berjalan efektif dan efisien ? 3. Menurut ibu apa yang harus dilakukan tenaga administrasi untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi di sekolah ?

			dalam mengurus keperluan kepegawaian?		
		Menggunakan Tekhnologi Informasi dan Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ibu sudah memahami teknologi di zaman sekarang ini? 2. Bagaimana cara ibu meningkatkan skill yang belum dikuasai? 3. Bagaimana pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah ini, apakah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah bapak memahami tentang teknologi di zaman sekarang? 2. Bagaimana cara bapak meningkatkan skill yang belum di kuasai? 3. Bagaimana pelayanan administrasi kepegawaian di sekolah ini, apakah masih manual atau sudah menggunakan sistem/teknologi? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pendapat ibu terhadap pelayanan administrasi menggunakan sistem di zaman sekarang? 2. Menurut ibu apakah tenaga administrasi sudah mahir dalam penggunaan teknologi guna menunjang pelayanan administrasi di sekolah?

		<p>masih manual atau sudah menggunakan sistem/teknologi?</p> <p>4. Apa kendala yang dihadapi terhadap pelayanan administrasi pada zaman sekarang?</p>	<p>4. Apa kendala yang dihadapi terhadap pelayanan administrasi pada zaman sekarang?</p>	
--	--	---	--	--

Mengetahui,

Pembimbing I,



Drs. Yusri M. Daud M.Pd
NIP. 196303031983031003

Pembimbing II,



Dr. Safriadi, M.Pd
NIP.198010052010031001



DOKUMENTASI



Gambar 5.1 Kondisi SMP Negeri 8 Banda Aceh



Gambar 5.2 Wawancara dengan guru Bimbingan Konseling (BK) Di Ruang BK SMPN 8 Banda Aceh



Gambar 5.3 Wawancara dengan Tenaga Administrasi di Pekarangan Sekolah SMPN 8 Banda Aceh



Gambar 5.4 Wawancara dengan Kepala Tenaga Administrasi Di ruangan Administrasi SMPN 8 Banda Aceh



Gambar 5.5. Arsip dan Buku Induk Siswa di Lemari Administrasi SMPN 8 Banda Aceh



Gambar 5.6 Map Arsip Surat, Surat Masuk, dan Surat yang harus di tandatangani di SMP Negeri 8 Banda Aceh



Gambar 5.7 Kondisi Ruang Adminstrasi SMPN 8 Banda Aceh



Gambar 5.8. Prestasi SMPN 8 Banda Aceh



Gambar 5.9. Lab Komputer SMPN 8 Banda Aceh

جا معية الراترك

A R - R A N I R Y



Gambar 5.10 Perpustakaan SMPN 8 Banda Aceh



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Syahrul Rijal
NIM : 180206088
Tempat/Tanggal Lahir : Banda Aceh, 19 Desember 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Jln. Tgk. Glee. Iniem. Tungkop. Kec. Darussalam
Kab. Aceh Besar
Telp/HP : 085274108289
E-mail : rijalsyahrul8@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. MI/SD : MIN 20 Aceh Besar (2012)
2. MTs/SMP : MTsN 2 Aceh Besar (2015)
3. MA/SMA : MAN 4 Aceh Besar (2018)

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Zainul Bahri
Nama Ibu : Zahriah
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : IRT
Alamat : Jln. Tgk. Glee. Iniem. Tungkop. Kec. Darussalam
Kab. Aceh Besar