

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Profil Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Torjun Sampang

a. Identitas Sekolah

- 1) Nama Sekolah : SMA Negeri 1 Torjun
- 2) No. Statistic Sekolah : 301052707007
- 3) No. Data Sekolah : 20528661
- 4) Alamat Lengkap : Jl. Raya Kristal Torjun
- 5) Nomor Telp./Fax : (0323)321744
- 6) Alamat Email/website : smator@ymail.com
- 7) Kabupaten /Kota : Sampang
- 8) Provinsi : Jawa Timur

b. Data Pelengkap

- 1) Kepala Sekolah : Sugeng Harianto
- 2) Operator : Hasanuddin
- 3) Akrediatasi : A
- 4) Kurikulum : Kurikulum 2013
- 5) Status : Negeri
- 6) Bentuk Pendidikan : SMA
- 7) Status Kepemilikan : Pemerintah Daerah
- 8) SK Izin Operasional : 0558/0/1984
- 9) Tanggal SK Izin Operasional : 01-01-1900

10) Jumlah Rombel : 24

c. Visi dan Misi SMA Negeri 1 Torjun

1) Visi

UNGGUL DALAM PRESTASI MELALUI IPTEK YANG
BERLANDASKAN IMTAQ DAN BERWAWASAN
LINGKUNGAN DALAM DUNIA GLOBAL

2) Misi

- a) Meningkatkan disiplin warga sekolah dalam rangka meningkatkan kinerja dan profesionalisme.
- b) Menumbuhkan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah.
- c) Menumbuhkan dan meningkatkan wawasan dan semangat inovatif kepada seluruh warga sekolah.
- d) Mendorong dan membantu setiap siswa untuk mengenali potensi dirinya sehingga dapat dikembangkan secara optimal.
- e) Meningkatkan ketrampilan setiap siswa dalam rangka membekali siswa dengan kecakapan hidup untuk kehidupan yang akan datang.
- f) Menerapkan manajemen partisipasi aktif dengan melibatkan seluruh warga sekolah.
- g) Meningkatkan budi pekerti yang luhur dalam rangka membentuk warga sekolah yang beriman dan bertaqwa.

- h) Melaksanakan proses pembelajaran secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan *multyrecources* yang berbasis IT.
- i) Menumbuhkan semangat kepedulian lingkungan sosial, fisik dan kultural.
- j) Menumbuhkan semangat cinta terhadap lingkungan.
- k) Menciptakan lingkungan sekolah yang sehat, bersih, indah dan nyaman.
- l) Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses pembelajaran dan pengelolaan sekolah.

Tabel 3.1

Table data PTK dan PD

DATA PTK DAN PD				
Uraian	Guru	Tendik	PTK	PD
Laki-Laki	24	16	40	368
Perempuan	32	3	35	382
Total	56	19	75	750

Tabel 3.2

Data Sarana dan Prasarana

No	Jenis Sarpras	Jumlah
1	Ruang Kelas	26
2	Ruang Laboratorium	3

3	Ruang Perpustakaan	1
Total		30

Tabel 3.3

Jumlah total Siswa di SMA Negeri 1 Torjun

No	Kelas	Laki-laki	Perempuan
1	X	144	151
2	XI	120	123
3	XII	105	108
		Jumlah 751	

Struktur Organisasi Tata Usaha SMA Negeri 1 Torjun



2. Kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

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

Hal demikian sesuai dengan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti mengenai kompetensi tenaga administrasi sekolah pada tanggal 26 September 2020 yakni tenaga administrasi sudah menerapkan sikap disiplin dengan datang tepat waktu ke sekolah sebelum jam 7 dengan mengenakan pakaian rapi dan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi sudah mempunyai kompetensi kepribadian yang baik. Sementara dalam memberikan pelayanan pada siswa maupun tamu tenaga administrasi sudah mampu memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah. Demikian juga tenaga administrasi sudah melakukan tugas pelayanan di bidang masing-masing sesuai dengan kemampuan dan keahliannya.¹

Sebagaimana hasil dari observasi di atas, peneliti juga melakukan wawancara bersama Ibu Siti Rokayyah selaku Kepala Tata Usaha yaitu:

“Untuk kompetensi tenaga administrasi di sekolah ini, kita tetap mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar administrasi sekolah yang meliputi

¹ Observasi, Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, (26 September 2020, jam 08.30-09.00 WIB).

kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Kompetensi kepribadian seperti: berpakaian yang sopan dan rapi. Kompetensi sosial seperti: kerja sama dengan tim, memberikan pelayanan yang baik (prima). Kompetensi teknis seperti: melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidangnya misalnya, administrasi kesiswaan, administrasi kepegawaian, administrasi perpustakaan, dan lain sebagainya. Kompetensi manajerial seperti: mampu mengembangkan staf, membina, menyelesaikan suatu permasalahan yang berhubungan dengan administrasi, dan menyusun program laporan kerja.”²

Mengingat kualifikasi dan kompetensi tenaga administrasi sangat penting dalam jenjang sekolah menengah atas, sehingga peneliti juga melakukan wawancara bersama kepala sekolah yakni Bapak Sugeng Harinanto, S.Pd sebagai berikut:

“Menurut saya, kompetensi tenaga administrasi sudah baik, karena disini sudah ada pembagiannya. Misalnya bagian Kepala TU, ada bagian kesiswaan, bagian perpustakaan, bagian surat menyurat, operator disini sudah tertata dengan rapi. Untuk tenaga administrasi memang ditempatkan sesuai dengan keahliannya. Kompetensi tenaga administrasi tetap mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar administrasi sekolah yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial.”³

Senada dengan penuturan wawancara di atas, peneliti meminta pendapat salah satu siswa kelas X-IPS saudara Barit terkait pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah di SMAN 1 Torjun yakni sebagai berikut:

“Tenaga Administrasi atau staff tata usaha sudah memberikan pelayanan yang baik seperti melayani kebutuhan siswa dengan tepat waktu, bersikap ramah dalam melakukan pelayanan dan menjalankan tugasnya sesuai dengan bidangnya.”⁴

² Siti Rokayyah, Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (27 September 2020).

³ Sugeng Harinanto, Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (30 September 2020).

⁴ Barit, Siswa Kelas X-IPS di SMA Negeri 1 Torjun, *Wawancara Langsung* (2 Oktober 2020).

Berdasarkan pemaparan data di atas, bahwasanya kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun sudah baik dan sudah sesuai dengan standar tenaga administrasi sekolah yang ditetapkan dan mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 24 Tahun 2008.

3. Upaya tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Banyak sekali upaya yang harus dilakukan tenaga administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasinya agar lebih baik dengan mengikuti pelatihan atau diklat yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah atau juga bisa sekolah mengadakan sendiri dengan mengundang narasumber yang ahli dalam bidang administrasi. Di masa pandemi *covid-19* ini mungkin kegiatan pelatihan atau diklat sangat jarang dilakukan secara langsung kecuali dengan daring (online). Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dapat juga dilakukan dengan pengawasan yang dilakukan oleh kepala tata usaha atau kepala sekolah.

Pernyataan peneliti di atas selaras dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 28 September 2020. Bahwasanya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah kepala sekolah maupun kepala tata usaha melakukan pengawasan serta evaluasi hasil kerja staf tata usaha dengan mengadakan pertemuan-pertemuan atau rapat. Kegiatan rapat evaluasi kerja ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui kekurangan-kekurangan dan

permasalahan yang ada terkait pelayanan administrasi. Hal ini tentunya dapat menumbuhkan rasa kerja sama tim dalam melakukan pekerjaannya sehingga kekurangan-kekurangan tersebut dapat diatasi dengan baik.⁵

Berdasarkan hasil pengamatan di atas, tentang upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, peneliti juga melakukan wawancara bersama kepala sekolah yakni Bapak Sugeng Harinanto, S.Pd yang penuturan wawancaranya sebagai berikut:

“Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dengan diadakannya bimtek (Bimbingan teknis) yang diadakan oleh dinas provinsi maupun lembaga sekolah mengadakan sendiri dengan mendatangkan narasumber yang ahli dalam bidang administrasi. Tentunya saya selaku kepala sekolah juga tetap melakukan pengawasan terhadap hasil kerja staf tata usaha.”⁶

Senada dengan penuturan bapak kepala sekolah di atas, tentang upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu staf tata usaha Ibu Devi Setiowati Rukmana, S.M yang berkaitan dengan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah yakni penuturan wawancaranya sebagai berikut:

“Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di masa pandemic *Covid-19* ini sangat jarang adanya pelatihan atau diklat yang dilakukan secara langsung, jikapun ada kegiatan pelatihan atau diklat maka harus dilakukan secara daring atau *online*. Akan tetapi, upaya lainnya dalam meningkatkan

⁵ Observasi, Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, (28 September 2020, jam 08.30-09.00 WIB).

⁶ Sugeng Harinanto, Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (30 September 2020).

kualitas layanan dengan adanya pantauan dari atasan serta setiap harinya ada target yang harus kami selesaikan.”⁷

Sebagaimana hasil wawancara yang sudah disampaikan oleh Ibu Devi Setiowati Rukmana, S.M di atas, untuk memperkuat pemaparan data peneliti juga melakukan wawancara langsung bersama Ibu Siti Rokayyah selaku kepala tata usaha SMA Negeri 1 Torjun Sampang, terkait upaya atau hal yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah :

“Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dapat kita tempuh dengan mengikuti *workshop*, diklat, pelatihan, seminar, dan peningkatan mutu tenaga kependidikan. Akan tetapi kegiatan-kegiatan tersebut di masa pandemi *covid-19* ini tidak dilaksanakan lagi secara langsung akan tetapi dilaksanakan secara daring atau *online* dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti aplikasi *zoom*, *youtube* dan sebagainya.”⁸

Sebagaimana pemaparan di atas peneliti juga melakukan wawancara bersama siswa saudara Barit kelas X-IPS terkait pentingnya upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah yakni sebagai berikut:

“Menurut saya upaya peningkatan kualitas layanan administrasi sekolah sangat penting untuk dilakukan agar pelayanan administrasi sekolah dapat lebih baik dari sebelumnya, sehingga nantinya tenaga administrasi dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi.”⁹

Berdasarkan pemaparan data di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan diklat, *workshop*,

⁷ Devi Setiowati Rukmana, Staf Tata Usaha SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (03 September 2020).

⁸ Siti Rokayyah, Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (27 September 2020).

⁹ Barit, siswa Kelas X-IPS di SMA Negeri 1 Torjun, *Wawancara Langsung* (2 Oktober 2020).

seminar, peningkatan mutu tenaga kependidikan, dan bimtek (bimbingan teknis). Sementara di masa pandemi ini kegiatan yang disebutkan di atas tidak dapat dilakukan secara langsung akan tetapi dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti aplikasi *Zoom*, *youtube*, dan sebagainya.

4. Kendala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Terdapat beberapa kendala tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah baik dari internal maupun eksternal. Kendala tenaga administrasi secara internal ialah dari diri individu tenaga administrasi itu sendiri misalnya kompetensi tenaga administrasi, sikap, perilaku, dan kemampuan atau keahlian yang dimiliki. Sedangkan kendala tenaga administrasi secara eksternal ialah dari lingkungan seperti pembinaan, pengawasan, hubungan antara teman sepekerjaan, dan kepemimpinan kepala sekolah.

Pernyataan peneliti di atas senada dengan hasil pengamatan peneliti yang dilakukan pada tanggal 06 Oktober 2020. Bahwasanya yang menjadi kendala tenaga administrasi sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang yakni karena adanya beberapa faktor dari dalam maupun luar. Faktor internal tenaga administrasi sekolah yakni tidak selalu tepat waktu dalam melaksanakan tugas sebagaimana mestinya. Faktor

eksternalnya ialah kurangnya motivasi dari kepemimpinan kepala sekolah.¹⁰

Berdasarkan hasil pengamatan di atas, tentang kendala tenaga administrasi sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, peneliti melakukan wawancara bersama Ibu Siti Rokayyah selaku kepala tata usaha penuturan wawancaranya sebagai berikut:

“Untuk kendala disini hanya kurang memanfaatkan waktu dalam melaksanakan tugasnya belum tepat waktu. Kendala yang lainnya alhamdulillah tidak ada karena disini sarana dan prasarana sudah cukup memadai.”¹¹

Senada dengan penuturan Ibu Siti Rokayyah di atas, Bapak Sugeng Harinanto, S.Pd selaku kepala sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang tentang hal-hal yang menjadi kendala tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, sebagai berikut:

“Sementara ini belum ada kendala dan keluhan tentang kinerja tenaga administrasi sekolah. Akan tetapi, untuk kedepannya ya kita belum tahu. Selain sarana dan prasarana yang lengkap disini juga kerja sama dengan tim sudah baik. Sehingga dalam kegiatan administrasi sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.”¹²

Senada dengan penuturan wawancara di atas, peneliti juga melakukan wawancara dengan Staf Tata Usaha yakni Bapak Achmad Rusfandi, S.Pd tentang kendala tenaga administrasi sekolah untuk

¹⁰ Observasi, Analisis Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi Sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, (06 Oktober 2020, jam 08.30-09.00 WIB).

¹¹ Siti Rokayyah, Kepala Tata Usaha di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (27 September 2020).

¹² Sugeng Harinanto, Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (30 September 2020).

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di SMA Negeri 1 Torjun

Sampang, sebagai berikut:

“Menurut saya, untuk kendala tenaga administrasi sebenarnya tidak ada. Disini fasilitas sudah lengkap dan cukup memadai yang dapat memudahkan kami dalam melaksanakan tugas, apalagi di masa pandemic *covid-19* teknologi informasi sangat kita perlukan untuk saling bertukar informasi, ada pemetaan dalam hal pekerjaan ini di sesuaikan dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki sehingga nantinya dapat memudahkan dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing.”¹³

Berdasarkan pemaparan data di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang hanya saja kurang memanfaatkan waktu dengan baik (dalam melaksanakan tugas belum tepat waktu). Dengan adanya fasilitas yang disediakan sehingga tenaga administrasi dengan mudah bertukar informasi meskipun jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah disediakan.

B. Temuan Penelitian

Pada temuan penelitian ini akan dijabarkan mengenai hasil yang diperoleh dari lapangan penelitian baik dari hasil pengamatan, wawancara, ataupun analisis dokumentasi deskripsi data, temuan penelitian tersebut meliputi: bagaimana kompetensi, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi serta kendala tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang,

1. Kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

¹³ Achmad Rusfandi, Staf Tata Usaha di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, *Wawancara Langsung* (07 Oktober 2020).

Kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang dari hasil paparan data di atas sesuai dengan standar tenaga administrasi sekolah yang termuat dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 24 Tahun 2008 yang meliputi:

- a) Kompetensi kepribadian seperti: berpakaian dengan rapi dan sopan, disiplin dengan datang tepat waktu ke sekolah.
- b) Kompetensi sosial seperti: bersikap ramah, mampu bekerja sama dengan tim dan memberikan pelayanan yang prima.
- c) Kompetensi teknis seperti: melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- d) Kompetensi manajerial (khusus kepala tenaga administrasi) seperti: mampu membina staf dalam melakukan pekerjaannya, mampu menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan administrasi dan menyusun laporan hasil kerja

2. Upaya tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Terdapat beberapa hal yang dilakukan agar kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 Torjun Sampang lebih baik, dapat ditempuh dengan beberapa hal antara lain:

- a) Pelatihan, diklat, *workshop*, bimtek (bimbingan teknis), seminar peningkatan mutu tenaga kependidikan yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah atau bisa juga sekolah mengadakan sendiri dengan mengundang narasumber yang sudah ahli dalam bidang tenaga administrasi.

- b) Pengawasan atau evaluasi hasil kerja oleh kepala tata usaha atau kepala sekolah.

3. Kendala tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Adapun hal-hal yang menjadi faktor penghambat tenaga administrasi dan menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun antara lain sebagai berikut:

- a) Kurang tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaannya
- b) Kurangnya motivasi kerja dari kepemimpinan kepala sekolah.

C. Pembahasan

1. Kompetensi tenaga administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Sebagaimana yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang standar tenaga administrasi sekolah yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah adalah sebagai berikut..

- a) Kompetensi kepribadian

Yang meliputi: mempunyai etos kerja, mempunyai integritas dan akhlak, mempunyai rasa percaya diri, dapat mengendalikan diri, memiliki fleksibilitas, memiliki ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi dan tanggung jawab.

- b) Kompetensi sosial

Kompetensi ini meliputi: kerja sama yang baik dalam tim, layanan prima harus selalu diberikan pada pelanggan, sadar dalam berorganisasi, berkomunikasi efektif dengan membangun hubungan kerja yang baik.

c) Kompetensi teknis

Kompetensi ini meliputi: melakukan tugas sebagai administrasi kepegawaian, tugas sebagai administrasi keuangan, tugas sebagai administrasi sarana dan prasarana, tugas sebagai administrasi humas, tugas sebagai administrasi surat menyurat dan arsip, melakukan tugas administrasi kurikulum, kesiswaan, layanan khusus, menerapkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

d) Kompetensi manajerial (bagi kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah)

Yang meliputi: menyusun program laporan kerja, mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan, mengembangkan staf, mengorganisasikan staf, dapat membuat keputusan, dapat mengkondisikan iklim kerja agar tetap kondusif, membina staf, dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, mampu menyelesaikan masalah dan dapat menyusun laporan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya.¹⁴

Dari paparan teori di atas kompetensi tenaga administrasi di SMA Negeri 1 Torjun Sampang, sudah sesuai dengan peraturan

¹⁴ Permendiknas, No. 24 tentang *Tenaga Administrasi Sekolah*, 2008.

yang berlaku mengenai standar tenaga administrasi sekolah antara lain sebagai berikut:

- a) Kompetensi kepribadian seperti: berpakaian dengan rapi dan sopan, disiplin dengan tepat waktu datang ke sekolah.
- b) Kompetensi sosial seperti: selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, mampu bekerja sama dengan tim dan mampu memberikan pelayanan yang prima.
- c) Kompetensi teknis seperti: mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- d) Kompetensi manajerial (khusus kepala tata usaha) seperti: mampu membina staf dalam melakukan pekerjaannya, mampu menyelesaikan konflik yang berkaitan dengan administrasi dan menyusun laporan hasil kerja.

2. Upaya tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Upaya peningkatan kompetensi tenaga administrasi sekolah (TAS) dapat dilakukan dengan cara mengikutsertakan tenaga administrasi sekolah pada kegiatan seperti: penataran, pelatihan, *workshop*, magang, seminar, rotasi, dan pendampingan oleh pemerintah atau non pemerintah, perguruan tinggi, serta pembinaan dari kepala sekolah.¹⁵

¹⁵ Lujeng Tri Songko, *Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah*, 23

Berdasarkan teori di atas ada beberapa upaya tenaga administrasi sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang yang diantaranya sebagai berikut:

- a) Pelatihan, diklat, *workshop*, bimtek (bimbingan teknis), seminar peningkatan mutu tenaga kependidikan yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah dapat juga lembaga sekolah mengadakan sendiri dengan mengundang narasumber yang sudah ahli dalam bidang tenaga administrasi.
- b) Pengawasan atau evaluasi hasil kerja yang dilakukan oleh atasan seperti: kepala sekolah atau kepala tata usaha.

3. Kendala yang dihadapi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah di SMA Negeri 1 Torjun Sampang

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya sebagai berikut:

- 1) Faktor dari individu itu sendiri meliputi: kemampuan, pengetahuan yang dimiliki, keterampilan yang dimiliki, mampu percaya diri, memiliki motivasi dan komitmen dalam melaksanakan tugasnya.
- 2) Faktor dari kepemimpinan yang meliputi: memberikan arahan, dorongan, serta dukungan agar kualitas kinerjanya mengalami peningkatan hal ini diberikan oleh manajer.
- 3) Faktor tim meliputi: saling memberikan dukungan dan motivasi sesama rekan kerja, adanya rasa percaya satu sama lain terhadap

sesama anggota, kerja sama yang baik sehingga dapat mempererat tali persaudaraan sesama anggota tim.

- 4) Faktor sistem meliputi: sistem yang digunakan dalam pekerjaannya, fasilitas yang dimiliki hal ini dapat memudahkan dalam melaksanakan pekerjaannya dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi.¹⁶

Berdasarkan teori di atas kendala tenaga administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah diantaranya sebagai berikut:

- a) Faktor individu/ personal yaitu: kurang tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaannya.
- b) Faktor kepemimpinan yaitu: kurangnya motivasi kerja dari kepemimpinan kepala sekolah.

¹⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 74.