

Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Ma'arif Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah

Basirun¹ Muhammad Yasin² Miftahul Huda³

^{1,2,3}

Sekolah Tinggi Agama Islam Ma'arif Kalirejo

 basirun2@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi tenaga administrasi, kualitas pelayanan administrasi serta untuk mengetahui kompetensi tenaga administrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil yang telah ditemui, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) menunjukkan bahwa kompetensi kepribadiannya. Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki tenaga administrasi adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek tangibles bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek reliability (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari mahasiswa, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek responsiveness (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara tenaga administrasi, staff tata usaha. Dilihat dari aspek jaminan (assurance) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap mahasiswa yang diberikan oleh tenaga administrasi sedangkan dilihat dari aspek empathy (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.

Kata Kunci : Kompetensi Tenaga Administrasi, Kualitas Pelayanan

Abstract: This study aims to determine the competence of administrative staff, the quality of administrative services and to determine the competence of administrative staff in improving administrative services. This research is included in quantitative descriptive research with data collection techniques used are, observation, interviews and documentation. The results showed that the competencies possessed by administrative staff in improving the quality of administrative services seen from the aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were categorized as very good. Based on the results that have been found, it can be seen that the average competence possessed by administrative staff is seen

from the dimensions of service quality which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy indicates that the competence of his personality It can be seen that the most prominent competence possessed by administrative staff is technical competence while the lowest competence is social competence. The conclusions that can be drawn based on the quality of service seen from the tangibles aspect are that it is necessary to add related facilities, from the reliability aspect, it is good because it has reliability in handling any complaints from students, and is reliable in terms of time and accuracy of service processes. From the aspect of responsiveness, it has been very good because of the mutual communication between administrative staff and administrative staff. Judging from the assurance aspect, there is a guarantee for the security of the service environment as well as a definite guarantee for students provided by administrative staff, while from the empathy aspect, the willingness of the head of administration in serving students is good.

Keywords: Administrative Personnel Competence, Service Quality

PENDAHULUAN

Administrasi berasal dari Bahasa Latin Administrare yang mempunyai arti melayani atau membantu. Administrasi dalam bahasa Inggris berasal dari kata administration, yang artinya mengendalikan, melayani atau mengelola suatu lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuannya agar sesuai dengan yang ditentukan. Administrasi juga merupakan segala usaha yang dilakukan bersama untuk mendayagunakan semua sumber yang ada agar tercapai tujuan pendidikan yang diinginkan atau ditetapkan. Dari pernyataan di atas administrasi merupakan segala bentuk pelayanan dalam organisasi atau lembaga pendidikan yang dilakukan dalam rangka mengelola suatu lembaga atau organisasi agar dapat berjalan sesuai tujuan yang telah direncanakan. Banyak sekali arti administrasi ada artian yang luas dan ada pula dalam artian yang sempit. Dalam artian sempit administrasi lebih berperan dalam hal penyusunan dan pencatatan data dan informasi yang dilakukan secara langsung dengan maksud untuk menyediakan informasi mengenai administrasi jika suatu waktu diperlukan dan mempermudah untuk mendapatkan keterangan secara keseluruhan mengenai administrasi. Informasi yang dimaksud di atas sangat berhubungan dengan pengelolaan lembaga atau organisasi, baik digunakan untuk kepentingan intern (dalam) maupun ekstern (luar). Jika kita lihat administrasi dalam artian sempit administrasi sangat berperan dalam menyusun dan mencatat data informasi baik itu untuk kepentingan dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Kegiatan administrasi yang dilakukan dapat berupa menyediakan data atau keterangan jika suatu waktu diperlukan.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Pendidikan menyatakan bahwa salah satu komponen sekolah yang harus memenuhi kriteria minimal adalah

tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam Peraturan Pemerintah tersebut salah satunya adalah tenaga administrasi. Tenaga administrasi merupakan pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan dari lembaga pendidikan. Administrasi tidak hanya menyangkut soal tata usaha sekolah, tetapi menyangkut semua kegiatan sekolah, baik yang mengenai materi, personel, perencanaan, kerjasama, kepemimpinan, kurikulum dan sebagainya. Untuk melaksanakan pekerjaan yang sedemikian kompleks dan banyak seginya, diperlukan orang-orang yang cakap dan memiliki pengertian yang luas tentang pelaksanaan dan tujuan sekolah itu, dan hubungan antara segi-segi yang satu dengan yang lainnya. Tanpa administrasi dan kepemimpinan yang baik, sulit kiranya bagi sekolah untuk berjalan lancar menuju ke arah tujuan pendidikan pengajaran yang seharusnya dicapai sekolah itu. Tenaga administrasi di samping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi. Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial. Karena keberadaannya juga sangat penting dalam mencapai tujuan pendidikan, maka pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi wajib dipenuhi agar dapat mengimbangi pelayanan yang dilakukan oleh komponen lain di jenjang pendidikan dasar dan menengah dalam melayani fungsi pembelajaran dan dalam rangka akuntabilitas terhadap masyarakat, sekaligus dalam mendukung penciptaan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemenuhan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Tartini dan Zulkifli tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi sekolah dapat mendukung proses pendidikan di sekolah. Kompetensi Tenaga administrasi menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi sekolah yang efektif dan efisien. Tenaga administrasi memiliki peranan yang cukup luas dalam hal proses pendidikan. Tenaga administrasi tidak hanya berperan sebagai pelayanan administrasi akan tetapi merupakan faktor pendukung keberhasilan proses pendidikan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan menunjang terselenggaranya proses pendidikan yang efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan tenaga administrasi yang memiliki kompetensi yang sudah profesional dalam bidangnya. Lembaga pendidikan pada dasarnya harus didukung dengan tenaga administrasi sekolah yang yang memang sudah memiliki kualifikasi serta memiliki kompetensi karena hal tersebut sangat mendukung dalam tercapainya tujuan pendidikan. Standar kompetensi dan standar kualifikasi bagi tenaga administrasi dalam lembaga

pendidikan baik itu pendidikan dasar maupun menengah merupakan kewajiban dan harus dilakukan oleh lembaga sekolah. Dalam proses pembelajaran tenaga administrasi sangat diperlukan baik dalam pendidikan dasar maupun menengah. Sebagai salah satu faktor pendukung dalam proses pembelajaran, peran tenaga administrasi tidak dapat dilakukan oleh pendidik dalam pendidikan dasar maupun menengah. Hal yang membedakannya karena pekerjaannya tenaga administrasi lebih bersifat administratif dan memiliki aturan yang bersifat khusus, tugasnya memberikan pelayanan agar proses pembelajaran menjadi efektif, memerlukan keahlian tertentu, memerlukan keterampilan yang khusus dan tidak sama dengan tenaga pendidik dan memerlukan kompetensi yang berbeda pula dengan kompetensi yang telah disyaratkan untuk tenaga pendidik.

Dari pernyataan di atas pemenuhan standar kompetensi dan kualifikasi tenaga administrasi sangat perlu untuk dilakukan mengingat perannya yang berbeda dengan guru (pendidik). Tenaga administrasi membutuhkan keahlian dan kemampuan yang khusus dalam melaksanakan tugasnya, hal inilah yang dapat membuat peran tenaga administrasi tidak bisa digantikan oleh guru (pendidik).

KAJIAN PUSTAKA

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang penulis gunakan sebagai kajian empirik dalam penulisan penelitian ini yaitu: penelitian yang ditulis oleh Siti Safiah (2017) dengan judul “Analisa Profesionalisasi Tenaga Administrasi Sekolah Pada Madrasah Aliyah Negeri Magelang.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Penerapan Standar Tenaga Administrasi di MAN Magelang dilihat dari keempat kompetensi yang berupa kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial sudah sesuai dengan PP Nomor 24 Tahun 2008. 2) Analisa Profesionalisasi Tenaga Administrasi dalam melakukan pelayanan administrasi di MAN Magelang memiliki kompetensi yang dibutuhkan tenaga administrasi dalam melakukan pelayanan administrasi. Adapun dengan menganalisis, ditemukan beberapa kendala yang berupa kendala internal dan eksternal. Dari penelitian yang dijadikan sebagai kajian ini, terdapat persamaan dan perbedaannya, diantaranya: Penelitian tersebut hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang tenaga administrasi dan juga menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terdapat pada judul yaitu analisa profesionalisasi tenaga administrasi sedangkan judul yang akan diteliti oleh peneliti fokus pada analisis kompetensi tenaga administrasi. Selanjutnya penelitian yang ditulis oleh Rizka Zayyana (2016) dengan judul “Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah Pembangunan

UIN Jakarta.” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja tenaga administrasi dengan strategi yang dilakukan yaitu memudahkan system pembayaran SPP dengan online yang sudah diterapkan sejak 2006, program SIMAK memudahkan para guru menginput nilai secara online. Pengintegrasian program dari para tenaga administrasi dengan kegiatan sehari-hari di sekolah masih berjalan meskipun terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Leedy dan Ormrod dkk (2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencoba memahami fenomena dalam setting dan konteks naturalnya, yakni peneliti berusaha tidak memanipulasi fenomena yang diamati. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (2016). Menurut Bogdan dan Taylor (2012) metode penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kirk dan Miller (2015) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

PEMBAHASAN

1. Tinjauan Umum Administrasi

Kata “administrasi” dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengatur semua kegiatan di dalam mencapai suatu tujuan. Perkembangan ilmu administrasi yang pada mulanya bergerak di dalam dunia industri dan perusahaan, kemudian menjalar ke dalam dunia pendidikan yang biasa dikenal dengan nama administrasi pendidikan. Administrasi pendidikan ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual maupun material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan pendidikan.

Sedangkan Hadari Nawawi (2015) beranggapan bahwa administrasi pendidikan adalah rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan pendidikan secara berencana dan sistematis yang

diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal. Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa administrasi pendidikan ialah pembinaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan-urusan sekolah.

Kegiatan administrasi pendidikan juga memiliki beberapa unsur-unsur pokok yang selalu kait-mengait satu sama lain yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya sekelompok manusia (sedikitnya dua orang)
- b. Adanya tujuan yang hendak dicapai bersama.
- c. Adanya tugas/fungsi yang harus dilaksanakan (kegiatan kerjasama)
- d. Adanya peralatan dan perlengkapan yang diperlukan.

Menurut Purwanto terdapat beberapa hal yang perlu ditekankan tentang administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

- a. Bahwa administrasi pendidikan bukan hanya sekedar kegiatan “tata usaha” atau *clerical work*.
- b. Bahwa administrasi pendidikan itu mencakup kegiatan-kegiatan yang luas, yang meliputi antara lain kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan dan sebagainya yang menyangkut bidang-bidang materiel, personal dan spiritual dalam bidang pendidikan pada umumnya, dan khususnya pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah.
- c. Bahwa administrasi pendidikan itu merupakan proses keseluruhan dan kegiatan-kegiatan bersama yang harus dilakukan oleh semua pihak yang terlibat dalam tugas-tugas pendidikan.

2. Manajemen Kependidikan

Manajemen adalah proses untuk menyelenggarakan dan mengawasi suatu tujuan tertentu. Melihat definisi administrasi pendidikan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diketahui bahwa definisi manajemen mengandung pengertian yang hampir sama dengan pengertian dalam rumusan-rumusan administrasi pendidikan. Manajemen pendidikan berasal dari aktivitas dalam urusan sekolah yang mencakup pengelolaan aktivitas pengajaran, kepemimpinan dan berbagai aturan, perencanaan, prosedur pelaksanaan dan manajemen pengawasan. Pendapat lain menyatakan bahwa manajemen pendidikan merupakan kemampuan dan keterampilan khusus yang dimiliki seseorang untuk melakukan suatu kegiatan baik secara perorangan ataupun bersama orang lain atau

melalui orang lain dalam upaya mencapai tujuan organisasi pendidikan secara produktif, efektif dan efisien.

Manajemen dalam bidang pendidikan secara sederhana dapat didefinisikan sebagai suatu proses manajemen dalam pelaksanaan tugas pendidikan dengan mendayagunakan segala sumber secara efisien untuk mencapai tujuan secara efektif. Dari berbagai definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pendidikan adalah aplikasi prinsip, konsep dan teori manajemen dalam aktivitas pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Manajemen dalam bidang pendidikan diperlukan agar pelaksanaan suatu usaha terencana secara sistematis dan dapat dievaluasi secara benar, akurat dan lengkap sehingga dapat mencapai tujuan dari manajemen pendidikan yang terdiri dari:

- a. Produktivitas adalah perbandingan terbaik antara hasil yang diperoleh (*output*) dengan jumlah sumber yang dipergunakan (*input*).
- b. Kualitas menunjukkan kepada suatu ukuran penilaian atau penghargaan yang diberikan atau dikenakan kepada barang (*product*) dan/atau jasa (*service*) tertentu berdasarkan pertimbangan objektif atas bobot dan/atau kinerjanya.
- c. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan tujuan organisasi
- d. Efisiensi berkaitan dengan cara yaitu membuat sesuatu dengan betul. Suatu kegiatan dikatakan efisien bila tujuan dapat dicapai secara optimal dengan penggunaan atau pemakaian sumber daya yang minimal.

Konsep manajemen tenaga kependidikan yaitu tenaga kependidikan bertugas menyelenggarakan kegiatan mengajar, melatih, meneliti, mengembangkan, mengelola, dan/atau memberikan pelayanan teknis dalam bidang pendidikan. Terdapat beberapa dimensi kegiatan manajemen tenaga kependidikan/kepegawaian, antara lain:

- a. *Recruitment* atau penarikan mulai dari pengumuman penerimaan pegawai, pendaftaran, pengetestan, pengumuman diterimanya pegawai sampai dengan daftar ulang.
- b. *Placement* atau penempatan, yaitu proses penanganan pegawai baru yang sudah melaksanakan pendaftaran ulang untuk diberi tahu pada bagian seksi mana mereka ditempatkan. Penugasan dilakukan sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan lembaga. Di dalam tahap ini sebenarnya penanganan bukan berarti sampai

menempatkan dan memberi tugas saja, tetapi juga menggunakan pegawai tersebut sebaik-baiknya, merangsang kegairahan kerja dengan menciptakan kondisi atau suasana kerja yang baik. Disamping itu juga memberi kesejahteraan pegawai berupa gaji, insentif, memberi cuti izin, dan pertemuan- pertemuan yang bersifat kekeluargaan.

- c. *Development* atau pengembangan, dimaksudkan untuk peningkatan mutu pegawai baik dilakukan dengan melalui pendidikan maupun kesempatan- kesempatan lain seperti penataran, diskusi ilmiah, lokakarya, membaca majalah dan surat kabar, menjadi anggota organisasi profesi, dan lain sebagainya. Mengatur kenaikan pangkat dan kenaikan gaji, dapat dikategorikan sebagai pemberian kesejahteraan dan dapat dikategorikan sebagai pengembangan pegawai. Pegawai yang diberi penghargaan dengan atau pemberian kedudukan, akan mendorong pegawai tersebut untuk lebih meningkatkan tanggung jawabnya.
- d. *Pengawasan* atau evaluasi, merupakan aspek terakhir dalam penanganan pegawai. Pada tahap ini dimaksudkan bahwa pada tahap-tahap tertentu pegawai diperiksa, apakah yang mereka lakukan sudah sesuai dengan tugas yang seharusnya atau belum. Selain evaluasi atau penilaian juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kenaikan kemampuan personel setelah mereka memperoleh pembinaan dan pengembangan.

3. Kompetensi Tenaga administrasi

Permendiknas No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Pendidikan menyatakan bahwa terdapat beberapa macam kompetensi yang wajib dimiliki oleh kepala administrasi pendidikan yaitu sebagai berikut:

- a. Kompetensi kepribadian meliputi memiliki integritas dan akhlak mulia etos kerja, pengendalian diri, percaya diri, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, tanggung jawab.
- b. Kompetensi sosial meliputi kemampuan bekerja dalam tim, pelayanan prima, kesadaran berorganisasi, berkomunikasi efektif dan membangun hubungan kerja.
- c. Kompetensi teknik meliputi kemampuan melaksanakan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, persuratan, dan pengarsipan, administrasi kesiswaan, administrasi kurikulum, administrasi layanan khusus dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

- d. Kompetensi manajerial (khusus bagi kepala staf tata laksana sekolah) meliputi kemampuan mendukung pengelola standar nasional pendidikan, menyusun program kerja dan lapiran kerja, mengorganisasikan staf, mengembangkan staf, mengambil keputusan, menciptakan iklim kerja yang kondusif, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, membina staf, mengelola konflik, dan menyusun laporan.

4. Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*costumer*/ yang dilayani), yang bersifat aktivitas seseorang sekelompok dan atau organisasi baik langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dimana kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima.

Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga.

Berdasarkan pengertian pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa yang hanya dapat diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan/pemakai jasa.

Menurut Kompri (2015), mutu layanan adalah kualitas dari bentuk standar dari layanan yang diberikan kepada pelanggan atau dikenal dengan istilah Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Goetsch dan Davis (2002) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan pelayanan.

Berdasarkan KEPMENPAN No 63 tahun 2003 kriteria-kriteria pelayanan tersebut adalah :

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Reliabilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.
- e. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- f. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- g. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- h. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.

- i. Kejelasan dan kepastian, yaitu mengenai tata cara, rincian biayalayanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- j. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- k. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- l. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- m. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi padahal hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran.

Berdasarkan pemaparan di atas terkait kriteria kinerja pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan cerminan dari praktik profesional yang menjadi senjata ampuh dalam bersaing meraih dan mempertahankan pasar. Pelayanan yang berkualitas akan melibatkan seluruh komponen organisasi secara terintegrasi melaksanakan tanggung jawab dan peranannya dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan mencakup tata cara, perilaku dan juga penguasaan pengetahuan tentang produk dari penyelenggara layanan, sehingga penyampaian informasi dan pemberian fasilitas/jasa pelayanan kepada pelanggan dapat secara optimal memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasa puas.

PENUTUP

Kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dilihat dari aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil yang telah ditemui, maka dapat diketahui bahwa rata-rata kompetensi yang dimiliki oleh tenaga administrasi dilihat dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) menunjukkan bahwa kompetensi

kerpibadiannya Maka dapat diketahui bahwa kompetensi yang paling menonjol dimiliki tenaga administrasi adalah kompetensi teknis sedangkan kompetensi yang paling rendah adalah kompetensi sosial.

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait, dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan dari mahasiswa, dan handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek *responsiveness* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara tenaga administrasi, staff tata usaha. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan serta adanya jaminan yang pasti terhadap mahasiswa yang diberikan oleh tenaga administrasi sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani mahasiswa sudah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Tim Penyusun, *Peraturan Menteri Pendidikan Nomor 19 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tahun 2005*
- Nur Hamsyah, dan Mohammad Jauhar. *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2015
- Mohammad Mustari, *Manajemen Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014
- Tim Penyusun, *Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007*
- Rahmawati, *Manajemen Perkantoran*, Yogyakarta: Fisip Untirta Press, 2014
- Rohiat, *Manajemen Sekolah*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2012
- Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011
- Tim Penyusun, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tentang Tenaga Administrasi Sekolah Tahun 2008*
- Tim Penyusun, *Direktorat Jenderal Guru Dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan, Panduan Kerja Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*, Jakarta: 2017
- Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, Bandung: Alfabeta, 2015