

**PEMBERDAYAAN TENAGA ADMINISTRASI  
UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI TEKNIS  
DAN LAYANAN ADMINISTRASI  
DI MAN 2 LAMONGAN  
SKRIPSI**

*Oleh:*

**MA'RIFATUL HIDAYAH  
D03219018**



**Dosen Pembimbing I**

**Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I  
NIP. 198002102011012005**

**Dosen Pembimbing II**

**Nur Fitriatin, M.Ed  
NIP. 196701121997032001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA :MA'RIFATUL HIDAYAH

NIM :D03219018

JUDUL :PEMBERDAYAAN TENAGA ADMINISTRASI UNTUK  
MENINGKATKAN KOMPETENSI TEKNIS DAN  
LAYANAN ADMINISTRASI DI MAN 2 LAMONGAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat atau karya tulis orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang menjadi rujukan.

Surabaya, 12 Juli 2023

Pembuat pernyataan,



**Ma'rifatul Hidayah**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dibuat oleh:

Nama :MA'RIFATUL HIDAYAH

NIM :D03219018

JUDUL :PEBERDAYAAN TENAGA KEPENDIDIKAN UNTUK  
MENINGKATKAN KOMPETENSI TEKNIS DAN LAYANAN  
ADMINISTRASI DI MAN 2 LAMONGAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 08 April 2023

Pembimbing I



Dr. Lilik Hufiyah, M.Pd.I  
NIP. 198002102011012005

Pembimbing II



Nur Pitriatin, S.Ag, M.Ed, Ph.D  
NIP. 196701121997032001

**PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Skrripsi oleh Ma'rifatul Hidayah ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 07 Juli 2023

Mengesahkan,

Dekan



Dr. H. Muhammad Thohir, S.Ag., M.Pd

NIP. 196407251998031001

Penguji I

Dr. Hanun Asrohah, M.Ag

NIP. 196804101995032002

Penguji II

Ahmad Fauzi, S.Pd.I., M.Pd

NIP. 197905262014111001

Penguji III

Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I

NIP. 198002102011012005

Penguji IV

Nur Fitriatin, S.Ag., M.Ed

NIP. 196701121997032001



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MA'RIFATUL HIDAYAH  
NIM : D03219018  
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN/ PENDIDIKAN ISLAM  
E-mail address : marifatulhidayah14@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

**PEMBERDAYAAN TENAGA ADMINISTRASI UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI TEKNIS DAN LAYANAN ADMINISTRASI DI MAN 2 LAMONGAN**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2023

Penulis,

Ma'rifatul Hidayah

## **ABSTRAK**

**Ma'rifatul Hidayah (D03219018), 2023 Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis Dan Layanan Administrasi Di MAN 2 Lamongan.**

**Dosen Pembimbing I Dr. Lilik Huriyah, M.Pd.I dan Dosen Pembimbing II Nur Fitriatin, S.Ag, M.Ed.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan dan menganalisis pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan teknik pengambilan data penelitian yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan dilakukan dengan pemberian kesempatan tenaga administrasi untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, pembinaan khusus yang bersifat intern, pemberian gaji, pemberian reward dan motivasi, menempatkan tenaga administrasi sesuai dengan keahlian dan melakukan koordinasi dan komunikasi secara efektif.

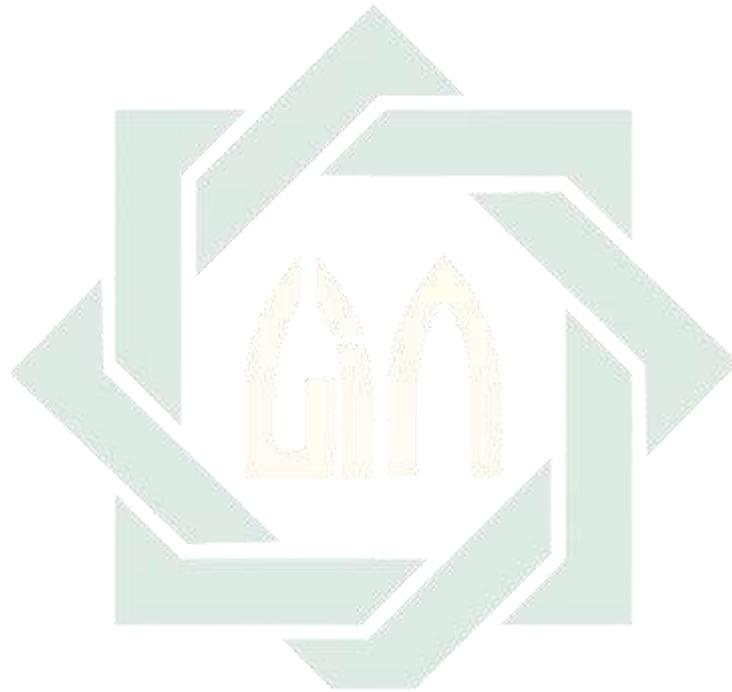
Kata Kunci : Pemberdayaan Tenaga Administrasi, Kompetensi Teknis, Layanan Administrasi

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI</b> .....	v
<b>LEMBAR PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Konseptual.....	7
F. Keaslian Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	18
<b>A. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi dan Layanan Administrasi</b> 18	
1. Pengertian Kompetensi Teknis.....	18
2. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi .....	19
3. Pengertian Layanan Administrasi .....	26
4. Bentuk-Bentuk Layanan Administrasi .....	29
5. Indikator Pelayanan Yang Berkualitas .....	32
<b>B. Pemberdayaan Tenaga Administrasi</b> .....	34
1. Pengertian Pemberdayaan Tenaga Administrasi .....	34
2. Strategi Pemberdayaan .....	37
3. Tujuan dan Manfaat Pemberdayaan .....	40



<b>A. Kesimpulan</b> .....	113
<b>B. Saran</b> .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	116
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	121



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	53
Tabel 3.2 Kebutuhan Data Wawancara .....	56
Tabel 3.3 Kebutuhan Data Dokumentasi .....	57
Tabel 3.4 Pengkodean Data Penelitian .....	58
Tabel 3.5 Pedoman Observasi .....	62
Tabel 3.6 Pedoman Wawancara .....	62
Tabel 3.7 Pedoman Dokumentasi .....	64
Tabel 4.1 Struktur Organisasi MAN 2 Lamongan .....	69
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana MAN 2 Lamongan .....	70
Tabel 4.3 Prestasi Peserta Didik Tahun 2021-2022 .....	73
Tabel 4.4 Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan .....	92

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Suatu madrasah bisa menjadi berkembang dan maju dengan adanya dukungan dari SDM khususnya tenaga administrasi. Sulistiyani mengatakan bahwa dalam suatu organisasi SDM mempunyai posisi yang strategis, artinya unsur manusia berperan penting dalam melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, setiap madrasah/sekolah diharuskan untuk memperhatikan terkait tenaga administrasi yaitu dengan cara mengelolanya secara baik, sehingga dapat menciptakan pendidikan yang berkualitas.<sup>1</sup>

Madrasah yang berkualitas sangat membutuhkan tenaga administrasi yang ahli dalam bidangnya atau professional. Namun, tenaga administrasi tidak dapat menjadi professional atau ahli dalam bidangnya apabila tidak ada usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensinya. Salah satu upaya yang dapat menjadikan kompetensi tenaga administrasi dapat meningkat yaitu dengan adanya pengembangan profesionalisme tenaga administrasi. Dalam hal ini sangat dibutuhkan dukungan dari kepala madrasah sebagai pihak yang berperan penting di madrasah yaitu sebagai pemimpin di suatu madrasah dan menjadi penanggung jawab semua pelaksanaan kegiatan atau program pendidikan yang ada di madrasah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ana Widyastuti, dkk, *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep Strategi & Perencanaan* (Yayasan Kita Menulis, 2020), 147.

<sup>2</sup> Ichi Kurniasih, Yasir Arafat, and Mulyadi Mulyadi, "Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Sekolah Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Cahaya Pendidikan* 6, no. 2 (2021): 149–160.

Kepala madrasah perlu melakukan pemberdayaan SDM khususnya tenaga administrasi karena ini menjadi salah satu faktor meningkatkan kompetensi dan layanan administrasi pendidikan agar tenaga administrasi mampu memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen pendidikan dengan segenap kompetensi yang dimiliki tenaga administrasi. Pemberdayaan bertujuan sebagai alat untuk membantu SDM khususnya tenaga administrasi yang terdapat di madrasah agar dapat memanfaatkan kompetensinya secara optimal. Pemberdayaan adalah bukti pengakuan dari organisasi kepada setiap individu atas kemampuan dan kompetensi yang dimiliki, sehingga tenaga administrasi selalu siap sedia dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diembannya.<sup>3</sup> Fondasi dari proses pemberdayaan tenaga administrasi meliputi pendelegasian tanggung jawab dan wewenang, keikutsertaan tenaga administrasi dalam proses mengambil keputusan, peraturan dan struktur organisasi serta pemberian pelatihan dan pendidikan yang dibutuhkan untuk mengembangkan kemampuan tenaga administrasi.<sup>4</sup>

Tenaga administrasi sebagai penunjang administrasi pendidikan maka dituntut untuk mempunyai kinerja yang tinggi. Sebagaimana yang sudah diatur dalam Bab XI pasal 39 (1) UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional: tugas tenaga administrasi adalah untuk melaksanakan, mengelola, melakukan pengawasan, administrasi, pelayanan teknis, dan

---

<sup>3</sup> Imam Gunawan et al., "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif," *JAMP : Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 04 (2018): 467–468.

<sup>4</sup> Mona A Alfadli and Sarah M Al-mehaisen, "The Reality of Administrative Empowerment among the Recently Employed Administrators in the Intermediate Schools," *International Education Studies* 12, no. 06 (2019): 120–133.

pengembangan untuk mendukung proses penyelenggaraan pendidikan pada suatu lembaga pendidikan”.<sup>5</sup> Pada hakikatnya kegiatan administrasi adalah kegiatan pengelolaan surat menyurat mulai dari pengumpulan, penerimaan, pencatatan, penggandaan, pengiriman, pengolahan, dan penyimpanan semua informasi yang diperlukan oleh madrasah/sekolah yang dilakukan oleh dua orang atau sekumpulan orang.<sup>6</sup>

Tenaga administrasi yang baik dapat menunjang penyelenggaraan pendidikan yang efisien dan efektif melalui kemampuan atau kompetensi yang sudah profesional dalam bidangnya. Bukti tenaga administrasi yang ahli dalam bidangnya adalah mempunyai kompetensi atau kemampuan dalam hal manajemen madrasah yang diuraikan dalam Permendiknas No. 24 Tahun 2008, dijelaskan bahwa staf administrasi madrasah/sekolah harus mempunyai empat kompetensi yaitu kompetensi teknis, sosial, kepribadian, dan manajerial.<sup>7</sup> Dan jika tenaga administrasi madrasah memiliki empat kompetensi yang sesuai dengan standar tenaga administrasi, maka akan menambah bobot kemampuan dan kadar potensinya sehingga menjadi lebih adaptif dan optimal dengan seiring manjunya perkembangan IPTEK (ilmu pengetahuan dan teknologi) dan diharapkan dengan kompetensi atau kemampuan yang dimiliki tenaga administrasi dapat mengatasi semua faktor

---

<sup>5</sup> M P Maulana and S Suryana, “Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah,” *PeTeKa* 04, no. 02 (2021): 269.

<sup>6</sup> Heni Yulianti, “Performance of Educational Personnel in School Data Management in Madrasah Tsanawiyah,” *Journal Of Avanced Islamic Educational Management* 01, no. 02 (2021): 57–66.

<sup>7</sup> Askam Rio, Muh. Alamsah, and Apriani Safitri, “Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di SMK Negeri 4 Kendari,” *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 01, no. 02 (2021): 46–58.

yang menjadi penyebab rendahnya efektivitas manajemen administrasi di suatu madrasah.<sup>8</sup>

Mullins mengatakan bahwa dengan adanya program pemberdayaan akan menghasilkan tenaga administrasi madrasah yang memiliki motivasi yang tinggi, pelayanan administrasi kepada pelanggan pendidikan yang bermutu atau berkualitas, dan dapat meningkatkan keuntungan pada lembaga pendidikan.<sup>9</sup> Tugas tenaga administrasi yaitu menunjang berjalannya penyelenggaraan pendidikan di suatu madrasah dengan melalui pelayanan administrasi untuk terselenggaranya proses pendidikan yang efisien dan efektif. Lembaga pendidikan tanpa adanya dukungan dari layanan administrasi yang tertib dan baik, maka tidak akan bisa mewujudkan visi misi yang telah ditentukan di suatu madrasah. Sehingga, lembaga pendidikan membutuhkan tenaga administrasi yang mempunyai kompetensi atau kemampuan dan yang kompeten dalam bidangnya.<sup>10</sup>

Seharusnya madrasah yang bermutu harus didukung oleh manajemen yang baik terutama manajemen SDM khususnya tenaga administrasi. Mengingat tenaga administrasi mempunyai peran penting di lembaga pendidikan, maka kepala madrasah harus memperhatikan kompetensi atau keterampilan yang dimiliki tenaga administrasi. Maka dari itu, lembaga pendidikan tidak seharusnya hanya memperhatikan dan fokus pada tenaga

---

<sup>8</sup> Dhamayanti Nuraeni Somawijaya, Sya'roni Ma'shum, and Hinggil Permana, "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan," *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* 07, no. 1 (2021): 90–91.

<sup>9</sup> W Widodo et al., "Strategi Pemberdayaan Guru Dala Meningkatkan Mutu Pendidikan," *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 07, no. 1 (2020): 8.

<sup>10</sup> Abdul Pandi, "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs. Hidayatul Muhsinin," *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 164.

pendidik yang profesional saja, namun juga tenaga administrasi yang profesional.

Dari keterangan diatas, peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan. Peneliti memilih objek penelitian di MAN 2 Lamongan karena madrasah ini merupakan madrasah yang unggul di Kecamatan Babat, Kab. Lamongan. Selain itu, belum terdapat penelitian serupa yang dilakukan di madrasah tersebut, bahkan lembaga pendidikan tersebut jarang digunakan untuk melakukan penelitian. Sehingga, peneliti tertarik melaksanakan penelitian di madrasah ini dengan judul skripsi: **“Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis Dan Layanan Administrasi Di MAN 2 Lamongan”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan paparan diatas, fokus dari penelitian ini adalah pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi yang diuraikan melalui beberapa pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana kompetensi teknis tenaga administrasi dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan?
2. Bagaimana pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan kompetensi teknis tenaga administrasi dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan.
2. Menganalisis pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Skripsi penelitian dengan judul Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis Dan Layanan Administrasi di MAN 2 Lamongan diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat praktis maupun manfaat teoritis.

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan sumbangsih keilmuan di bidang pendidikan terkait pemberdayaan SDM di lembaga pendidikan, terutama pada pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi.
  - b. Sebagai masukan dan referensi tambahan bagi peneliti yang melaksanakan penelitian sejenis yang berhubungan dengan meningkatkan kompetensi teknis tenaga administrasi dan layanan administrasi.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti

Penelitian ini bagi peneliti diharapkan bisa menambah pegalaman, serta wawasan keilmuan dan pengetahuan untuk

mendapatkan suatu gambaran yang nyata terkait pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi serta peneliti diharapkan dapat mengimplementasikan keilmuannya yang sudah diperoleh di perkuliahan.

b. Bagi MAN 2 Lamongan

Penelitian ini bagi madrasah diharapkan dapat menjadi referensi serta pertimbangan guna meningkatkan kompetensi teknis tenaga administrasi dan layanan administrasi dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan pemberdayaan tenaga administrasi.

c. Bagi UIN Sunan Ampel Surabaya

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi mengenai pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi serta penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi untuk civitas akademik UIN Sunan Ampel Surabaya dalam bidang pemberdayaan tenaga administrasi yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi teknis dan layanan administrasi.

## E. Definisi Konseptual

### 1. Pemberdayaan Tenaga Administrasi

#### a. Pemberdayaan

Asal kata pemberdayaan secara etimologi yaitu dari kata “*power*” yang bermakna energi, kemampuan, kekuatan. Secara

istilah, pemberdayaan memiliki dua makna. Pertama, pemberdayaan mempunyai arti mendelegasikan atau mengalihkan kewenangan dan kekuasaan kepada orang lain. Kedua, pemberdayaan berarti usaha dalam memberikan pemberdayaan atau kemampuan kepada orang lain.<sup>11</sup>

Menurut Schermerhorn, pemberdayaan adalah proses pemimpin membantu bawahan dalam mendapatkan dan memanfaatkan kompetensi yang dibutuhkan di organisasi yang digunakan untuk membuat keputusan baik yang berdampak bagi pekerjaannya maupun diri sendiri.<sup>12</sup>

b. Tenaga administrasi

Tenaga administrasi adalah tenaga kependidikan diluar pendidik yang mempunyai tugas mempersiapkan, mengelola, dan memperlancar kegiatan sekolah secara teknis maupun manajerial. Tenaga administrasi juga disebut sebagai tata usaha. Administrasi tata usaha menurut Suharsimi Arikunto dan Yuliana adalah serangkaian proses kegiatan pengelolaan surat-menyerat yaitu menghimpun, mencatat, mengadakan, mengelola, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan

---

<sup>11</sup> Nazirwan, "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Studi Kasus Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Kota Jambi," *Jurnal Pendidikan Guru* 01, no. 02 (2020): 41–62.

<sup>12</sup> Widodo et al., "Strategi Pemberdayaan Guru Dala Meningkatkan Mutu Pendidikan": 8.

sehingga dapat digunakan secara langsung sebagai bahan informasi bagi setiap anggota organisasi yang bersangkutan.<sup>13</sup>

Dari penjelasan diatas, maka pengertian pemberdayaan tenaga administrasi adalah suatu usaha yang dilaksanakan oleh kepala madrasah/sekolah untuk memberikan kemampuan, keterampilan, dan pengembangan pengetahuan kepada tenaga administrasi agar dapat memecahkan problem-problem yang dihadapi serta terciptanya pekerjaan yang lebih baik untuk terwujudnya tujuan madrasah/sekolah secara efektif dan efisien.

## 2. Meningkatkan Kompetensi Teknis

### a. Meningkatkan

Menurut KBBI asal dari kata meningkatkan yaitu dari kata tingkat yang mempunyai makna memperhebat, mempertinggi, dan menaikkan taraf, kelas atau derajat.<sup>14</sup>

### b. Kompetensi Teknis

Kata “*competence*” merupakan asal kata dari pemberdayaan yang memiliki makna wewenang, kemampuan, kecakapan. Kompetensi secara bahasa adalah seorang atasan maupun pegawai yang mempunyai perilaku yang baik, keterampilan dan pengetahuan. Sedangkan pengertian kompetensi menurut McShane dan Glinow adalah karakteristik

---

<sup>13</sup> Joko Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi Dan Pembimbingan Berkelanjutan* (NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022), 10.

<sup>14</sup> “Arti Kata Tingkat – Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online/Daring,” Di Akses Pada 13 November 2022, <https://kbbi.web.id/tingkat>.

pribadi pemimpin atau bawahan seperti pengetahuan, keterampilan, bakat dan lain sebagainya yang menunjang pada kinerja yang tinggi.<sup>15</sup>

Kompetensi teknis meliputi kemampuan dalam melakukan administrasi layanan khusus, keuangan, kurikulum, kesiswaan, kepegawaian, sarana atau prasarana, pengarsipan/persuratan, humas, dan implementasi TIK.<sup>16</sup>

Dari penjelasan diatas, maksud dari meningkatkan kompetensi teknis adalah cara yang dilakukan untuk menaikkan kemampuan, keterampilan, perilaku, dan pengetahuan pegawai dalam hal administrasi kurikulum, keuangan, sarana dan prasarana, kepegawaian, humas, layanan khusus, persuratan dan penerapan TIK.

### 3. Layanan Administrasi

#### a. Layanan

Pengertian pelayanan atau layanan yaitu aktivitas yang ada di suatu organisasi yang dilakukan oleh individu atau sekumpulan orang dengan menawarkan jasa kepada *customer*, jasa yang tidak berwujud dan tidak ada status kepemilikan

---

<sup>15</sup> Lias Hasibuan and M Yusuf, "Education Personnel Management Model for Improving the Performance of Public Madrasah Aliyah Teachers in Jambi Province," *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)* 23, no. 2 (2020): 394.

<sup>16</sup> Nurussalami, "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan," *Jurnal Intelektualita: Kajian Pendidikan, Manajemen, Supervisi Kepemimpinan, Psikologi dan Konseling* 09, no. 02 (2020): 113.

secara tatap muka maupun melalui media yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan *customer*.<sup>17</sup>

b. Administrasi

Kata administrasi berasal dari gabungan dua kata yaitu kata *ad* dan *ministrate*. *Ad* berarti kepada atau ke, sedangkan kata *ministrate* berarti melayani, mengarahkan, dan membantu. Sedangkan, asal kata administrasi dalam bahasa Inggris yaitu dari kata *to administer* berarti mengatur, mengarahkan, memelihara, dan mengelola.<sup>18</sup> Menurut Liang Gie, pengertian administrasi yaitu semua kegiatan yang mengenai penataan pekerjaan-pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekumpulan orang di suatu organisasi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.<sup>19</sup>

Dari penjelasan di atas, maka pengertian layanan administrasi adalah penawaran jasa yang diberikan oleh seseorang atau sekumpulan orang yang dilakukan, dikendalikan, serta diarahkan secara bersama yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan secara bersama.

## F. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ditulis peneliti untuk menjadi acuan bahwasannya penelitian ini bersifat orisinal, tidak menjiplak penelitian orang lain.

---

<sup>17</sup> Ibid, 113.

<sup>18</sup> Juni Mahanis, *Administrasi Pendidikan Islam* (Surabaya: Global Aksara Press, 2020): 01.

<sup>19</sup> Dina Ananda, Muhammad Thohir, and Rusmawati Rusmawati, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MAN 1 Hulu Sungai Utara," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2022): 117–118.

Sehingga, harapannya penelitian ini bisa melengkapi berbagai kekurangan yang terdapat di penelitian terdahulu yang mempunyai tema yang serupa dengan penelitian saat ini. Berikut ini penjelasan beberapa penelitian terdahulu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Amaliyah Harahap tahun 2020 yang berjudul Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Di MTS Darul Ilmi Batang Kuis

Penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif bersifat deskriptif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian terdahulu berfokus pada pemberdayaan tenaga administrasi dan penyelenggaraan pendidikan. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat diambil kesimpulan bahwa upaya kepala madrasah dalam melakukan pemberdayaan kepada tenaga administrasi sekolah yaitu melakukan pengembangan pada potensi yang dimiliki staf administrasi, memberikan gaji kepada staf administrasi, memberikan motivasi kepada staf administrasi guna mewujudkan tujuan pendidikan, memberikan kesempatan staf administrasi untuk berkembang serta meningkatkan kompetensinya, dan memberikan reward kepada pegawai yang berprestasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Amaliyah Harahap dan peneliti saat ini mempunyai kesamaan dalam penggunaan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Perbedaan yang cukup signifikan antara penelitian

sebelumnya dengan penelitian saat ini diantaranya kajian yang diteliti pada penelitian terdahulu adalah pemberdayaan tenaga administrasi sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan, sedangkan kajian yang diteliti pada penelitian ini adalah pemberdayaan tenaga administrasi, meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi. Selain itu, lokasi yang diambil pada penelitian Putri Amaliyah Harahap berada di MTS Darul Ilmi Batang Kuis, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini berada di MAN 2 Lamongan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ristia Ramadhani tahun 2019 yang berjudul *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Di SMAN 1 Pasie Raja*

Penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian terdahulu berfokus pada kepemimpinan kepala sekolah dan peningkatan kompetensi tenaga administrasi sekolah. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat diambil kesimpulan bahwa kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah di SMAN 1 Pasie Raja tergolong masih kurang yang dibuktikan dengan tenaga administrasi yang kurang mampu dalam menerapkan TIK serta kesadaran untuk menambah wawasan mengenai TIK masih tergolong rendah. Usaha kepala sekolah untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi yaitu dengan membentuk kepala urusan di setiap bidang, kepala sekolah memberikan program pelatihan dan pembinaan kepada tenaga

administrasi baik di lakukan di sekolah atau diluar sekolah seperti magang.

Penelitian yang dilakukan oleh Ristia Ramadhani dan peneliti saat ini mempunyai kesamaan dalam penggunaan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Perbedaan yang cukup signifikan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini diantaranya kajian yang diteliti pada penelitian terdahulu adalah kepemimpinan kepala sekolah dan peningkatan kompetensi tenaga administrasi sekolah, sedangkan pada penelitian ini mengkaji pemberdayaan tenaga administrasi, peningkatan kompetensi teknis dan layanan administrasi. Selain itu, lokasi yang diambil pada penelitian Ristia Ramadhani berada di Di SMAN 1 Pasie Raja, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini berada di MAN 2 Lamongan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Armaya tahun 2020 yang berjudul Pengelolaan Tata Usaha Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah Di SMP Negeri 1 Pining Gayo Lues.

Penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Penelitian terdahulu berfokus pada Pengelolaan Tata Usaha dan Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Armaya dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam meningkatkan pelayanan administrasi di SMPN 1 Pining

Gayo yaitu pegawai TU yang kurang disiplin, pelayanan administrasi yang kurang maksimal, dan pegawai tata usaha sering menunda-nunda tugas dari kepala sekolah.

Penelitian yang dilakukan oleh Armaya dan peneliti saat ini mempunyai kesamaan dalam menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Perbedaan yang cukup signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini diantaranya kajian yang diteliti pada penelitian terdahulu adalah Pengelolaan Tata Usaha dan Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah, sedangkan kajian yang diteliti pada penelitian ini adalah pemberdayaan tenaga administrasi, peningkatan kompetensi teknis dan layanan administrasi. Selain itu, lokasi yang diambil pada penelitian Armaya berada di SMPN 1 Pining Gayo Lues, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini berada di MAN 2 Lamongan.

Jadi, penelitian sebelumnya dengan penelitian ini memiliki beberapa perbedaan yaitu pertama, pada variabel penelitian. Penelitian terdahulu terdapat dua variabel sedangkan penelitian ini terdapat tiga variabel (pemberdayaan tenaga administrasi, kompetensi teknis dan layanan administrasi). Kedua, fokus penelitian. Ketiga, lokasi penelitian yang berbeda (peneliti terdahulu melakukan penelitian di MTS Darul Ilmi Batang Kuis, SMAN 1 Pasie Raja, dan SMPN 1 Pining Gayo Lues. Sedangkan penelitian ini berada di MAN 2 Lamongan).

## **G. Sistematika Pembahasan**

Penulisan sistematika pembahasan pada penelitian ini untuk mempermudah pembaca dalam memahami atau mencerna maksud dan isi penelitian. Pada tahap ini, peneliti akan menjelaskan dan mendeskripsikan dengan menyeluruh dan jelas terkait penelitian yang berjudul pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan. Berikut ini sistematika pembahasan yang ditulis peneliti pada penelitian ini:

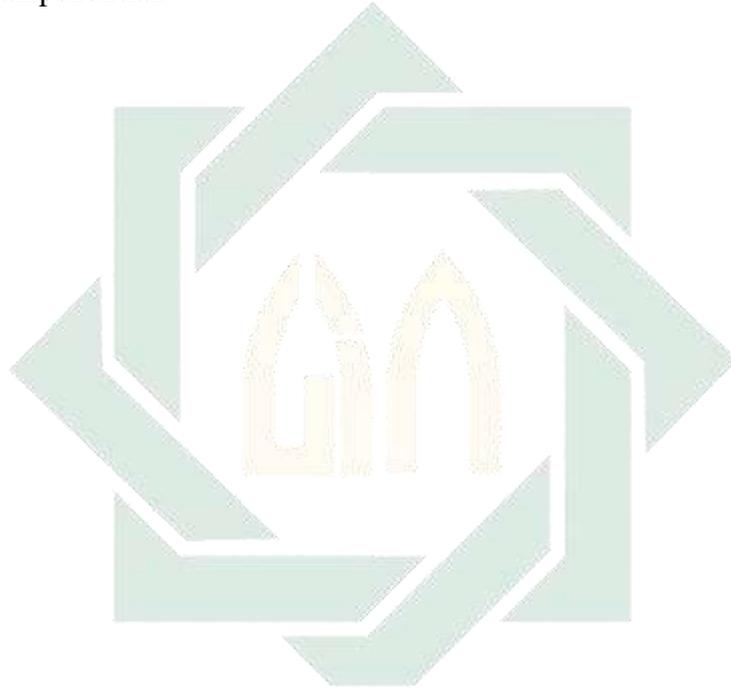
BAB I Pendahuluan yaitu gambaran secara umum penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab diantaranya latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan penelitian.

BAB II Kajian Pustaka yang terdapat beberapa sub bab yang akan dijadikan landasan teori oleh peneliti yang berkaitan dengan kompetensi teknis, layanan administrasi, dan pemberdayaan tenaga administrasi.

BAB III metode penelitian berisi metode yang dipakai oleh peneliti untuk melakukan penelitian, meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta keabsahan data.

BAB IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan berisi deskripsi profil madrasah, serta penyajian dan deskripsi data terkait judul peneliti yaitu pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan.

BAB V yaitu kesimpulan sebagai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian, dan saran sebagai masukan untuk madrasah yang dijadikan objek penelitian serta terdapat lampiran-lampiran yang dibutuhkan untuk pemenuhan penelitian.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi dan Layanan Administrasi

##### 1. Pengertian Kompetensi Teknis

Kompetensi tenaga administrasi harus dapat berkembang sesuai dengan kemajuan dan perkembangan dibidang pendidikan khususnya dibidang TIK. Selain itu, madrasah yang memiliki jumlah tenaga administrasi yang memadai dapat menjadi suatu modal besar untuk dikelola secara maksimal. Tingkat kuantitas dan kompetensi tenaga administrasi madrasah ikut menjadi penentu keberhasilan suatu madrasah dalam mewujudkan tujuan serta dapat menentukan mutu kinerja administrasi madrasah.<sup>20</sup>

Pengertian kompetensi secara etimologi adalah dimensi perilaku keunggulan atau keahlian seseorang baik atasan atau pegawai yang memiliki keterampilan, perilaku yang baik, dan pengetahuan. Pengertian kompetensi menurut Boyatzis adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang baik atasan maupun bawahan yang dapat menjadikan orang tersebut dapat memenuhi sesuatu yang menjadi syarat pekerjaan di perusahaan, organisasi atau lembaga pendidikan, sehingga dapat mewujudkan hasil sesuai yang diharapkan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Suci Rahmawati, Rahmawati M, and Mujiati Mujiati, "Kompetensi Tenaga Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan," *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 2, no. 2 (2022): 92.

<sup>21</sup> Parulian Hutapea Dan Nurianna Thoha, *Kompetensi Plus Teori, Desain, Kasus, Dan Penerapan Untuk HR Serta Organisasi Yang Dinamis* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008): 04.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa pengertian kompetensi teknis adalah pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh individu yang berhubungan dengan administrasi kurikulum, sarana prasarana, keuangan dan lain sebagainya yang terdapat di lembaga pendidikan untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

## **2. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi**

Berdasarkan Standar Tenaga Administrasi Madrasah yang tercantum pada permendiknas No. 24 Tahun 2008, tata usaha madrasah atau staf administrasi harus mempunyai beberapa kompetensi salah satunya kompetensi teknis, diantaranya:

- a. Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Keuangan.
  - 1) Menyajikan dan menyusun statistik atau data keuangan
  - 2) Membantu pemimpin atau kepala madrasah dalam mengatur aliran dana
  - 3) Teknologi informasi dan komunikasi yang ada di madrasah dimanfaatkan untuk administrasi yang berkaitan dengan keuangan
  - 4) Membantu menghitung investasi, biaya personal, dan biaya operasi
  - 5) Membuat layanan pelaporan keuangan dan system informasi

b. Melaksanakan Administrasi Kurikulum

- 1) TIK yang terdapat di suatu madrasah dimanfaatkan untuk administrasi kurikulum
- 2) Mendokumentasikan, silabus, kurikulum, dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
- 3) Mendokumentasikan standar isi
- 4) Menyediakan format penilaian hasil belajar, RPP, dan silabus
- 5) Mendokumentasikan ulangan atau bahan untuk ujian peserta didik
- 6) Mendokumentasikan KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal)
- 7) Menyiapkan terkait perangkat untuk pengawasan proses pembelajaran
- 8) Melakukan dokumentasi SKL dalam satuan pendidikan
- 9) Membantu memfasilitasi pelaksanaan silabus dan kurikulum
- 10) Mendokumentasikan leger atau DKN (Daftar Kumpulan Nilai-Nilai)
- 11) Menyusun daftar buku wajib
- 12) Melakukan dokumentasi pada penilaian hasil dari belajar siswa oleh pemerintah, pendidik, dan satuan pendidikan
- 13) Melakukan dokumentasi pada SKL setiap mata pelajaran

- 14) Membuat pelaporan terkait administrasi kurikulum dan membuat layanan system informasi
  - 15) Mendokumentasikan pemetaan terkait KD (kompetensi dasar) dari setiap mata pelajaran tiap semester
  - 16) Membantu dalam menyusun grafik daya serap ketuntasan belajar peserta didik setiap mapel
- c. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian
- 1) Menyediakan format terkait kepegawaian
  - 2) TIK yang terdapat di suatu madrasah dimanfaatkan untuk administrasi kepegawaian
  - 3) Melakukan pengarsipan kepegawaian dan registrasi
  - 4) Melakukan mekanisme kepegawaian dan prosedur kepegawaian
  - 5) Memproses promosi pegawai, mutasi pegawai, dan kepangkatan pegawai
  - 6) Menyusun laporan-laporan kepegawaian
  - 7) Membantu dalam merencanakan kebutuhan PTK (Pendidik Dan Tenaga Kependidikan)
  - 8) Menyusun laporan kepegawaian
  - 9) Melakukan pengelolaan terhadap buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
  - 10) Memahami mengenai pokok dari peraturan yang berkaitan dengan kepegawaian yang berdasarkan pada standar PTK

11) Menyajikan dan menyusun statistik atau data kepegawaian

d. Melaksanakan Administrasi di Bidang Sarana Atau Prasarana

1) Melakukan identifikasi pada kebutuhan terkait sarana atau prasarana

2) Membantu dalam melakukan perencanaan terhadap kebutuhan terkait sarana atau prasarana

3) Melakukan pengadaan sarana atau prasarana untuk melengkapi seuruh jenis sarana/prasarana di madrasah

4) Melakukan distribusi sarana/prasarana

5) Melakukan inventarisasi sarana/prasarana

6) Melaksanakan pemeliharaan pada sarana/prasarana yang ada

7) Melaksanakan penghapusan pada sarana/prasarana guna menghilangkan atau mengeluarkan sarana/prasarana pada daftar inventaris karen telah tidak berfungsi secara baik terutama untuk kepentingan dalam pelaksanaan pembelajaran di suatu madrasah

8) Menyusun laporan sarpras secara berkala

9) Menyajikan dan menyusun statistik atau data terkait sarana atau prasarana

10) TIK yang terdapat di madrasah dimanfaatkan untuk administrasi sarana/prasarana

- 11) Membuat pelaporan sarana atau prasarana serta layanan system informasi
- e. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- 1) Membantu dalam kegiatan PPDB
  - 2) Membuat data statistik siswa
  - 3) Membantu dalam kegiatan masa pengenalan madrasah atau masa orientasi siswa (MOS)
  - 4) Membantu dalam mengatur jumlah siswa tiap kelas
  - 5) Mendokumentasikan prestasi yang didapatkan oleh siswa/i, baik prestasi yang berkaitan dengan akademik maupun prestasi yang diluar akademik
  - 6) Mendokumentasikan beberapa program kerja terkait kesiswaan
  - 7) Melakukan dokumentasi pada program pengembangan diri
  - 8) TIK yang dimiliki suatu madrasah dimanfaatkan untuk administrasi kesiswaan
  - 9) Membuat pelaporan kesiswaan dan layanan system informasi
  - 10) Melakukan pencatatan dan pendaftaran program kerja terkait pembinaan siswa secara berkala
- f. Melaksanakan Administrasi Pengarsipan dan Persuratan
- 1) Melakukan kearsipan madrasah

- 2) Melakukan penyusunan laporan administrasi terkait pengarsipan dan persuratan
  - 3) TIK yang berada di suatu madrasah dimanfaatkan untuk administrasi pengarsipan dan persuratan
  - 4) Membuat pelaporan pengarsipan, persuratan dan layanan system informasi
  - 5) Melakukan pengelolaan terhadap surat keluar dan masuk
  - 6) Membuat konsep surat
  - 7) Menyusutkan dokumen atau surat
  - 8) Melakukan program kesekretariatan
  - 9) Menerapkan peraturan kesekretariatan
- g. Melaksanakan administrasi di bidang hubungan madrasah dengan masyarakat
- 1) Mempromosikan madrasah
  - 2) Melayani tamu-tamu yang mendatangi madrasah
  - 3) TIK yang terdapat di suatu madrasah dimanfaatkan untuk administrasi hubungan antara masyarakat dengan madrasah
  - 4) Membuat pelaporan hubungan antara masyarakat dengan madrasah dan layanan system informasi
  - 5) Mengkoordinasikan penelusuran tamatan
  - 6) Membantu dalam perencanaan program yang melibatkan pemangku kepentingan (stakeholders)

- 7) Membina kerjasama antara lembaga yang ada di masyarakat dan pemerintah dengan madrasah
- 8) Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite madrasah.<sup>22</sup>

Robbins berpendapat bahwasannya kinerja pegawai dapat ditingkatkan jika terdapat kesesuaian antara kompetensi dan pekerjaan. Kompetensi individu pegawai yaitu suatu faktor yang mengarah pada kapasitas pegawai dalam mengerjakan beberapa tugas di suatu pekerjaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang yaitu pendidikan maupun pelatihan. Apabila kemampuan pegawai disertai dengan bakat yang dimiliki, maka bisa menjadi faktor penentu prestasi para pegawai.

Fisik dan Kemampuan intelektual yang sesuai dengan pekerjaan dapat menjadikan karyawan mempunyai kinerja yang baik. Karena agar kinerja pegawai dapat dikatakan baik maka perlu memiliki kemampuan pengetahuan yang berkaitan dengan tugas di organisasi seperti teknik dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kemampuan yang mendalam mengenai materi pekerjaan, dan interaksi dengan unit-unit yang lain. Karena kemampuan fisik yaitu digunakan untuk melaksanakan suatu tugas yang menuntut pegawai memiliki kekuatan, stamina, dan kecekatan. Sedangkan kemampuan intelektual yaitu

---

<sup>22</sup> Amiruddin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi," *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam* 7, no. 1 (2017): 134–136.

kemampuan yang berguna untuk melaksanakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan mental.<sup>23</sup>

### 3. Pengertian Layanan Administrasi

Pengertian pelayanan atau layanan adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh perorangan atau sekumpulan orang di organisasi dengan menawarkan jasa baik dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung guna mencapai tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan jasa.<sup>24</sup>

Pengertian pelayanan Menurut A.S Moenir adalah suatu kegiatan dengan menawarkan jasa yang dilakukan oleh beberapa orang guna membantu dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan menurut Hasibuan yaitu kegiatan pemberian jasa yang dilaksanakan oleh pihak satu dengan pihak yang lainnya, dimana pelayanan yang baik yaitu yang dilakukan dengan etika yang baik serta bersikap ramah tamah kepada pelanggan, sehingga dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan *customer*.<sup>25</sup>

Menurut Kotler layanan adalah suatu kesibukan yang terjadi akibat adanya hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan. Ciri layanan adalah tidak bisa diraba, melibatkan usaha manusia yang

---

<sup>23</sup> Fita Rohmawati dan Rosidah, "Persepsi Siswa Tentang Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Playen Kabupaten Gunungkidul" 117 (n.d.): 123–124.

<sup>24</sup> Nurussalami, "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan."

<sup>25</sup> Randi Lefino Saputra, "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Negeri Padang," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 2, no. 1 (2014): 564–573.

terdapat di madrasah/sekolah dan peralatan yang disediakan oleh madrasah sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan.

Pengertian administrasi secara sempit yaitu suatu kegiatan ketatausahaan yang bentuk kegiatannya adalah mendokumentasikan, catat mencatat secara rutin, surat menyurat dan mempersiapkan laporan. Dalam pengertian secara luas, pengertian administrasi adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh beberapa orang berupa pengelolaan usaha kerja yang tergabung dalam organisasi atau perusahaan guna mewujudkan tujuan yang telah ditentukan agar efisien dan efektif.<sup>26</sup> Sedangkan administrasi menurut Sondang P. Siagian adalah totalitas proses penerapan daripada keputusan yang sudah diambil serta penerapan itu pada biasanya dicoba oleh 2 orang manusia ataupun lebih untuk menggapai tujuan yang sudah ditetapkan. Administrasi menurut The Liang Gie adalah segenap rangkaian aktivitas penyusunan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk menggapai tujuan.

Dari beberapa penjelasan mengenai pengertian layanan dan administrasi diatas, maka bisa disimpulkan bahwa layanan administrasi adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang secara tatap muka atau tidak yang bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan pelanggan jasa pendidikan

---

<sup>26</sup> Ahmad Qurtubi, *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019): 3-4.

serta dapat mewujudkan tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu komponen di suatu lembaga pendidikan yang sangat penting, sehingga pelayanan membutuhkan perhatian khusus dari manager pendidikan khususnya manager pendidikan islam. Terlebih apabila manager mempunyai rencana lembaga pendidikannya ingin lebih unggul daripada lembaga pendidikan yang lain dan ingin adanya peningkatan di semua bidang untuk modal dasar dalam menjadikan suatu lembaga pendidikan lebih maju.<sup>27</sup>

Administrasi tidak hanya berhubungan dengan tata usaha, tetapi administrasi berkaitan juga dengan kegiatan mulai dari perencanaan sampai pengambilan keputusan dan dilakukan secara efisien dan efektif agar bisa menunjang produktifitas madrasah.<sup>28</sup>

Layanan administrasi yang dikatakan baik itu harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang sudah dikeluarkan oleh unit maupun instansi yang selaras dengan madrasah. Agar madrasah bisa menjalankan proses pendidikan secara baik, maka harus memiliki panduan yang digunakan dalam melakukan pengelolaan terkait administrasi terhadap semua komponenn pendidikan di suatu madrasah/sekolah untuk seluruh jenjang, jeniss dan satuan pendidikan.

---

<sup>27</sup> Amiruddin, "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi."

<sup>28</sup> Julkifli Jeny Tamara, Hamidah D., "Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tulang," *Jurnal Serunai Aministrasi Pendidikan* 11, no. 1 (2022): 18.

Komponen-komponen pendidikan yaitu keuangan, sumber daya manusia (SDM), humas atau hubungan madrasah dengan masyarakat, kurikulum, sarana prasarana, dan informasi.

#### **4. Bentuk-Bentuk Layanan Administrasi**

Bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang ada di madrasah, diantaranya sebagai berikut:

a. **Administrasi sarana dan prasarana**

Administrasi sarana dan prasarana menurut Hartati Sukirman adalah segenap proses penataan yang berhubungan dengan pengadaan, pengelolaan dan pendayagunaan sarana prasarana pendidikan agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai secara efektif dan efisien.<sup>29</sup>

b. **Administrasi kurikulum**

Menurut Gunawan kegiatan administrasi kurikulum secara operasional berkaitan dengan tiga kegiatan pokok yaitu kegiatan yang berkaitan dan tugas pendidik, peserta didik dan warga madrasah.<sup>30</sup>

Dalam hal administrasi kurikulum yaitu dengan menyesuaikan program pendidikan di madrasah dengan kurikulum nasional, memberikan pedoman kurikulum kepada setiap pendidik, dan membuat perencanaan proses pembelajaran yang sesuai dengan jenjang kelasnya.

---

<sup>29</sup> Hartati Sukirman, "Administrasi Dan Supervisi Pendidikan" (Yogyakarta: Jurusan AP-FIP Universitas Negeri Yogyakarta, 2009).

<sup>30</sup> Fajar Ahwa, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan* (Jember: STAIN Jember Press, 2013).

c. Administrasi kesiswaan

Menurut B. Suryosubroto administrasi kesiswaan mengarah kepada kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan peserta didik baru mulai dari proses penerimaan sampai saat peserta didik meninggalkan madrasah karena telah dinyatakan tamat mengikuti pendidikan pada madrasah tersebut.<sup>31</sup> Administrasi kesiswaan mempunyai tujuan yaitu untuk mengatur semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang kesiswaan agar pembelajaran di madrasah dapat berjalan secara lancar, teratur dan tertib serta dapat mewujudkan tujuan pendidikan di madrasah.<sup>32</sup>

d. Administrasi keuangan

Administrasi keuangan menurut The Liang Gie adalah proses penyelenggaraan, penyediaan, pengurusan dan penggunaan uang dalam setiap usaha kerjasama. Administrasi keuangan ditangani oleh urusan administrasi, sedangkan bendaharawan ditunjuk dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>33</sup>

Bagian administrasi ini memegang peranan penting yang berhubungan dengan keuangan madrasah yaitu mulai dari merencanakan sumber pemasukan serta tujuan pengeluaran

---

<sup>31</sup> Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), 74.

<sup>32</sup> Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam* (Jakarta: Erlangga, 2007).

<sup>33</sup> Ahmad Muzawir Saleh Taufiqurokhman, Ismail Suardi Wekke, Andriansyah, *Pendidikan Dalam Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik* (Samudra Biru, 2021): 72-73.

keuangan yang didata dengan jelas secara bertahap dan rutin, serta data tersebut dapat dipertanggung jawabkan.

e. Administrasi kepegawaian

Administrasi kepegawaian atau personalia adalah untuk membidangi dan mengetahui seluruh pendidik, karyawan, tata usaha, maupun pesuruh dalam hal menyelenggarakan pendidikan yang efektif, efisien dan edukatif.<sup>34</sup>

Menurut Manulang administrasi kepegawaian adalah suatu ilmu yang mempelajari cara bagaimana memberikan fasilitas untuk mengembangkan rasa partisipasi dan kemampuan pegawai dalam suatu kesatuan aktivitas demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.<sup>35</sup>

f. Administrasi pengarsipan dan persuratan

Menurut Sunyoto, tugas tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan adalah mencatat surat-surat masuk dan keluar, membuat persuratan kantor, memberikan surat kantor kepada lembaga yang berkaitan, dan menjaga surat yang telah diarsipkan.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Muh. Khoiril Rifa'i Farikhah Hanum, Khusnul Fadila Wahyu Ningsih, "Efektifitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 04, no. 01 (2022): 52, <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>.

<sup>35</sup> Nika Saputra Syamsir, *Administrasi Kepegawaian* (CV. Eureka Media Akasara, 2022).

<sup>36</sup> Desi Triana and Lusi Susanti, "Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi Di SMK Se-Kota Payakumbuh," *Journal Of Educational Administration And Leadership* 2, no. 2 (2021): 190.

g. **Administrasi Hubungan Madrasah dan Masyarakat**

Menurut E. Mulyasa model administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat yaitu seluruh proses kegiatan yang diusahakan dan direncanakan secara bersungguh-sungguh dan secara sengaja disertai dengan pembinaan secara berkelanjutan untuk memperoleh simpati dari masyarakat pada umumnya, dan khususnya masyarakat yang mempunyai kepentingan secara langsung dengan madrasah. Simpati masyarakat akan tumbuh melalui upaya-upaya madrasah dalam menjalin hubungan secara proaktif dan intensif disamping membangun citra lembaga pendidikan yang baik.<sup>37</sup>

**5. Indikator Pelayanan Yang Berkualitas**

Menurut Parasuraman, Zeithmal, Berry terdapat lima karakteristik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

- a. Fasilitas fisik (*tangibles*) yaitu sarana dan prasarana yang dijadikan sebagai tempat pelayanan
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan atau kecakapan staf pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada *customer* secara tepat waktu, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan pelayanan

---

<sup>37</sup> Nurul Qalbi Qalbi, . Nursyafika, and . Zulpadli, "Pentingnya Administrasi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Di SMAN 13 Bone," *Jurnal Mappesona* 5, no. 1 (2022): 46.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu respon petugas pelayanan yang proaktif dalam membantu pelanggan serta kemudahan petugas untuk dihubungi oleh pelanggan
- d. Jaminan (*assurance*) adalah sifat, kemampuan, serta kesopanan yang dimiliki oleh staf administrasi yang dapat dipercaya sehingga tidak terjadi keragu-raguan dan terbebas dari bahaya dan resiko.
- e. Empati (*emphaty*) yaitu adanya kemudahan komunikasi antara petugas administrasi dengan pelanggan dan petugas dapat memahami kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan pendidikan.<sup>38</sup>

Adapun terdapat beberapa ciri dari pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, sebagai berikut: (1) memiliki karyawan yang handal khususnya yang bertugas secara langsung berhadapan dengan konsumen atau pelanggan; (2) tersedianya sarana dan prasarana yang dapat mendukung atau menunjang kelancaran produk ke konsumen secara tepat dan cepat; (3) bertanggung jawab kepada setiap konsumen atau pelanggan mulai awal sampai selesai; (4) tersedianya jenis produk yang diinginkan oleh konsumen; (5) sanggup melayani konsumen secara pas serta kilat dibanding dengan kompetitor; (6) sanggup menangkap kebutuhan serta kemauan dari pelanggan, sanggup berbicara dengan jelas serta

---

<sup>38</sup> Dila Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 1, no. 1 (2019): 414–415.

menyenangkan; (7) membagikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi khususnya transaksi keuangan; (8) memiliki keahlian dan pengetahuan tentang produk yang dijual serta pengetahuan universal lainnya; (9) sanggup memberikan keyakinan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa percaya dengan pihak pemberi pelayanan.<sup>39</sup>

## **B. Pemberdayaan Tenaga Administrasi**

### **1. Pengertian Pemberdayaan Tenaga Administrasi**

Kata “*Empowerment*” dalam istilah bahasa Inggris merupakan asal kata dari pemberdayaan, istilah ini memiliki kata dasar dari verba “*empower*” yang berarti memberi kapasitas atau kemampuan kepada orang lain dalam melaksanakan suatu kegiatan. Kata dasar dari verba “*empower*” yaitu nomina *power*, berarti kapasitas atau kemampuan dalam melaksanakan sesuatu. Berdasarkan penjelasan di atas, maka bisa dipahami bahwa kata “*empowerment*” atau pemberdayaan berarti proses dalam memberikan kapasitas atau kemampuan kepada orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan.<sup>40</sup>

Beberapa para ahli memiliki pendapat mengenai pengertian pemberdayaan, diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>39</sup> Ananda, Thohir, and Rusmawati, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MAN 1 Hulu Sungai Utara.” 117-118.

<sup>40</sup> Eko Nusantoro, “Optimalisasi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Lingkungan Bekerja,” *Edukasi* 14, no. 1 (2020): 2.

- a. Menurut Robbins, pemberdayaan sebagai upaya pimpinan dalam menempatkan para pegawai di organisasi agar memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya.
- b. Pemberdayaan menurut Syafi’I Antonio adalah usaha pemimpin untuk menumbuhkan lingkungan organisasi agar SDM yang terdapat di suatu organisasi kuat dalam berkomitmen serta dapat melakukan hal-hal yang baik untuk organisasi.<sup>41</sup>
- c. Pemberdayaan menurut Noe adalah pemberian dari pemimpin kepada pegawai terkait wewenang dan tanggung jawab terhadap pekerjaan di organisasi untuk mengambil keputusan.<sup>42</sup>
- d. Pemberdayaan menurut Spreitzer adalah suatu proses seseorang memiliki kewenangan untuk berpartisipasi secara langsung untuk mempengaruhi dan mengendalikan suatu peristiwa yang berdampak pada kehidupannya.
- e. Pemberdayaan menurut Gibson adalah pemberian dorongan dan kesempatan kepada pegawai untuk mendayagunakan pengalaman, sumberdaya-sumberdaya, keterampilan, dan bakat mereka untuk dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif.
- f. Pemberdayaan menurut Carver yang terdapat dalam Suryana adalah pembentukan struktur dan lingkungan yang baik,

---

<sup>41</sup> Abubakar, Siti Darojatun Nuhaya Dilah, Khalid Ramdhani, “Manajemen Pemberdayaan Tenaga Administrasi Di MTS Al-Fathimiyah Telukjambe Timur Karawang,” *Jurnal Al-Fikrah* VIII, no. 2 (2020): 130.

<sup>42</sup> Andrianto, “Upaya Kepala Sekolah Dalam Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Di SMA Negeri 1 Pseksu Kabupaten Lahat,” *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2019): 28.

sehingga setiap individu dapat memberikan kontribusi dengan segenap keterampilan yang dimilikinya.<sup>43</sup>

Tenaga administrasi menurut Zulkarnain dan Sumarsono adalah tenaga kependidikan yang bertugas dalam memberikan dukungan layanan administrasi untuk terselenggaranya proses pendidikan di madrasah. Tenaga administrasi bersifat *non teaching staff* yang bertugas di madrasah atau sering disebut Tata Usaha (TU). Dalam Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa: tenaga administrasi adalah sumber daya manusia. Administrasi berperan penting dalam proses penyelenggaraan pendidikan.<sup>44</sup> Menurut Ibid dan Asmani tenaga administrasi adalah staf yang melaksanakan tugas teknis ketatausahaan dengan latar belakang keahlian dan latar belakang pendidikan masing-masing.<sup>45</sup>

Pemberdayaan tenaga administrasi adalah usaha kepala madrasah dalam memberikan kesempatan kepada tenaga administrasi madrasah untuk mengembangkan dan menggunakan pengalaman, profesionalitas, dan potensi keilmuan yang dimiliki agar mampu menghasilkan kinerja tenaga administrasi yang bermutu atau

---

<sup>43</sup> Teguh Setiawan, "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Sebagai Instrumen Peningkatan Kinerja Organisasi," *Media Mahardhika* 16, no. 3 (2018): 431–432.

<sup>44</sup> Mohamad Muspawi, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan," *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 234.

<sup>45</sup> Seftiany Permata Hidayat dan Desi Nurhikmahyanti, "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di MAN Kota Mojokerto," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 4, no. 4 (2014): 153.

berkualitas, sehingga tenaga administrasi dapat meningkatkan pelayanan administrasi di lembaga pendidikan serta mendapatkan penghargaan dan pengakuan dari masyarakat.<sup>46</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pemberdayaan tenaga administrasi adalah pemberian kewenangan, kemampuan, keterampilan kepada tenaga administrasi agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

## **2. Strategi Pemberdayaan**

Strategi pemimpin sebagai langkah keberhasilan dalam pemberdayaan sumber daya manusia menurut Cook dan Macualy diantaranya sebagai berikut: (1) Terjalannya komunikasi antara pemimpin dan pegawai secara aktif, (2) Adanya dorongan dari pemimpin untuk pengembangan pribadi pegawai, (3) Berfokus pada layanan jasa kepada customer, (4) Meninjau ulang setiap struktur yang ada di organisasi, (5) Hubungan dengan visi, (6) Pemimpin memberikan arahan kepada bawahan menggunakan contoh-contoh agar bawahan dapat memahami arahan atasannya, (7) Melakukan pengukuran atas perkembangan yang telah terjadi dan pemimpin mengenali perubahan tersebut serta menghargai segala keberhasilan yang didapatkan.<sup>47</sup>

Pemberdayaan tenaga administrasi madrasah adalah kegiatan, tindakan, dan usaha yang dilaksanakan secara berdaya guna terhadap

---

<sup>46</sup> Wahyudi Erita Agustina, H.M. Chiar, "Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Oleh Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di SMA" (n.d.): 1-14.

<sup>47</sup> Ibid, 28.

tenaga administrasi dalam aspek pengetahuan, kompetensi, sikap dan keterampilan serta potensi yang lainnya agar memperoleh hasil kerja yang baik. Supaya dapat terlaksana dengan baik, pada umumnya kepala madrasah melakukan beberapa kegiatan, diantaranya:

1. Tenaga administrasi diberikan kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan dan wawasan yang mendasar yang berkaitan dengan pekerjaannya serta tanggung jawab dan perannya dalam mengembangkan fungsi pekerjaannya.
2. Membantu tenaga administrasi dalam mengembangkan kompetensi dan keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan tugas pekerjaan di lembaga pendidikan serta memelihara dan menjaga kompetensi dan keterampilan yang dimiliki tenaga administrasi.
3. Memupuk kepekaan dan kesadaran tenaga administrasi terhadap tugas pekerjaannya dengan melakukan bimbingan kepada tenaga administrasi madrasah mengenai moral dan sikap kerja yang sesuai, semangat kerja, loyalitas, dan penanaman dedikasi, kepedulian serta kepekaan yang kuat terkait pekerjaan dan motivasi untuk aktif dalam berpartisipasi terhadap keberhasilan dalam melakukan berbagai tugas pekerjaannya dan mencegah tenaga administrasi agar tidak melakukan kesalahan-kesalahan atau menyalahgunakan wewenang, sehingga tenaga administrasi

dapat menyelesaikan wewenang dan tugasnya berdasarkan dengan peraturan perundang-undangan.<sup>48</sup>

Menurut A.M Kadarman dan Yusuf Udaya dalam memberdayakan pegawai dan membangun lembaga pendidikan terdapat hal-hal yang diperlukan untuk meningkatkan layanan administrasi di madrasah yaitu

1. Dalam memilih tenaga kerja dilakukan dengan pengkhususan dan jumlah yang berdasarkan dengan kebutuhan madrasah terutama mengenai keilmuan yang lebih spesifik.
2. Memberikan pendidikan dan pelatihan pada tenaga kerja untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya agar dapat berkembang sesuai perkembangan zaman.
3. Meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga administrasi madrasah.
4. Lembaga pendidikan memperhatikan atau memfokuskan pada mempertahankan kualitas pendidikan.
5. Memperhitungkan produk yang bermanfaat bagi masyarakat.<sup>49</sup>

Adanya pemberdayaan adalah usaha untuk mengelola sumber daya manusia menjadi lebih baik kedepannya. Maka dari itu, pemimpin perlu memiliki strategi dalam pemberdayaan agar karyawan

---

<sup>48</sup> Ahmad Salim and Endi Rochaendi, "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Tupoksi," *Transformasi : Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2020): 46–47.

<sup>49</sup> Afriyenti, "Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif," *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 9–13.

bisa melakukan pekerjaannya secara baik serta mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya.

### 3. Tujuan dan Manfaat Pemberdayaan

Secara umum, tujuan pemberdayaan sumber daya manusia yaitu untuk memastikan bahwa lembaga pendidikan memiliki SDM yang berkualitas untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan serta meningkatkan kinerja pegawai. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memastikan para pegawai di lembaga pendidikan mempunyai keahlian dan pengetahuan dalam mencapai kemampuan yang dibutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan mereka dengan efektif.<sup>50</sup>

Tujuan pemberdayaan menurut Payne dan Shaddlow yang dikutip oleh Yanhar adalah membantu pegawai dalam memperoleh daya untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan serta untuk mengambil keputusan termasuk mengurangi problem-problem sosial dan pribadi dalam melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan.<sup>51</sup> Sedangkan menurut Hasibuan Pemberdayaan sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan, diantaranya sebagai berikut: (1) Mengurangi adanya kerusakan, (2) Meningkatkan kinerja pegawai menjadi lebih produktif, (3) Moral pegawai lebih baik dari sebelumnya, (4) Meningkatkan efisiensi, (5) Meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik, (6) Pegawai mendapatkan kesempatan yang lebih

---

<sup>50</sup> Muhammad Priyatna, "Manajemen Pengembangan Sdm Pada Lembaga Pendidikan Islam," *Edukasi Islami : Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 09 (2017): 21.

<sup>51</sup> Yanhar Jamaluddin, "Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Badan Permusyawaratan Desa," *Wahana Inovasi* 5, no. 2 (2016): 418.

besar untuk meningkatkan karier, (7) Prestasi kerja semakin besar, sehingga dapat meningkatnya balas jasa, (8) Managerial skill, human skill, dan technical skill yang lebih baik, (9) Dapat memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai pelanggan jasa karena akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas.<sup>52</sup>

Menurut Siagian terdapat beberapa manfaat pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) yang dilakukan di suatu perusahaan atau di lembaga pendidikan, diantaranya sebagai berikut:

1. SDM yang ada di suatu organisasi, perusahaan atau lembaga pendidikan bisa dimanfaatkan secara lebih baik.
2. Dengan adanya pemberdayaan SDM dapat menjadikan produktivitas kerja pegawai semakin meningkat.
3. Adanya pemberdayaan SDM sangat berhubungan dengan penentuan kebutuhan yang dibutuhkan tenaga kerja di waktu yang akan datang, baik kualifikasinya atau jumlahnya dalam mengisi berbagai jabatan di suatu organisasi dan kelak dapat menyelenggarakan bermacam-macam aktivitas yang baru.
4. Menjadi salah satu pendahuluan dalam melakukan perencanaan yaitu melakukan pemberdayaan SDM di suatu organisasi, perusahaan atau lembaga pendidikan.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Abdullah Aminuddin Aziz Mardiyah, Lailatul Qomariyah, "Pemberdayaan Guru Madrasah Ibtidaiyah Melalui Transformasi Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia (SDM) Guna Meningkatkan Mutu Madrasah Se ...," *Jurnal Ilmiah Indonesia* 12, no. 1 (2016): 1–24.

<sup>53</sup> Radjab Hayer, "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Fakfak," *Jurnal Ekonomi Peluang* IX, no. 2 (2015): 163.

Dilakukan pemberdayaan di lembaga pendidikan atau organisasi dapat meningkatkan rasa memiliki dan kompetensi serta dapat meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan atau pegawai.

#### **4. Metode Pemberdayaan**

Metode pemberdayaan sumber daya manusia menurut Hasibuan ada dua macam, diantaranya sebagai berikut:

Pertama, pemberdayaan SDM yang dilakukan secara formal, yaitu pegawai yang diberikan tugas oleh pimpinan di suatu lembaga pendidikan atau perusahaan maupun organisasi untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan. Hal ini dilakukan organisasi atau lembaga pendidikan karena adanya tuntutan pekerjaan untuk saat ini atau untuk masa depan yang sifatnya peningkatan karier pegawai atau nonkarier.

*Education* atau pendidikan yaitu digunakan untuk menetapkan strategi dan teknik yang sesuai untuk mengubah perilaku tenaga administrasi. *Sedangkan, training* atau latihan menurut Hasibuan adalah proses pendidikan yang dilakukan sesuai prosedur yang terorganisir dan sistematis yang dilakukan dalam jangka pendek, sehingga tenaga administrasi dapat belajar pengetahuan mengenai keahlian dan teknik pengerjaan yang digunakan untuk tujuan tertentu.<sup>54</sup>

Menurut Moekijat, tujuan dilakukan pendidikan dan pelatihan di suatu organisasi atau lembaga pendidikan adalah pertama, untuk

---

<sup>54</sup> Nur Hidayah, "Manajemen Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Modern Nurussalam Sidogede Belitang," *Jurnal Idaaratul 'Ulum* 1, no. 01 (2019): 31–52.

meningkatkan intelektual pegawai agar pekerjaan dapat terselesaikan secara baik. Kedua, untuk meningkatkan keterampilan pegawai agar bisa menyelesaikan seluruh pekerjaannya dengan lebih efektif dan lebih cepat. Ketiga, untuk meningkatkan sikap pegawai agar timbul adanya kemauan untuk bekerjasama dengan pimpinan dan pegawai lainnya.<sup>55</sup>

Manfaat mengikuti diklat adalah menambah dan meningkatkan stabilitas pegawai yaitu hubungan dengan pegawai lainnya yang tidak ikut dalam kegiatan diklat, memperbaiki kinerja pegawai yaitu pegawai akan lebih kreatif dan aktif dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Memberikan banyak manfaat pada pegawai karena dengan mengikuti diklat pegawai dapat mengembangkan kemampuannya dengan efisien, cepat dan pekerjaannya dapat berjalan dengan baik, serta dapat memberikan pegawai kesempatan untuk menngembangkan dan meningkatkan kualitas diri pegawai.<sup>56</sup>

Kedua, pemberdayaan SDM yang dilakukan secara informal, yaitu pegawai melakukan pengembangan diri atas usaha dan keinginannya sendiri dengan cara mempelajari beberapa buku literatur yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya. Dengan demikian, adanya pemberdayaan informal dapat menunjukkan bahwa pegawai

---

<sup>55</sup> L T Songko, "Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Depok," *Jurnal Hanata Widya* 6, no. 2 (2017): 26.

<sup>56</sup> Nur Fitriatin Jannatul Nisfiyah, Lilik Huriyah, "Analisis Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Kearsipann Terhadap Kinerja Arsiparis Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4, No. 2 (2022): 46.

tersebut memiliki semangat yang tinggi untuk maju yaitu dengan cara meningkatkan kompetensi kerjanya. Pemberdayaan informal memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan atau perusahaan karena akan meningkatkan prestasi kerja pegawai dan juga produktivitas dan efisiensi menjadi lebih baik.<sup>57</sup>

Selain itu terdapat metode pemberdayaan sumber daya manusia untuk mengembangkan keahlian, kecekatan, dan kemampuan pegawai. Para pegawai diperlukan adanya pemberdayaan yang sesuai dengan pekerjaan mereka dan kompetensi para pegawai. Dibawah ini dijelaskan metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengembangkan potensi, keahlian dan kemampuan pegawai:

- a. *Apprenticeship Training/ Magang*. Adalah pembekalan yang diberikan kepada pegawai baru dengan cara belajar secara langsung dengan senior serta diawasi oleh ahlinya atau para pakar. Namun untuk memperoleh skill yang sama dengan masternya harus membutuhkan waktu yang cukup lama.
- b. *On The Job Training/ Learning By Doing/Bekerja Sambil Belajar*. adalah suatu pembekalan yang diberikan kepada pegawai yang bisa mempercepat pemindahan pengalaman kerja dan pengetahuan dari SDM yang senior ke SDM yang junior. Pelatihan ini dilakukan oleh pegawai baru sesuai dengan *job*

---

<sup>57</sup> Hayer, "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Fakfak."

*description* yang diawasi oleh pengawas/ supervisi atau karyawan yang sudah senior.

- c. *Vestibule Training*. Adalah pelatihan yang diberikan kepada pegawai berupa kursus yang dilakukan di luar lingkungan kerja. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan tidak jauh berbeda dari pekerjaan yang digeluti oleh pegawai.<sup>58</sup>

## 5. Tugas Tenaga Administrasi

Tugas tenaga kependidikan tertuang pada pasal 39 ayat (1) UU Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 yaitu melakukan pengembangan, pengelolaan, pelayanan teknis serta pengawasan untuk menunjang proses pembelajaran guna meningkatnya mutu pendidikan di madrasah. Berikut ini penjelasan mengenai beberapa tugas tenaga administrasi:

- a. Tanggung jawab kepala madrasah yaitu pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang terdapat di madrasah, yang meliputi regulasi, kebijakan, ketentuan yang berlaku di lembaga pendidikan.
- b. Tugas wakil kepala dibidang kurikulum yaitu mengelola, mengatur, dan mengevaluasi implementasi kurikulum yang berlaku di madrasah tersebut.
- c. Peran wakil kepala kesiswaan yaitu menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan kegiatan kesiswaan.

---

<sup>58</sup> Efi Brata Madya Efi Brata Madya, "Pentingnya Pembinaan Sumber Daya Manusia," *Al-Idarah: Jurnal Pengkajian Dakwah dan Manajemen* 5, no. 6 (2018): 7–8.

- d. Peran wakil kepala dibidang sarana prasarana yaitu mengoptimalkan pemanfaatan sarpras (sarana prasarana) yang terdapat di suatu madrasah.
- e. Tugas wakil kepala dibidang pelayanan khusus yaitu memberikan berbagai pelayanan seperti penyuluhan dan bimbingan, perpustakaan, UKS, dan hubungan masyarakat.
- f. Peran dari pengembang teknologi pendidikan dan kurikulum yaitu untuk membantu dalam mengembangkan terkait pembelajaran yang ada di madrasah dan mengembangkan kurikulum yang berlaku di madrasah.
- g. Peran pengembang tes yaitu melakukan pengembangan penilaian belajar peserta didik dengan melakukan evaluasi keseluruhan kegiatan belajar serta membantu dalam meningkatkan potensi yang dimiliki oleh siswa/i.
- h. Fungsi pustakawan yaitu meningkatkan pengelolaan perpustakaan yang ada di madrasah.
- i. Tugas dari laboran yaitu mengoptimalkan fungsi laboratorium yang ada di madrasah.
- j. Peran dan tanggung jawab dari tata usaha adalah melakukan seluruh kegiatan yang sifatnya administratif operasional pendidikan.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Maulana and Suryana, "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah."

## 6. Standar Tenaga Administrasi

Tenaga administrasi yang ada di suatu madrasah madrasah terdapat beberapa standar yang ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Dalam Permendiknas tersebut ditetapkan bahawa tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri dari kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus.

Kualifikasi Kepala Tenaga Administrasi:

- a. Kepala tenaga administrasi MI/SD/SDLB. Kepala tenaga administrasi MI/SD/SDLB dapat diangkat apabila madrasah/sekolah mempunyai lebih dari 6 rombel (rombongan belajar). Kualifikasinya sebagai berikut:
  - 1) Minimal pendidikan lulusan SMK/Sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.
  - 2) Mempunyai sertifikat sebagai kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- b. Kepala tenaga administrasi MTs/SMP/SMPLB. Kualifikasinya sebagai berikut:

- 1) Minimal pendidikan D3/Sederajat, program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.
  - 2) Mempunyai sertifikat sebagai kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- c. Kepala tenaga administrasi MA/SMA/SMK/MAK/SMALB. Kualifikasinya sebagai berikut:
- 1) Minimal pendidikan D3/ sederajat dengan program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah selama 8 tahun, atau S1 dengan program studi yang relevan dengan pengalaman kerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal 4 tahun.
  - 2) Mempunyai sertifikat sebagai kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
- d. Pelaksana urusan administrasi kepegawaian. Minimal pendidikan lulusan MA/SMA/MAK/SMK/Sederajat dan dapat diangkat apabila jumlah dari pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

- e. Pelaksana urusan administrasi keuangan. Minimal pendidikan lulusan SMK/MAK dengan program studi yang relevan atau lulusan MA/SMA serta memiliki sertifikat yang relevan.
- f. Pelaksana urusan administrasi sarana prasarana. Minimal pendidikan lulusan MA/SMA/SMK/MAK/ sederajat.
- g. Pelaksana urusan administrasi hubungan madrasah dengan masyarakat. Minimal pendidikan lulusan MA/SMA/MAK/SMK/ Sederajat, dan dapat diangkat apabila madrasah mempunyai minimal 9 rombel.
- h. Pelaksana urusan administrasi pengarsipan dan persuratan. Minimal pendidikan lulusan MAK/SMK dengan program studi yang relevan.
- i. Pelaksana urusan administrasi kesiswaan. Minimal pendidikan lulusan MA/SMA/MAK/SMK/ sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah mempunyai minimal 9 rombel.
- j. Pelaksana urusan administrasi kurikulum. Minimal pendidikan lulusan MA/SMA/MAK/SMK/ sederajat dan diangkat apabila madrasah mempunyai minimal 9 rombel.
- k. Pelaksana urusan administrasi umum jenjang MI/SD/SDLB. Minimal pendidikan lulusan MA/SMA/MAK/SMK/ sederajat.
- l. Petugas layanan khusus. Kualifikasinya sebagai berikut:
  - 1) Penjaga madrasah/sekolah. Minimal pendidikan lulusan MTs/SMP/ sederajat.

- 2) Tukang kebun. Minimal pendidikan lulusan MTs/SMP/ sederajat dan diangkat apabila madrasah memiliki luas lahan kebun minimal 500 m<sup>2</sup>.
- 3) Tenaga kebersihan. Minimal pendidikan lulusan MTs/SMP/ sederajat.
- 4) Pengemudi. Minimal pendidikan lulusan MTs/SMP/ sederajat, memiliki SIM yang sesuai, dan diangkat apabila madrasah memiliki kendaraan roda empat.
- 5) Pesuruh. Minimal pendidikan lulusan MTs/SMP/ sederajat.<sup>60</sup>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>60</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Menurut Sugiono pengertian metode penelitian yaitu cara yang digunakan untuk memperoleh sebuah data yang akurat dengan kegunaan dan tujuan tertentu secara ilmiah.<sup>61</sup> Pada penelitian ini, peneliti memakai metode penelitian agar mendapatkan hasil penelitian yang kredibel yang akan diuraikan sebagai berikut:

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “*Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan*”, metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Menurut Moleong penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena atau gejala sosial yang dialami oleh sumber data seperti perilaku, persepsi, motivasi, atau tindakan yang secara keseluruhan, dan dijabarkan dalam bentuk deskripsi berupa bahasa dan kata-kata dengan menggunakan metode alamiah.<sup>62</sup>

Penelitian kualitatif Menurut Denzin dan Lincoln menggunakan latar belakang alamiah dengan menyertakan beberapa metode kualitatif.<sup>63</sup> Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan, menggambarkan dan menganalisis kondisi nyata yang berkaitan dengan pemberdayaan tenaga

---

<sup>61</sup> Thobby Wakarmamu, *Metode Penelitian Kualitatif* (Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2022).

<sup>62</sup> Zulki Zulkifli Noor, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2015).

<sup>63</sup> Umar Sidiq, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019).

kependidikan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan.

Penelitian kualitatif deskriptif adalah data penelitiannya berupa gambar, kalimat atau kata-kata yang menggambarkan situasi yang sebenarnya yang digunakan untuk mendukung penyajian data. Dengan penelitian deskriptif maka peneliti melakukan analisis terhadap data sesuai yang diperoleh saat di objek penelitian dan sesuai dengan waktu mendapatkan data tersebut.<sup>64</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Peneliti memilih objek penelitian di salah satu madrasah negeri di kota Lamongan yaitu MAN 2 Lamongan di Jalan Bulaksari No. 269, Desa/Kelurahan Sogo, Kec. Babat, Kab. Lamongan, Prov. Jawa Timur yang dibawah naungan Kementerian Agama yang sudah terakreditasi A. Peneliti memilih madrasah ini karena MAN 2 Lamongan memiliki kualitas yang bagus dan terakreditasi A.

Peneliti memilih fokus penelitian pemberdayaan tenaga administrasi madrasah karena layanan administrasi di MAN 2 Lamongan tergolong baik, sehingga hal itu tidak jauh dari kualitas SDM yang terdapat di madrasah yaitu tenaga administrasi. Madrasah ini menjadi madrasah favorit dibuktikan dengan jumlah peserta didik yang banyak sehingga madrasah ini memiliki tenaga administrasi yang memadai dan mempunyai semangat kerja yang tinggi, sehingga proses layanan administrasi dapat berjalan dengan

---

<sup>64</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: Cakra Books, 2014).



Informan penelitian adalah orang atau benda yang menjadi tempat peneliti bertanya, mengamati atau membaca yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi.<sup>67</sup> Kepala Madrasah, Kepala TU, dan Tenaga Administrasi MAN 2 Lamongan dipilih peneliti untuk dijadikan sebagai informan penelitian.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder menurut Bungin yaitu data yang didapatkan peneliti dari sumber data yang kedua dari beberapa data yang diperlukan oleh peneliti.<sup>68</sup> Pada penelitian ini sumber data kedua atau sekunder didapatkan peneliti secara langsung dari MAN 2 Lamongan yang berupa catatan atau dokumen serta literatur lain baik berupa buku, tesis, skripsi, jurnal, dan situs web yang relevan dengan pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu cara untuk memperoleh bahan-bahan, fakta atau keterangan-keterangan di objek penelitian agar hasil dari penelitian bisa bermanfaat serta bisa menjadi temuan atau teori baru. Pada umumnya peneliti menggunakan pengumpulan data yaitu teknik wawancara,

---

<sup>67</sup> Ibid.

<sup>68</sup> Ibid.

observasi, dokumentasi. Data yang telah didapatkan peneliti dengan melakukan teknik tersebut dapat diuji dan valid.<sup>69</sup>

Peneliti menggunakan tiga cara teknik pengumpulan data yang dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Teknik Observasi

Pengertian observasi menurut Creswell yaitu kegiatan untuk penggalian data penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti sendiri secara langsung (bukan dilakukan asisten atau dilakukan oleh orang lain) dengan cara mencatat, melihat, mengamati secara terperinci terhadap manusia dan lingkungannya. Creswell menekankan bahwa manusia sebagai objek observasi dan lingkungan tidak dapat dipisahkan. Manusia dan lingkungannya merupakan satu paket, karena manusia dan lingkungannya saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya.<sup>70</sup>

Peneliti melakukan observasi dengan datang ke Madrasah Aliyah Negeri 2 Lamongan secara langsung, sehingga peneliti memperoleh gambaran secara menyeluruh yang berhubungan dengan kondisi dan situasi yang terdapat di lapangan secara langsung.

#### 2. Teknik Wawancara

Menurut Esterbeg pengertian wawancara yang dikutip oleh Sugiyono yaitu pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara peneliti sebagai pewawancara yang akan mengajukan beberapa

---

<sup>69</sup> Sidiq, Choiri, and Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*.

<sup>70</sup> Ibid.





## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data sebagai salah satu langkah dalam melaksanakan penelitian yang menjadi penentu keshahihan atau ketepatan hasil dari penelitian. Teknik analisis data model Miles dan Huberman digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Langkah-langkah analisis data yaitu reduksi data penelitian, penyajian data penelitian, verifikasi dan penarikan kesimpulan yang diuraikan diantaranya sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Pada saat melakukan penelitian, peneliti menemukan data yang cukup banyak jumlahnya, sehingga peneliti perlu melakukan pencatatan secara teliti dan rinci. Data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan dipilih hanya hal-hal pokok, dirangkum, dicari tema dan polanya, di fokuskan pada hal-hal yang diperlukan serta menyisihkan hal-hal yang tidak penting dan tidak diperlukan.<sup>73</sup>

Reduksi data dilakukan oleh peneliti yaitu bertujuan untuk memilah hal-hal yang penting dan diperlukan dari data yang ditemukan mengenai pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan.

**Tabel 3.4 Pengkodean Data Penelitian**

No.	Aspek Pengkodean	Kode
1.	Latar Penelitian	
	a. Madrasah	M
2.	Teknik Pengumpulan Data	

<sup>73</sup> Ibid.



jaringan, grafik dan matriks. Bentuk-bentuk ini dapat menggabungkan data yang telah tersusun secara sistematis dan padu, agar mempermudah peneliti atau pembaca dalam melihat fenomena yang sedang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan.<sup>74</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Simpulan adalah temuan baru yang berupa deskripsi pada suatu obyek penelitian yang sebelumnya masih gelap dan yang sebelumnya belum pernah ada, sehingga sesudah adanya penelitian menjadi lebih jelas. Simpulan yang dikemukakan peneliti pada awal penelitian itu bersifat sementara, apabila beberapa bukti pendukung yang kuat tidak ditemukan oleh peneliti di tahap pengumpulan data yang selanjutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang diutarakan peneliti pada tahap awal ditemukan beberapa bukti yang konsisten dan valid, maka penarikan kesimpulan yang dilakukan peneliti dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang kredibel.<sup>75</sup>

Penarikan kesimpulan dilakukan peneliti selama proses penelitian sedang berlangsung, setelah mendapatkan data yang terkumpul yang sudah cukup memadai, maka dilakukan pengambilan

---

<sup>74</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 94.

<sup>75</sup> Hardani Ahyar et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

kesimpulan sementara. Setelah peneliti mendapatkan data yang benar dan lengkap, maka dapat dilakukan penarikan kesimpulan akhir.<sup>76</sup>

#### **F. Keabsahan Data**

Pada tahap ini, keabsahan data digunakan peneliti agar data yang berkenaan dengan topik penelitian yaitu pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi yang didapatkan di lapangan bisa dipertanggungjawabkan. Adapun pada penelitian ini, triangulasi teknik dan sumber digunakan peneliti untuk menguji data yang didapatkan pada saat melakukan penelitian.

##### **1. Triangulasi Sumber**

Peneliti melakukan triangulasi sumber yaitu dengan memeriksa data yang telah peneliti peroleh dari beberapa sumber yang digunakan untuk memeriksa tingkat kepercayaan dari data penelitian yang didapatkan peneliti di lapangan.

##### **2. Triangulasi Teknik**

Peneliti melakukan triangulasi teknik yaitu dengan memeriksa data yang diperoleh dari teknik yang berbeda tetapi dengan sumber yang sama. Contohnya data didapatkan dari informan penelitian melalui pengumpulan data yaitu teknik wawancara, kemudian dicek dengan pengumpulan data yang lain yaitu teknik dokumentasi, dan observasi. Apabila data yang sudah diujikan menggunakan dua teknik tersebut dan hasilnya berbeda, peneliti harus melaksanakan diskusi

---

<sup>76</sup> Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif* (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017).



3.	Sejauh mana kompetensi teknis tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan?
4.	Apakah pelayanan administrasi di MAN 2 Lamongan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi?
5.	Apakah tenaga administrasi yang ada di madrasah mampu mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi?
6.	Apa saja layanan administrasi di MAN 2 Lamongan?
7.	Bagaimana pelayanan administrasi dibidang kepegawaian?
8.	Bagaimana pelayanan administrasi dibidang keuangan?
9.	Bagaimana pelayanan administrasi dibidang sarana dan prasarana?
10.	Bagaimana pelayanan administrasi dibidang hubungan madrasah dengan masyarakat?
11.	Bagaimana pelayanan administrasi di bidang persuratan dan pengarsipan?
12.	Bagaimana pelayanan administrasi dibidang kesiswaan?
13.	Bagaimana pelayanan administrasi dibidang kurikulum?
14.	Apa kendala yang sering muncul dalam pelayanan administrasi di MAN 2 Lamongan?
<b>b.</b>	<b>Bagaimana Pemberdayaan Tenaga Administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan ?</b>
1.	Bagaimana pemberdayaan tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan?
2.	Apakah ada program khusus untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi?
3.	Kapan dan dimana dilaksanakannya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi?
4.	Apakah ada dilakukan evaluasi pada program khusus untuk meningkatkan kompetensi tenaga administrasi? Dan siapa saja





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Pada bab ini peneliti membahas mengenai hasil penelitian yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan topik penelitian yaitu pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan. Sebelumnya peneliti akan menjelaskan profil MAN 2 Lamongan, sebagai berikut:

1. Identitas MAN 2 Lamongan
  - a. Nama Madrasah : MAN 2 Lamongan
  - b. Status Akreditasi : A (Unggul)
  - c. NPSN : 20580768
  - d. NSS : 131135240002
  - e. Alamat : Jl. Bulaksari No. 269
  - f. Kelurahan : Sogo
  - g. Kecamatan : Babat
  - h. Kota : Kab. Lamongan
  - i. Provinsi : Jawa Timur
  - j. Kode Pos : 62271
  - k. Nomor Telepon : 0322-451471
  - l. Jenjang : SMA
  - m. Status : Negeri
  - n. Waktu belajar : Sekolah Pagi

- o. Naungan : Kementerian Agama
- p. No. SK Penegerian : 244 Tahun 1993
- q. No. SK Akreditasi : 1334/BAN-SM/SK/2020
- r. Tanggal SK Akreditasi : 15 Desember 2020

## 2. Sejarah Singkat MAN 2 Lamongan

Pada tahun 1980, berdirinya MAN 2 Lamongan dengan nama MA Persiapan yang dipimpin oleh Kepala Madrasah pertama yaitu Bapak Drs. H. Imam Ahmad. Pada tahun 1990 berstatus MAN Filial MAN Lamongan, yang pada saat itu kepala madrasah dijabat oleh Bapak Drs. Busyairi. Kemudian tiga tahun setelahnya yaitu pada tahun 1993 statusnya berubah menjadi Madrasah Aliyah Negeri dengan Nomor SK kementerian Agama 244 Tahun 1993 yang pada saat itu kepala madrasah dijabat oleh Bapak Drs. H. Hudlori sampai pada tahun 2004. Pada tahun 2004 sampai tahun 2005 kepala madrasah dijabat oleh Bapak Drs. H. Akhsan Qomar. Setelah itu, mulai tahun 2005 sampai tahun 2012 kepala madrasah dijabat oleh Bapak Drs. H. Hazbillah, M.Ag. Sedangkan pada Juli 2012 sampai tahun 2021 kepala madrasah dijabat oleh Bapak Drs. H. Abd. Hakim, M.Pd. Pada kepemimpinan Bapak Abd. Hakim MAN 2 Lamongan mengalami kemajuan yang pesat, mulai dari prestasi peserta didik sampai prestasi dari madrasah itu sendiri. Sarana dan prasarana ditingkatkan, terutama sarana dan prasarana asrama bagi peserta didik. Mulai tahun 2021 kepala sekolah dijabat oleh Bapak Drs. H. Sutar,

M.M sebagai pelaksana tugas kepala madrasah, setelah itu tahun 2021 sampai sekarang kepala madrasah dijabat oleh Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd.

3. Visi dan Misi MAN 2 Lamongan

**Visi:**

“Terwujudnya sumber daya insani yang berprestasi, mandiri, berbudaya iman dan taqwa (IMTAQ) dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang berbasis riset”

**Misi:**

- a. Mengembangkan kompetensi sumber daya insani yang berkualitas untuk mencapai prestasi regional, nasional, dan internasional
- b. Mencetak lulusan yang berkualitas dan mampu berperan di masyarakat
- c. Melaksanakan pembiasaan perilaku islami
- d. Mengembangkan pemahaman dan sikap yang benar tentang moderasi beragama
- e. Meningkatkan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berdaya saing tinggi
- f. Mengembangkan budaya riset dibidang sains dan teknologi, social, keagamaan, dan humaniora

#### 4. Struktur Organisasi MAN 2 Lamongan

Struktur organisasi adalah staf yang berpartisipasi dalam organisasi struktur organisasi menunjukkan bidang kerja pegawai dan tugas serta izin yang ada di suatu organisasi. Struktur organisasi berfungsi untuk memudahkan pemimpin untuk mengkoordinasikan, mengawasi dan mengambil keputusan di suatu organisasi. Berikut ini struktur organisasi yang ada di MAN 2 Lamongan, yang dijabarkan dalam bentuk tabel:

**Tabel 4.1 Struktur Organisasi MAN 2 Lamongan**

No.	Nama	Jabatan
1.	Drs. H. Purnomo, M.Pd	Kepala Madrasah
2.	Drs. K.H. Mu'thi, M.Pd	Ketua Komite
3.	Heri Sumantri, S.Pd	Kepala Tata Usaha
4.	Ana Uzlifatih Jannah, SE	Bendahara
5.	Rohmat Hadi Kuswoyo, S.S., M.Pd	Waka Bidang Akademik
6.	Khoirul Isfain, M.Pd	Waka Bidang Sarana Dan Prasarana
7.	M. Luthfillah, M.Ag	Waka Bidang Hubungan Masyarakat
8.	Jaelani, S.Pd.I., M.A	Waka Bidang Kesiswaan
9.	H. Moch. Amiruddin, S.Pd	Kepala Lab. Biologi
10.	Nurul Masfufah, S.Pd., M.Pd	Kepala Lab. Fisika
11.	Dra. Hj. Rike Mardiana HP, M.Pd	Kepala Lab. Kimia
12.	Khalimatu Shaniyah, S.Pd., M.Pd	Kepala Lab. Keterampilan
13.	Hj. Nida Elyana, S.Pd., M.Pd	Kepala Lab. Bahasa
14.	Drs. H. Masduki, M.Pd	Kepala Lab Komputer/TIK
15.	Hj. Enis Ratnaningsih, S.E., M.Pd	Kepala Lab. IPS
16.	Drs. Syaikul Hadi, S.Pd., M.Pd	Kepala Perpustakaan
17.	Abd. Malik, S.Pd.I., MA	Ketua Ma'had
18.	Abd. Munif, S.Ag, S.Pd, M.Pd	Ketua Koperasi

## 5. Sarana Dan Prasarana MAN 2 Lamongan

MAN 2 Lamongan menyediakan beberapa sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang tercapainya visi, misi, tujuan madrasah serta kegiatan penyelenggaraan pembelajaran yang telah ditentukan. Berikut ini sarana dan prasarana yang ada di MAN 2 Lamongan:

**Tabel 4.2 Sarana dan Prasaran MAN2 Lamongan**

No	Jenis	Jumlah	Kondisi
1.	Masjid	1	Baik
2.	Ruang Kepala Madrasah	1	Baik
3.	Ruang Wakil Kepala Madrasah	1	Baik
4.	Ruang Guru	1	Baik
5.	Ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	1	Baik
6.	Ruang Komite	1	Baik
7.	Lab. Bahasa	1	Baik
8.	Lab. Agama	1	Baik
9.	Lab. Biologi	1	Baik
10.	Lab. Kimia	1	Baik
11.	Lab. Fisika	1	Baik
12.	Lab. IPS	1	Baik
13.	Lab. Komputer/TIK	4	Baik
14.	Lab. Keterampilan	1	Baik
15.	Ruang Kelas	36	Baik
16.	Ruang Bimbingan dan Konseling (BK)	1	Baik
17.	Perpustakaan	1	Baik
18.	Koperasi	1	Baik
19.	Ruang UKS	1	Baik
20.	Ruang Tata Boga	1	Baik
21.	Ruang ICT	1	Baik
22.	Ruang OSIS	1	Baik
23.	Ruang Pramuka	1	Baik
24.	Ruang Pencinta Alam	1	Baik
25.	Kamar Mandi	36	Baik
26.	Ruang PMR	1	Baik
27.	Gedung Serbaguna/GOR	1	Baik
28.	Ma'had	2	Baik



Boga, Tata Busana, Teater, Qiro-Atil Qur'an, Futsal, Tata Rias, Pramuka Dan Paskibra.

7. Prestasi Pendidik MAN 2 Lamongan

MAN 2 Lamongan tidak hanya mendapatkan beberapa penghargaan yang didapatkan oleh peserta didik, namun terdapat pendidik yang berprestasi, yaitu Bapak M. Lutfillah, M.Ag sebagai Pendidik dan Wakil Kepala Madrasah Bidang Hubungan Masyarakat. Pada tahun 2022 beliau memperoleh penghargaan khusus sebagai Guru Madrasah Inspiratif Kategori Penggerak Serial Webinar Kajian Keislaman Guru Dan Tenaga Kependidikan Madrasah Berbagi dari Kementerian Agama Republik Indonesia.

8. Prestasi Peserta Didik MAN 2 Lamongan

Peserta didik yang ada di MAN 2 Lamongan mulai dari kelas X, XI, dan XII berjumlah 1.151 yang tersebar dalam 36 rombel yaitu kelas X dengan 12 rombel, kelas XI dengan 12 rombel, dan kelas XII dengan 12 rombel. Peserta didik di MAN 2 Lamongan memiliki latar belakang yang berbeda. Dengan banyaknya peserta didik yang berminat untuk menempuh pendidikan di MAN 2 Lamongan, hal itu membuktikan bahwa MAN 2 Lamongan merupakan madrasah favorit, dan yang berkualitas. Dapat dibuktikan dengan banyaknya kejuaraan yang didapatkan oleh peserta didik setiap tahunnya, yang akan dijabarkan pada tabel berikut ini:



## **B. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian adalah jawaban dari fokus penelitian pada penelitian ini yaitu pertama, kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan; kedua, pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan. Hasil penelitian ini berkaitan dengan judul penelitian yaitu pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan. Hasil penelitian ini didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di MAN 2 Lamongan.

### **1. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi dan Layanan Administrasi di MAN 2 Lamongan**

Kompetensi tenaga administrasi madrasah menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi madrasah yang efektif dan efisien.

Tenaga administrasi yang menguasai kompetensi yang baik akan sangat mendukung ketercapaian tugas pokok dan fungsi yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Administrasi Madrasah/Sekolah menyebutkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga administrasi madrasah adalah kompetensi kepribadian, manajerial, sosial dan teknis. Untuk kompetensi teknis tenaga administrasi madrasah meliputi kemampuan dalam melaksanakan administrasi kepegawaian, sarana dan prasarana,

hubungan madrasah dengan masyarakat, kesiswaan, keuangan, persuratan dan pengarsipan, layanan khusus, kurikulum, dan menerapkan TIK dalam administrasi pendidikan.

Tenaga administrasi MAN 2 Lamongan mampu melakukan tugas pelayanan administrasi sarana dan prasarana, kesiswaan, humas, kurikulum, keuangan, kepegawaian, persuratan dan pengarsipan sesuai dengan bidang masing-masing. Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak P selaku Kepala Madrasah :

“Sejauh ini kompetensi teknis tenaga administrasi sudah cukup bagus mbak, mereka melaksanakan dan mampu memberikan pelayanan administrasi kepegawaian, administrasi kehumasan, administrasi sarana prasarana, administrasi akademik, administrasi kesiswaan dengan baik. Pada urusan persuratan saya kira sudah cukup baik mbak surat-surat yang sudah beberapa tahun yang lalu dapat ditemukan artinya pengarsipan itu sudah dilaksanakan dengan baik, kemudian urusan kepegawaian saat saya menyetujui tendik mengikuti pelatihan, bapak selamat langsung membuat surat tugas diklat, untuk keuangan juga mampu menyusun RAPBM dan menyusun laporan keuangan madrasah, administrasi kurikulum juga mampu mendokumentasikan beberapa standar isi dan sebagainya, administrasi humas juga mampu dalam mempromosikan madrasah bapak lutfillah itu aktif dalam mendokumentasikan kegiatan-kegiatan ke media social, juga mampu melayani tamu dengan baik, terus apa yang belum mbak, administrasi sarpras ya itu juga mampu melakukan inventaris barang, mengidentifikasi kebutuhan sarpras dimadrasah ini, dan terakhir administrasi kesiswaan juga dapat melaksanakan kegiatan ppdb kemudian membantu kegiatan mos juga mbak.”<sup>78</sup>

Hal tersebut diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh

Bapak H selaku Kepala Tata Usaha menjelaskan bahwa:

---

<sup>78</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd Sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 17 Februari 2023.

“Kompetensi tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan ini sudah baik, kompetensi bagian kesiswaan, bagian akademik, dan lain sebagainya sudah dijalankan dengan baik selama ini tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu meskipun mereka bekerjanya tidak sesuai dengan kompetensinya, disini yang sesuai dengan kompetensi hanya bagian keuangan mbak.”<sup>79</sup>

Tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan mampu menggunakan komputer kecuali satpam dan tenaga kebersihan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak P selaku Kepala Madrasah, sebagai berikut:

“Tenaga administrasi disini mampu menggunakan komputer, kecuali seperti satpam, tenaga kebersihan itu masih kurang maksimal karena tugasnya juga tidak berhubungan dengan teknologi. Untuk yang lainnya sudah mampu, karena dalam perekrutan pegawai administrasi terdapat salah satu syarat yaitu menguasai Microsoft office, jadi semua sudah bisa dan berjalan dengan baik dalam menyelesaikan tugasnya.”<sup>80</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak H selaku Kepala Tata Usaha, sebagai berikut:

“Semua tenaga administrasi mampu dalam menggunakan komputer dibuktikan dengan pelayanan administrasi disini sudah didukung dengan komputer yang ada di setiap ruangan mbak. Semua teknologi informasi dan komunikasi yang ada di madrasah ini berpusat di ICT center MAN 2 Lamongan yang memiliki tim dan ruangan sendiri. Ruangannya ada di lantai dua.”<sup>81</sup>

Hal tersebut diperkuat dengan penjelasan dari Ibu W selaku Tenaga Administrasi, sebagai berikut:

---

<sup>79</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd, Sebagai Kepala Tata Usaha Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 17 Februari 2023.

<sup>80</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd Sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>81</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd, Sebagai Kepala Tata Usaha Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

“Jadi, disini itu pelayanannya yang pertama menggunakan komputer yang didukung dengan ICT. Karena semua berpusat di ICT Center MAN 2 Lamongan, sehingga ICT juga ada ruangan dan timnya. Jika Wifi terjadi kendala, itu juga tim ICT yang menangani. Misalnya ketika ada siswa membayar, untuk laporannya ke wali murid itu tim ICT yang menangani. Meskipun di komite ada stafnya tetapi untuk yang berhubungan dengan teknologi tetap berpusat di ICT. Kedua, menggunakan Handphone karena kita disini baik guru atau tenaga administrasi mempunyai grup masing-masing untuk memudahkan komunikasi.”<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara dengan informan penelitian yaitu Bapak P, H, dan Ibu W peneliti dapat menyimpulkan bahwa kompetensi teknis tenaga administrasi sudah sesuai dengan standar tenaga administrasi yang mengacu pada Permendiknas No. 24 Tahun 2008 dibuktikan dengan tenaga administrasi mampu melaksanakan administrasi kepegawaian, administrasi kesiswaan, administrasi humas, administrasi keuangan, administrasi kurikulum dan administrasi persuratan dan pengarsipan. Tenaga administrasi mampu mengaplikasikan teknologi saat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, pelayanan administrasi telah didukung dengan penggunaan komputer disetiap ruangan. MAN 2 Lamongan juga mempunyai ruangan dan tim ICT sebagai pusat teknologi, informasi dan komunikasi yang ada di madrasah untuk membantu manajemen administrasi.

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Februari 2023, bahwasannya

---

<sup>82</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan mampu menerapkan teknologi dalam menyelesaikan tugas di setiap bidangnya. Madrasah ini juga memiliki ruangan ICT sebagai pusat teknologi informasi dan komunikasi di wilayah madrasah.<sup>83</sup>

Pelayanan administrasi adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama yang dilakukan oleh beberapa orang untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan secara terencana dan sistematis yang diselenggarakan di lingkungan tertentu terutama lembaga pendidikan formal. Bentuk-bentuk pelayanan administrasi di sekolah atau madrasah diantaranya: Pertama, pengelola sarana dan prasarana yang harus dapat memenuhi segala kebutuhan sekolah yang menunjang proses penyelenggaraan pendidikan baik inventaris, bangunan dan lain sebagainya; Kedua, pengelola kurikulum yang bertugas menyesuaikan program pendidikan dengan kurikulum nasional, membuat perencanaan proses pembelajaran, dan memberikan pedoman kurikulum kepada setiap pendidik; ketiga, administrasi siswa harus dapat membuat target jumlah siswa yang dapat ditampung di madrasah tersebut, meneliti kondisi siswa; keempat, administrasi keuangan bertugas mulai dari melakukan perencanaan sumber pemasukan dan pengeluaran dengan jelas dan dapat dipertanggung jawabkan; kelima, administrasi personalia yaitu membidangi dan mengetahui seluruh pengajar, tenaga

---

<sup>83</sup> Hasil Observasi di MAN 2 Lamongan, pada tanggal 15 Februari 2023.

kependidikan bahkan pesuruh di madrasah agar dapat efektif, efisien dan edukatif.<sup>84</sup>

Terkait bentuk-bentuk pelayanan administrasi di MAN 2 Lamongan terdapat beberapa bidang administrasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak P selaku Kepala Madrasah, sebagai berikut:

“Administrasi di madrasah ini ada banyak, ada administrasi kesiswaan yang dibawah naungan waka kesiswaan, administrasi humas dibawah naungan waka humas, administrasi sarana dan prasarana dibawah naungan waka sarpras, administrasi akademik dibawah naungan waka akademik, dan ada administrasi perkantoran di bawah naungan kepala tata usaha, Untuk administrasi perkantoran ada dua, persuratan dan pengarsipan, administrasi kepegawaian dan administrasi keuangan ada sendiri.”<sup>85</sup>

Sebagaimana pemaparan diatas, peneliti juga mewawancarai Bapak H selaku Kepala Tata Usaha, menjelaskan bahwa:

“Di MAN ini ada beberapa layanan administrasi, seperti administrasi sarana prasarana, keuangan, humas, administrasi perkantoran, kesiswaan, administrasi kepegawaian, dan administrasi akademik. Dulu administrasi kurikulum, sekarang jadi administrasi akademik.”<sup>86</sup>

Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Ibu W selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, sebagai berikut:

“Disini ada tujuh layanan administrasi, administrasi humas, keuangan, sarpras, kepegawaian, kesiswaan, akademik, dan perkantoran. Untuk adminitrasi Perkantoran ini ada dua,

---

<sup>84</sup> Abdul Pandi, “Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi Di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya,” *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora* 1, no. 4 (2022): 1545–1546.

<sup>85</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd Sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>86</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd, Sebagai Kepala Tata Usaha Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

persuratan dan pengarsipan. Ini dibawah naungan bapak kepala TU.”<sup>87</sup>

Berdasarkan paparan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa bentuk-bentuk layanan administrasi yang ada di MAN 2 Lamongan yakni bidang administrasi kesiswaan dibawah naungan waka kesiswaan, bidang administrasi sarana dan prasarana dibawah naungan waka sarana prasarana, bidang administrasi hubungan masyarakat dibawah naungan waka humas, bidang perkantoran yang terdiri dari persuratan dan pengarsipan dibawah naungan kepala tata usaha, bidang administrasi akademik dibawah naungan waka akademik, administrasi keuangan dan bidang administrasi kepegawaian.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Februari 2023, bahwasannya di MAN 2 Lamongan memberikan tujuh pelayanan administrasi dan disetiap bidangnya terdapat staf ahli yang membantu wakil kepala madrasah yang memiliki tugas masing-masing.<sup>88</sup>

Adapun layanan administrasi dibidang persuratan dan kearsipan di MAN 2 Lamongan mempunyai staf ahli dan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu W selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, sebagai berikut:

---

<sup>87</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>88</sup> Hasil Observasi Di MAN 2 Lamongan Pada Tanggal 15 Februari 2023.

“Disini ada kantor Pelayanan terpadu satu pintu atau PTSP itu melayani persuratan dan pengarsipan dengan staf ahli dibidangnya, kalau ada tamu yang datang ke madrasah pertama kali diarahkan ke PTSP, misalnya ada yang melakukan penelitian disini maka harus ke bagian PTSP dengan membawa surat izin penelitian, lalu diberikan ke kepala madrasah, kemudian diserahkan ke orang yang bersangkutan. Selain itu juga melayani permohonan surat keterangan pengganti ijazah yang rusak atau hilang, juga legalisasi ijazah, mengagenda dan mengarsipkan surat masuk dan keluar sesuai dengan klasifikasinya, menyampaikan surat-surat yang telah didisposisi kepala madrasah ke unit yang dituju.”<sup>89</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya administrasi persuratan dan pengarsipan melayani perihal persuratan seperti surat izin penelitian, permohonan surat keterangan pengganti ijazah yang telah rusak atau hilang, legalisasi ijazah, mengagenda dan mengarsipkan surat masuk dan keluar sesuai dengan klasifikasinya, menyampaikan surat-surat yang telah didisposisi kepala madrasah ke unit yang dituju.

Layanan administrasi dibidang kesiswaan di MAN 2 Lamongan melayani beberapa hal yang berkaitan dengan peserta didik dengan staf ahli dibidangnya. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak J sebagai Wakil Kepala Madrasah bidang kesiswaan, sebagai berikut:

“Administrasi kesiswaan dibawah naungan waka kesiswaan dan juga memiliki staf ahli dibidangnya. Jadi, setiap kali ada kegiatan ekstrakurikuler yang ada di madrasah atau yang berhubungan dengan kegiatan siswa diluar ekstrakurikuler itu semua sepengetahuan waka kesiswaan. Kalau waka kesiswaan diundang itu pasti ada satu stafnya yang ikut hadir. Misalnya ada kegiatan lomba mata pelajaran IPA dan Agama

---

<sup>89</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

yang diadakan oleh OSIS untuk jenjang SMP/MTS se Jawa Timur, yang menjadi penanggung jawabnya atau koordinatonya ya saya mbak, tetapi untuk tim lapangnya terdiri dari satu staf ahli bidang kesiswaan dan dibantu oleh koordinator sebid dari OSIS. Selain itu tugasnya memproses administrasi mutasi siswa, memasukkan biodata siswa ke Buku Induk, menyiapkan kegiatan PPDB, mengumpulkan data peserta didik yang menjadi peserta ujian akhir, menyiapkan dan mendistribusikan raport siswa ke wali kelas, merekap prosentase kehadiran peserta didik dalam setiap bulan, dan juga mengurus pelaporan daftar bantuan atau santunan siswa yang tidak mampu.”<sup>90</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya administrasi kesiswaan melayani kegiatan yang berhubungan dengan kesiswaan baik ekstrakurikuler, kegiatan lomba mata pelajaran, dan administrasi mulai siswa masuk sampai dengan tamat sekolah.

Layanan administrasi dibidang sarana dan prasarana yang dibawah naungan waka sarana prasarana dengan staf ahli dibidangnya yang menangani segala hal yang berkaitan dengan sarana prasarana yang dibutuhkan atau yang ada di MAN 2 Lamongan. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak D selaku Tenaga Administrasi bidang sarana dan prasarana, sebagai berikut:

“Administrasi sarpras ini dibawah naungan waka sarana dan prasarana, jadi masing-masing waka itu mempunyai staf ahlinya mbak. Melayani mulai pembuatan TOR seperti proposal, misalnya ada pengaduan lantai atau plaponya pecah itu sarpras yang menangani, disini itu setiap kelas sudah dilengkapi oleh CCTV, bahkan tempat parkir itu juga ada CCTV itu yang mengontrol juga sarana prasarana. Misalnya ada anak yang kehilangan barang, itu juga yang menangani sarpras, nanti sarpras yang membukakan CCTV. Data inventaris atau dir, misalnya awal membeli lampu

---

<sup>90</sup> Wawancara Dengan Bapak Jaelani, S.Pd.I., M.A Sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Kesiswaan Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

sejumlah 10, sampai hari ini yang masih bisa nyala berapa, yang rusak berapa. Rusakpun dibedakan, ada rusak parah dan rusak ringan. Jadi sarana prasarana yang masih layak atau yang sudah rusak itu didata semua.”<sup>91</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya layanan administrasi bidang sarana dan prasarana diantaranya pembuatan proposal, pengaduan sarana dan prasarana yang hilang atau rusak dari warga madrasah dan mendata inventaris barang madrasah.

Layanan administrasi dibidang akademik dibawah naungan waka akademik dengan staf ahlinya yang melayani segala hal yang berkaitan dengan akademik. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak R Sebagai Wakil Kepala Madrasah bidang akademik, menjelaskan bahwa:

“Administrasi kurikulum melayani mulai dari pembagian jam mengajar guru maupun pembina ekstrakurikuler, mengkondisikan siswa siswi sebelum jam pulang sekolah, memberikan nasihat atau pengarahan pada guru agar siswa tetap tertib saat jam pulang sekolah. Saat ada hari libur sekolah, saya mengadakan kegiatan workshop yang berkaitan dengan pendidikan yang ada di madrasah untuk meningkatkan kompetensi guru selama 3 hari di MAN 2 Lamongan. Biasanya hari pertama pembukaan oleh Bapak Fausi selaku ketua kantor kemenag lamongan beserta stafnya, dilanjut pembinaan oleh bapak pengawas yang ditugaskan untuk mengawasi MAN 2 Lamongan yang juga dibawah naungan Kemenag Lamongan. Selanjutnya hari ke dua penyampaian materi yang berdasarkan rumpun per jurusan masing-masing. Hari ketiga dilakukannya evaluasi dan penutupan.”<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Wawancara Dengan Bapak Moh. Arif Darmawan Sebagai Tenaga Administrasi Bidang Sarana Dan Prasarana Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>92</sup> Wawancara Dengan Bapak Rohmat Hadi Kuswoyo, S.S., M.Pd Sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Akademik Di Man 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi kurikulum melayani mulai dari pembagian jam mengajar guru dan Pembina ekstrakurikuler, mengkondisikan peserta didik, menasehati dan mengarahkan pendidik, mengadakan workshop peningkatan kompetensi pendidik.

Layanan administrasi dibidang Humas dibawah naungan waka humas dengan staf ahli dibidangnya, mempunyai beberapa tugas yang berkaitan dengan hubungan madrasah dengan masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak L Sebagai Wakil Kepala Madrasah bidang humas, menjelaskan bahwa:

“Pada administrasi humas ada dibawah naungan waka humas dan terdapat staf ahlinya tersendiri yang bertugas salah satunya mengaploud web, memperbarui informasi-informasi yang ada di web, mengaploud kegiatan-kegiatan yang dilakukan di madrasah ke social media seperti instagram dan facebook. Selain itu juga melayani tim media seperti wartawan yang datang ke madrasah.”<sup>93</sup>

Berdasarkan uraian diatas administrasi humas melayani diantaranya menginput data serta memperbarui informasi di website, mengaploud kegiatan ke media social yang dimiliki oleh madrasah dan melayani tamu madrasah.

Layanan administrasi dibidang kepegawaian terdapat satu staf ahli dengan beberapa tugas yang berkaitan dengan pegawai yang ada di madrasah. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak S Sebagai Tenaga Administrasi bidang kepegawaian, sebagai berikut:

---

<sup>93</sup> Wawancara Dengan M. Lutfillah, M.Ag Sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Hubungan Madrasah Dengan Masyarakat Di Man 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

“Setiap bidang administrasi itu ada staf ahlinya masing-masing mbak dan mempunyai tupoksi masing-masing. administrasi kepegawaian ini melayani semua yang berkaitan dengan pegawai yang ada di madrasah. Misalnya ada pegawai sini yang suaminya meninggal, berarti kan harus mengurus administrasi yang berhubungan dengan guru itu tadi. Masing-masing pegawai disini diuruskan BPJS itu juga kan berhubungan dengan pegawai, itu juga staf kepegawaian yang menangani. Disini ada dua guru yang suaminya meninggal, beliau berdua itu ASN, itu staf kepegawaian yang membantu administrasi uang duka untuk kedua guru tersebut. Jadi mengurus mulai dari administrasi berkas-berkas, fotocopy, surat keterangan meninggal dan lain sebagainya, sampai beliau mendapatkan dana sosial. Kami juga melayani mengurus administrasi cuti, pensiun, mengurus administrasi guru dan tenaga kependidikan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan, melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, menyiapkan format-format kepegawaian, membuat daftar urut kepangkatan (DUK).”<sup>94</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi kepegawaian melayani seluruh administrasi yang berhubungan dengan kepegawaian seperti membantu pengurusan BPJS para pegawai, membantu administrasi uang duka, surat keterangan meninggal, administrasi berkas-berkas dan fotocopy dan lain sebagainya.

Layanan administrasi dibidang keuangan terdapat staf ahlinya dengan beberapa tugas yang berkaitan dengan keuangan madrasah baik dari pemerintah maupun wali murid. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Heri Sumantri, S.Pd Selaku Kepala Tata Usaha, sebagai berikut:

“Bidang keuangan disini ada dua sumber dari DIPA/BOS dan komite. Untuk yang DIPA/BOS itu dari pemerintah, tapi yang komite itu dari wali murid seperti membayar SPP dan

---

<sup>94</sup> Wawancara Dengan Bapak Slamet Abdul Muslikh, S.M Sebagai Tenaga Administrasi Bidang Kepegawaian Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

ditangani oleh staf sendiri-sendiri. Kalau DIPA /Bos situ ditangani oleh satu pegawai saja, karena ketentuan dari pemerintah harus ditangani oleh pegawai negeri ya. Kalau yang komite kepengurusannya terdiri dari wali murid, kemudian ada dari tenaga kependidikan sini, dan ada juga yang dari tokoh masyarakat. Kalau di komite pengurusnya ada ketua komite, sekretarisnya ada dari tokoh masyarakat, kemudian untuk bendaharannya itu juga dari tokoh masyarakat juga.”<sup>95</sup>

Pemaparan diatas selaras dan diperkuat dengan pendapat dari Ibu A Sebagai Tenaga Administrasi bidang keuangan, sebagai berikut:

“Kalau DIPA/BOS melayani gaji guru dan pegawai yang ASN, kemudian menanganai keuangan untuk kegiatan siswa yang bisa dicover oleh pemerintah. Jadi pemerintah itu memberikan dana untuk kegiatan siswa, misalnya diklat PMR itu dibiayai dari dana pemerintah. Tetapi tidak semuanya dibiayai pemerintah, jadi ada klasifikasi tertentu, dan itu ada yang bisa diganti ada yang tidak. Kalaupun bisa dibiayai pemerintah itu ada PPH (pajak penghasilan), misalkan diklat PMR dibiayai oleh DIPA/BOS sejumlah 1 juta yang terdiri dari bahan diklat seperti bulpoin, IdCard, buku catatan, snack untuk peserta itu bisa dibiayai pemerintah. Selain itu juga honor pemateri dari luar itu bisa dibiayai pemerintah, tetapi ada potongan pajak. Karena biasanya pajak itu berlaku untuk honor pemateri. Kalau untuk komite itu fleksibel, karena sumbernya dari orang tua atau wali murid yang dikelola oleh pengurus komite, sehingga semua keputusan dikembalikan lagi ke wali murid. Jadi, Komite mengelola Infaq pembangunan dan memberi gaji untuk GTT. Jadi, BOS/BIPA dan komite hampir sama, hanya saja ketentuannya sedikit berbeda.”<sup>96</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan administrasi keuangan yaitu mengelola keuangan yang bersumber dari pemerintah yaitu DIPA/BOS dan komite madrasah yang bersumber dari wali murid berupa SPP dan infaq pembangunan.

---

<sup>95</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd Selaku Kepala Tata Usaha di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>96</sup> Wawancara Dengan Ibu Ana Uzlifatil Jannah, SE Sebagai Tenaga Administrasi Bidang Keuangan Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

Berdasarkan paparan yang disampaikan oleh Bapak H, S, D, L, R, J dan Ibu W, A, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi di MAN 2 Lamongan disetiap bidang terdapat staf ahli dibidangnya dan menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya.

Tenaga administrasi dalam memberikan layanan administrasi terdapat kendala yang dihadapi baik dari internal maupun eksternal. Kendala internal merupakan kendala dari diri sendiri misalnya, perilaku, sikap, keahlian yang dimiliki oleh tenaga administrasi atau kompetensi tenaga administrasi dan lain sebagainya. Sedangkan kendala eksternal dapat terjadi dari lingkungan sekitar.

Pernyataan diatas selaras dengan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 15 Februari 2023. Bahwasannya yang menjadi kendala tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi adalah karena adanya faktor dari dalam maupun luar. Faktor internal tenaga administrasi adalah kurangnya ketelitian tenaga administrasi dalam membaca surat masuk ke madrasah sehingga menyebabkan adanya miss komunikasi. Sedangkan faktor eksternal tenaga administrasi adalah tidak adanya rak penyimpanan arsip yang memadai, sehingga tenaga administrasi saat pelanggan pendidikan meminta file yang dibutuhkan sedikit kebingungan dalam pencarian data.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> Hasil Observasi di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 15 Februari 2023.

Berdasarkan hasil observasi diatas terkait kendala tenaga administrasi dalam melakukan pelayanan administrasi, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd selaku Kepala Tata Usaha, menjelaskan bahwa:

“Sementara ini kendala tenaga administrasi disini hanya saja kurang teliti dalam membaca surat masuk. Sehingga menyebabkan adanya miss komunikasi, dan akhirnya ditegur oleh Bapak Kepala Madrasah. Selain kendala tersebut tidak ada, karena untuk sarana prasarana disini sudah cukup memadai, dan juga kerja sama tim sudah baik.”<sup>98</sup>

Pemaparan diatas diperkuat oleh Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd selaku Tenaga Administrasi, sebagai berikut:

“Kendala pelayanan administrasi disini mungkin mengenai pengarsipan, kita belum mempunyai gudang pengarsipan atau lemari rak yang tahan lama. Yang ada sekarang hanya rak yang bersifat sementara, karena seharusnya rak pengarsipan itu dari besi dan tertutup sehingga tikus dan rayap tidak bisa masuk, disitu kita belum maksimal.”<sup>99</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H dan Ibu W, peneliti dapat menyimpulkan bahwa tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan mempunyai kendala baik faktor internal maupun eksternal, yaitu kurangnya telitian tenaga administrasi dalam pengelolaan surat masuk sehingga terjadi miss komunikasi, dan tidak adanya alat penyimpanan atau rak arsip yang tahan lama untuk arsip penting madrasah.

---

<sup>98</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd, sebagai Kepala Tata Usaha Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>99</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd, sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

## 2. Pemberdayaan Tenaga Administrasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis dan Layanan Administrasi di MAN 2 Lamongan

Pemberdayaan tenaga administrasi merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Peran Kepala Madrasah menjadi penentu dalam memainkan perannya dalam melakukan *leadership* dan *coaching* terhadap tenaga administrasi yang merupakan sumber daya manusia yang penting dan kepala madrasah memahami bahwa tenaga administrasi membutuhkan pemberdayaan dalam mencapai tujuan madrasah. Pemberdayaan di suatu lembaga pendidikan juga menjadi salah satu cara yang efektif dalam memfasilitasi madrasah dalam menghadapi berbagai tantangan.<sup>100</sup>

Upaya Kepala madrasah MAN 2 Lamongan dalam memberdayakan tenaga administrasi agar dapat memiliki kompetensi yang baik serta dapat memberikan pelayanan yang maksimal yaitu dengan menempatkan tenaga administrasi sesuai dengan kompetensi dan bidangnya, memberikan motivasi kepada tenaga administrasi, membantu tenaga administrasi meningkatkan kompetensi dan keterampilan yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaannya agar dapat berkembang sesuai perkembangan zaman, dan selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan bawahannya secara aktif.

---

<sup>100</sup> Setiawan, "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Sebagai Instrumen Peningkatan Kinerja Organisasi."

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak P selaku Kepala Madrasah, berikut ini:

“Saya menempatkan tenaga administrasi sesuai dengan keahlian masing-masing. Selain itu guru dan tenaga administrasi disini dituntut untuk memaksimalkan kinerjanya mulai dari jam 07.00-14.30 WIB. Saya juga memberikan dorongan kepada mereka untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di luar madrasah. Seperti laboran atau pustakawan harus mempunyai sertifikat atau piagam yang menjadi bukti bahwa mereka telah melaksanakan workshop atau pelatihan. Jadi, mereka harus mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan tugas masing-masing. Saya sering berkomunikasi dengan guru maupun pegawai baik melalui handphone maupun dengan mendatangi ruangan masing-masing dan juga setiap hari senin saya mengadakan rapat koordinasi dengan para pegawai”<sup>101</sup>

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara juga dengan Bapak H selaku Kepala Tata Usaha, menjelaskan bahwa:

“Bapak Kepala Madrasah selalu berkoordinasi dengan bawahannya, seperti pada setiap hari senin beliau mengadakan rapat koordinasi di ruangan meeting yang diikuti oleh waka kesiswaan, waka humas, waka akademik, dan waka sarpras, dan juga bendahara DIPA/BOS dan bendahara komite. Tetapi jika diperlukan beliau bisa mengajak rapat kapan saja selain hari senin.”<sup>102</sup>

Pemaparan diatas diperkuat oleh Ibu W selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, sebagai berikut:

“Pemberdayaan yang dilakukan oleh kepala madrasah dengan cara memberikan kesempatan pada tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensinya, memberikan gaji, memberikan reward dan memberikan motivasi dengan mengajak para pegawai makan-makan diluar mbak. Tenaga

---

<sup>101</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>102</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd, sebagai Kepala Tata Usaha Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

administrasi juga dituntut untuk memberikan pelayanan dengan baik agar tidak mengecewakan pelanggan.”<sup>103</sup>

Hasil wawancara diatas selaras dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 15 Februari 2023, bahwasannya Bapak P selaku kepala madrasah MAN 2 Lamongan selalu melakukan koordinasi dengan bawahannya, baik melalui media maupun secara langsung. Di ruangan Kepala Madrasah terdapat layar CCTV untuk memantau seluruh sumber daya manusia yang ada di madrasah, selain itu kepala madrasah mendatangi ruangan tenaga administrasi, wakil kepala madrasah untuk menanyakan tugas yang diberikan agar dapat terselesaikan dengan baik.<sup>104</sup>

Kepala Madrasah MAN 2 Lamongan melakukan pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi dengan megarahkan tenaga administrasi untuk mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama atau KEMENAG Kabupaten Lamongan atau yang diselenggarakan oleh instansi lain sebagai penyelenggara pelatihan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak P sebagai Kepala Madrasah, menjelaskan bahwa:

“Saya mengarahkan tenaga administrasi untuk mengikuti pelatihan DDTK atau diklat di tempat kerja yang diselenggarakan oleh Kemenag Lamongan. Biasanya Kemenag mengundang pemateri dari Jawa Timur atau dari Jakarta, kemudian kemenag menugaskan madrasah yang dibawah naungannya untuk mengikuti pelatihan tersebut.

---

<sup>103</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd, sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>104</sup> Hasil observasi di MAN 2 Lamongan, pada tanggal 15 Februari 2023.



Pemaparan diatas diperkuat oleh Bapak H selaku Kepala Tata

Usaha, menjelaskan bahwa:

“Tenaga administrasi mengikuti pelatihan minimal tingkat kabupaten, ada juga yang tingkat provinsi dan tingkat nasional. Biasanya pelatihan dilaksanakan di Kemenag Lamongan atau instansi lain yang menyelenggarakan pelatihan. Seperti perpustakaan daerah lamongan mengadakan pelatihan, maka pustakawan MAN 2 Lamongan diperintahkan Bapak Kepala Madrasah untuk mengikuti pelatihan dan hadir di perpustakaan tersebut.”<sup>107</sup>

Selanjutnya pemaparan diatas juga diperkuat oleh Ibu W selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, menjelaskan bahwa:

“Saya sebagai staf administrasi persuratan dan pengarsipan pernah mengikuti diklat di tempat kerja atau biasanya disebut DDTK di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. Kalau setelah pandemi ini banyak pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan secara daring.”<sup>108</sup>

Selanjutnya pemaparan diatas juga diperkuat oleh Ibu A selaku tenaga administrasi bidang keuangan, menjelaskan bahwa:

“Saya mengikuti pelatihan secara daring mbak, Meskipun daring, pelaksanaannya sama dengan saat luring, terdapat pretest dan post test juga, nanti kalau nilainya dibawah standart, maka ada remidi. Kalau sampai 3 kali tidak memenuhi standart, maka harus mengulang pelatihan diwaktu yang telah ditentukan.”<sup>109</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak P, Bapak H, dan Ibu W, Ibu A peneliti dapat menyimpulkan bahwa pemberdayaan

---

<sup>107</sup> Wawancara Dengan Bapak Heri Sumantri, S.Pd, sebagai Kepala Tata Usaha Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>108</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>109</sup> Wawancara Dengan Ibu Ana Sebagai Tenaga Administrasi Bidang Keuangan Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan yaitu Kepala Madrasah memerintahkan perwakilan tenaga administrasi yang ada di madrasah untuk mengikuti pelatihan atau diklat tingkat Kabupaten, Provinsi, dan Nasional yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama atau KEMENAG maupun instansi lain baik yang dilakukan secara luring maupun daring. Sebelum dilaksanakan pendidikan dan pelatihan terdapat pre-test, dan setelah diadakan pendidikan dan pelatihan terdapat post-test yang harus dikerjakan oleh peserta diklat untuk mengukur kemampuan peserta sebelum dan sesudah mengikuti kegiatan.

Berdasarkan hasil dokumentasi peneliti pada tanggal 15 Februari 2023, bahwasanya seluruh tenaga administrasi MAN 2 Lamongan telah mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun non pemerintah tetapi tidak semua tenaga administrasi diberikan sertifikat sebagai bukti mengikuti diklat. Sehingga tenaga administrasi yang mengikuti pendidikan dan pelatihan hanya direkap saja.<sup>110</sup>

Semua kebutuhan yang diperlukan saat pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh tenaga administrasin baik sarana prasarana maupun finansial tergantung dengan diklat yang diikuti oleh perwakilan madrasah. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan

---

<sup>110</sup> Hasil Dokumentasi di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 15 Februari 2023.

oleh Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd, selaku kepala madrasah sebagai berikut:

“Anggaran diklat yang diikuti tenaga administrasi dilihat dari diklat itu sendiri, apakah diklatnya dibiayai oleh pemerintah atau tidak karena ada juga pelatihan yang dibiayai oleh tim pelaksana. Pihak madrasah hanya memberikan uang transportasi. Tetapi ada juga diklat yang anggaran keseluruhannya dari madrasah.”<sup>111</sup>

Hal tersebut dikuatkan oleh pemaparan dari Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd, selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, menjelaskan bahwa:

“Biasanya kami sering mengikuti diklat biayanya ditanggung oleh pihak penyelenggara baik penginapan, makan dan lain sebagainya, jadi kami hanya mendapatkan uang transportasi saja dari madrasah.”<sup>112</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak P dan Ibu W, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga administrasi MAN 2 Lamongan terdapat anggaran khusus yang diberikan oleh madrasah. Madrasah hanya memberikan uang transportasi kepada tenaga administrasi apabila seluruh biaya pendidikan dan pelatihan tersebut dibiayai oleh pemerintah. Namun, terdapat juga pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh tenaga administrasi MAN 2 Lamongan yang biaya keseluruhan dibiayai oleh madrasah.

---

<sup>111</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>112</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

Dari pelatihan dan diklat yang dilakukan oleh tenaga administrasi untuk memperbaiki dan mengoreksi proses dan hasil kerja yang belum sesuai, kepala madrasah mengadakan evaluasi dengan tenaga administrasi karena evaluasi merupakan kegiatan yang penting yang dilakukan saat atau setelah kegiatan dilaksanakan. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Ibu Wahyu Kusumadewi, S.Pd, selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, menjelaskan bahwa:

“Setiap kali guru maupun pegawai yang mengikuti diklat ke luar madrasah, saat mau berangkat harus membuat proposal, dan setelah mengikuti pelatihan atau diklat pegawai harus melaporkan kepada Bapak Kepala Madrasah berupa hardfile. Di laporan tersebut berisi penjelasan mengenai kegiatan diklat yang diikuti disertai dengan lampiran jadwal kegiatan diklat, kemudian apakah sesuai dengan anggaran atau laporan keuangannya, selain itu juga melampirkan modul yang diberikan saat mengikuti diklat. Selain itu bapak kepala madrasah setiap tiga bulan dan awal semester mengadakan evaluasi.”<sup>113</sup>

Hal tersebut selaras dengan pemaparan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd selaku Kepala Madrasah, sebagai berikut:

“Biasanya setiap tiga bulan sekali dan saat awal semester saya adakan evaluasi. Jadi tenaga administrasi berkumpul di ruang meeting, disitu saya menanyakan perihal kendala apa saja yang dihadapi oleh para pegawai.”<sup>114</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak P dan Ibu W, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kepala Madrasah mengadakan evaluasi setiap tiga bulan sekali dan awal semester untuk menemui

---

<sup>113</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>114</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

kendala yang dihadapi oleh tenaga administrasi dalam bekerja. Selain itu, kepala madrasah mengharuskan bagi guru maupun pegawai yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan untuk menyusun laporan yang berisikan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan selama mengikuti pendidikan dan pelatihan beserta lampiran jadwal kegiatan, laporan keuangan dan lampiran modul yang diberikan pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan.

Pembinaan adalah usaha yang dilakukan untuk meningkatkan dan memajukan mutu serta efisiensi kerja seluruh pendidik dan tenaga administrasi yang ada di madrasah. Pembinaan menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai keberhasilan tujuan madrasah. Pembinaan yang tepat dapat menciptakan tenaga pendidik dan kependidikan mempunyai kecakapan dan keterampilan serta mentalitas yang tinggi. Kepala madrasah MAN 2 Lamongan memberikan pembinaan kepada tenaga administrasi secara tatap muka, seperti hasil wawancara dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd selaku Kepala Madrasah, menjelaskan bahwa:

“Cara saya memberikan pembinaan kepada tenaga pegawai dengan memanggil mereka untuk ke ruangan saya, kemudian saya berdiskusi atau memberikan saran. Kalau pegawai melakukan kesalahan, saya menegur atau memberikan peringatan agar tidak melakukan kesalahan yang serupa.”<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

Pemaparan diatas diperkuat oleh Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, sebagai berikut:

“Kalau ada pegawai yang melakukan kesalahan, bapak kepala madrasah biasanya memanggil yang bersangkutan untuk keruangnya. Kemudian beliau memberikan pembinaan khusus yang bersifat intern dengan yang bersangkutan. Jadi lebih intensif, tidak sampai orang lain tahu yang akan menyebabkan ada rasa malu dan akan berdampak pada kinerjanya.”<sup>116</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak P dan Ibu W, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kepala Madrasah MAN 2 Lamongan memberikan pembinaan khusus kepada tenaga administrasi yang melakukan kesalahan yaitu dengan pembinaan yang bersifat intern antara kepala madrasah dengan yang bersangkutan yang bertujuan untuk meminimalisir adanya penurunan kinerja pegawai.

Dalam pelaksanaan pemberdayaan tenaga administrasi tidak luput dari adanya kendala, sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd, selaku Kepala Madrasah, sebagai berikut:

“Kendalanya kalau listrik padam. Karena kalau listrik padam wifi off, komputer off. Sedangkan genset yang dimiliki madrasah ini kapasitasnya masih belum maksimal, jadi tidak bisa mendukung untuk semua lingkungan madrasah, apalagi sekarang kerjanya serba menggunakan komputer.”<sup>117</sup>

---

<sup>116</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

<sup>117</sup> Wawancara Dengan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd sebagai Kepala Madrasah Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

Pemaparan yang diberikan oleh Bapak Purnomo diperkuat oleh Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd, selaku tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan, sebagai berikut:

“Kendalanya biasanya kalau listrik padam tenaga administrasi tidak dapat mengerjakan tugas yang berkaitan dengan komputer, dan pegawai yang mengikuti diklat secara daring tidak bisa maksimal.”<sup>118</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak P dan Ibu W, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala dalam pelaksanaan pemberdayaan tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan yaitu saat terjadi listrik padam karena dapat menyebabkan wifi dan komputer off. Sedangkan genset yang dimiliki oleh madrasah kapasitasnya belum maksimal sehingga belum dapat mendukung keseluruhan wilayah madrasah.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan:

#### **1. Analisis Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi dan Layanan Administrasi di MAN 2 Lamongan**

Berdasarkan standar tenaga administrasi madrasah yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun

---

<sup>118</sup> Wawancara Dengan Ibu Wahyu Lini Kusumadewi, S.Pd Sebagai Tenaga Administrasi Di MAN 2 Lamongan, Pada Tanggal 16 Februari 2023.

2008, tenaga administrasi harus memiliki kompetensi teknis meliputi kemampuan tenaga administrasi dalam melaksanakan administrasi keuangan, kurikulum, kesiswaan, kepegawaian, sarana atau prasarana, pengarsipan dan persuratan, hubungan madrasah dengan masyarakat, layanan khusus dan mengimplementasikan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi).

Tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan mampu melaksanakan administrasi keuangan seperti membantu pimpinan dalam mengelola penggunaan keuangan madrasah (DIPA) dan keuangan komite madrasah serta mampu menerapkan teknologi dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan administrasi keuangan. Mampu melaksanakan administrasi kurikulum atau akademik seperti mendokumentasikan standart isi, silabus, kurikulum yang berlaku, RPP, penilaian hasil belajar peserta didik, mendokumentasikan pemetaan KD tiap mapel yang telah disusun guru serta mampu menerapkan teknologi dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan administrasi akademik. Mampu melaksanakan administrasi kepegawaian seperti membuat database tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, merencanakan kebutuhan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta mampu menerapkan teknologi dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian. Mampu melaksanakan administrasi dibidang sarana dan prasarana, seperti mengadministrasikan standar sarana dan prasarana

yang telah dibuat oleh wakil kepala madrasah bidang sarana prasarana.

Tenaga administrasi MAN 2 Lamongan mampu melaksanakan administrasi kesiswaan, seperti membantu mengatur jumlah peserta didik tiap kelas, mengupdate jumlah siswa tiap bulan, mengolah database siswa mulai dari kelas X, XI, XII serta menerapkan teknologi dalam menyelesaikan tugas administrasi kesiswaan. Mampu melaksanakan administrasi pengarsipan dan persuratan, seperti mengagenda dan mengarsip surat masuk dan keluar sesuai dengan klasifikasinya, membuka mengirim dan mengaripkan e-mail serta menggunakan computer untuk menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan persuratan dan pengarsipan. Mampu melaksanakan administrasi hubungan madrasah dengan masyarakat, seperti melakukan promosi madrasah, pelayanan tamu madrasah, penelusuran tamatan serta menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menyelesaikan tugasnya.

Tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan ditempatkan berdasarkan kemampuan dan keahlian dibidangnya yang difasilitasi dengan sarana dan prasarana yang memadai. Bahkan kemampuan dalam mengoperasikan komputer menjadi kualifikasi dalam perekrutan tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan. Untuk menunjang dalam memajemen administrasi MAN 2 Lamongan mempunyai tim dan ruangan sebagai pusat teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) yang disebut sebagai ICT Center MAN 2 Lamongan. ICT menangani seluruh hal yang berkaitan dengan teknologi, sehingga ICT dapat terhubung dengan seluruh komputer yang ada di ruangan tenaga administrasi.

Adapun layanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan terdapat tujuh bagian yang terdiri dari layanan administrasi kesiswaan, akademik atau kurikulum, administrasi sarana prasarana, hubungan madrasah dan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, keuangan dan kepegawaian. Berikut ini bentuk-bentuk layanan administrasi madrasah yang terdapat di MAN 2 Lamongan:

a. Administrasi Kesiswaan

Menurut B. Suryosubroto administrasi kesiswaan menunjuk kepada kegiatan-kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan pencatatan siswa baru semenjak dari proses penerimaan sampai saat murid meninggalkan madrasah karena sudah dinyatakan tamat mengikuti pendidikan pada madrasah tersebut.<sup>119</sup>

Layanan administrasi yang dilakukan oleh tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan yaitu memproses administrasi mutasi siswa baik mutasi keluar maupun kedalam, memasukkan biodata siswa ke Buku Induk, melayani pendidik dan masyarakat terkait data siswa, menyiapkan kegiatan PPDB, mengumpulkan

---

<sup>119</sup> Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*.

data peserta didik yang menjadi peserta ujian akhir, merekap prosentase kehadiran peserta didik dalam setiap bulan dan mengurus pelaporan daftar bantuan atau santunan siswa yang tidak mampu.

b. Administrasi Hubungan Madrasah dengan Masyarakat

Menurut E. Mulyasa model administrasi hubungan sekolah dengan masyarakat yaitu seluruh proses kegiatan yang diusahakan dan direncanakan secara bersungguh-sungguh dan secara sengaja disertai dengan pembinaan secara berkelanjutan untuk mendapatkan simpati dari masyarakat pada umumnya, dan khususnya masyarakat yang berkepentingan langsung dengan sekolah.<sup>120</sup>

Administrasi Hubungan Madrasah dengan Masyarakat di MAN 2 Lamongan berada dibawah naungan Wakil Kepala Madrasah Bidang Humas dan terdapat staf ahli. Bidang ini melayani segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan masyarakat, seperti melayani tamu madrasah, mempromosikan madrasah, kerjasama dengan lembaga-lembaga masyarakat dan pemerintah, penelusuran tamatan, mendokumentasikan semua kegiatan madrasah. Sedangkan dalam melakukan update informasi di web madrasah belum dilakukan dengan maksimal.

---

<sup>120</sup> Qalbi, ., and ., “Pentingnya Administrasi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Di SMAN 13 Bone.”

### c. Administrasi Keuangan

Menurut The Liang Gie, administrasi keuangan adalah proses penyelenggaraan, penyediaan, pengurusan dan penggunaan uang dalam setiap usaha kerjasama. Administrasi keuangan ada di tangan urusan administrasi, sedangkan bendaharawan ditunjuk sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>121</sup>

Administrasi bidang keuangan di MAN 2 Lamongan terdapat staf ahli dibidangnya yang mengelola keuangan madrasah. Sumber keuangan madrasah berasal dari pemerintah dan masyarakat. Pertama, keuangan yang berasal dari pemerintah dihandle oleh salah satu pegawai ASN berdasarkan persyaratan dari pemerintah. Sumber dari pemerintah berupa Dana Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)/bantuan operasional sekolah (BOS) yang digunakan untuk kegiatan-kegiatan yang dapat dibiayai oleh pemerintah berdasarkan dengan klasifikasi yang telah ditentukan serta digunakan untuk membayar gaji guru dan pegawai yang ASN.

Kedua, komite yaitu sumber keuangan madrasah yang berasal dari orang tua atau wali murid yang kemudian dikelola oleh pengurus komite. Pengurus komite terdiri dari ketua komite, sekretaris dan bendahara komite yang merupakan tokoh masyarakat. Komite mengelola keuangan yang berasal dari pembayaran SPP, infaq pembangunan dan mengelola keuangan

---

<sup>121</sup> Ahmad Muzawir Saleh Taufiqurokhman, Ismail Suardi Wekke, Andriansyah, *Pendidikan Dalam Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik* (Samudra Biru, 2021): 72-73.

yang digunakan untuk membayar gaji guru tidak tetap (GTT) yang ada di madrasah.

d. Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

Menurut Sunyoto, tugas tenaga administrasi bidang persuratan dan pengarsipan adalah mencatat surat masuk dan keluar, memberikan surat kantor kepada instansi yang berkaitan, membuat persuratan kantor, dan menjaga surat yang telah diarsipkan.<sup>122</sup>

Layanan Administrasi persuratan dan pengarsipan di MAN 2 Lamongan berada dibawah naungan Kepala Tata Usaha dan terdapat staf ahli. Administrasi ini melayani segala bentuk surat menyurat dan arsip madrasah, seperti membuat surat keluar, mengolah surat keluar dan surat masuk, mengagenda dan mengarsipkan surat masuk dan keluar sesuai dengan klasifikasinya, mengandakan dan menyampaikan surat keluar disertai buku ekspedisi, menyampaikan surat-surat yang telah didisposisi kepala madrasah ke unit yang dituju.

Untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan, administrasi persuratan dan pengarsipan terdapat ruangan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dengan fasilitas yang memadai seperti Komputer, Printer, Wifi, CCTV, dan Rak Arsip. Dalam hal pengarsipan tenaga administrasi MAN 2 Lamongan masih

---

<sup>122</sup> Triana and Susanti, "Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi Di SMK Se-Kota Payakumbuh."

kekurangan rak yang memadai untuk menjaga file-file penting madrasah, sehingga ketika ada orang yang membutuhkan berkas tersebut, tenaga administrasi kesulitan dalam mencari berkas yang dibutuhkan.

e. Administrasi Kepegawaian

Menurut Manulang administrasi kepegawaian adalah suatu ilmu yang mempelajari cara bagaimana memberikan fasilitas untuk mengembangkan rasa partisipasi dan kemampuan pegawai dalam suatu kesatuan aktivitas demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan.<sup>123</sup>

Administrasi kepegawaian di MAN 2 Lamongan mempunyai staf ahli dibidangnya yang melayani seluruh hal yang berkaitan dengan pegawai di madrasah seperti pengurusan BPJS bagi pegawai, mengurus administrasi cuti, pensiun dan usul penghargaan pegawai, mengurus administrasi guru dan tenaga kependidikan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan, melaksanakan registrasi dan kearsipan kepegawaian, melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian, menyiapkan format-format kepegawaian, membuat daftar urut kepangkatan (DUK).

f. Administrasi Akademik

Secara operasional menurut Gunawan kegiatan administrasi kurikulum berkaitan dengan tiga kegiatan pokok yaitu kegiatan

---

<sup>123</sup> Nika Saputra Syamsir, *Administrasi Kepegawaian* (CV. Eureka Media Akasara, 2022).

yang berhubungan dengan tugas pendidik, peserta didik dan tenaga kependidikan.<sup>124</sup>

Pelayanan administrasi akademik di MAN 2 Lamongan berada dibawah naungan wakil kepala madrasah dibidang akademik dan terdapat staf ahli. Administrasi ini melayani segala hal yang berkaitan dengan akademik, seperti pembagian jam mengajar pendidik dan Pembina ekstrakurikuler, mengkondisikan peserta didik, menasehati dan mengarahkan pendidik, mengadakan workshop peningkatan kompetensi pendidik.

g. Administrasi Sarana Prasarana

Administrasi sarana dan prasarana menurut Hartati Sukirman adalah segenap proses penataan yang berkaitan dengan pengadaan, pengelolaan dan pendayagunaan sarana dan prasarana pendidikan agar tercapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.<sup>125</sup>

Pelayanan administrasi sarana prasarana di MAN 2 Lamongan berada dibawah naungan wakil kepala madrasah bidang sarana dan prasarana dan terdapat staf ahli. Administrasi ini melayani segala yang berkaitan dengan sarana prasarana yang dimiliki oleh madrasah mulai dari mengidentifikasi kebutuhan sarana prasarana sampai dengan penghapusan, membantu kegiatan opname fisik barang, laporan sarana dan prasarana secara berkala.

---

<sup>124</sup> Ahwa, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*.

<sup>125</sup> Sukirman, "Administrasi Dan Supervisi Pendidikan."

Tenaga administrasi MAN 2 Lamongan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya terdapat kendala yang dihadapi yaitu terdapat faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal tenaga administrasi dalam melaksanakan pelayanan adalah kurangnya ketelitian tenaga administrasi, dan faktor eksternal tenaga administrasi adalah tidak adanya rak arsip yang terbuat dari besi dan tertutup untuk meminimalisir kerusakan arsip madrasah. Selain itu juga tenaga administrasi kebingungan dalam mencari dokumen yang dibutuhkan oleh orang yang membutuhkan data tersebut.

2. Analisis Pemberdayaan Tenaga Administrasi untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis dan Layanan Administrasi di MAN 2 Lamongan

Menurut A.M Kadarman dan Yusuf Udaya dalam memberdayakan pegawai dan membangun lembaga pendidikan terdapat hal-hal yang diperlukan untuk meningkatkan layanan administrasi di madrasah yaitu Pertama, dalam memilih tenaga kerja dilakukan dengan pengkhususan dan jumlah yang berdasarkan dengan kebutuhan madrasah terutama mengenai keilmuan yang lebih spesifik; Kedua, memberikan pendidikan dan pelatihan pada tenaga kerja untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya agar dapat berkembang sesuai perkembangan zaman; Ketiga, Meningkatkan kesejahteraan pendidik dan tenaga administrasi madrasah; Keempat, Lembaga pendidikan memperhatikan atau memfokuskan pada

mempertahankan kualitas pendidikan; Kelima, memperhitungkan produk yang bermanfaat bagi masyarakat.<sup>126</sup>

Upaya yang dilakukan Bapak Drs. H. Purnomo, M.Pd, selaku Kepala Madrasah MAN 2 Lamongan dalam memberdayakan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi, diantaranya adalah Kepala Madrasah memberikan *reward* kepada tenaga administrasi dengan mengajak keluar madrasah untuk makan-makan disertai dengan memberikan motivasi kepada tenaga administrasi untuk selalu meningkatkan kompetensi agar dapat menunjang keberhasilan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk mencapai tujuan madrasah.

Kepala madrasah MAN 2 Lamongan melakukan komunikasi secara aktif dengan tenaga administrasi di madrasah baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung serta melakukan koordinasi dengan mengadakan rapat koordinasi yang diselenggarakan setiap hari senin setelah upacara bendera yang dihadiri oleh Wakil Kepala Madrasah Bidang Hubungan Madrasah Dengan Masyarakat, Bidang Kesiswaan, Bidang Akademik, Bidang Sarana dan Prasarana, Bendahara DIPA/BOS dan Bendahara Komite. Dalam rapat tersebut kepala madrasah dengan pegawai yang mengikuti saling bertukar pikiran dan menanyakan perihal kendala-kendala yang dihadapi oleh

---

<sup>126</sup> Afriyenti, "Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif," *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 9–13.

tenaga administrasi saat menyelesaikan tugas masing-masing bidang. Sehingga kepala madrasah dapat memberikan bantuan dan kerjasama pada pelaksanaan administrasi dan pelayanan pendidikan.

Kepala madrasah MAN 2 Lamongan meningkatkan kesejahteraan tenaga administrasi yaitu dengan memberikan gaji baik yang pegawai negeri sipil atau guru tidak tetap. Pegawai ASN diberikan gaji dari keuangan yang bersumber dari pemerintah, sedangkan guru tidak tetap diberikan gaji dari pengelolaan uang yang dilakukan oleh komite madrasah yang bersumber dari masyarakat khususnya wali murid.

Tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan juga dituntut untuk memaksimalkan jam kerjanya mulai dari jam 07.00 - 14.30 WIB guna pelanggan pendidikan saat membutuhkan sesuatu di madrasah dapat diberikan dengan cepat dan sesuai dengan harapan, sehingga tidak membuat pelanggan pendidikan merasa kecewa saat diberikan pelayanan oleh tenaga administrasi yang ada di madrasah. Penempatan tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan disesuaikan dengan keahlian setiap individu. Pegawai yang memiliki sertifikat bendahara maka ditempatkan sebagai pelaksana bendahara.

Menurut Hasibuan metode pemberdayaan sumber daya manusia yaitu pemberdayaan yang dilakukan secara formal. Pemberdayaan sumber daya manusia yang dilakukan secara formal adalah pegawai yang diberikan tugas oleh pimpinan di suatu lembaga

pendidikan atau perusahaan maupun organisasi untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan. Hal ini dilakukan organisasi atau lembaga pendidikan karena adanya tuntutan pekerjaan untuk saat ini atau untuk masa depan yang sifatnya peningkatan karier pegawai atau non-karier.<sup>127</sup>

Pemberdayaan tenaga administrasi yang dilakukan oleh kepala madrasah MAN 2 Lamongan salah satunya dengan mengikutkan tenaga administrasi dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan. Pelaksanaan kegiatan tersebut diselenggarakan bukan dari pihak madrasah tetapi dari instansi pemerintah seperti pendidikan dan pelatihan di Kementerian Agama Kabupaten Lamongan, Balai Latihan Kerja di Surabaya dan juga dari instansi non pemerintah mulai dari tingkat Kabupaten, Provinsi bahkan Nasional yang relevan dengan tugas tenaga administrasi. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan baik dari segi tempat dan waktu disesuaikan dengan berdasarkan undangan dari lembaga penyelenggara. Sehingga sarana dan prasarana yang dibutuhkan sudah dipersiapkan oleh panitia seperti modul, jadwal kegiatan selama pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dan lain sebagainya, maka dari itu madrasah hanya memberikan uang transportasi kepada perwakilan tenaga administrasi yang mengikuti diklat.

---

<sup>127</sup> Hidayah, "Manajemen Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Modern Nurussalam Sidogede Belitang."

Setelah adanya pandemi covid-19 banyak pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara daring. Tenaga administrasi madrasah yang mengikuti kegiatan tersebut cukup menghadap komputer yang telah disediakan oleh madrasah serta difasilitasi WIFI untuk menunjang kelancaran kegiatan tanpa perlu hadir di tempat pelatihan. Sebelum dan sesudah pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, peserta diberikan pre-test dan post test untuk mengetahui pemahaman peserta sebelum dan sesudah mengikuti diklat.

Kepala madrasah memberikan pembinaan khusus kepada tenaga administrasi yang melakukan kesalahan. Pembinaan khusus bersifat intern yang dilakukan antara kepala madrasah dengan orang yang bersangkutan di ruangan Kepala Madrasah.

Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pemberdayaan tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan yaitu listrik padam, karena menyebabkan komputer dan Wifi tidak dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan komputer dan tidak dapat digunakan untuk tenaga administrasi yang mengikuti pendidikan dan pelatihan secara daring sehingga tidak bisa maksimal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

##### **1. Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi dan Layanan Administrasi Di MAN 2 Lamongan**

Tenaga administrasi di MAN 2 Lamongan mampu melaksanakan administrasi yang terdiri dari administrasi akademik, kesiswaan, hubungan madrasah dan masyarakat, persuratan dan pengarsipan, sarana dan prasarana, kepegawaian dan keuangan, serta mampu mengimplementasikan Teknologi informasi dan Komunikasi (TIK) dalam segala bidang administrasi yang dibuktikan dengan madrasah memberikan fasilitas komputer disetiap ruangan dan Wifi untuk menunjang dalam menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan teknologi. Bentuk layanan administrasi di MAN 2 Lamongan, diantaranya administrasi akademik, administrasi kesiswaan, administrasi hubungan madrasah dan masyarakat, administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, persuratan dan pengarsipan, dan administrasi sarana prasarana. Dari setiap bidang administrasi terdapat staf ahli serta mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing.

## 2. Pemberdayaan Tenaga Administrasi untuk Meningkatkan Kompetensi Teknis dan Layanan Administrasi Di MAN 2 Lamongan

Pemberdayakan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi dilakukan dengan memberikan reward dan motivasi, menempatkan tenaga administrasi sesuai dengan keahliannya, memberikan gaji, melakukan koordinasi dan komunikasi dengan bawahannya, memberikan kesempatan tenaga administrasi untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan melakukan pembinaan khusus yang bersifat intern dengan pegawai.

### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin memberikan saran sebagai bahan rekomendasi dan masukan mengenai pemberdayaan tenaga administrasi untuk meningkatkan kompetensi teknis dan layanan administrasi di MAN 2 Lamongan, sebagai berikut:

#### 1. Bagi Kepala Madrasah

Sebagai pemimpin di suatu madrasah yang berperan penting dalam keberhasilan terselenggaranya pendidikan serta meningkatnya kualitas pendidikan dimadrasah yang dipimpinya, dengan ini kepala madrasah dapat memberikan perhatian berupa melakukan pemberdayaan tenaga administrasi agar dapat meningkatkan kompetensi dan layanan administrasi, salah satu caranya dengan mengadakan atau mengikutsertakan tenaga administrasi untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan

terutama terkait bidang administrasi yang kinerjanya belum maksimal. Juga dengan memfasilitasi sarana prasarana yang memadai terkait penyimpanan arsip agar tertata dengan rapi dan tidak terjadi kerusakan pada file-file penting madrasah.

## 2. Bagi Tenaga Administrasi

Selalu memotivasi diri untuk meningkatkan kompetensi terutama kompetensi teknis dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan maupun dengan mempelajari beberapa buku literature yang berhubungan dengan jabatan dan pekerjaan sehingga terselesaikannya tugas dengan baik serta terciptanya kualitas kinerja yang seperti diharapkan.

## 3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang akan membuat program penelitian tentang pemberdayaan tenaga administrasi. Untuk peneliti selanjutnya lebih terfokus pada manajemen pemberdayaan tenaga administrasi dalam bidang pengarsipan dan persuratan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rifa'i. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press, 2021.
- Afriyenti. "Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Dalam Rangka Meningkatkan Layanan Administratif." *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan* 1, no. 1 (2013): 9–13.  
[http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/2563%0Ahttp://files/749/Afriyenti - 2013 - Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha dalam Rangka Menin.pdf%0Ahttp://files/748/2563.html](http://ejournal.unp.ac.id/index.php/bahana/article/view/2563%0Ahttp://files/749/Afriyenti%20-%202013%20-%20Pemberdayaan%20Pegawai%20Tata%20Usaha%20dalam%20Rangka%20Menin.pdf%0Ahttp://files/748/2563.html).
- Ahwa, Fajar. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*. Jember: STAIN Jember Press, 2013.
- Ahyar, Hardani, Universitas Sebelas Maret, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, and Universitas Gadjah Mada. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Alfadli, Mona A, and Sarah M Al-mehaisen. "The Reality of Administrative Empowerment among the Recently Employed Administrators in the Intermediate Schools." *International Education Studies* 12, no. 6 (2019): 120–133.
- Amiruddin. "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi." *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam* 7, no. 1 (2017): 134–136.
- Ana Widyastuti, dkk. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep Strategi & Perencanaan*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ananda, Dina, Muhammad Thohir, and Rusmawati Rusmawati. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Pendidikan Di MAN 1 Hulu Sungai Utara." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2022): 117–118.
- Andrianto. "Upaya Kepala Sekolah Dalam Pemberdayaan Pegawai Tata Usaha Di SMA Negeri 1 Pseksu Kabupaten Lahat." *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2019): 28.
- Erita Agustina, H.M. Chiar, Wahyudi. "Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Oleh Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa Di SMA" (n.d.): 1–14.
- Erlianti, Dila. "Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis* 1, no. 1 (2019): 414–415.
- Farikhah Hanum, Khusnul Fadila Wahyu Ningsih, Muh. Khoirul Rifa'i. "Evektifitas Pelayanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri Sidoarjo." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 04, no. 01 (2022): 52.  
<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum->

disorders.

- Gunawan, Imam, Teguh Triwiyanto, Desi Eri Kusumaningrum, Muhammad Romady, Mutya Alfarina, Riski Ariska Widian, and Universitas Negeri Malang. "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Kota Batu: Studi Deskriptif." *JAMP : Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan* 1, no. 4 (2018): 467–468.
- Hasibuan, Lias, and M Yusuf. "Education Personnel Management Model for Improving the Performance of Public Madrasah Aliyah Teachers in Jambi Province." *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)* 23, no. 2 (2020): 394.
- Hayer, Radjab. "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Fakfak." *Jurnal Ekonomi Peluang* IX, no. 2 (2015): 163.
- Hidayah, Nur. "Manajemen Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Di Pondok Pesantren Modern Nurussalam Sidogede Belitang." *Jurnal Idaaratul 'Ulum* 1, no. 01 (2019): 31–52.
- Jamaluddin, Yanhar. "Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Badan Permusyawaratan Desa." *Wahana Inovasi* 5, no. 2 (2016): 418.
- Jannatul Nisfiyah, Lilik Huriyah, Nur Fitriatin. "ANALISIS PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEARSIPANN TERHADAP KINERJA ARSIPARIS DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SIDOARJO Jannatul Nisfiyah 1 , Lilik Hurriyah 2 , Nur Fitriatin 3." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 04, no. 02 (2022): 216.
- Jeny Tamara, Hamidah D., Julkifli. "Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan Di SMA Negeri 1 Padang Tulang." *Jurnal Serunai Aministrasi Pendidikan* 11, no. 1 (2022): 18.
- Kurniasih, Ichi, Yasir Arafat, and Mulyadi Mulyadi. "Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Sekolah Dalam Rangka Meningkatkan Mutu Pendidikan." *Cahaya Pendidikan* 6, no. 2 (2021): 149–160.
- Madya, Efi Brata Madya Efi Brata. "Pentingnya Pembinaan Sumber Daya Manusia." *Al-Idarah: Jurnal Pengkajian Dakwah dan Manajemen* 5, no. 6 (2018): 7–8.
- Mahanis, Juni. *Administrasi Pendidikan Islam*. Surabaya: Global Aksara Press, 2020.
- Mardiyah, Lailatul Qomariyah, Abdullah Aminuddin Aziz. "Pemberdayaan Guru Madrasah Ibtidaiyah Melalui Transformasi Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia (SDM) Guna Meningkatkan Mutu Madrasah Se ...." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 12, no. 1 (2016): 1–24.

<https://scholar.archive.org/work/xajlndzdkbbfvnxtbpsdfmxfvy/access/wayback/http://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/discovery/article/download/104/104>.

- Maulana, M P, and S Suryana. "Upaya Tenaga Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Sekolah." *PeTeKa* 4, no. 2 (2021): 269. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/ptk/article/view/4177>.
- Muspawi, Mohamad. "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Peningkatan Pelayanan." *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* 4, no. 3 (2020): 234.
- Nazirwan. "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Studi Kasus Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Kota Jambi." *Jurnal Pendidikan Guru* 1, no. 2 (2020): 41–62.
- Noor, Zulki Zulkifli. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: Cakra Books, 2014.
- Nurhikmahyanti, Seftiany Permata Hidayat dan Desi. "Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di MAN Kota Mojokerto." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 4, no. 4 (2014): 153.
- Nurussalami. "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan." *Jurnal Intelektualita: Kajian Pendidikan, Manajemen, Supervisi Kepemimpinan, Psikologi dan Konseling* 9, no. 2 (2020): 113.
- Nusantoro, Eko. "Optimalisasi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dalam Lingkungan Bekerja." *Edukasi* 14, no. 1 (2020): 2.
- Pandi, Abdul. "Efektivitas Pelayanan Tenaga Administrasi Di SMA Abdussalam Kabupaten Kubu Raya." *Jurnal Pendidikan Dasar dan Sosial Humaniora* 1, no. 4 (2022): 1545–1546.
- . "Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di MTs. Hidayatul Muhsinin." *Mudir: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 1 (2022): 164.
- Priyatna, Muhammad. "Manajemen Pengembangan Sdm Pada Lembaga Pendidikan Islam." *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 5, no. 09 (2017): 21.
- Qalbi, Nurul Qalbi, . Nursyafika, and . Zulpadli. "Pentingnya Administrasi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Sekolah Di SMAN 13 Bone." *Jurnal Mappesona* 5, no. 1 (2022): 46.

- Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi Baru Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Qurtubi, Ahmad. *Administrasi Pendidikan (Tinjauan Teori & Implementasi)*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2019.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahmawati, Suci, Rahmawati M, and Mujiati Mujiati. "Kompetensi Tenaga Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Pendidikan." *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 2, no. 2 (2022): 92.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018): 94.
- Rio, Askam, Muh. Alamsah, and Apriani Safitri. "Pengaruh Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di SMK Negeri 4 Kendari." *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* 1, no. 2 (2021): 46–58.
- Rosidah, Fita Rohmawati dan. "Persepsi Siswa Tentang Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Di SMK Muhammadiyah 1 Playen Kabupaten Gunungkidul" 117 (n.d.): 123–124.
- Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.
- Salim, Ahmad, and Endi Rochaendi. "Pemberdayaan Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Tupoksi." *Transformasi : Jurnal Kepemimpinan & Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2020): 46–47.
- Saputra, Randi Lefino. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Negeri Padang." *Jurnal Administrasi Pendidikan* 2, no. 1 (2014): 564–573.
- Setiawan, Teguh. "Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Sebagai Instrumen Peningkatan Kinerja Organisasi." *Media Mahardhika* 16, no. 3 (2018): 431–432.
- Sidiq, Umar, Miftachul Choiri, and Anwar Mujahidin. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Siti Darojatun Nuhaya Dilah, Khalid Ramdhani, Abubakar. "Manajemen Pemberdayaan Tenaga Administrasi Di MTS Al-Fathimiyah Telukjambe Timur Karawang." *Jurnal Al-Fikrah* VIII, no. 2 (2020): 130.
- Somawijaya, Dhamayanti Nuraeni, Sya'roni Ma'shum, and Hinggil Permana. "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan." *El-Idare: Journal of Islamic Education Management* 7, no. 1 (2021): 90–91. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare>.

- Songko, L T. “Upaya Sekolah Dalam Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) Di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Depok.” *Jurnal Hanata Widya* 6, no. 2 (2017): 26. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/53130>.
- Sukirman, Hartati. “Administrasi Dan Supervisi Pendidikan,” 2009.
- Sulistiyono, Joko. *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi Dan Pembimbingan Berkelanjutan*. NTB: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022.
- Suryosubroto. *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Syamsir, Nika Saputra. *Administrasi Kepegawaian*. CV. Eureka Media Akasara, 2022.
- Taufiqurokhman, Ismail Suardi Wekke, Andriansyah, Ahmad Muzawir Saleh. *Pendidikan Dalam Tinjauan Administrasi Publik: Teori & Praktik*. Samudra Biru, 2021.
- Thoha, Parulian Hutapea Dan Nurianna. *Kompetensi Plus Teori, Desain, Kasus, Dan Penerapan Untuk HR Serta Organisasi Yang Dinamis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Triana, Desi, and Lusi Susanti. “Pelayanan Tenaga Administrasi Sekolah Urusan Persuratan Dan Pengarsipan Berbasis Teknologi Informasi Di SMK Se-Kota Payakumbuh.” *Journal Of Educational Administration And Leadership* 2, no. 2 (2021): 190.
- Wakarmamu, Thobby. *Metode Penelitian Kualitatif*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2022.
- Widodo, W, Heru Sriyono, Program Studi, and Bimbingan Konseling. “Strategi Pemberdayaan Guru Dala Meningkatkan Mutu Pendidikan.” *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7, no. 1 (2020): 8.
- Yulianti, Heni. “Performance of Educational Personnel in School Data Management in Madrasah Tsanawiyah.” *Journal Of Avanced Islamic Educational Management* 1, no. 2 (2021): 57–66.