

BAB II

ACUAN TEORI

A. Kompetensi Tugas

Didalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menjelaskan tentang tugas diantaranya: Q. S Al-Baqarah Ayat 21, Ayat 30, Ayat 138. Q.S Al. An'am Ayat 165, Q.S Al.Hajj Ayat 41, Q.S Al- Anbiya Ayat 105, Q.S. Al – Mu'minin Ayat 115, Q.S An – Nur Ayat 55, Q. S Al – Qasas Ayat 5, Q.S Fatir Ayat 39, Q.S. Az – Zukhruf Ayat 60, dan masih banyak ayat yang lain.

Q.S. Al – Baqarah Ayat 21

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اعْبُدُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ وَالَّذِينَ مِنْ قَبْلِكُمْ لَعَلَّكُمْ
تَتَّقُونَ.

21. Hai manusia, sembahlah Tuhanmu yang telah menciptakanmu dan orang-orang yang sebelummu, agar kamu bertakwa,

Q.S. Al – Baqarah Ayat 30

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً ۗ قَالُوا
أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ
وَنُقَدِّسُ لَكَ ۗ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

30. Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui".

Q.S. Al – Baqarah Ayat 138

صِبْغَةَ اللَّهِ ۗ وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ صِبْغَةً ۗ وَنَحْنُ لَهُ عَابِدُونَ

138. Shibghah Allah. Dan siapakah yang lebih baik shibghahnya dari pada Allah? Dan hanya kepada-Nya-lah kami menyembah.

Q.S Surah Al An'am Ayat 165

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ
دَرَجَاتٍ لِيُبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ
لَغَفُورٌ رَحِيمٌ

165. Dan Dialah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Q. S Al- Hajj Ayat 41

الَّذِينَ إِن مَكَّنَّاهُمْ فِي الْأَرْضِ أَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ
وَأَمَرُوا بِالْمَعْرُوفِ وَنَهَوْا عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَاللَّهُ عَاقِبَةُ الْأُمُورِ

41. (yaitu) orang-orang yang jika Kami teguhkan kedudukan mereka di muka bumi niscaya mereka mendirikan sembahyang, menunaikan zakat, menyuruh berbuat ma'rif dan mencegah dari perbuatan yang mungkar; dan kepada Allah-lah kembali segala urusan.

Q.S Al- Anbiya Ayat 105

وَلَقَدْ كَتَبْنَا فِي الزَّبُورِ مِنْ بَعْدِ الذِّكْرِ أَنَّ الْأَرْضَ يَرِثُهَا عِبَادِيَ
الصَّالِحُونَ

105. Dan sungguh telah Kami tulis didalam Zabur sesudah (Kami tulis dalam) Lauh Mahfuzh, bahwasanya bumi ini dipusakai hamba-hamba-Ku yang saleh.

Q.S. Al – Mu'minun Ayat 115

أَفَحَسِبْتُمْ أَنَّمَا خَلَقْنَاكُمْ عَبَدًا وَأَنَّكُمْ إِلَيْنَا لَا تُرْجَعُونَ

115. Maka apakah kamu mengira, bahwa sesungguhnya Kami menciptakan kamu secara main-main (saja), dan bahwa kamu tidak akan dikembalikan kepada Kami?

Q.S. An – Nur Ayat 55

وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي
الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي
ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُم مِّن بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا ۗ يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ
بِي شَيْئًا ۗ وَمَن كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ

55. Dan Allah telah berjanji kepada orang-orang yang beriman di antara kamu dan mengerjakan amal-amal yang saleh bahwa Dia sungguh-sungguh akan menjadikan mereka berkuasa dimuka bumi, sebagaimana Dia telah menjadikan orang-orang sebelum mereka berkuasa, dan sungguh Dia akan meneguhkan bagi mereka agama yang telah diridhai-Nya untuk mereka, dan Dia benar-benar akan menukar (keadaan) mereka, sesudah mereka dalam ketakutan menjadi aman sentausa. Mereka tetap menyembahku-Ku dengan tiada mempersekutukan sesuatu apapun dengan Aku. Dan barangsiapa yang (tetap) kafir sesudah (janji) itu, maka mereka itulah orang-orang yang fasik.

Q. S Al – Qasas Ayat 5

وَنُرِيدُ أَنْ نَمُنَّ عَلَى الَّذِينَ اسْتُضِعُوا فِي الْأَرْضِ وَنَجْعَلَهُمْ أَئِمَّةً
وَنَجْعَلَهُمُ الْوَارِثِينَ

5. Dan Kami hendak memberi karunia kepada orang-orang yang tertindas di bumi (Mesir) itu dan hendak menjadikan mereka pemimpin dan menjadikan mereka orang-orang yang mewarisi (bumi),

Q.S Fatir Ayat 39

هُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ فِي الْأَرْضِ ۗ فَمَن كَفَرَ فَعَلَيْهِ كُفْرُهُ ۗ وَلَا
يَزِيدُ الْكَافِرِينَ كُفْرُهُمْ عِندَ رَبِّهِمْ إِلَّا مَقْتًا ۗ وَلَا يَزِيدُ الْكَافِرِينَ كُفْرُهُمْ
إِلَّا خَسَارًا

39. Dialah yang menjadikan kamu khalifah-khalifah di muka bumi. Barangsiapa yang kafir, maka (akibat) kekafirannya menimpa dirinya sendiri. Dan kekafiran orang-orang yang kafir itu tidak lain hanyalah akan menambah kemurkaan pada sisi Tuhannya dan kekafiran orang-orang yang kafir itu tidak lain hanyalah akan menambah kerugian mereka belaka.

Q.S. Az – Zukhruf Ayat 60

وَلَوْ نَشَاءُ لَجَعَلْنَا مِنْكُمْ مَلَائِكَةً فِي الْأَرْضِ يَخْلُقُونَ

60. Dan kalau Kami kehendaki benar-benar Kami jadikan sebagai gantimu di muka bumi malaikat-malaikat yang turun temurun.

Q.S. Al – Muluk Ayat 2

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۗ وَهُوَ الْعَزِيزُ
الْغَفُورُ

2. Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun,

Dari beberapa Ayat yang terdapat dalam Al-Quran di atas dapat di jelaskan bahwa kita sebagai manusia memiliki kewajiban dalam melaksanakan tugas menjaga bumi, memiliki kedudukan dibumi. Serta melaksanakan segala tugas yang perintahkan Allah Swt.

Setelah menyebutkan beberapa ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang pentingnya usaha, penulis akan melanjutkan dengan menjelaskan konsep kompetensi, yang didefinisikan sebagai seperangkat keterampilan yang dibutuhkan seseorang yang telah diberdayakan oleh bawaannya. kemampuan dan secara konsisten menunjukkannya dalam kinerja tugas atau fungsi tertentu di tempat kerja. Kompeten harus sesuai dengan kompetensi karena kompetensi pada umumnya mencakup melakukan sesuatu, bukan sekadar memahaminya secara sepintas. Misalnya, seorang Karyawan mungkin pandai, tetapi jika mereka gagal mengarahkan perilaku pandai mereka ke lingkungan kerja yang produktif, upaya pandai mereka tidak akan efektif.

Keterampilan pelengkap adalah keterampilan yang dibutuhkan seseorang setelah diberi lampu hijau oleh pemberi kerjanya untuk secara konsisten memberi mereka gaji kecil atau di atas rata-rata untuk fungsi tertentu dalam bidang pekerjaan mereka. Terlepas dari kenyataan bahwa metode ini dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari, kompetensi harus disesuaikan

dengan kompetensi. Untuk secara akurat menyampaikan kualitas seorang manajer yang efektif, pertama-tama seseorang harus mengidentifikasi banyak semua ide dari kepribadian dan kinerja manajer. Ini adalah model masukan tertentu yang berfokus pada informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tertentu. Serangkaian keterampilan dan kemampuan ini diperlukan untuk memaksimalkan potensi Anda untuk melaksanakan tugas Anda.

Selain itu, Al-Qur'an membahas keterampilan dalam Surat An-Nahl Ayat 43 dan 44 sudah jelas:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رَجَالًا نُوحِي إِلَيْهِمْ فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

43: Dan Kami tidak mengutus sebelum kamu, kecuali orang-orang lelaki yang Kami beri wahyu kepada mereka; maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui,

بِالْبَيِّنَاتِ وَالزُّبُرِ وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الذِّكْرَ لِتُبَيِّنَ لِلنَّاسِ مَا نُزِّلَ إِلَيْهِمْ وَلَعَلَّهُمْ يَتَفَكَّرُونَ

44: keterangan-keterangan (mukjizat) dan kitab-kitab. Dan Kami turunkan kepadamu Al Quran, agar kamu menerangkan pada umat manusia apa yang telah diturunkan kepada mereka dan supaya mereka memikirkan.

Di surah lain juga terdapat ayat tentang kompetensi yaitu pada surat Al – Qalam ayat 1 – 4 yang berbunyi:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ

1: Nun, demi kalam dan apa yang mereka tulis,

مَا أَنْتَ بِنِعْمَةِ رَبِّكَ بِمَجْنُونٍ

2: berkat nikmat Tuhanmu kamu (Muhammad) sekali-kali bukan orang gila.

وَإِنَّ لَكَ لَأَجْرًا غَيْرَ مَمْنُونٍ

3: Dan sesungguhnya bagi kamu benar-benar pahala yang besar yang tidak putus-putusnya.

وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ

4: Dan sesungguhnya kamu benar-benar berbudi pekerti yang agung.

Ayat diatas menjelaskan tentang kompetensi yakni menguasai dan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk pengembangan diri maupun kepentingan pembelajaran memiliki kualitas kesabaran, rasa percaya diri, berani dan semangat serta sungguh – sungguh dan pantang menyerah dalam menjelaskan kompetensi tugas.

Istilah kompetensi sudah sering kita dengar apalagi kompetensi yang berkaitan dan berhubungan dengan kedudukan kita sebagai ASN. Sangat penting bahwa unit organisasi memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mendukung pekerjaan karyawan dan memberikan kontribusi pada keseluruhan misi organisasi. Sebagai sarana untuk memaksimalkan hasil pekerjaan yang dilakukan, seorang kepala tata usaha harus memiliki keahlian teknis, manajerial, dan budaya untuk meningkatkan produktivitas setiap unit organisasi.

Secara umum keterampilan digambarkan sebagai kebiasaan kerja individu yang dapat dipahami, dikembangkan, dan penting untuk mencapai keberhasilan individu atau organisasi. Kompetensi juga dapat digambarkan sebagai karakteristik individu untuk mengidentifikasi chief operating officer suatu perusahaan. Di tempat lain dikatakan bahwa kompetensi seseorang adalah kombinasi dari keterampilan, karakteristik pribadi, dan pengetahuan yang ditentukan oleh kinerjanya dalam pekerjaan, yang dapat dinilai, diurutkan, dan dievaluasi. Kompetensi dapat dibagi menjadi tiga kategori: kompetensi teknis, manajerial, dan peka budaya sosial. Sebaliknya, dalam banyak literatur, kompetensi sering dikategorikan sebagai kompetensi lunak atau kredensial yang ditandai dengan kemampuan mengelola proses kerja, membina hubungan manusia, dan menciptakan interaksi antarpribadi. Kepemimpinan, komunikasi, hubungan interpersonal, dan sebagainya adalah contohnya. Kompetensi jenis kedua terkadang disebut sebagai kompetensi keras atau jenis kompetensi yang terkait dengan persyaratan teknis atau fungsional pekerjaan tertentu. Menurut ungkapan lain, jenis keterampilan ini berkaitan dengan jenis keterampilan teknis yang berkaitan dengan jenis pekerjaan yang sedang dikerjakan sekarang. Teknik elektro, riset pasar, analisis keuangan, perencanaan sumber daya manusia, dan

sebagainya hanyalah beberapa contoh. Kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan khusus yang harus diperoleh, dipertahankan, diperbaharui, dan dipelihara oleh seorang guru dalam rangka melaksanakan tugas profesional. Kapasitas kerja, persiapan, dan kinerja setiap individu sesuai dengan standar yang ditetapkan merupakan kompetensi mereka.

Berdasarkan lampiran Surat Keputusan Permendiknas No. 24 Tahun 2018, kompetensi yang harus dimiliki kepala sekolah atau madrasah dan juga kompetensi yang harus dimiliki KTU adalah sebagai berikut;

Tabel 2.1. Kompetensi Tugas Kepala Administrasi Sekolah/Madrasah

Dimensi Kompetensi	Kompetensi	Sub-Kompetensi
1. Kompetensi Kepribadian	1.1 Memiliki integritas dan akhlak mulia	1.1.1 Berperilaku sesuai dengan kode etik
		1.1.2 Bertindak konsisten dengan nilai dan keyakinannya
		1.1.3 Berperilaku jujur
		1.1.4 Menunjukkan komitmen terhadap tugas
	1.2 Memiliki etos kerja	1.2.1 Mengikuti prosedur kerja
		1.2.2 Mengupayakan hasil kerja yang bermutu
		1.2.3 Bertindak secara tepat
		1.2.4 Fokus pada tugas yang diberikan
		1.2.5 Meningkatkan kinerja
		1.2.6 Melakukan evaluasi diri
	1.3 Mengendalikan diri	1.3.1 Mengendalikan emosi
		1.3.2 Bersikap tenang
		1.3.3 Mengendalikan stress
		1.3.4 Berpikir positif
	1.4 Memiliki rasa percaya diri	1.4.1 Memahami diri sendiri
		1.4.2 Mempercayai kemampuan sendiri
		1.4.3 Bertanggung jawab
		1.4.4 Belajar dari kesalahan
	1.5 Memiliki fleksibilitas	1.5.1 Mengupayakan keterbukaan
1.5.2 Menghargai pendapat orang lain		
1.5.3 Menerima diri sendiri dan		

		orang lain
		1.5.4 Menyesuaikan diri sendiri dengan orang lain
	1.6 Memiliki ketelitian	1.6.1 Melaksanakan kaidah-kaidah yang terkait dengan tugasnya
		1.6.2 Memperhatikan kejelasan Tugas
		1.6.3 Menyelesaikan tugas sesuai pedoman kerja
	1.7 Memiliki Kedisiplinan	1.7.1 Mengatur waktu
		1.7.2 Menaati aturan yang berlaku
		1.7.3 Menaati azas yang berlaku
	1.8 Memiliki kreativitas dan inovasi	1.8.1 Berpikir alternative
		1.8.2 Kaya ide/gagasan baru
		1.8.3 Memanfaatkan peluang
		1.8.4 Mengikuti perkembangan Ipteks
		1.8.5 Melakukan perubahan
	1.9 Memiliki tanggung jawab	1.9.1 Melaksanakan tugas sesuai aturan
		1.9.2 Berani mengambil resiko
		1.9.3 Tidak melimpahkan kesalahan kepada pihak lain
2. Kompetensi Sosial	2.1 Bekerja sama dalam tim	2.1.1 Berpartisipasi dalam kelompok
		2.1.2 Menghargai pendapat orang lain
		2.1.3. Membangun semangat dan kelangsungan hidup tim
	2.2 Memberikan layanan prima	2.2.1 Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan
		2.2.2 Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi Standar
		2.2.3 Berempati kepada pelanggan
		2.2.4 Berpenampilan prima
		2.2.5 Menepati janji
		2.2.6 Bersikap ramah dan sopan
		2.2.7 Mudah dihubungi
		2.2.8 Komunikatif
	2.3 Memiliki kesadaran berorganisasi	2.3.1. Memahami struktur organisasi sekolah/madrasah
		2.3.2. Mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif
		2.3.3. Menghargai dan menerima

		perbedaan antar anggota
		2.3.4. Memiliki tanggungjawab mencapai tujuan organisasi
		2.3.5. Mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi sekolah/madrasah
	2.4 Berkomunikasi efektif	2.4.1 Menjadi pendengar yang baik
		2.4.2 Memahami pesan orang lain
		2.4.3 Menyampaikan pesan dengan jelas
		2.4.4 Memahami bahasa verbal dan nonverbal
	2.5 Membangun hubungan kerja	2.5.1. Melakukan hubungan kerja yang harmonis
		2.5.2 Memposisikan diri sesuai dengan peranannya
		2.5.3 Memelihara hubungan internal dan eksternal
3. Kompetensi Teknis	3.1 Melaksanakan administrasi kepegawaian	3.1.1 Memahami pokok-pokok peraturan kepegawaian
		3.1.2. Membantu melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
		3.1.3. Membantu merencanakan kebutuhan pegawai
		3.1.4. Menilai kinerja staf
	3.2 Melaksanakan administrasi keuangan	3.2.1. Memahami peraturan keuangan yang berlaku
		3.2.2. Membantu menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah/Madrasah (RAPBS/M)
		3.2.3. Membantu menyusun laporan pertanggung jawaban keuangan sekolah/madrasah
	3.3 Melaksanakan administrasi sarana dan prasarana	3.3.1 Memahami peraturan administrasi sarana dan prasarana
		3.3.2Membantu menyusun rencana Kebutuhan
		3.3.3 Membantu menyusun rencana pemanfaatan sarana operasional sekolah/madrasah

		3.3.4 Membantu menyusun rencana perawatan
3.4 Melaksanakan administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat	3.4.1	Membantu kelancaran kegiatan komite sekolah/madrasah
	3.4.2	Membantu merencanakan program keterlibatan pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>)
	3.4.3	Membantu membina kerja sama dengan pemerintah dan lembaga masyarakat
	3.4.4	Membantu mempromosikan sekolah/madrasah dan mengkoordinasikan penelusuran tamatan
	3.4.5	Melayani tamu sekolah/madrasah
3.5 Melaksanakan administrasi persuratan dan pengarsipan	3.5.1	Memahami peraturan kesekretariatan
	3.5.2	Membantu melaksanakan program kesekretariatan
	3.5.3	Membantu mengkoordinasikan program Kebersihan, Kesehatan, Keindahan, Ketertiban, Keamanan, Kekeluargaan, dan Kerindangan (7K)
	3.5.4	Menyusun laporan
3.6 Melaksanakan administrasi kesiswaan	3.6.1	Membantu penerimaan siswa baru
	3.6.2	Membantu orientasi siswa Baru
	3.6.3	Membantu menyusun program pengembangan diri siswa
	3.6.4	Membantu menyiapkan laporan kemajuan belajar siswa
3.7 Melaksanakan administrasi kurikulum	3.7.1	Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Isi
	3.7.2	Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Proses
	3.7.3	Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Kompetensi Lulusan

		3.7.4 Membantu menyiapkan administrasi pelaksanaan Standar Penilaian Pendidikan
	3.8 Melaksanakan administrasi layanan khusus	3.8.1 Mengkoordinasikan petugas layanan khusus: penjaga sekolah/madrasah, tukang kebun tenaga kebersihan, pengemudi, dan pesuruh
		3.8.2 Membantu mengkoordinasikan program layanan khusus antara lain Usaha Kesehatan Sekolah (UKS), layanan konseling, laboratorium/bengkel, dan perpustakaan
	3.9 Menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)	3.9.1 Memanfaatkan TIK untuk kelancaran pelaksanaan administrasi sekolah/madrasah
		3.9.2 Menggunakan TIK untuk mendokumentasikan administrasi sekolah/madrasah
4. Kompetensi Manajerial	4.1 Mendukung pengelolaan standar nasional pendidikan	4.1.1 Membantu merencanakan pendidikan berdasarkan Standar Nasional Pendidikan
		4.1.2 Membantu mengkoordinasikan pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan
		4.1.3 Membantu mendokumentasikan hasil pemantauan pelaksanaan Standar Nasional Pendidikan
	4.2 Menyusun program dan laporan kerja	4.2.1 Menentukan prioritas
		4.2.2 Melakukan penugasan
		4.2.3 Merumuskan tujuan
		4.2.4 Menetapkan sumber daya
		4.2.5 Menentukan strategi penyelesaian pekerjaan
		4.2.6 Menyusun laporan kerja
	4.3 Mengorganisasi-kan staf	4.3.1 Menyusun uraian tugas tenaga kependidikan
		4.3.2 Memberikan pemahaman tupoksi
		4.3.3 Menyesuaikan rencana kerja dengan kemampuan Organisasi
		4.3.4 Menggunakan pendekatan persuasif untuk mengkoordinasikan staf

		4.3.5 Berinisiatif dalam pertemuan
		4.3.6 Meningkatkan keefektifan kerja
		4.3.7 Mengakomodasi ide-ide staf
		4.3.8 Menjabarkan kebijakan organisasi
4.4 Mengembangkan staf	4.4.1	Memberi arahan kerja
	4.4.2	Memotivasi staf
	4.4.3	Memberdayakan staf
4.5 Mengambil keputusan	4.5.1	Mengidentifikasi masalah
	4.5.2	Merumuskan masalah
	4.5.3	Menentukan tindakan yang tepat
	4.5.4	Memperhitungkan resiko
	4.5.5	Mengambil keputusan partisipatif
4.6 Menciptakan iklim kerja kondusif	4.6.1	Menciptakan hubungan kerja harmonis
	4.6.2	Melakukan komunikasi interaktif
	4.6.3	Menghargai pendapat rekan kerja
4.7 Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya	4.7.1	Memberdayakan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam
	4.7.2	Mengadministrasikan aset organisasi berupa sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dana, dan sumber daya alam
4.8 Membina staf	4.8.1	Memantau pekerjaan staf
	4.8.2	Menilai proses dan hasil kerja
	4.8.3	Memberikan umpan balik
	4.8.4	Melaporkan hasil pembinaan
4.9 Mengelola konflik	4.9.1	Mengidentifikasi sumber konflik
	4.9.2	Mengidentifikasi alternatif penyelesaian
	4.9.3	Menggali pendapat-pendapat
	4.9.4	Memilih alternatif terbaik
4.10 Menyusun laporan	4.10.1	Mengkoordinasikan penyusunan laporan
	4.10.2	Mengendalikan penyusunan laporan

Hal senada dikemukakan Kravetz (2004) yang menyatakan bahwa kompetensi seseorang adalah sesuatu yang dibawanya ke dalam pekerjaannya setiap hari. Alih-alih berfokus pada aspek kepribadian atau keterampilan dasar tertentu yang mungkin ada di dalam atau di luar tempat kerja, fokusnya adalah pada aktivitas yang berlangsung di sana. Di sumber lain yang dinyatakan Secara umum, kompetensi adalah suatu kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Menurut Spencer (1993), kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik individu yang mendasari yang terhubung secara kausal dengan referensi kriteria kinerja yang efektif dan/atau unggul dalam peran atau keadaan. Sebagai contoh, pertimbangkan hal berikut: Mendasari karakteristik individu yang terkait dengan kriteria - merujuk pada kinerja yang efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Kravetz (2004) membuat poin serupa yang menyatakan bahwa kompetensi seseorang adalah sesuatu yang mereka bawa ke pekerjaan mereka setiap hari. Alih-alih berfokus pada aspek kepribadian atau keterampilan dasar tertentu yang mungkin ada di dalam atau di luar tempat kerja, fokusnya adalah pada aktivitas yang berlangsung di sana. Di sumber lain yang dinyatakan Secara umum, kompetensi adalah suatu kemampuan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. Menurut Spencer (1993), kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik individu yang mendasari yang terhubung secara kausal dengan referensi kriteria kinerja yang efektif dan/atau unggul dalam peran atau keadaan. Sebagai contoh, pertimbangkan hal berikut: Mendasari karakteristik individu yang terkait dengan kriteria - mengacu pada kinerja yang efektif atau unggul dalam suatu pekerjaan atau situasi.

Menurut Gordon (1998) ada 6 aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif
2. Pemahaman (*understanding*) yaitu kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki individu

3. Keahlian (*skill*) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya
4. Nilai (*value*) yaitu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang
5. Sikap (*attitude*) yaitu reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar
6. Minat (*interest*) yaitu kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

Menurut Dessler (2005:140) merumuskan bahwa pengertian kompetensi sebagai “*Demonstrable characteristics of a person that enable performance of a job*”. Yang artinya karakteristik yang dapat dibuktikan dari seseorang yang memungkinkan kinerja suatu pekerjaan. Boyatzis berpendapat bahwa kompetensi mempunyai lingkup lebih luas daripada keterampilan, dan menunjukkan perbedaan antara keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan secara profesional dan atribut yang dibutuhkan individu untuk meminimalkan risiko saat melakukan pekerjaan secara profesional.

Dari pembahasan berbagai jenis keterampilan, Brannic dan Levine mengemukakan bahwa keterampilan adalah 1) Pengetahuan, keterampilan, bakat, atau karakteristik yang terkait dengan kinerja dalam tugas tertentu, atau 2) Laporan yang merinci penggunaan keterampilan dalam mencapai tujuan atau sasaran-sasaran kerja tertentu.

Implementasi rangkaian keterampilan luas yang disebutkan di atas tergantung pada tingkat kematangan organisasi. Organisasi yang berbeda satu sama lain menekankan keterampilan dengan cara yang berbeda. Beberapa berbicara lebih lembut, sementara yang lain menekannya dengan pengetahuan, keterampilan, atau atribut lain yang mereka butuhkan untuk melaksanakan tugas tertentu.

Rudman (2000:95) mencantumkan hal-hal berikut ini sebagai karakteristik keterampilan yang paling penting: 1) Menyoroti keterampilan utama yang dapat menghasilkan kinerja terkait pekerjaan yang efektif di tingkat individu. 2) Memberikan metode terstruktur untuk mengidentifikasi perilaku dan memberikan pemahaman bersama kepada organisasi. 3) Berfungsi sebagai landasan untuk pemilihan dan pengembangan staf, memberikan fokus

dan kerangka kerja yang jelas untuk tugas-tugas terkait pekerjaan termasuk perencanaan, perekrutan, pelatihan, dan kinerja, serta 4) Penekanan pada fase jam saat ini.

Tugas pertahanan, di sisi lain, mengacu pada praktik bekerja atau mengatur di dalam organisasi dan memberikan informasi tentang ruangan yang menyala, pertempuran yang rumit, atau organisasi yang mendekati tujuannya. Menurut Dale Yoer dalam bab buku, "*The Term Task is Frequently Used to Description One Portion or Element in a Job*" (tugas digunakan untuk mengembangkan Satu Bagian atau Satu Unsur Dalam Suatu Jabatan) (S, 2012).

Menurut John & Mary Miner dalam Moekijat, pengertian tugas adalah proyek tertentu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu (S, 2012). Menurut Moekijat, tarik tambang adalah satu barang, satu kuantitas, satu komponen dari satu perang. (S, 2012) Tugas merupakan keterkaitan antara dua unsur (elemen) atau lebih, sehingga menjadi proyek yang komprehensif. Tugas adalah aktivitas kerja tertentu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, menurut Stone dalam Moekijat. (Suatu tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu) (S, 2012).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi tugas itu merupakan kegiatan pekerjaan yang dilakukan untuk menggapai tujuan tertentu dan merupakan suatu kewajiban sedangkan kompetensi tugas penulis simpulkan dari pendapat di atas adalah kegiatan pekerjaan yang dilakukan untuk menggapai pengetahuan, pemahaman, keahlian, nilai, sikap dan minat dan merupakan suatu kewajiban.

B. Jenis – Jenis Kompetensi Tugas

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia no. 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Wajib Aparatur Sipil Negara (ASN), setiap ASN harus memiliki keterampilan teknis, manajerial, dan sosial budaya.

Uraian kompetensi tingkat tunggal dimaksud adalah sebagai berikut: 1) Kecakapan teknis adalah kecakapan kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai kepala negara yang secara khusus kuat dalam hal pengetahuan, kecakapan, dan kecakapan khusus yang diperlukan untuk melaksanakan tugas. tugas-tugas dan tugas-tugas yang mengharuskannya untuk diselesaikan, 2) Kompetensi manajerial adalah pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang dapat dicapai, dikembangkan, dan diterapkan untuk memimpin atau mengelola suatu unit organisasi. 3) Integrasi keterampilan manajerial dengan keahlian teknis dan budaya akan menjadi faktor keberhasilan organisasi yang terdiri dari komponen-komponen berikut: a) Integritas; b) Kerja tim; c) Komunikasi; d) Orientasi berorientasi pada hasil; e) Pendidikan publik; f) Mengembangkan diri sendiri dan orang lain; g) Mengelola Perubahan; dan h) Pengambilan Keputusan.

Selanjutnya, kompetensi sosial dan budaya diperoleh melalui pengalaman kerja yang berkaitan dengan majemuk penduduk di bidang agama, filsafat, dan masyarakat sehingga memiliki landasan kebangsaan. Sebagai pimpinan perusahaan, Anda harus memiliki ketiga keterampilan ini dan menggunakannya sebagai alat terpenting Anda untuk menjalankan tugas sehari-hari. Setiap anggota tim mampu memperoleh keterampilan yang diperlukan. Komunikasi menjadi lebih mudah, koordinasi menjadi lebih sederhana, akan terjadi konflik antar pribadi, dan hubungan antara anggota tim dan pemimpin akan menjadi lebih solid dan langgeng.

Menurut Palan, yang menulis sebuah buku dengan judul sementara "Kompetensi Manajemen," kompetensi adalah karakteristik seseorang yang memiliki hubungan dengan acuan, efektivitas pekerjaan, atau situasi khusus. Berdasarkan daftar tersebut, kompetensi diklasifikasikan menjadi empat tipe, yaitu:

- 1) Kompetensi Inti, yang merupakan keinginan organisasi untuk memperoleh kompetensi dan nilai-nilai universal yang berlaku di seluruh organisasi dan diidentifikasi dalam diskusi kelompok untuk menghasilkan daftar singkat.

- 2) Kompetensi Fungsional, yang merujuk pada kompetensi yang mengkhhususkan aktivitas dan hasil terkait pekerjaan, seperti pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaan.
- 3) Kompetensi Perilaku, yang berfungsi sebagai persyaratan utama untuk melakukan pekerjaan. Teknik untuk mengidentifikasi keterampilan ini adalah teknik wawancara perilaku atau penggunaan data umum.
- 4) Kompetensi Peran, yang lebih penting untuk peran tertentu yang harus dilakukan oleh setiap anggota tim.

Menurut Kunandar (2007), kompetensi adalah kemampuan khusus yang harus dimiliki setiap individu untuk mengelola pekerjaannya dengan aman dan efektif. Menurut Kunandar, ada beberapa jenis keterampilan yang diperlukan untuk melakukan tugas:

- 1) Keterampilan Intelektual, yaitu pengetahuan yang dimiliki setiap individu untuk menjalankan tugas mereka.
- 2) Keterampilan Fisik, yaitu kemampuan untuk menjalankan tugas di berbagai lokasi kerja.
- 3) Keterampilan Pribadi, yaitu kemampuan untuk mengelola identitas, transformasi, dan pemahaman diri sendiri.
- 4) Keterampilan Sosial, yaitu kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain.

Dalam buku tahun 2003 mereka, "Surya Dharma," Dean Lyle Spencer dan Matthew Lyle Spencer menyatakan hampir sama bahwa seseorang harus memiliki beberapa karakteristik penting untuk melakukan tugas dan bekerja. Kompetensi dibagi menjadi dua tipe, yaitu:

- 1) Kompetensi Dasar atau *Threshold Competency*, yang merupakan karakteristik utama yang harus dimiliki seseorang dalam menjalankan tugas, seperti kemampuan membaca, menggambar, menulis, dan lain-lain.
- 2) Kompetensi Pembeda atau *Differentiating Competency*, yaitu faktor-faktor yang membedakan kinerja tinggi seseorang dengan kinerja rendah.

Namun, menurut Carles E. Johnson dalam Wina Sanjaya (2005;34), kompetensi adalah keterampilan dasar yang dimiliki setiap individu untuk pekerjaan tertentu. Kompetensi terbagi menjadi 3 jenis:

- 1) Kompetensi Pribadi, yang mencakup kemampuan individu terkait pengembangan kepribadian.

- 2) Kompetensi Profesional, yang mencakup kemampuan yang berkaitan langsung dengan pekerjaan atau profesionalisme.
- 3) Kompetensi Sosial, yang mencakup kemampuan berinteraksi dan berhubungan dengan orang lain.

Talim (2003) menyatakan bahwa kompetensi dapat mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan penerapan pengetahuan. Menurut Stephen Robbin (2007), ini adalah keterampilan atau kapasitas khusus yang dimiliki seseorang untuk melakukan berbagai pekerjaan, di mana keterampilan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik. Menurut Van Looy, Van Dierdonck, dan Gemmel (1998), kompetensi adalah karakteristik manusia yang terkait dengan efektivitas kinerja. Ini dapat dilihat dalam beberapa cara, dari berbahaya hingga berhati-hati, hingga melakukan apa pun atau tidak melakukan apa pun.

Dari beberapa poin yang dikemukakan oleh anggota komunitas tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa dua jenis kompetensi yang harus dimiliki oleh kepala operasi perusahaan adalah keterampilan analitis dan interpersonal, yang jika dijelaskan secara mendalam berkisar dari empat sampai delapan jenis kompetensi yang berbeda.

Diawali pula dengan pemikiran bahwa setiap pegawai harus melaksanakan tugas yang lebih berat yang dilaksanakan secara jelas dan dalam kantong atau unit masing-masing. Rincian tugas - tugas tersebut digolongkan dalam satuan praktis dan kongkrit berasal dari kemampuan dan beban masyarakat. Sesuai dengan aturan yang mengatur pengecualian, sering dikatakan bahwa organisasi tertentu dapat menggunakan fungsi tertentu untuk melaksanakan tugas tertentu. Tugas pokok digambarkan sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi, pekerjaan yang secara tangensial penting, atau perintah untuk membangun sesuatu atau melakukan sesuatu sambil tetap bekerja menuju tujuan tertentu.

Berdasarkan definisi dari istilah “tarik tambang” yang diberikan di atas, dapat disimpulkan bahwa “tarik tambang” mengacu pada tugas terpenting dan rutin yang dilakukan oleh karyawan dalam suatu organisasi yang memberikan informasi tentang ruang pertemuan, kompleks militer operasi,

atau organisasi yang bekerja menuju tujuan tertentu. Sebaliknya, seluruh fungsi bahasa Indonesia dijelaskan dalam literatur yang relevan digunakan untuk berbagai keperluan seperti pekerjaan. (KBBI, 2014). Setiap karyawan secara konsisten melakukan tugas-tugas yang lebih ketat yang dilakukan secara jelas dan menyeluruh untuk setiap kantong, kelompok, atau unit. Rincian tugas - tugas tersebut diolongkan dalam satuan praktis dan konkrit berasal dari kemampuan dan beban masyarakat.

C. Proses Pelaksanaan Kompetensi Tugas

Penulis membahas pengertian kepala secara singkat sebelum melanjutkan untuk membahas keahlian manajemen. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "kepala" berarti "memimpin" atau "mengepalai". (2014) Sugono Kepala memiliki arti adanya jabatan di sebuah lembaga organisasi, yang sebelumnya memiliki tanggung jawab, tugas serta ditugaskan yang ditentukan secara formal dan bertugas untuk memberikan arahan dan perintah serta motivasi kepada sekelompok orang" (2014) M. Ngalim Purwanto

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, kemampuan memahami dan mengenali sesuatu adalah keterampilan. Menurut UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, "Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan". Pasal 1 (10) dari dokumen menyatakan hal ini. Kepala organisasi, juga dikenal sebagai pemimpin organisasi (Susanto, 2016), adalah seseorang yang dapat memotivasi sekelompok orang untuk bekerja sama menuju tujuan bersama. Berbeda dengan itu, Tata Usaha adalah segala kegiatan yang mencakup pengumpulan data atau informasi tentang suatu objek dan melaksanakannya dengan cara yang terorganisir, berteknologi tinggi, dan melayani tujuan yang dimaksudkan. Dalam hal ini, Kepala Tata Usaha juga diakui sebagai tempat berlangsungnya segala kegiatan yang berhubungan dengan administrasi sekolah secara berkesinambungan. 2011 (Daryanto).

Selain itu, karena fungsinya sebagai gudang pengetahuan dan gudang

dokumen, tata usaha juga memiliki potensi penting untuk memajukan kehidupan sehari-hari dan pertumbuhan organisasi tertentu secara keseluruhan (Rohiat, 2012). Dapat disimpulkan dari beberapa poin di atas bahwa kemampuan utama dari *Chief Executive Officer Tata Steel* (KTU) adalah kemampuannya dalam menerapkan sistem administrasi dan informasi pendidikan yang efektif dan efisien di sekolah. Keterampilan tersebut meliputi kemampuan: menghimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, dan menyimpan data/informasi yang telah diamankan sebagai landasan untuk memberikan pedoman dan bahan bagi pelaksanaan keputusan di sekolah.

Berfokus pada kesulitan tugas-tugas yang coba diselesaikan oleh CEO Tata Usaha sayangnya tidak sesuai dengan standar kualifikasi dan keahlian yang harus dipenuhi staf administrasi sekolah. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, standar kompetensi wajib dimiliki oleh Kepala Tata Usaha (KTU). Untuk memperjelas kompetensi komponen, contoh berikut diberikan:

- a. Kompetensi Kepribadian adalah integritas dan akhlak mulia, etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, keluwesan, ketelitian, kedisiplinan, berpikir kreatif dan inovatif, serta bertanggung jawab.
- b. Kompetensi sosial meliputi kemampuan untuk: menjalin hubungan kerja dengan orang lain, bekerja secara, layanan prima, kesadaran berorganisasi, dan berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan kerja
- c. Kompetensi teknis meliputi bidang-bidang berikut: administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah-masyarakat, persuratan dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan tujuan khusus, dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
- d. Kompetensi manajerial mencakup pengelolaan standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan laporan kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim yang kondusif, pemanfaatan SDM, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

Dimensi kompetensi manajerial (khusus kepala sekolah atau madrasah) meliputi kemampuan: menegakkan standar nasional pendidikan; mengelola program dan penugasan kerja; mengatur staf; memotivasi staf; menanggapi

keadaan darurat; merumuskan dan menerapkan iklim yang cermat untuk ketenagakerjaan; dan menyelesaikan konflik dan konflik internal (Kompri, 2017). Selain itu, ada faktor lain yang mempengaruhi kompetensi yaitu bahwa setiap orang tidak dijamin memiliki kompetensi setiap saat. Selain itu, bakat bukanlah hak lahir seperti bakat dan minat. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kompetensi ini. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kompetensi seseorang:

- a. Keyakinan dan nilai-nilai: Jika seseorang kurang percaya diri dengan kemampuan kreatif dan inovatifnya, maka dia tidak akan termotivasi untuk menerapkannya.
- b. Keterampilan: Bakat seseorang dalam berbagai bidang, seperti berbicara di depan umum, kepemimpinan, atau pemecahan masalah, mungkin merupakan tanda bahwa keterampilan mereka berkembang.
- c. Kompetensi juga membutuhkan pengalaman, seperti kemampuan mengorganisir orang, berkomunikasi dengan banyak orang, mencari solusi, dan keterampilan terkait lainnya.
- d. Karakter pribadi: Karakter seseorang juga dapat memengaruhi kemampuannya. Sifat atau kepribadian dalam hal ini dipengaruhi oleh faktor lingkungan sekitar dan aktivitas manusia.
- e. Motivasi: Satu-satunya faktor dalam bakat yang dapat berubah tergantung adanya dorongan, kekaguman, atau dukungan dari orang lain.
- f. Faktor emosional: Keadaan emosional seseorang dapat mempengaruhi tingkat kompetensinya. Orang-orang yang terus terang dan yang tidak menerima identitas mereka sendiri mungkin melemahkan kompetensi mereka.
- g. Kapasitas intelektual: Keterampilan juga meluas ke proses kognitif tingkat tinggi seperti pemikiran konseptual dan analitis.
- h. Organisasi budaya: Organisasi budaya dapat meningkatkan keterampilan seseorang. Misalnya, rekrutmen dan seleksi calon, pengajaran dan evaluasi, atau latihan mengemukakan argumentasi.

Kepala Tata Usaha memiliki TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi) yang

secara umum merupakan hal yang wajib dikerjakan oleh anggota organisasi atau pegawai di suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi. Setiap karyawan harus melaksanakan tugas-tugas yang lebih sulit untuk dilakukan dengan jelas, dan CEO perusahaan harus memiliki tugas-tugas visa yang harus diselesaikan sesegera mungkin. Tugas pokok dan fungsi adalah satu-satunya kesatuan yang memiliki hubungan dengan dua lainnya. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, seringkali disebutkan bahwa organisasi atau badan organisasi tertentu dapat menggunakan fungsi tertentu dalam menjalankan tugas tertentu.

Dalam bahasa sederhana, "tarik tambang" adalah kebutuhan yang harus dipenuhi, seperti tugas yang harus diselesaikan atau tugas yang harus dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepala tata usaha memiliki tugas pokok dan fungsi, yang mana tugas pokok adalah tugas atau kegiatan yang sangat penting yang dilakukan oleh karyawan suatu perusahaan, organisasi, atau kelompok, terutama pimpinan dewan direksi, yang memberikan informasi tentang ruang pertemuan, sebuah kompleks fasilitas untuk militer, atau organisasi yang bekerja untuk mencapai suatu tujuan sedangkan fungsi adalah satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Namun dalam penelitian ini hanya membatasi pada kompetensi teknis yang meliputi bidang administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, kehumasan, persuratan dan pengarsipan, kesiswaan dan kurikulum, dan layanan khusus dan TIK.

D. Alasan Melaksanakan Kompetensi Tugas

Alasan penulis melaksanakan penelitian kompetensi tugas adalah untuk mengetahui sejauhmana Kompetensi Tugas Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MAN kota Padangsidimpuan. Secara umum ada 6 indikator dalam melaksanakan kompetensi tugas yakni mengetahui sejauh mana kegiatan pekerjaan yang

dilakukan dalam menggapai tujuan dengan pengetahuan, pemahaman, kemampuan, keahlian, nilai, sikap dan minat.

Kompetensi tugas juga dapat ditingkatkan dengan beberapa cara yaitu: 1) Efisiensi Pelatihan, 2) Memudahkan identifikasi kinerja, 3) Memberi citra terhadap klien, 4) Keunggulan kompetitif, 5) Kinerja individual dan organisasi yang lebih baik, 6) Mempertahankan karyawan berkinerja tinggi, 7) Dukungan perkembangan karir bagi karyawan, 8) Meminimalisir kesalahan Rekrutmen.

Menurut Suhardono, peran adalah sejenis patokan yang digunakan untuk menggambarkan apa yang sering dilakukan seseorang saat berada dalam posisi tertentu. Sebaliknya, menurut definisi administrasi E. Mulyasa (2011), administrator adalah seorang manajer yang bekerja dengan prinsip-prinsip organisasi yang sehat, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengendalian tenaga kerja. Dengan perannya sebagai administrator dan pengawas, ia memiliki hubungan kerja yang kuat dengan beberapa prakarsa administratif yang memprioritaskan pengajaran, pembelajaran, dan pedagogi di semua program akademik. Untuk meningkatkan kemandirian sekolah, kepala bagian administrasi harus memiliki keterampilan yang diperlukan. Berbagai kegiatan dilakukan untuk meningkatkan kompetensi seseorang, antara lain: 1) mengikuti pelatihan terkait pekerjaan, 2) mengikuti proyek atau prakarsa, 3) mengikuti seminar, 4) melanjutkan studi, 5) belajar secara otodidak, 6) membangun jaringan profesional, dan 8) evaluasi diri.

Berdasarkan bukti-bukti yang ada, penulis menyimpulkan bahwa penanggung jawab menjalankan bisnis adalah seseorang yang bertanggung jawab dan memiliki tanggung jawab dan motivasi yang diperlukan untuk melakukan administrasi, pengelolaan, perbaikan, pengawasan, dan pengajaran di kelas, dalam hal ini kepala tata usaha memiliki tanggung jawab dalam menjalankan administrasi pendidikan di madrasah memberikan motivasi untuk staf tata usaha dan memberikan perbaikan dan pengawasan dalam pelayanan administrasi yang ada di madrasah.

E. Kualitas Pelayanan

Sebelum menjelaskan tentang pengertian kualitas pelayanan terlebih dahulu kita mengutip ayat Al-Qur'an tentang pelayanan. Di dalam Al-Quran terdapat beberapa ayat yang menjelaskan tentang pelayanan, diantaranya:

Q.S Al-Baqarah Ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ قُلُوبًا وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ قُلُوبًا وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

267. Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.

Q.S Al-Qashas ayat 77

وَاتَّبِعْ فِيمَا أَنْزَلَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

77. Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.

Di perjelas pada Sabda Nabi saw: “Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad)

Dari ayat dan hadis diatas menjelaskan bahwa kita sebagai hamba diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik baik kepada semua orang,

sebagaimana Allah berbuat baik kepada kita, dan di dalam hadist dijelaskan untuk melayani tamu.

Menurut Noorsyamsa Djumara “kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan keinginan atau tuntutan pelanggan”. menurut Op. Rahman Mulyawan “Kualitas juga dapat diartikan sebagai sesuai dengan kewajiban kontraktual, dengan otoritas yang mengatur, atau bebas dari kerusakan atau cacat, sedangkan pelayanan didefinisikan sebagai deskripsi pekerjaan yang ditawarkan kepada konsumen, karyawan, dan audiens target lainnya sebagai keuntungan. atau biaya”. Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, tujuan utama dari customer service adalah menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh orang lain, seperti tamu atau pembeli. Sedangkan Dendy Sugono, “Administrasi dapat disebut sebagai proyek tertentu, inisiatif, strategi, atau metode untuk membantu pencapaian tujuan tertentu”.

Selain itu, menurut M. Ngalim Purwanto “administrasi dapat digambarkan sebagai peran yang memikul tanggung jawab yang sangat penting bagi keberhasilan setiap usaha yang dilakukan oleh suatu bisnis atau organisasi”. Palancar administrasi, orang tua atau masyarakat, sangat dibutuhkan untuk menunjang berbagai kebutuhannya. Al-hasil, masyarakat disebut membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Kotler dalam Lijan Poltak Sinambela, pelayanan didefinisikan sebagai “setiap prakarsa yang menguntungkan kelompok atau badan tertentu dan memberikan imbalan meskipun hasilnya tidak berkaitan langsung dengan barang atau jasa tertentu”. Selain itu, menurut sumber lain istilah “publik” berasal dari kata bahasa Inggris “*public*” yang mengacu pada seluruh rakyat, bangsa, dan lain-lain.

Menurut pembahasan orang awam dan publik sebelumnya, orang awam dan publik dapat dilihat sebagai strategi yang bermanfaat bagi masyarakat umum dengan memberikan manfaat dan hasil yang tidak secara khusus terikat pada satu produk. Menurut Sinambela (Harbani Posolong, 2010;199), kebijakan publik adalah “setiap tugas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang memiliki tugas masing-masing dan memberikan

dukungan meskipun hasilnya tidak dapat diverifikasi untuk suatu kebaikan tertentu dari suatu sudut pandang fisik."

Sebaliknya menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, "setiap proyek yang dilaksanakan oleh PNS sebagai sarana pemenuhan kebutuhan PNS atau sebagai sarana melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. -undangan" Hakekat pelayanan publik adalah salah satu bentuk bantuan langsung pemerintah kepada rakyat, sebagai pengingat kewajiban negara untuk memperlakukan warganya sebagai konstituen fundamentalnya. Mutu pengajaran merupakan tugas penting yang harus dilaksanakan dan dilaksanakan dengan baik; Kinerja fakultas sekolah atau madrasah tergantung pada kualitas pengajaran sekolah atau madrasah, khususnya apakah sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau masyarakat umum.

Menurut Gronroos, "pemberi pelayanan" adalah kegiatan atau kelompok kegiatan yang "tidak kasat mata" (tidak dapat dibangkitkan) dan terjadi sebagai akibat interaksi konsumen-karyawan atau sebagai akibat dari "pemberi pelayanan" yang sedang disediakan oleh perusahaan untuk mengatasi masalah pelanggan atau klien. Sebaliknya, menurut Lukman dalam Sagita (2010), pelayanan adalah tindakan atau peristiwa tertentu yang terjadi selama interaksi pasif antara seseorang dengan orang lain atau selama pertukaran fisik yang memberikan manfaat kepada penerima.

Kepuasan pelanggan atas layanan, produktivitas tenaga kerja, dan kualitas pelayanan semuanya sangat terkait satu sama lain. Kualitas layanan akan memengaruhi perhatian pelanggan tertentu yang signifikan dan mengurangi kapasitas untuk pekerjaan layanan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono 2003, "ada beberapa kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui standar." Upaya memenuhi harapan pelanggan sambil menjunjung tinggi standar manusia, alam, dan lingkungan merupakan inti dari prinsip kualitas. Selain itu, kualitas adalah keadaan perubahan konstan lainnya. Menurut Gaspersz (2011:6), ada dua jenis pertahanan berkualitas, konvensional dan

strategis. Definisi kualitas konvensional mencakup hal-hal seperti kinerja, ketergantungan, kegunaan, estetika, dan atribut lain yang harus dimiliki suatu produk agar dapat berfungsi dengan baik. Namun, definisi kualitas dari sudut pandang strategis adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan permintaan pelanggan.

Sumber lain, Kasmir (2005:15), menyatakan bahwa “pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan nasihat kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan ini dapat diakses melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan, atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah menempatkan tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tujuan dari taktik tersebut di atas adalah untuk memuaskan kebutuhan pelanggan akan barang atau jasa tertentu.

Lovelock menyatakan dalam Tjiptono (2004: 59) bahwa “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan” Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Winasih, (2005:2) bahwa, “pelayanan sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen pelanggan”.

Menurut Tjiptono menyatakan:

“ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Diana, 2003).

Berdasarkan beberapa pengamatan dan penjelasan mengenai kualitas dan tingkat layanan yang dimaksud, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah suatu kondisi yang terhubung dengan beberapa penyelenggara utama layanan telepon dan memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang sejalan dengan harapan pelanggan. Berdasarkan keterkaitan antara hal tersebut

dengan MAN kota Padangsidimpuan sebagai penyedia jasa PHK diharapkan dapat memberikan pelayanan PHK yang menyenangkan dan aman bagi masyarakat luas.

Menurut Wasistiono dalam Sagita (2010), pelayanan adalah pemberian bantuan oleh pemerintah, Dewan Swat, atau otoritas lain yang sesuai kepada rakyat, dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat dan rakyat. Pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum, menurut Batinggi (2005). Selain sebagai proses untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan, praktik standar bukanlah tujuan eksklusifnya. Jadi dapat diartikan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, tetapi pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi.

1. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan perubahan mutu dan kondisi dari keadaan saat ini menjadi mutu yang lebih baik. Oleh karena itu, kualitas situasi ini tentunya sejalan dengan perubahan situasi dan kondisi masyarakat. Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2004 tentang “Pedoman Utama Layanan Publik yang Tersedia” yang menyebutkan tiga jenis layanan publik dari pemerintah dan BUMN/BUMD, berikut adalah jenis layanan publik yang dipilih:

- a. Layanan dukungan administratif adalah jenis dukungan yang diberikan oleh unit pendukung dan mencakup hal-hal seperti penyiapan dokumen, pembuatan keputusan, sertifikat, izin-ijin, penulisan rekomendasi, dan kegiatan lain yang menghasilkan produk akhir dalam bentuk dokumen.
- b. Yang dimaksud dengan "tawar-menawar" atau "pelayanan barang" adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan yang mencakup suatu program penyediaan informasi keuangan yang akurat kepada pelanggan mengenai pendistribusian dan pembayaran barang dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut di atas menonjolkan produk yang

bersifat fisik, seperti pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan, dan telepon.

- c. Pelayanan jasa adalah jenis layanan yang ditawarkan oleh unit layanan yang terdiri dari sarana dan prasarana serta penunjang. Produk akhir merupakan jasa yang memberikan manfaat bagi pelanggan dari waktu ke waktu dan dapat langsung digunakan. Di antaranya adalah pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran (Kepmenpan, Nomor 63 Tahun 2004).

Ada tiga jenis bantuan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat di daerah, yaitu bantuan administrasi, logistik, dan hukum. Berdasarkan empat jenis PHK administratif di MAN Kota Padangsidimpuan.

2. Karakteristik Pelayanan

Statistik menunjukkan bahwa jenis layanan tertentu memiliki sejumlah fitur yang dapat meningkatkan kinerja dan tingkat kepuasan karyawan. Empat faktor yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas layanan telah ditemukan oleh para ahli antara lain Timehaml, Berry, dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27).

- a. Berwujud: Penampilan luar layanan berdampak pada bagaimana konsumen memandangnya. Komponen fisik yang baik dapat meningkatkan perasaan audiens tentang layanan tersebut. Faktor ini meliputi lingkungan fisik, pesan, cara penyampaian, dan kontak interpersonal.
- b. Keandalan: Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan permintaan. Ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menerima informasi yang diberikan, termasuk harga, masalah apa saja, dan pengiriman. Keandalan membutuhkan konsistensi dan ketergantungan, yang menunjukkan bahwa perusahaan dapat secara akurat mencatat dan memenuhi kewajiban sesuai jadwal.
- c. Tanggapan: Ini mengacu pada seberapa cepat dan memuaskan anggota staf yang ingin membantu klien. Ini melibatkan menyelesaikan

permintaan layanan dengan cepat, menanggapi klien dengan cepat, dan menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal. Mengenai permintaan, keluhan, dan kekhawatiran yang berkelanjutan dari pelanggan, elemen ini menekankan perhatian dan ketepatan waktu.

- d. Jaminan: Ini menjelaskan bagaimana anggota staf atau penyedia layanan bertindak dengan cara yang memberikan rasa aman kepada klien dan meningkatkan kepercayaan mereka pada bisnis. Karyawan harus tenang dan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk berhasil menangani setiap masalah yang diangkat oleh klien. Apakah mereka berasal dari manajemen, penilaian risiko, atau sektor tenaga kerja, anggota staf disorot karena keterampilan dan kemampuannya di bawah jaminan.
- e. Empati: Ini menunjukkan bahwa bisnis peduli dengan masalah kliennya dan memenuhi tuntutan mereka dengan memberikan perhatian individual dan menjunjung tinggi lingkungan kerja yang menyenangkan. Saat memberikan layanan, empati memerlukan kerja sama, menjalin hubungan, dan mengutamakan kebutuhan klien.

Bantuan MAN kota Padangsidimpuan kemungkinan akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dalam hal dukungan berkelanjutan, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati selama proses layanan, menurut penelitian yang diberikan.

3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pada titik tertentu, pelayanan yang baik akan dapat memberikan dorongan bagi masyarakat. Platform yang ideal juga akan mampu meningkatkan reputasi organisasi sehingga persepsi publik terhadap organisasi tersebut terus meningkat. Jika ada organisasi yang baik, maka segala sesuatu yang dilakukan organisasi juga akan baik. Menurut Kasmir (2005:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Fakta bahwa manusia adalah satu-satunya makhluk yang mampu menjaga komunikasi yang terbuka dan berkesinambungan menjadikan

peran manusia (karyawan) dengan masyarakat umum sebagai faktor terpenting.

“Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal,” menurut Atep Adya Barata (2003;37). Sejumlah faktor yang sangat penting, antara lain: a. Pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif, bertanggung jawab atas setiap bagian individu dalam studi tersebut di atas. b. Faktor yang mempengaruhi kualitas tenaga kerja eksternal (Pelanggan eksternal), internal (Pola layanan distribusi jasa), internal (Pola layanan penjualan jasa), dan internal (Pola pelayanan dalam jasa yang dibeli).

Menurut pendapat Gaspersz (2011:41), ada sejumlah faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan klien terkait dengan pemberian layanan. Faktor-faktor tersebut antara lain: a. Kebutuhan dan kekhawatiran terkait dengan hal-hal yang diberitahukan kepada klien saat mereka sedang mempertimbangkan untuk melakukan bisnis dengan organisasi. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan. Pengalaman dari teman - teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, antara lain kehidupan manusia sehari-hari, kesadaran, aturan, struktur organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, dan kepuasan klien. Selain itu, faktor internal dan eksternal penting dan merugikan dalam memastikan bahwa setiap pengguna menerima layanan berkualitas tinggi.

4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan perkembangan zaman globalisasi, opini publik tentang perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi semakin penting karena masyarakat umum menjadi semakin kritis terhadap produk jasa yang digunakannya. Mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan

yang ditawarkan, kualitas bantuan yang diberikan akan menurun. Dalam kaitannya dengan wacana publik, kualitas wacana publik menjadi indikator penting yang dapat memberikan informasi tentang kekuatan dan kelemahan wacana publik. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:115), ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh oleh suatu usaha dengan tingkat kualitas pelayanan apapun, yaitu:

- a. Kualitas hubungan antara klien dan harapan klien untuk memberikan penyelesaian sengketa yang memuaskan sangat menguntungkan bagi bisnis.
- b. Suatu perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya dengan pengendalian kualitas yang secara tegas berpusat pada kebutuhan pelanggannya.
- c. Kualitas dapat mempengaruhi harga. Dibandingkan dengan biaya yang dikenakan ketika perusahaan memenuhi standar kualitas, biaya untuk mendapatkan produk berkualitas tinggi jauh lebih sedikit.

Berdasarkan bukti ini, penulis dapat menyarankan bahwa salah satu manfaat dari layanan berkualitas tinggi adalah untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi organisasi, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat komitmen seseorang terhadap suatu produk atau jasa tertentu dapat ditentukan oleh harga yang diterima oleh suatu lembaga tertentu. Nilai di atas ditentukan oleh sejumlah variabel yang berhubungan dengan pelayanan yang diredam. Harapan pelanggan untuk setiap barang atau jasa tertentu didasarkan pada sejumlah karakteristik. Karakteristik ini mewakili gagasan individu. Untuk menyediakan produk terbaik, penting untuk memperluas perspektif pelanggan saat mereka membentuk opini. Parusuraman, dkk. (Tjiptono, 2004:690) mengidentifikasi hal berikut sebagai dimensi kualitas yang penting:

- a. Dua komponen dari pernyataan itu adalah konsistensi dalam produk kerja (kinerja) dan ketergantungan. Akibatnya, perusahaan memberikan

informasi secara tepat waktu dan akurat (untuk pertama kalinya). Bersamaan dengan itu, Anda dapat memastikan bahwa orang yang menjalankan bisnis yang berhasil menghilangkan janji tersebut melakukannya dengan memastikan bahwa janji tersebut mematuhi kontrak yang telah disepakati.

- b. Daya tanggap, yaitu kemampuan anggota staf untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. Kompetensi, atau pemahaman bahwa setiap orang yang bekerja pada suatu perusahaan tertentu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan nasehat yang bersangkutan.
- d. Akses, yang berfokus pada kemudahan penggunaan dan konektivitas. Hal ini berkaitan dengan fasilitas Jasa yang mudah diakses, waktu turn-around yang tepat waktu, sistem komunikasi bisnis yang mudah terhubung, dan lain-lain.
- e. Komunikasi, atau memberikan informasi kepada penerima dalam bahasa yang dapat mereka pahami dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan maksud mereka.
- f. Kredibilitas, yang menekankan sifat dapat dipercaya serta kemampuan untuk menyebutkan nama perusahaan, reputasi, informasi rahasia, dan interaksi pelanggan.
- g. Keamanan diartikan berdasarkan resiko, bahaya, atau keributan. Prinsip ini berfokus pada peningkatan manajemen keuangan dan mengatasi masalah sosial.
- h. Memahami atau memahami kebutuhan klien, yang tujuannya memahami kebutuhannya sendiri.
- i. Benda berwujud, yang meningkatkan jumlah informasi bank yang diungkapkan oleh suatu organisasi, juga dapat meningkatkan jumlah layanan perbankan, barang yang harus digunakan, dan representasi bank (seperti kartu kredit plastik),

Penyelenggaraan pelayanan harus berpegang pada banyak prinsip, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun 2003 tentang standar berbicara di depan umum:

- a. Kesedarhanaan (belit, sederhana dimengerti, dan mudah dilakukan prosedur pelayanan).
- b. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi Pelayanan, unit kerja yang bertanggung jawab dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
- c. Kepastian waktu (pelayanan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan).
- d. Akurasi (produk yang terpercaya, akurat, dan jujur).
- e. Keamanan (proses dan produk yang digunakan dalam pelayanan memberikan kesan amanah dan hukum)
- f. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan pelaksanaan)
- g. Kelengkapan Sarana Prasarana (pada umumnya Sarana dan Prasarana Kerja yang Laris Meliputi Penyebaran Sarana Teknologi di Bidang Telekomunikasi dan Informatika)
- h. Kemudahan akses (lokasi dan setting, serta sikap pelayanan yang mudah dipahami masyarakat).
- i. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus patuh, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas)
- j. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, misalnya parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain) (Kepmenpan, Nomor 63, 2003).

Selain itu, ada platform yang berfungsi penuh dan berfungsi sebagian. Pelayanan langsung itu merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara

kontak langsung antara pemberi pelayanan dengan pengguna pelayanan sedangkan pelayanan tidak langsung itu merupakan upaya pembaharuan penyenggaraan beban pemerintah yang mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Sitem mencakup sistem atau perubahan dari sistem yang ada dan yang terakhir konsep mencakup perubahan dalam paradigma, wujud dari pelayanan itu sendiri mencakup proses penyediaan pelayanan, penggunaan instrumen kebijakan atau sebagai hasil dari perubahan kebijakan.

Menurut teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tahan lama dan tidak tahan lama, dan untuk menentukan dan meningkatkan kualitas barang, seseorang dapat menggunakan banyak faktor pengukuran yang berbeda, termasuk kinerja, keterampilan melayani, daya tanggap, keamanan, dan konten infrastruktur. Dari kualitas tenaga kerja dapat disimpulkan dan dijadikan pedoman untuk melihat kualitas administrasi tenaga kerja di MAN kota Padangsidimpuan dari waktu ke waktu.

F. Administrasi Pendidikan

1. Pengertian Administrasi

Sebelum menjelaskan tentang administrasi terlebih dahulu kita mengupas Ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang Administrasi/tertib administrasi. Diantaranya:

Q.S. Al – baqarah ayat 282

يَأْتِيهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمًى فَآكْتُبُوهُ^ط وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ^ط وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتْنِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ^ط وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا^ط وَلَا تَسْمُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ

صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلٍ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا
 إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا
 وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ
 وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

282. Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah penulis menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajarkan kepadanya, maka hendaklah dia menuliskan. Dan hendaklah orang yang berutang itu mendiktekan, dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia mengurangi sedikit pun daripadanya. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya atau lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, maka hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi laki-laki di antara kamu. Jika tidak ada (saksi) dua orang laki-laki, maka (boleh) seorang laki-laki dan dua orang perempuan di antara orang-orang yang kamu sukai dari para saksi (yang ada), agar jika yang seorang lupa, maka yang seorang lagi mengingatkannya. Dan janganlah saksi-saksi itu menolak apabila dipanggil. Dan janganlah kamu bosan menuliskannya, untuk batas waktunya baik (utang itu) kecil maupun besar. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah, lebih dapat menguatkan kesaksian, dan lebih mendekatkan kamu kepada ketidakraguan, kecuali jika hal itu merupakan perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu jika kamu tidak menuliskannya. Dan ambillah saksi apabila kamu berjual beli, dan janganlah penulis dipersulit dan begitu juga saksi. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sungguh, hal itu suatu kefasikan pada kamu. Dan bertakwalah kepada Allah, Allah memberikan pengajaran kepadamu, dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Q.S. Al – baqarah 247

وَقَالَ لَهُمْ نَبِيُّهُمْ إِنَّ اللَّهَ قَدْ بَعَثَ لَكُمْ طَالُوتَ مَلَكًا قَالُوا أَنَّىٰ يَكُونُ لَهُ الْمُلْكُ عَلَيْنَا
 وَنَحْنُ أَحَقُّ بِالْمُلْكِ مِنْهُ وَلَمْ يُؤْتَ سَعَةً مِنَ الْمَالِ قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ
 بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللَّهُ يُؤْتِي مَلَكَةً مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

247. Dan nabi mereka berkata kepada mereka, “Sesungguhnya Allah telah mengangkat Talut menjadi rajamu.” Mereka menjawab, “Bagaimana Talut memperoleh kerajaan atas kami, sedangkan kami lebih berhak atas kerajaan itu daripadanya, dan dia tidak diberi kekayaan yang banyak?” (Nabi) menjawab, “Allah telah memilihnya (menjadi raja) kamu dan memberikan kelebihan ilmu

dan fisik.” Allah memberikan kerajaan-Nya kepada siapa yang Dia kehendaki, dan Allah Mahaluas, Maha Mengetahui.

Q.S. An Nisa ayat 58-59

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

58. Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.

Q. S. An – Nisa Ayat 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

59. Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

Dari beberapa kutipan ayat diatas dijelaskan bahwa kita sebagai manusia akan tertib administrasi dengan menuliskan apa yang dipelajari agar tidak lupa, begitu juga dalam hal hutang piutang.

Dalam alinea terakhirnya, penulis menyatakan bahwa istilah “administrasi” berasal dari kata Latin “*administrare*” yang berarti “memerintah” atau “memimpin”. Dalam bahasa Inggris, istilah “administrasi” berasal dari kata “*administration*” yang berarti “layon”, “gendali”, atau “mengangkat” suatu organisasi tertentu agar dapat mencapai tujuannya dengan cepat. Secara terminologi administrasi diartikan sebagai “mengurus”, “mengatur”, dan “mengolah”. Jika awalan pe dan akhiran an hadir pada setiap arti pada hari tertentu, semua kegiatan ini akan menghasilkan adanya keteraturan dan pengaturan karena merupakan hasil dari kedua proses tersebut.

Menurut Handyaningrat dalam buku *Administrasi Pendidikan* karya Hadijaya dikatakan bahwa administrasi adalah suatu jenis kegiatan tertentu yang meliputi catat-mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik ketik, agenda, dan lain-lain yang tergolong ketatausahaan. Sebaliknya penyelenggaraan pendidikan adalah usaha bersama untuk mencapai tujuan pendidikan dengan menelaah keterkaitan antar komponen pendidikan agar dapat memperbaiki sistem pendidikan dengan memanfaatkan tempat-tempat yang mendukung kegiatan pembelajaran. (Hadijaya, 2012).

Sekolah tidak hanya menangani tata usaha sekolah, tetapi juga menangani semua aspek lain dari operasional sekolah, termasuk materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum, dan hal lainnya (Purwanto, 2015). Menurut Depdiknas RI yang telah berpengalaman dalam penyelenggaraan pendidikan, penyelenggaraan pendidikan memastikan bahwa setiap proses yang berkaitan dengan tujuan pendidikan diperhitungkan, termasuk pengarahannya, perencanaan, pengkoordinasian, pembiayaan, dan pengawasan dalam rangka tujuan pendidikan.

Secara umum, setiap kegiatan yang memanfaatkan sumber daya pendidikan dan memberikan sumbangan pada tujuan pendidikan, baik yang dilakukan secara pribadi, spiritual, maupun material, disebut administrasi pendidikan. Banyak orang mengklaim bahwa administrasi hanyalah kegiatan yang melibatkan penulisan di permukaan, dan kebutuhan dasar masyarakat tidak terpenuhi olehnya. Dalam hal tugas fisik, tugas administrasi seringkali dialihdayakan ke organisasi yang menggunakan komputer, keyboard ketik, atau perangkat elektronik lainnya untuk mengetik dokumen. Namun mengingat keberadaan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) saat ini, peran staf administrasi adalah sebagai pengumpul data atau pemegang keputusan; semakin tinggi kualitas data yang disediakan staf administrasi, semakin tinggi kualitas keputusannya. Selain itu, hukum administrasi juga berfungsi sebagai sekolah kehumasan; dengan demikian, praktisi harus proaktif dalam memberikan layanan administrasi, baik akademis maupun tidak, kepada semua organisasi terkait.

Menurut Atmosudirjo “administrasi adalah pengembangan dan pelaksanaan kebijakan organisasi tertentu agar organisasi tersebut dapat hidup dan melaksanakan semua tugas yang telah didelegasikan kepadanya oleh pimpinannya”. (Hadijaya, 2012). Menurut Wihe, administrasi adalah suatu proses yang dilakukan hampir di setiap organisasi yang menganut paradigma tersebut. Menuju mengemukakan bahwa Administrasi adalah kerja sama yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (2019). Kompetensi CEO Tata Usaha (TU) menjadi kriteria terpenting dalam penyelenggaraan sekolah yang efektif dan efisien. Namun, memang keterampilan CEO Tata Usaha (TU) tidak selalu diperhitungkan sehingga administrasi sekolah terkadang mengganggu kegiatan pendidikan.

Saat ini mayoritas tenaga kerja harian di sekolah dan madrasah tidak memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan minimal yang telah diterapkan. Pemenuhan kualifikasi dan standar kompetensi seyogianya dilaksanakan oleh penyelenggara sekolah/madrasah. Hal ini karena standar kualifikasi harus diterapkan secara sama pada kelompok orang atau individu yang memiliki tujuan yang sama untuk kemajuan calon didik. Namun menurut Ngalim Purwanto, proses penyatuan atau penyambungan tujuan pembelajaran pribadi, spiritual, dan materi inilah yang merupakan administrasi pendidikan yang efektif. (2014).

Setiap langkah pelaksanaan proyek yang dilakukan oleh satu orang, atau lebih sering, secara metodis dengan tujuan mencapai tujuan yang telah ditentukan, disebut sebagai administrasi (Syarfie, 2002). Sumber-sumber lain menyebutkan bahwa administrasi dapat dipandang sebagai usaha kerjasama untuk menggunakan semua sumber daya, baik berupa manusia maupun material, secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (2007)

Administrasi adalah proses di mana pegawai publik dan personel sehari-hari diatur dan dikoordinasikan untuk merumuskan, melaksanakan, dan memelihara tujuan kebijakan publik. Tujuan administrasi publik adalah untuk mengatasi masalah-masalah masyarakat, khususnya yang melibatkan

organisasi, hak asasi manusia, dan sistem keuangan, melalui perbaikan dan penyempurnaan. (Tawai, 2013:20). Menurut Robbins, kajian teori organisasi berfokus pada struktur dan desain organisasi. Teori organisasi memusatkan dirinya pada perilaku dari organisasi, dan tidak hanya mengesampingkan prestasi dan sikap para pegawai tetapi juga kemampuan organisasi secara keseluruhan untuk menyesuaikan diri dalam mencapai tujuan - tujuannya. 176) (Indrawijaya, 2010). Dalam konteks disiplin administrasi publik, teori organisasi digunakan oleh para pemimpin organisasi.

Dilihat dari pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian administrasi pendidikan merupakan bentuk upaya mengintegrasikan kegiatan dan program yang ada maksudnya segala kegiatan yang ada di Lembaga pendidikan seharusnya saling berhubungan, saling ketergantungan antara kelompok organisasi ataupun individu yang memiliki satu tujuan yang sama yakni kepentingan peserta didik.

2. Unsur – Unsur dan Tujuan Administrasi Pendidikan

Unsur administrasi memiliki banyak unsur, hal ini bisa dilihat dari pendapat para ahli. Menurut sondang “ada beberapa daerah dimana pelakunya harus lebih dari dua orang, memiliki tujuan, operasional, dan memiliki peralatan dan bahan pendukung lainnya yang harus operasional (Siagian, 2000). Gie menegaskan bahwa ada lebih dari sekedar delapan komponen penting untuk administrasi pendidikan yang efektif; melainkan ada beberapa komponen yang saling terkait, antara lain organisasi, manajemen, komunikasi, kepegawaian, keuangan, perbekalan, ketatausahaan, dan hubungan yang berpusat pada masyarakat atau apatis/humas. Dari awal inilah yang sering kita lihat di Lembaga Pendidikan, mulai dari skala dash-to-tinggi.

Menurut Sagala (2009), hal ini melibatkan penyediaan kerangka konseptual dengan mendefinisikan administrasi dan mempraktikkannya dalam prakarsa pendidikan, serta dengan memiliki keahlian di bidang administrasi pendidikan. Keterampilan ini perlu dimiliki, untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pekerjaan atau pimpinan sekolah, dengan memahami kebutuhan -

kebutuhan sekolah yang harus disediakan oleh pemerintah, penyelenggara program sekolah, dan bagaimana sekolah itu bertanggung jawab sampai pada batas kualitas yang ditentukan.

Sedangkan tujuan administrasi pendidikan sudah melampaui tujuan pendidikan. Menurut Sergiovanny dan Carver, penyelenggaraan pendidikan memiliki tiga tujuan utama. Tujuan tersebut yang sering disebut dalam konteks pendidikan adalah untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, aktualisasi diri, dan pengembangan kepuasan kerja. Berdasarkan pemikiran saat ini, pendidikan adalah suatu sistem yang bertujuan untuk mencapai tujuan pendidikan nasional. Membentuk dan melahirkan peserta didik yang berkualitas dan bermanfaat bagi bangsa dan negara dengan tanggung jawab tujuan tanggung jawab pendidikan. Penyelenggaraan pendidikan memiliki rasa kewajiban yang kuat untuk tidak hanya menegur, tetapi juga memberhentikan peserta didik yang beriman, berakhlak, cakap, mandiri, sehat, dan tidak melakukan perbuatan yang membahayakan masyarakat luas dan bangsa. Tujuan administrasi pendidikan disekolah dapat dibedakan atas tujuan jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Tujuan lain dari administrasi itu adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan operasional pendidikan dalam jangka panjang. Secara khusus administrasi pendidikan di sekolah adalah mempersiapkan situasi di sekolah agar pendidikan dan pengajaran di dalamnya berlangsung dengan baik.

3. Peranan dan Fungsi Administrasi Pendidikan

Terdapat delapan peranan dalam administrasi pendidikan yakni:

- a. *Planning*. Untuk mencapai tujuan pendidikan diperlukan persiapan dan pelaksanaan yang matang. Perencanaan dan implementasi ini harus dilakukan dengan cara yang memungkinkan hasil dicapai seefisien mungkin. Pendidikan perencanaan tidak boleh diakses semena; mena harus memiliki pemikiran, pemikiran yang matang, serta kesepakatan bersama. Menurut Enoch (1992:3) menyatakan bahwa definisi perencanaan pendidikan sebagai “suatu proses mempersiapkan keputusan alternatif bagi

kegiatan masa depan yang diarahkan pada penawaran tujuan dengan usaha yang optimal mempertimbangkan kenyataan - kenyataan yang ada di bidang ekonomi, sosial budaya secara menyeluruh dari suatu negara”. Hal ini dapat diartikan bahwa tahun pelajaran diatur oleh perjanjian, taksiran, tujuan, dan tugas yang telah dijadikan prioritas dan dipersiapkan bersama oleh kepala sekolah dan staf sesuai dengan waktu hari, baik pagi atau sore hari. malam.

Elemen terpenting dari perencanaan adalah memberikan instruksi yang jelas untuk setiap proyek sehingga dapat dilaksanakan dan dilaksanakan seefisien dan seefektif mungkin. Ada beberapa manfaat untuk memercayai apa yang dikatakan seseorang:

- 1) Membantu manajemen dalam menyelaraskan diri dengan perubahan lingkungan yang berkelanjutan
- 2) Bantuan dalam mengkristalkan kesepakatan dengan isu-isu utama
- 3) Memungkinkan manajer untuk memahami grafik batang secara lengkap
- 4) Mendorong penempatan tanggung jawab yang lebih akurat
- 5) Menguraikan prosedur pengoperasian perintah
- 6) Memudahkan koordinasi kegiatan pada berbagai bagian organisasi
- 7) Membuat tujuan lebih tepat, konsisten, dan dapat dimengerti
- 8) Mengurangi jumlah pekerjaan yang belum selesai
- 9) Kelola waktu, sumber daya, dan uang

Selain itu dalam perencanaan terdapat prinsip - prinsip yang harus diperhatikan, karena merencanakan sesuatu harus didasarkan atas pertimbangan tertentu dan sebuah perencanaan haruslah memiliki banyak manfaat, berikut adalah prinsip-prinsip dalam perencanaan:

- 1) Perencanaan adalah suatu proses yang berkesinambungan;
- 2) Perencanaan adalah suatu proses yang komprehensif;
- 3) Perencanaan hendaklah menghasilkan rencana yang fleksibel dan realistis;
- 4) Perencanaan harus berorientasi pada tujuan;

- 5) Perencanaan pendidikan harus memperhitungkan aspek-aspek kuantitatif dan kualitatif pendidikan;
- 6) Perencanaan pendidikan harus melahirkan rangkaian tindakan yang jelas, terarah, dan menurut prinsip efisiensi dan efektifitas; dan
- 7) Perencanaan pendidikan harus didasarkan pada identifikasi fenomena pendidikan yang sedang terjadi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah sebuah taksiran untuk mempersiapkan keputusan bagi kegiatan dimasa depan yang mengarah kepada tujuan berdasarkan komitmen - komitmen tertentu.

- b. Pengorganisasian, perencanaan bukanlah aspek yang paling penting dari pengembangan organisasi, tetapi merupakan langkah penting dalam menciptakan koneksi dan interaksi dengan staf, termasuk antara pendidik dan siswa. Akibatnya, ketiga faktor tersebut harus bekerja sama untuk mencapai tingkat keberhasilan pendidikan yang diinginkan. Pengorganisasian adalah suatu proses dimana kegiatan berfokus pada pembinaan dan penguatan hubungan profesional antara individu maupun kelompok, yang memungkinkan kemajuan bisnis tertentu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Thomson, kemampuan organisasi untuk melaksanakan proyek teknis internal sambil menjaga komunikasi terus menerus dengan dunia luar membantunya mengatasi hambatan seperti kreativitas dan penolakan terhadap perubahan saat menjalankan tugas. Kesulitan-kesulitan ini dapat mencakup hal-hal seperti memberikan topi di antara anggota staf yang sejajar, seperti guru, dan anggota staf lainnya di kelas. Alasan Fungsi Peningorganisasian: 1. Memperbaiki struktur organisasi; 2. Perjelas tanggung jawab setiap departemen atau area dalam organisasi 3. Wewenang atau kurang fokus menjadi jelas. 4. Menyoroti tugas atau tugas masing-masing unit organisasi 5. Material yang dibutuhkan dan limbah manusia dapat diidentifikasi.
- c. Koordinasi. Penting untuk berkoordinasi dengan pimpinan dengan tetap menjaga komunikasi yang efektif saat menyampaikan pesan. Tim yang berada di area koordinasi dikhususkan untuk mengajar interaktivitas di

kelas, trobosan, dan mata pelajaran teknis lainnya. Jika koordinasi gagal, tidak akan ada efek positif dan manajemen tidak akan terpengaruh. Karena jumlah informasi yang diberikan tidak sebesar yang diharapkan, lembaga pendidikan yang bersangkutan dapat runtuh dan hasil siswa yang mengikuti kursus tersebut kemungkinan besar akan menderita.

Menurut Gie (1983: 216), itu adalah jenis aktivitas yang menghubungkan orang, mendorong kerja tim, dan memberi penghargaan kepada karyawan. Sebaliknya, Sutisna (1983: 199) berpendapat bahwa koordinasi terdiri dari membawa sumbangan-sumbangan dari orang, benda, dan sumber-sumber lain ke ketinggian yang sesuai yang telah ditandai. Koordinasi dapat dicapai dengan menggunakan metode di antara pihak-pihak yang berbeda:

- 1) Konferensi atau pertemuan lengkap yang mewakili unit kerja;
- 2) Pertemuan berkala untuk pejabat-pejabat tertentu;
- 3) Pembentukan panitia gabungan jika diperlukan;
- 4) Pembentukan badan koordinasi staf untuk mengkoordinir kegiatan;
- 5) Mewancarai bawahan untuk mengetahui hal penting yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya;
- 6) Memorandum atau instruksi berantai; dan
- 7) Ada dan tersedianya buku pedoman organisasi dan tata kerja.

Unsur-unsur koordinasi yang penting dalam organisasi pemerintahan daerah, provinsi, kabupaten/kota, dinas pendidikan daerah, dan sekolah antara lain dapat dikemukakan:

- 1) Ada koordinator yang cukup berwibawa dilihat dari kedudukan dan pendidikannya untuk memfungsikan tiap-tiap bagian atau orang-orang dalam organisasi. Koordinator tersebut memiliki kemampuan untuk membawa dan menggunakan sumbangan dari unit dan orang tersebut guna mewujudkan tujuan yang telah ditentukan;
- 2) Ada unit atau orang yang dikoordinasikan yang sudah ditata dan mampu memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi

terwujudnya cita-cita bersama; dan

- 3) Ada pengertian timbal balik dari koordinator dan mereka yang terkoordinir untuk saling menghargai dan saling kerjasama bagi kepentingan organisasi.

Sedangkan manfaat dari pengkoordinasian adalah:

- 1) Dengan pengkoordinasian dapat diperoleh kekuatan yang integral dan menyatu sehingga diperoleh hasil gerak organisasi yang kompak, harmonis dan saling menunjang.
- 2) Dengan pengkoordinasian diharapkan tidak terjadi arus yang simpangsiur antara bidang-bidang yang ada, baik dalam pengambilan keputusan, penginformasian, serta tindakan, ditinjau dari segi arah dan bentuk.

d. Komunikasi. Untuk mendorong kerjasama antara guru dan siswa, serta dalam administrasi sistem pendidikan, komunikasi harus ditingkatkan karena dipandang sebagai sarana transfer pengetahuan dari guru ke siswa. Dengan menggunakan komunikasi, kita bisa menyampaikan hasil pertukaran pendidikan dari daerah ke pusat.

e. Pengawasan. Dikarenakan kemungkinan penyelewengan dari tujuan program itu sendiri tanpa bantuan pengawasan, maka untuk memulai program membutuhkan dana.

Menurut Johnson (1973:74), itu berfungsi sebagai fungsi sistem yang melakukan penyesuaian terhadap waktu, memastikan bahwa tujuan sistem hanya dicapai dalam batas-batas yang dapat ditoleransi. Dengan pemikiran tersebut, dapat dikatakan bahwa target sasaran adalah tanggung jawab seseorang sebagai individu yang terlibat dalam kegiatan pendidikan jangka panjang tanpa mengalami gangguan. Pengertian ini mengacu pada dua hal, yaitu kinerja personel dalam mengelola hasil operasi dan pendidikan.

Menurut Terry (2003:18) ada berbagai cara untuk mengadakan perbaikan, termasuk mengubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugas-tugas atau mengubah wewenang, tetapi seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusiawi.

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan pengawasan menurut Massie (1973) ialah:

- 1) Tertuju kepada strategis sebagai kunci sasaran yang menentukan keberhasilan;
- 2) Pengawasan menjadi umpan balik sebagai bahan revisi dalam mencapai tujuan;
- 3) *Flexible dan responsive* terhadap perubahan – perubahan kondisi dan lingkungan;
- 4) Cocok dengan organisasi pendidikan, misalnya organisasi sebagai system terbuka;
- 5) Merupakan kontrol diri sendiri;
- 6) Bersifat langsung yaitu pelaksanaan kontrol ditempat pekerja; dan
- 7) Memperhatikan hakikat manusia dalam mengontrol para personnel pendidikan.

Pengawasan yang baik adalah yang dapat memanfaatkan profesi dan karier manusia (personnel) secara optimal yaitu:

- 1) Mengikutsertakan mereka menentukan sasaran;
 - 2) Menciptakan iklim yang mendorong pengembangan diri; dan
 - 3) Membuat mereka responsive dengan semangat yang menantang. Untuk itu perlu ada suatu system penilaian yang sistematis dan tepat yang dapat memberi gambaran seberapa singkat kualitas yang diperoleh.
- a. Kepegawaian. Kepegawaian/staf memiliki komitmen yang diperlukan untuk membuat perencanaan dan mengatur diri mereka sendiri. Maka diperlukan suatu struktur kerja untuk mempermudah pencapaian tujuan. Dalam hal ini wawancara, itu khusus untuk individu. Menentukan, Memilih, Menempatkan, dan Membimbing Personil hanyalah sebagian kecil dari kegiatan yang berlangsung dalam lingkup unit kerja. Jelas, fungsi administratif ini telah berjalan sejak awal proses perencanaan dan organisasi. Pepatah “the right man in the right place” (orang yang tepat di tempat yang tepat) selalu berlaku dalam situasi ini. Hal terakhir yang harus diperhatikan dalam setiap kegiatan kepegawaian adalah penyaluran

motivasi kepada kepegawai agar tetap ceria, kesejahteraannya (baik jasmani maupun rohani), desakan dan teguran keras terhadap bawahannya, kebutuhannya. untuk kondisi dan peralatan yang lebih baik, kebutuhan mereka untuk meningkatkan diri, dan masalah mereka dengan gaji dan pensiun.

- b. Penganggaran. Dalam setiap Lembaga, khususnya Lembaga pendidikan, penganggaran diperlukan untuk melancarkan dan mencapai tujuan pendidikan. Hal ini karena penganggaran/penganggaran diperlukan. Karena tingginya potensi penipuan keuangan oleh beberapa individu atau organisasi yang kurang komitmen, kehati-hatian juga diperlukan selama penganggaran. Pembiayaan sekolah adalah kegiatan untuk mendapatkan biaya, mengelola pendapatan anggaran, dan belanja pendidikan menengah. Situasi saat ini dimulai dengan pembayaran biaya, diikuti dengan upaya untuk mendapatkan dana yang sesuai dengan jalannya acara saat ini, penggunaan alat, dan terakhir persetujuan penggunaannya. Beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam kaitannya dengan fungsi rabat ini antara lain:
- 1) Perencanaan tentang berapa biaya yang akan diperlukan,
 - 2) Dari mana dan bagaimana itu dapat diperoleh/diusahakan,
 - 3) Bagaimana penggunaannya,
 - 4) Siapa yang akan melaksanakannya,
 - 5) Bagaimana pembukuan dan pertanggung jawabannya, dan
 - 6) Bagaimana pengawasannya, dll.
- c. Penilaian. Dalam organisasi atau Lembaga pendidikan, maka dibutuhkan transparansi dalam proses pengolahannya. Salah satunya melakukan evaluasi untuk mengukur apakah segala sesuatunya sudah dikerjakan secara efektif, secara keseluruhan dan untuk melihat ketercapain program. Dengan evaluasi kita dapat mengoreksi kekurangan yang ada guna untuk perbaikan kedepannya.

Secara lebih rinci maksud penilaian (evaluasi) adalah :

- 1) Memperoleh dasar bagi pertimbangan apakah pada akhir suatu periode kerja, pekejaan tersebut berhasil;

- 2) Menjamin cara bekerja yang efektif dan efisien;
- 3) Memperoleh fakta-fakta tentang kesukaran-kesukaran dan untuk menghindari situasi yang dapat merusak; dan
- 4) Memajukan kesanggupan para personel dalam mengembangkan organisasi.

Dapat dijelaskan bahwa fungsi-fungsi pokok yang telah dibicarakan di atas satu sama lain sangat erat hubungannya, dan semuanya merupakan suatu proses keseluruhan yang tidak terpisahkan satu sama lain dan merupakan rangkaian kegiatan yang kontinyu. Di dalam fungsi penilaian ini terlihat kegiatan-kegiatan monitoring, kontrol, dan supervisi. Monitoring dilakukan selama berlangsung proses pelaksanaan pekerjaannya untuk memperoleh informasi tentang pelaksanaan. Demikian kita lihat bahwa penilaian, monitoring, kontrol dan supervisi berkaitan sangat erat dan mempunyai tujuan yang sama ialah untuk lebih memperbaiki pelaksanaan program suatu organisasi atau lembaga. Penilaian tidak hanya mengenai hasil atau tujuan akhir seperti telah direncanakan semula. Penilaian semacam ini dalam rangka sistim instruksional disebut evaluasi sumatif. Penilaian juga dilakukan selama berlangsungnya proses kegiatan penilaian ini disebut formative evaluation. Lebih singkat dijelaskan bahwa penilaian itu harus dilakukan secara berkesinambungan dan mengenai segi kehidupan organisasi atau lembaga.

4. Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan

Secara umum ruang lingkup administrasi pendidikan ialah:

- a. Administrasi Kurikulum Meliputi pembukuan dan pendataan jumlah mata pelajaran yang diajarkan, waktu tersedia, jumlah guru beserta pembagian jam pelajaran, jumlah kelas, penjadwalan, buku yang dibutuhkan, program semester, evaluasi, program tahunan dan kalender pendidikan.
- b. Administrasi ketenagaan pendidikan (kepegawaian) Meliputi, kumpulan surat lamaran dan penerimaan pegawai, mutasi, surat keputusan, surat tugas, berkas-berkas tenaga kependidikan, daftar umum kepegawaian.
- c. Administrasi kesiswaan Meliputi, Organisasi dan perkumpulan murid.

Masalah kesehatan dan kesejahteraan murid. Penilaian dan pengukuran kemajuan murid. Bimbingan dan penyuluhan bagi murid.

- d. Administrasi sarana dan prasarana pendidikan Meliputi, buku perencanaan pengadaan barang, buku pembagian dan penggunaan barang, buku perbaikan barang, dan lain-lain.
- e. Administrasi keuangan/pembiayaan pendidikan, meliputi keuangan pendaftaran siswa baru, uang gedung, uang seragam, uang peralatan sekolah, SPP. Dan lain-lain.
- f. Administrasi perkantoran, meliputi surat masuk dan keluar, buku tamu, buku-buku penting terkait penyelenggaraan pendidikan.
- g. Administrasi unit-unit penunjang pendidikan, meliputi bimbingan konseling, UKS, pramuka, olahraga, kesenian.
- h. Administrasi layanan khusus pendidikan, meliputi konsumsi, layanan antar jemput, bimbingan khusus di rumah.
- i. Administrasi tata lingkungan dan keamanan sekolah, meliputi perencanaan tata tertib dan pertamanan di sekolah, jadwal penjaga, jadwal kebersihan.
- j. Administrasi hubungan dengan masyarakat, meliputi hasil kerja sama, program- program humas. Dan sebagainya.

Data pendidikan yang terdapat disekolah sangat banyak macam dan jenisnya. Ada yang bersifat relatif tetap dan ada yang selalu berubah. Untuk mendapatkan gambaran perubahan data dari waktu ke waktu, perlu dilakukan pencatatan yang teratur dan berkelanjutan dengan menggunakan sistem yang baku dalam satu sistem. Agar pencatatan data lebih akurat dan benar sesuai yang diharapkan tenaga administrasi yang terampil dan mengetahui apa yang menjadi tugasnya. Di lembaga pendidikan MTs maupun MA hampir sebagian besar belum ada tenaga administrasi sesuai yang diharapkan hanya didominasi oleh tenaga honorer yang pendidikannya tidak sesuai dengan pekerjaannya, hal ini disebabkan pemerintah jarang membuka pelamaran CPNS di bidang administrasi.

KTU sebagai administrator dan mobil penggerak lajunya

administrasi di madrasah, maju dan berkembangnya madrasah tidak terlepas dari peranan administrasi, dalam melaksanakan tugas administrasi KTU dibantu oleh staf dengan cara membagi tugas administrasi mereka. Agar dalam melaksanakan tugas administrasi dan pelaporan, cepat dan benar diperlukan pedoman administrasi di tingkat sekolah. Jadi administrasi pendidikan sangat mempunyai peranan yang penting dalam pengembangan dan memajukan dunia pendidikan sehingga arah untuk merealisasikan suatu prestasi sangatlah mudah tercapai.

Jadi dalam penelitian ini pedoman indikator pelayanan administrasi yang akan penulis simpulkan dengan 7 indikator yaitu, 1) pelayanan administrasi kepegawaian, 2) pelayanan administrasi keuangan, 3) pelayanan administrasi sarana prasarana, 4) pelayanan administrasi humas, 5) pelayanan administrasi persuratan dan arsip, 6) pelayanan administrasi kesiswaan dan kurikulum dan 7) pelayanan administrasi layanan khusus dan TIK.

G. Penelitian Yang Relevan

1. Zayyana (2016) dalam artikelnya yang berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah Pembangunan UIN Jakarta” menunjukkan bahwa program asisten administrasi saat ini sudah berjalan dengan sangat baik. Hal ini terlihat pada pekerjaan administrasi yang dilakukan untuk memfasilitasi sistem pembayaran online SPP, yang telah digunakan sejak tahun 2006 dan yang difasilitasi oleh program SIMAK dengan memudahkan guru untuk memasukkan data secara online. Meskipun ada beberapa kendala kecil selama pelaksanaan, jadwal administrasi untuk kegiatan harian sekolah berjalan dengan baik.
2. Ardianti (2021) "Manajemen Kepala Tata Usaha Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Jambi", diselesaikan oleh Leni Ardianti pada tahun 2021. Penelitian Leni menghasilkan pelaksanaan kinerja Tenaga Kependidikan sudah berjalan baik, yang dibuktikan dengan semua Tenaga Kependidikan yang bekerja seperti keahliannya. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, ada upaya kolaboratif di antara para akademisi. dan Perbedaan antara penelitian

yang dilakukan oleh Ardianti dengan penelitian lain terlihat pada fokus utama penelitian. Leni membahas KTU merupakan pengelola dan administrator dalam melaksanakan tugas dengan memperhatikan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan, namun fokus penelitian yang dilakukan adalah peran KTU sebagai pengelola dan administrator.

3. Novianti “Kinerja Kepala Tata Usaha dalam Pengelolaan Sistem Kearsipan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Ukul Kecamatan Ukui Kabupaten Palalawan” penelitian. Novianti, 1) Penelitian Rosita berfokus pada bagaimana seorang pemimpin tata usaha dapat mengelola pekerjaan mereka dengan cara yang efektif dan sejalan dengan tujuan mereka, bahkan jika mereka hanya bertanggung jawab untuk satu orang. Ini termasuk melihat bagaimana mereka dapat berkolaborasi dengan guru, pemimpin tata usaha, dan administrator sekolah serta bagaimana mereka dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Kehadiran dan kegiatan saat hadir dan pulang kerja sudah sesuai dengan aturan yang meningkat dilihat dari kedisiplinan kepala tata usaha, 2) Ketersediaan fasilitas kearsipan petugas dan kearsipan merupakan faktor yang mempengaruhi kerja ketua tata usaha. Karena kurangnya keyakinan terhadap kearsipan ilm, maka ketua tata usaha sebagai petugas kearsipan tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Berbeda dengan ini, kepala sekolah hanya harus satu orang untuk melaksanakan semua tugas administrasi. Fasilitas yang tersedia di SMP Negeri-negeri agak kurang memadai dalam melaksanakan kearsipan.
4. Jurnal “Kompetesi kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan oleh Nurussalami Dosen Tetap Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Terbit Edisi Juli – Desember 2020”. Dalam jurnalnya menyimpulkan bahwa kompetensi yang dimiliki kepala tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dilihat dari aspek fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dikategori sangat baik. Berdasarkan hasil yang ditemui dalam jurnal maka dapat diketahui bahwa rata – rata kompetensi yang dimiliki kepala tata usaha dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti

fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kepribadiannya diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Sedangkan berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangibles bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari administrasi mahasiswa, dan handal dari segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staf tata usaha. Jika dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap administrasi yang diberikan oleh kepala tata usaha sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.