

E-ISSN: 2716-375X, P-ISSN: 2716-3768

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1>

Received: 15 Februari 2023, Revised: 20 Maret 2023, Publish: 28 Maret 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Pembinaan Kompetensi Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah

Nuraini Nuraini¹, Afriza Afriza², Tuti Andriani³

¹ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, Indonesia, nuraini6281@gmail.com

² Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, Indonesia, afriza@uin-suska.ac.id

³ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Riau, Indonesia, tutiandriani@uin-suska.ac.id

Corresponding Author: nuraini6281@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze competency development as an effort to improve the performance of school administration staff. The research method used is library research or library research. The data analysis technique used is content analysis. The results of the study show that school administrative staff are educational staff whose job is to provide support for administrative services for the implementation of the educational process in schools. Performance or performance of administrative personnel is the result of work that can be achieved by administrative staff in the form of providing services to parents of students and the community by their respective responsibilities and authorities to achieve the vision, mission, and goals of the school, and achieve the goals of school administration services only possible because of the efforts of administrative personnel.*

Keyword: *Coaching, Competence, Performance, School Administrative Personnel.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pembinaan kompetensi sebagai upaya meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan atau *library research*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis konten atau *content analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Kinerja atau performance tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh tenaga administrasi dalam bentuk pemberian layanan pada orang tua siswa dan masyarakat sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan dari sekolah, serta tercapainya tujuan layanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan karena adanya upaya tenaga administrasi.

Kata Kunci: Pembinaan, Kompetensi, Kinerja, Tenaga Administrasi Sekola.

PENDAHULUAN

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial serta membentuk manusia yang demokratis dan bertanggungjawab (Ibrahim, 2014)

Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Aktivitas orang-orang di sekolah dalam mengelompokkan, menyusun, dan mengatur berbagai macam pekerjaan perlu direncanakan dan diselenggarakan dengan baik untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik. Dalam rangka menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang disebut tata usaha/tenaga administrasi sekolah. Tenaga administrasi sekolah adalah suatu bagian yang mendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai dengan rencana dan tujuan sekolah (Zakhiroh, 2013).

Tugas tenaga administrasi meliputi, membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastruktur sekolah, keuangan, bekerja di laboratorium, perpustakaan dan hubungan masyarakat (Sa'ud, 2015). Di balik keberaturan tata kelola sekolah yang menghasilkan efektivitas penyelenggaraan pendidikan dan pembelajaran selalu ada Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) yang bekerja dengan profesional. Begitu pentingnya keberadaan TAS sehingga kualifikasi dan kompetensinya diatur melalui peraturan pemerintah (Permendiknas nomor 24 tahun 2008).

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Tenaga administrasi merupakan pekerjaan layanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan ketrampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan dengan peserta didik. Sesuai dengan aturan kepegawaian, tugas tenaga administrasi sekolah dijenjang pendidikan tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai substansi atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai harapan (Rifma Rusli, Sufyarma Marsidin, 2021).

Keberadaan substansi dan komponen pembelajaran tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah diterapkan. Terkait dengan tugasnya untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan yang diharapkan, maka sepantasnya tenaga administrasi harus mendapat perhatian khusus baik dari pihak sekolah maupun pemerintah dalam peningkatan kualitas kerjanya. Namun pada kenyataannya upaya-upaya untuk peningkatan kualitas kinerja masih sangat kurang diperhatikan. Padahal peningkatan kualitas kinerja tenaga administrasi ini memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan sekolah dan pada akhirnya akan berpengaruh juga pada peningkatan kualitas sekolah (Sevia Puspita Sari, 2022).

Sebuah lembaga pendidikan yang bermutu harus memiliki manajemen yang efektif. Peningkatan kinerja dapat dilakukan dengan cara mendukung pegawai agar memiliki kompetensi kerja yang tinggi. Rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai dapat

mengakibatkan kinerja mereka menurun. Kinerja dapat dilihat dari seberapa besar mereka bekerja secara tepat, cermat, efektif dan efisien. Usaha dalam meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja akan menghasilkan kerja TAS yang tinggi, sehinggadengan mudah dapat meningkatkan kinerja TAS. Namun hal tersebut terkadang tidak berjalan seperti yang diharapkan, karena adanya hambatan TAS dalam mencapai kinerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh kurang percaya diri, kurang mandiri, *skill* yang belum memadai, motivasi diri yang yang belum dapat melepaskan pola struktural artinya melaksanakan kegiatan didasarkan atas instruksi atau deskripsi tugas struktural. Hal seperti inilah yang menjadi indikasi adanya penurunan kinerja sehingga berdampak pada perkembangan tenaga administrasi sekolah (Rossa Valentina, Maisyaroh, 2018).

KAJIAN PUSTAKA

Tenaga Administrasi Sekolah

Administrasi berasal dari bahasa Latin *Administrare* yang berarti membantu atau melayani. Dalam bahasa Inggris, kata *Administration* berasal dari kata *Administration* yang berarti melayani, mengendalikan atau mengelola suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara intensif (Arikunto, 2008)

Admistrasi merupakan gabungan asal kata “*ad*” dan “*ministrate*”. Kata “*ad*” berarti sama dengan “*to*” dalam bahasa Inggris, yang bermakna “ke” atau “kepada”. Dan “*ministrate*” sama artinya dengan kata “*to serve*” atau “*to conduct*” yang berarti “melayani”, “membantu”, atau “mengarahkan” (Sutikno & Arha, 2018). Administrasi digambarkan sebagai dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan alasan tertentu (Siagian, 2004).

Administrator mengontrol, mendorong, dan menawarkan fasilitas bisnis bagi individu untuk mencapai tujuan yang ditentukan, menurut Tead, sebagaimana dikutip oleh dalam Administrasi Negara: Tindakan individu (eksekutif) dalam suatu organisasi (Westra, 2009). Suatu administrasi, sebagaimana dijelaskan oleh Hadari Nawawi dalam Inu Kencana , melibatkan pengelolaan operasi organisasi dalam mencapai tujuan bersama (Inu Kencana, 2003).

Istilah *administratie* yang berasal dari bahasa tersebut dikenal juga di Indonesia. Belanda, yang memiliki arti lebih sempit, karena terbatas hanya pada kegiatan administratif, yaitu kegiatan pengumpulan informasi secara sistematis dan pencatatan semua informasi yang diperoleh dan diminta mengenai hubungan timbal balik mereka (Mulyono, 200 C.E.). Menurut pendapat Gozali, tenaga administrasi sekolah adalah suatu kegiatan atau usaha yang membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan dalam mencapai suatu tujuan (Zakhiroh, 2013).

Menurut Muhyadi, Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) memegang peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran suatu sekolah, baik dalam proses manajemen maupun dalam proses pembelajaran. Sekolah yang tidak didukung oleh pelayanan administrasi yang tepat, maka tidak akan berhasil mencapai tujuan sekolah yang diharapkan (Benty, 2017).

Pembinaan Tenaga Administrasi Sekolah

Pembinaan berasal dari kata bina yang mendapat awalan ke- dan akhiran - an, yang berarti bangun/bangunan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pembinaan berarti membina, memperbaharui, atau proses, perbuatan, cara membina, usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik (Mangkunegara, 2013).”

Secara umum pembinaan diartikan sebagai usaha untuk memberi pengarahan dan bimbingan guna mencapai suatu tujuan tertentu. Pembinaan menekankan pada pendekatan praktis, pengembangan sikap, kemampuan dan kecakapan. Hal serupa diungkapkan oleh

Suryosubroto dan Cipi Safruddin (Suryosubroto, 2000) , pembinaan adalah semua upaya yang dilakukan oleh lembaga di dalam mempertahankan para personel untuk tetap berada di lingkungan organisasi dan mengupayakan pula kedinamisan keterampilan, pengetahuan, serta sikapnya agar mutu kerjanya bisa tetap dipertahankan (Triatna, 2015).

Sedangkan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Mashuri, SH dalam Surat Keputusannya tanggal 25 November 1969 No. 0141/ 1969 telah merumuskan bahwa pembinaan adalah segala kegiatan dan usaha yang berhubungan dengan perencanaan, penyusunan, pengembangan, pembangunan, pengarahan, penggunaan serta pengendalian segala sesuatu secara berdaya guna dan berhasil guna.(Pembinaan ini meliputi kegiatan-kegiatan melaksanakan menyelenggarakan pengaturan sesuatu supaya sesuatu itu dapat dilaksanakan dan diselenggarakan baik, tertib, teratur, rapi dan seksama menurut rencana program pelaksanaan secara berdaya guna dan berhasil guna mencapai tujuan dan hasil yang diharapkan semaksimal mungkin) (Dwidiyaningsih, 2018).

Pembinaan ialah usaha suatu pendidikan formal dan nonformal dalam rangka pembinaan, pengenalan, penumbuhan, pengembangan kepribadian dasar yang seimbang, berintegritas, selaras, serta memperoleh pengetahuan dan keterampilan sesuai minat dan bakatnya (Pratama, Hadiyanto, 2021).

Secara sederhana, pembinaan dapat diartikan sebagai usaha meningkatkan sesuatu menjadi lebih baik (Rifma, 2016). Pembinaan dapat dilakukan dengan cara mengarahkan, membimbing, mengawasi, memotivasi dan memberi pelatihan (Putra, 2013). Tujuan pembinaan adalah menumbuhkan kemampuan setiap pegawai yang meliputi keilmuan, wawasan berpikir, sikap terhadap pekerjaan dan keterampilan dalam tugasnya sehari hari sehingga produktivitas kerja dapat ditingkatkan (Susanto, 2016).

Tujuan pembinaan adalah untuk meningkatkan kualitas kemampuan seseorang dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tuntutan dan perkembangan situasi keterampilan dasar, aspek kepribadian, kompetensi dan wawasan (Wahjosumidjo, 2008). Pembinaan memiliki peranan yang sangat penting dalam mengoptimalkan sekolah dalam upaya meningkatkan prestasi akademis maupun non akademis sesuai dengan kemampuan dan kondisi sekolah masing-masing (Fufindo, 2020).

Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah

Kompetensi berasal dari istilah *competence*, yang mengandung pengertian kebutuhan, kapasitas, dan wewenang dalam bahasa Latin. Ketika datang ke kompetensi, itu dapat didefinisikan dalam hal kemampuan, pengetahuan, dan perilaku individu. Kemampuan dan kualitas seorang pegawai didefinisikan dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Pasal 3 sebagai pengetahuan, sikap dan perilaku yang diperlukan untuk tugas dan jabatannya. Pasal 1 (10) UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memenuhi standar yang dipersyaratkan. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, sertifikasi kompetensi kerja mengacu pada pembuktian kompetensi secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi sesuai dengan kriteria kompetensi kerja Indonesia dan internasional (Mutohar, 2013).

Menurut Robert A. Roe , kompetensi dapat didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk melaksanakan suatu posisi atau tugas serta kemampuan seseorang untuk menggabungkan keterampilan dan pengetahuan dengan keyakinan pribadi (Roe, 2001).

Berdasarkan Permendiknas No. 24 tahun 2008 Kompetensi tenaga administrasi sekolah sebagai berikut (Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2008) :

1. Kompetensi Kepribadian

Kemampuan pribadi yang mencerminkan kepribadian yang berintegritas dan berakhlak mulia, memiliki etos kerja, mampu Menguasai diri memiliki rasa percaya diri,

memiliki ketelitian, disiplin, kreativitas dan inovasi serta tanggung jawab disebut juga sebagai keterampilan kepribadian, yang isinya sebagai berikut (Inu Kencana, 2003) :

- a. Memiliki integritas dan akhlak mulia
 - b. Etos kerja
 - c. Pengaturan diri
 - d. Percaya diri
 - e. Fleksibilitas memiliki
 - f. Memiliki presisi
 - g. Disiplin
 - h. Berkreativitas dan berinovasi tinggi
 - i. Bertanggung jawab
2. Kompetensi sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pelayanan prima, memiliki kesadaran berorganisasi, berkomunikasi secara efektif dan menjalin hubungan kerja (Kania, 2020). Adapun isi dari keterampilan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bekerja sebagai tim
 - b. Dapat memberikan pelayanan prima
 - c. Memiliki kesadaran berorganisasi
 - d. Berkomunikasi efektif
 - e. Membangun hubungan kerja
 - f. Kompetensi Teknis
3. Kompetensi Teknis

Kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, melaksanakan administrasi keuangan, melaksanakan administrasi sarana dan prasarana, melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat, melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan, melaksanakan administrasi kesiswaan, melaksanakan administrasi kurikulum, melaksanakan administrasi layanan khusus, melaksanakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, 2008).

Adapun isi dari kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan administrasi keuangan
 - b. Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana
 - c. Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat
 - d. Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan
 - e. Melaksanakan administrasi kesiswaan
 - f. Melaksanakan administrasi kurikulum
 - g. Melaksanakan administrasi layanan khusus
 - h. Menerapkan teknologi Informasi dan Komunikasi
4. Kompetensi Manajerial

Kompetensi Manajerial merupakan kemampuan mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, menyusun laporan (Nurhikmahyanti, 2014).

Adapun isi dari kompetensi tersebut sebagai berikut:

1. Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan
2. Menyusun program dan laporan kerja
3. Mengorganisasikan staf
4. Mengembangkan staf
5. Mengambil keputusan

6. Menciptakan iklim kerja kondusif
7. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya
8. Membina staf
9. Mengelola konflik
10. Menyusun laporan

Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance*, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti dikatakan bahwa "*Performance = ability X motivation*". Menurut Stolovitch and Keeps Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Menurut Ivancevich Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Nurs, 2017).

Berdasarkan rumusan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil perkalian antara kemampuan (hasil perpaduan antara pendidikan, pelatihan, dan pengalaman) dengan motivasi (daya pendorong yang membuat orang melakukan sesuatu). Kinerja tenaga administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dicapai oleh tenaga administrasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal (Amirudin, 2017).

METODE

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah *library research* (penelitian kepustakaan). Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang berlandaskan dari data-data berupa teks atau angka. Dikenal dengan penelitian kepustakaan karena data-data yang diperoleh peneliti berasal dari kepustakaan, baik berupa buku, kamus, jurnal, skripsi, dokumen, siaran, majalah dan lain sebagainya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis konten atau *content analysis* yaitu menganalisis data dari dokumen yang ada, berupa naskah, siaran televisi, radio dan lainnya (Mestika Zed, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tenaga administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Mereka merupakan non teaching staff yang biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU). Tata usaha sekolah juga berperan aktif dalam memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan. Kedudukan dan peran tenaga administrasi yang begitu penting dalam pengelolaan suatu sekolah sehingga pemerintah melalui Permendiknas Nomor 24 Tahun 2008 menetapkan standar tenaga administrasi sekolah (Sumarsono, 2018).

Standar ini mengatur tentang kualifikasi dan kompetensi minimal yang harus dipenuhi oleh seorang tenaga administrasi sekolah. Sama seperti halnya dalam sebuah sekolah yang sangat membutuhkan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu sekolah tersebut. Tidak hanya guru atau pengajar tetapi juga tenaga administrasi dalam upaya menunjang mutu pendidikan yang berkaitan dengan proses pendidikan salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Untuk mengefektifkan administrasi sekolah diperlukan adanya tenaga yang profesional di bidang administrasi sekolah (Mohamad Muspawi, 2020).

Ruang lingkup kerja TAS meliputi semua aspek pengelolaan pendidikan di sekolah seperti peserta didik, kurikulum, sarana dan prasarana, kepegawaian, keuangan, layanan

khusus, hubungan sekolah-masyarakat, serta pengelolaan lingkungan dan budaya sekolah (Modul Bimbingan Teknis Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah, 2019).

Kinerja atau performance tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh tenaga administrasi dalam bentuk pemberian layanan pada orang tua siswa dan masyarakat sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan dari sekolah, serta tercapainya tujuan layanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan karena adanya upaya tenaga administrasi. Dalam rangka memenuhi harapan pelanggan untuk mendapatkan layanan administrasi yang lebih baik, maka diperlukan juga peningkatan kinerja tenaga administrasi (Samsirin, 2015).

Sedangkan untuk meningkatkan kinerja tenaga administrasi, dapat dilihat pada proses layanan yang diberikan oleh seluruh komponen yang ada di sekolah melalui pemenuhan layanan prima kepada peserta didik dan stakeholders. Layanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Services*" yang secara harfiah berarti layanan yang sangat baik dan atau layanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar layanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan.

Apabila instansi layanan sudah memiliki standar layanan, maka layanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Jadi layanan prima adalah layanan yang memenuhi keinginan dan harapan pelanggan (Faujiah, 2018). Pelanggan tenaga administrasi sekolah adalah peserta didik, orang tua siswa, dan masyarakat. Mereka mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan masing-masing (Megan, 2005).

Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

1. Kalau kinerjanya di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.
3. Kalau kinerjanya melebihi harapan pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama layanan prima. Oleh karena itu setiap tenaga layanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila tenaga layanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Tujuan layanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus layanan kepada pelanggan (Iva Dwi Hartanti, Achmad Supriyanto, 2018).

Layanan prima juga merupakan layanan yang berkualitas. Kualitas adalah keistimewaan dan karakteristik suatu produk atau layanan yang menunjang kemampuan memuaskan apa yang dijanjikan atau sesuai kebutuhan. Kualitas dari sudut pandang pelanggan adalah apakah jasa layanan yang diberikan memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan (Songko, 2017).

Tenaga administrasi sekolah melayani pelanggan secara prima dan membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya melalui cara yang terbaik, sehingga pelanggan merasa sangat puas. Mengacu kepada Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, terdapat kompetensi yang harus dipenuhi oleh tenaga administrasi sekolah, yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial (khusus kepala tenaga administrasi sekolah) (Muhyadi, 2013).

Mengadaptasi pemaparan Kepmendiknas 2010 tentang kaidah layanan prima di sekolah meliputi:

1. Ketepatan waktu dalam layanan

Berkaitan dengan waktu tunggu dan proses. Tenaga administrasi sekolah dapat memberikan contoh terbaik dengan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dapat dilakukan

- dengan segera. Segala sesuatu yang dibutuhkan, harus dihasilkan dengan proses yang cepat dan tepat (Winda Achmadwati, Danny Meirawan, 2018).
2. Akurasi layanan
Berkaitan dengan keandalan layanan dan bebas dari kesalahan. Ketepatan layanan dapat dijadikan teladan bagi siapa saja yang mendapatkan layanan dari tenaga administrasi sekolah. Akurasi layanan dapat diwujudkan berupa ketaatan terhadap prosedur dan norma. Agar data yang tersedia menjadi lebih akurat maka sangat diperlukan keseragaman bentuk dan format data, penggunaan program-program aplikasi yang familier (*user firendly*) dan mudah, serta ke-up to date-an data terus terjaga (Mulyono, 2008).
 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan
Khususnya ketika berinteraksi langsung dengan pengguna layanan. Sikap sopan dan ramah ditunjukkan ketika tenaga administrasi sekolah memberikan layanan terhadap siswa, guru, kepala sekolah, orang tua dan masyarakat umum serta menjadi program pembiasaan yang lama-kelamaan dapat diikuti oleh pengguna. Mereka dapat mengerti bahwa untuk berinteraksi dengan orang lain haruslah sopan dan ramah (Afriyenti, 2013).
 4. Tanggung jawab
Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanggulangan keluhan pengguna layanan. Sikap tanggungjawab adalah memenuhi apa yang menjadi kewajiban tenaga administrasi sekolah. Sikap ini dapat disampaikan setiap melaksanakan layanan terhadap pengguna (Liana, 2015).
 5. Kelengkapan
Berkaitan dengan lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung. Tidak mengurangi dari apa yang semestinya adalah sikap terpuji dari tenaga administrasi sekolah. Sikap ini dapat diajarkan pula pada saat mereka melayani siswa. Memberikan sesuatu sesuai dengan jumlah yang semestinya adalah pendidikan antikorupsi pada tingkat dasar (Hartono, 2014).
 6. Kemudahan mendapatkan layanan
Berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung lainnya. Memberikan kemudahan bagi mereka yang membutuhkan pertolongan adalah sikap mulia. Sikap ini dapat ditunjukkan tenaga administrasi sekolah bagi siapa saja yang membutuhkan pertolongan (Zulkifli, 2016).
 7. Variasi model layanan
Berkaitan dengan inovasi penanganan pola baru dalam layanan. Sikap kreatif menjadi hal yang mendorong penemuan baru yang lebih efisien dan efektif di dalam memecahkan masalah.
 8. Layanan pribadi
Berkaitan dengan fleksibilitas penanganan permintaan khusus. Tenaga administrasi sekolah menghadapi beragam karakteristik pengguna. Tidak menutup kemungkinan mereka menghadapi seseorang berkebutuhan khusus. Sikap empati dan responsif menjadi hal utama di dalam memberikan layanan bagi anak berkebutuhan khusus misalnya. Terlebih dalam era pendidikan inklusif sekarang ini (Nazif, 2021).
 9. Kenyamanan dalam memperoleh layanan
Berkaitan dengan lokasi, ruang, dan tempat layanan yang nyaman dan mudah dijangkau. Memberikan layanan bagi pengguna adalah sikap yang terpuji. Karakter bangsa kita yang menghormati tamu senantiasa ditunjukkan pula oleh tenaga administrasi sekolah kepada pengguna layanan (Fitri Mardiyanti, 2020).
 10. Atribut pendukung layanan
Berkaitan dengan kebersihan lingkungan, ruang tunggu, dan sebagainya. Segala sesuatu yang bersih dan nyaman adalah pendukung kesehatan. Tenaga administrasi sekolah dapat menjaga kebersihan lingkungan (Wiyanta, 2016).

Tenaga administrasi sekolah dapat memuaskan pengguna layanan dengan menginternalisasikan dan menunjukkan perilaku layanan yang menyangkut waktu, kecermatan, helpful dan friendly, responsif, proaktif, profesionalitas, kapabel dan cakap.

Ada beberapa hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Motivasi
2. Disiplin kerja
3. Kompensasi
4. Sanksi

Keempat hal ini sangat berpengaruh atas pencapaian peningkatan kinerja, yang berlaku juga bagi peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah. Dari keempat faktor tersebut jika terlaksana dengan baik tentunya akan menjadi faktor pendukung dalam proses peningkatan kinerja tenaga administrasi sekolah begitu juga sebaliknya, jika tidak terealisasikan dengan baik akan menjadi faktor penghambat dalam upaya peningkatan kinerja tenaga administrasi di sekolah (Bashori, Yudela Arina, 2021).

Pembinaan karier tenaga kependidikan meliputi kenaikan pangkat dan jabatan berdasarkan prestasi kerja dan peningkatan disiplin. Yang pembinaan disini adalah segala usaha untuk memajukan dan meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan, dan keterampilan, demi kelancaran pelaksanaan tugas pendidikan (Razak, 2020).

KESIMPULAN

Pembinaan adalah segala kegiatan dan usaha yang berhubungan dengan perencanaan, penyusunan, pengembangan, pembangunan, pengarahan, penggunaan serta pengendalian segala sesuatu secara berdaya guna dan berhasil guna. Tujuan pembinaan adalah untuk meningkatkan kualitas kemampuan seseorang dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan tuntutan dan perkembangan situasi keterampilan dasar, aspek kepribadian, kompetensi dan wawasan.

Kinerja atau performance tenaga administrasi adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh tenaga administrasi dalam bentuk pemberian layanan pada orang tua siswa dan masyarakat sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan dari sekolah, serta tercapainya tujuan layanan administrasi sekolah hanya dimungkinkan karena adanya upaya tenaga administrasi. Dalam rangka memenuhi harapan pelanggan untuk mendapatkan layanan administrasi yang lebih baik, maka diperlukan juga peningkatan kinerja tenaga administrasi.

Tenaga administrasi sekolah dapat memuaskan pengguna layanan dengan menginternalisasikan dan menunjukkan perilaku layanan yang menyangkut waktu, kecermatan, helpful dan friendly, responsif, proaktif, profesionalitas, kapabel dan cakap. Tenaga administrasi sekolah melayani pelanggan secara prima dan membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya melalui cara yang terbaik, sehingga pelanggan merasa sangat puas.

REFERENSI

- Afriyenti. (2013). Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 1.
- Amirudin, A. (2017). Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah. *Jurnal Kependidikan Islam*, 7.
- Arikunto, S. (2008). *Manajemen Pendidikan*. Aditya Media.
- Bashori, Yudela Arina, S. M. (2021). Peningkatan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Oleh Kepala Tata Usaha Di Smpn 12 Sijunjung, Prokurasi Edukasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.
- Benty, I. G. dan D. N. (2017). *Manajemen Pendidikan suatu Pengantar Praktik*. Alfabeta.

- Dwidiyaningsih, N. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Layanan Administrasi Di SMA Negeri. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1.
- Faujiah, A. (2018). Service Excellence, Ekosiana. *Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 4.
- Fitri Mardiyanti, R. S. (2020). Implementasi Peran Supervisor Dalam Pengawasan Manajerial Dan Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 3.
- Fufindo, O. G. (2020). Pembinaan kesiswaan di sekolah menengah pertama negeri kecamatan sungayang kabupaten tanah datar. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 1.
- Modul Bimbingan Teknis Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah, (2019).
- Hartono, D. (2014). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru,. *Kindai*, 10.
- Ibrahim, A. (2014). Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsian*, 2.
- Inu Kencana, S. (2003). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta.
- Iva Dwi Hartanti, Achmad Supriyanto, N. U. (2018). Manajemen Penanganan Burnout Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Adminitrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1.
- Kania, I. (2020). Analisis Kompetensi Tenaga Kependidikan Di Sekolah Menengah Atas Negeri 18 Garut. *Urnal Papatung*, 3.
- Liana, N. A. (2015). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Peserta Didik Terhadap Layanan Pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Megan. (2005). *Leadership And Team In Educational Management*. Grasindo.
- Mestika Zed. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Mohamad Muspawi, H. R. (2020). Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan. , *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4.
- Muhyadi. (2013). Kualifikasi Dan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Kependidikan*, 43.
- Mulyono. (200 C.E.). *Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media Groups.
- Mulyono. (2008). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Ar-Ruzz Media Groups.
- Mutohar. (2013). *Manajemen Pendidikan*. Raja Grafindo Persada.
- Nazif, S. Y. D. H. (2021). Pelatihan Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Smk Negeri Kota Padang, Ekasari. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 2.
- Nurhikmahyanti, H. & D. (2014). Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokert. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4.
- Nurs, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Journal Of Islamic Education Management*, 2.
- Pratama, Hadiyanto, E. & A. (2021). Persepsi dan Harapan Guru terhadap Iklim Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Padang. *Journal Of Educational Administration and Leadership*, 1.
- Putra, F. B. . I. N. (2013). Pendapat Siswa Tentang Fungsi Kegiatan Ekstrakurikuler di SMP Negeri 22 Padang. *Jurnal Ilmiah Konseling*.
- Razak, S. A. (2020). *Pembinaan dan Pengembangan PTK*. Universitas Negeri Padang.
- Rifma. (2016). *Optimalisasi Pembinaan Kompetensi Pedagogik Guru*. Prenadamedia Grup.

- Rifma Rusli, Sufyarma Marsidin, J. J. (2021). Online Training Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi SMK Negeri Kota Padang di Masa Pandemi Covid-19, *Jurnal Suluah Bendang. Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 21.
- Roe, A. R. (2001). *Competence Human Resource*. Gajah Mada University Press.
- Rossa Valentina, Maisyaroh, D. E. K. (2018). Hubungan Kompetensi Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Urnal Adminitrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 1.
- Sa'ud, A. P. K. dan U. S. (2015). Kualitas Layanan Akademik Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan Upi*, 2.
- Samsirin. (2015). Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam. *Jurnal At- Ta'dib*, 2.
- Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, (2008).
- Sevia Puspita Sari, Y. S. (2022). Ahmad Sabandi, Nellitawati, Pembinaan Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kecamatan IV Jurai Painan. *JOURNAL OF EDUCATIONAL ADMINISTRATION AND LEADERSHIP*, 3.
- Siagian. (2004). *Filsafat Administrasi*. Haji Mas Agung.
- Songko, L. T. (2017). Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (Tas) Di Sekolah Menengah Kejuruan (Smk) Negeri 2 Depok. *Jurnal Hanata Widya*, 6.
- Sumarsono, Z. &. (2018). *Manajemen & Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Remaja Rosdakarya.
- Suryosubroto. (2000). *Manajemen Tenaga Pendidikan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Susanto. (2016). *Teori Belajar & Pembelajaran di Sekolah Dasar*. Prenadamedia Group.
- Sutikno & Arha, A. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Camat Selangit Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7.
- Triatna, C. (2015). *Pengembangan Manajemen Sekolah*. Remaja Rosdakarya.
- Wahjosumidjo. (2008). *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. PT Raja Grafindo Persada.
- Westra. (2009). *Administrasi Perusahaan Negara: Perkembangan & Permasalahan*. Pustaka Media.
- Winda Achmadwati , Danny Meirawan, Y. R. (2018). Pemanfaatan Sarana Prasarana Kerja, Self Capacity Building , Dan Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 15.
- Wiyanta, H. (2016). Peran Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Sma Negeri 1 Pleret Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kependidikan Islam*, 2.
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Jurnal Didaktika*, 19.
- Zulkifli, T. D. (2016). Kompetensi Manajerial Kepala Tenaga Administrasi Sma/Ma/Smk Di Kabupaten Belitung. *Eksis*, 11.