

ABSTRAK

Andiana, 2020, *Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 1 Torjun Sampang*, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura. Pembimbing Abdul Aziz, M.Pd.I

Kata Kunci: Kompetensi Tenaga Administrasi, Kualitas Layanan, Administrasi Sekolah.

Tenaga administrasi sekolah merupakan tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan serta layanan administrasi agar proses pendidikan terselenggara dengan baik. Tenaga administrasi sekolah biasa dikenal dengan sebutan staf tata usaha (TU).

Terdapat tiga fokus dalam penelitian ini yaitu: *Pertama*, bagaimana kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang. *Kedua*, bagaimana upaya tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang. *Ketiga*, apa saja kendala yang dihadapi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memaparkan data secara deskriptif, pengumpulan data diperoleh dengan wawancara semi terstruktur, observasi *non-participant* dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari Kepala Sekolah, Tenaga Kependidikan dan Siswa. Teknik analisis data ialah reduksi data, penyajian data, kesimpulan atau verifikasi data. Sementara teknik pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamat dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya: *Pertama*, Kompetensi tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Torjun sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah meliputi: a) kompetensi kepribadian seperti: berpakaian rapi dan sopan, disiplin dengan tepat waktu datang ke sekolah, b) kompetensi sosial seperti: bersikap ramah, bekerja sama dengan tim dan memberikan pelayanan yang prima, c) kompetensi sosial seperti: melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan bidangnya, d) kompetensi manajerial seperti: membina staf, mampu menyelesaikan konflik dan menyusun laporan hasil kerja. *Kedua*, upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dapat ditempuh dengan beberapa hal diantaranya: pelatihan, diklat, *workshop*, bimtek (bimbingan teknis), seminar peningkatan mutu tenaga kependidikan dan pengawasan atau evaluasi hasil kerja oleh kepala tata usaha atau kepala sekolah. *Ketiga*, kendala yang dihadapi tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah diantaranya dari faktor individu dan faktor kepemimpinan.