

Date Received : June 2025
Date Revised : June 2025
Date Accepted : June 2025
Date Published : July 2025

EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN KINERJA STAF TATA USAHA DALAM PENCAPAIAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH DI MADRASAH ALIYAH NEGERI PERSIAPAN 4 MEDAN

Syafitri Halawa¹

Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Indonesia (Syafitrio75017@gmail.com)

Nurika Khalila Daulay

Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, Indonesia (nurikakhalila@uinsu.ac.id)

Kata Kunci:

Manajemen, Mutu
Pelayanan, Pelayanan
Administrasi

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas sistem manajemen kinerja staf tata usaha dalam pencapaian mutu layanan administrasi di madrasah aliyah negeri persiapan 4 Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan ketatausahaan di MANP 4 Medan melibatkan perumusan tugas dan fungsi layanan administrasi, penetapan tujuan, evaluasi pekerjaan, pengalokasian dana, pengadaan sarana dan prasarana, serta pemecahan masalah. Pelaksanaan ketatausahaan dilakukan dengan baik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan, hingga pengawasan. Kegiatan ketatausahaan meliputi administrasi kepegawaian, keuangan, data dan informasi, sarana dan prasarana, serta persuratan. Implikasi dari penelitian ini adalah berfungsinya sistem manajemen ketatausahaan, peningkatan mutu pelayanan administrasi sekolah, serta terjalinnya kerja sama antara pengelola, pendidik dan peserta didik dalam mencapai tujuan tersebut.

¹ Correspondence author

Keywords:

Management, Service
Quality,
Administrative
Services

ABSTRACTS

This study aims to examine the effectiveness of the administrative staff performance management system in achieving the quality of administrative services at the State Madrasah Aliyah Preparatory School 4 Medan. This study uses a qualitative research approach with a phenomenological approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The conclusion of this study shows that the results of the study indicate that administrative planning at MANP 4 Medan involves the formulation of administrative service tasks and functions, goal setting, job evaluation, fund allocation, procurement of facilities and infrastructure, and problem solving. The implementation of administration is carried out well from planning, implementation, management, to supervision. Administrative activities include personnel administration, finance, data and information, facilities and infrastructure, and correspondence. The implications of this study are the functioning of the administrative management system, improving the quality of school administrative services, and establishing cooperation between managers, educators and students in achieving these goals

A. PENDAHULUAN

Layanan administrasi yang efektif dan efisien di lingkungan sekolah merupakan komponen vital dalam mendukung proses pendidikan. Staf tata usaha, sebagai ujung tombak administrasi, memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran operasional sekolah. Manajemen kinerja yang baik terhadap staf tata usaha dapat meningkatkan mutu layanan administrasi, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Administrasi ketatausahaan adalah bagian dari organisasi yaitu organisasi sekolah. Aktivitas yang ada di dalamnya yaitu pengelolaan segala bentuk administrasi sekolah, dimulai dari persuratan hingga sampai dengan inventaris sarana dan prasarana. Kegiatan ketatausahaan bukan hanya menyangkut masalah persuratan namun juga menyangkut tentang keterangan dan informasi namun juga merupakan proses pencatatan, pengumpulan informasi dan penghimpunan seluruh data-data yang diperlukan oleh kepala sekolah dalam pembuatan laporan dan pengambilan keputusan. Peran penting manajemen dalam pengelolaan tata usaha atau administrasi sekolah yaitu dengan merencanakan hal-hal apa yang akan dilakukan ke depannya agar proses berjalan dengan baik, efektif dan efisien sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai (achrun, 2023).

Namun, tantangan dalam manajemen kinerja staf tata usaha tidak hanya terbatas pada aspek teknologi. Faktor-faktor seperti kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja juga memainkan peran krusial. Miftakhi dan Pramusinto (2023) menunjukkan bahwa peningkatan profesionalisme melalui pelatihan berjenjang dapat meningkatkan kemampuan mengajar guru. Pendekatan serupa dapat diterapkan untuk staf tata usaha guna meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka.

Manajemen merupakan suatu proses pengelolaan yang melibatkan tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian langkah-langkah yang dikerjakan untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah diidentifikasi, sambil memanfaatkan berbagai sumber daya manusia dan lainnya. Ini juga merupakan sebuah disiplin ilmu dan seni yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pemantauan kinerja suatu entitas organisasi, dengan mengaplikasikan sumber daya yang ada untuk mencapai objektif dan sasaran yang direncanakan oleh organisasi tersebut (Wijayanto, 2012). Manajemen yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang efektif terhadap kinerja staf. Selain itu, penerapan model kepemimpinan yang tepat, seperti model "Among", terbukti dapat meningkatkan disiplin kerja guru et al. (2020), yang relevan untuk diterapkan pada staf tata usaha.

Tata usaha sekolah adalah kegiatan administrasi pendidikan yang mengelola, pencatatan, Pengumpulan, penyimpanan data, dan dokumen yang dapat dipergunakan untuk membantu pimpinan dalam Pengambilan keputusan, urusan surat menyurat serta laporan mengenai kegiatan sekolah tersebut. Tenaga Administrasi sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi Guna terselenggarakan proses pendidikan di sekolah (Sismawati, 2021). Mereka adalah staff yang tidak Mengajar yang bertugas disekolah sering disebut dengan Tata Usaha (TU). Dalam kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang pedoman penyelenggaraan standar pelayanan minimal penyelenggaraan persekolahan Bidang pendidikan dasar dan menengah dinyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah adalah sumber daya Manusia

di sekolah yang tidak terlihat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung Keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.

Salah satu komponen penting dalam manajemen organisasi, khususnya di lingkungan pendidikan, adalah administrasi. Administrasi bukan hanya sekadar kegiatan pengelolaan dokumen dan data, tetapi mencakup serangkaian aktivitas yang kompleks dan terstruktur, mulai dari perencanaan administrasi, pengorganisasian tugas-tugas administratif, pelaksanaan fungsi pengawasan, hingga evaluasi kinerja administratif. Administrasi menjadi unsur vital yang menjamin keteraturan serta kesinambungan operasional dalam suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, kualitas administrasi akan sangat memengaruhi efisiensi kinerja organisasi secara keseluruhan (Simamora, 2016). Sekolah diharapkan mampu menjadi lingkungan belajar yang optimal. Oleh karena itu, Agar tujuan ini tercapai, efisiensi dan efektivitas harus menjadi kunci dalam pengelolaan sekolah. Proses pembelajaran di sekolah perlu berjalan dengan lancar, sehingga diperlukan berbagai upaya Untuk mencapai hal tersebut. Salah satu langkah penting adalah memastikan keberlangsungan Administrasi sekolah yang efisien, termasuk bagian tata usaha sekolah. Bagian ini berperan dalam Mendukung dan melancarkan kegiatan pembelajaran di sekolah.

Terdapat beberapa aspek dalam bidang tata usaha yang tampak kekurangan, seperti Pengarsipan surat yang tidak tertata dengan rapi, sehingga sejumlah data sekolah menjadi tidak lengkap. Kualitas kerja yang rendah dari pegawai tata usaha akan berdampak pada kualitas Pelayanan administrasi. Banyak keluhan mengenai efektivitas pelayanan administrasi sekolah yang Muncul akibat hal ini. Untuk mengatasi masalah pelayanan administrasi sekolah, diperlukan Langkah-langkah yang diarahkan pada peningkatan kualitas layanan tersebut. Hal ini bertujuan Agar pelayanan administrasi dapat sesuai dengan kebutuhan para konsumen pendidikan.

Pada hakikatnya kegiatan tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat Yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, Dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Tata usaha merupakan Salah satu unsur administrasi. Ditinjau dari sudut asal usul kata (etimologis), maka administrasi Berasal dari bahasa latin yaitu Administrare, Ad berarti intensif, sedangkan ministrare berarti Melayani, membantu memenuhi atau menyediakan. Tugas dari kegiatan ketatausahaan itu ialah Hanya melakukan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi (kantor, Sekolah organisasi, dan lain-lain) untuk digunakan sebagai bahan keterangan bagi seorang pemimpin (Ramayulis, 2017).

Administrasi pendidikan bergantung pada dukungan sumber daya manusia Dan fasilitas yang ada, yang semuanya harus mendukung pelaksanaan berbagai aktivitas oleh Bagian tata usaha. Manajemen tata usaha mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan Pengelolaan administratif, seperti organisasi dan kepegawaian, keuangan, pengelolaan data dan Informasi, surat-menyurat, serta pengarsipan. Secara keseluruhan, lingkup kerja ini mengindikasikan bahwa peran tata usaha sangat vital dalam memastikan informasi yang Dibutuhkan oleh semua pihak tersedia. Menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 mengenai Standarisasi Administrasi Sekolah/Madrasah, dijelaskan bahwa kepala tata Usaha harus memiliki kemampuan manajerial yang kuat. Kemampuan manajerial ini melibatkan Pengaruh, arahan, bimbingan, dan pengendalian terhadap staf pendidikan yang terlibat dalam Proses pendidikan. Hal ini bertujuan agar mereka dapat melaksanakan tugas dan

tanggung jawab Mereka dengan lebih profesional, sehingga tujuan pendidikan dapat dicapai dengan cara yang Efektif dan efisien (Huzaini, 2021).

Administrasi sekolah menjadi sangat penting untuk diterapkan. Kinerja bagian tata usaha memiliki Peran yang cukup signifikan dan akan berdampak pada kemajuan kegiatan di sekolah. Oleh Karena itu, keberadaan MANP 4 Medan menjadi contoh nyata dari Institusi pendidikan yang telah memiliki manajemen tata usaha yang efektif dan terstruktur, Sehingga layak untuk dikaji lebih lanjut. Hal ini didukung oleh beberapa indikator: Pertama, kerja sama tim yang solid Di kalangan pegawai tata usaha, yang memungkinkan terjalinnya komunikasi yang lancar antar Mereka. Ini juga mendukung kemampuan kinerja mereka. Kedua, pegawai tata usaha di MANP 4 Medan menjalankan tugas-tugas mereka dengan maksimal, Memastikan pekerjaan diselesaikan sesuai perkiraan waktu.

B. METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dalam melakukan observasi peneliti mengobservasi terkait Efektivitas sistem manajemen kinerja staf tata usaha dalam pencapaian mutu layanan administrasi sekolah di MANP 4 Medan, peneliti juga melakukan wawancara kepada kepala sekolah, staf tata usaha, terkait pelaksanaan kinerja staf tata usaha di MANP 4 Medan.

Teknik pengelolaan data dan analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Data yang didapatkan dari informan dan sudah diuji keabsahannya menggunakan triangulasi, sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti selama proses penelitian untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis (Arikunto, 2000). Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen adalah peneliti sendiri (human instrument), lembar observasi, lembar wawancara, dan smartphone. Hal ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara dengan informan yang telah ditetapkan.

Selain itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk literatur, buku, jurnal, dan tulisan lain yang berhubungan dengan topik penelitian ini. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Moleong (2017). Reduksi data dilakukan untuk memilah dan menyederhanakan data yang relevan, penyajian data untuk memudahkan pemahaman terhadap hasil temuan, dan verifikasi untuk memastikan validitas data melalui triangulasi teknik dan sumber.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas manajemen kinerja staf tata usaha dalam pencapaian mutu layanan administrasi di sekolah MANP 4 Medan

Efektifitas secara umum dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan secara operatif dan operasional. Pada dasarnya efektifitas merupakan tingkat pencapaian tugas sasaran organisasi yang ditetapkan, seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, dan sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Apabila

seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber yang ada dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah di tetapkan pula. Pada penelitian ini ditemukan bagaimana efektivitas manajemen kinerja tata usaha dalam pencapaian mutu layanan administrasi di sekolah, seperti yang diungkapkan oleh ibu Khairul Fadillah selaku staf tata usaha di MANP 4 Medan dalam wawancara dengan peneliti:

“Manajemen kinerja yang efektif pada tata usaha merupakan kunci penting dalam pencapaian mutu pelayanan. Tata Usaha yang efektif memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi sekolah, dan kualitas kinerja Tata usaha akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan”

Dari hasil wawancara dengan ibu Khairul Fadillah ditemukan bahwa manajemen kinerja yang efektif pada staf tata usaha merupakan kunci penting dalam pencapaian mutu pelayanan administrasi di sekolah. Guru tersebut menekankan bahwa staf Tata Usaha yang bekerja secara efisien dan terstruktur memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran administrasi, baik dalam hal pengelolaan data, surat-menyurat, hingga pelayanan terhadap guru dan siswa. Kualitas kinerja staf Tata Usaha memiliki dampak langsung terhadap mutu layanan yang diberikan kepada seluruh warga sekolah. Oleh karena itu, penerapan sistem manajemen kinerja yang terencana, evaluatif, dan berorientasi pada peningkatan kompetensi menjadi elemen penting dalam mewujudkan layanan administrasi yang berkualitas di lingkungan MANP 4 Medan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan staff tata usaha di MAPN 4 MEDAN, ketika ditanyakan mengenai sitem manajemen kinerja tata usaha yang diterapkan, beliau mengatakan bahwa:

“Sistem manajemen kinerja tata usaha khususnya di MAPN 4 Medan merupakan alat yang penting untuk meningkatkan kinerja staf tata usaha dan mendukung pencapaian tujuan Madrasah. 1. Dengan perencanaan, dimana staf tata usaha perlu memahami peran dan tugas di tata usaha 2. pelaksanaan, yaitu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan kepala Madrasah terkait administrasi siswa, guru maupun kepegawaian. 3. evaluasi yang dilakukan secara berkala guna mengidentifikasi kinerja yg perlu di tigtatkan. dan pengembangan yang tepat, staf tata usaha dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan mendukung proses pendidikan yang efektif.”

Dari kutipan wawancara di atas telah terlihat bahwa sistem manajemen kinerja yang diterapkan memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan mutu layanan administrasi. Sistem ini mencakup empat tahap utama, yakni perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengembangan. Pada tahap perencanaan, staf tata usaha diharuskan memahami secara menyeluruh peran dan tanggung jawab mereka dalam struktur tata usaha sekolah. Tahap pelaksanaan melibatkan pelaksanaan tugas administratif yang mencakup pengelolaan data siswa, administrasi guru, dan aspek kepegawaian lainnya yang diberikan langsung oleh kepala madrasah. Selanjutnya, proses evaluasi dilakukan secara berkala sebagai upaya untuk mengidentifikasi aspek-aspek kinerja yang perlu ditingkatkan. Terakhir, tahap pengembangan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kapasitas staf melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan. Dengan sistem yang terstruktur ini, staf tata usaha mampu memberikan layanan yang responsif, akurat, dan mendukung tercapainya kualitas pendidikan yang optimal di MANP 4 Medan. Hal ini menjadi bukti bahwa efektivitas manajemen kinerja

bukan hanya berdampak pada efisiensi administratif, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap mutu layanan yang dirasakan oleh seluruh elemen sekolah.

Manajemen kinerja staf TU di sekolah mencakup serangkaian proses yang sistematis, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, hingga evaluasi kinerja secara berkala. Seperti dikemukakan oleh Mangkunegara (2015) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks sekolah, kinerja staf TU dapat diukur melalui indikator seperti ketepatan waktu dalam pelayanan, keakuratan data administrasi, kualitas pelayanan kepada siswa, guru, orang tua, serta efisiensi dalam penggunaan sarana teknologi informasi.

Efektivitas manajemen kinerja akan sangat tergantung pada kemampuan kepala sekolah dan manajer administrasi dalam melakukan pengawasan, pembinaan, serta pemberian motivasi yang tepat. Menurut Robbins dan Coulter (2016) dalam *Management*, efektivitas manajemen terjadi ketika suatu organisasi mampu mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya yang dimilikinya secara efisien dan tepat sasaran. Ini berarti bahwa manajemen kinerja tidak hanya bertumpu pada hasil akhir (output), tetapi juga pada proses kerja (input dan throughput) yang mencerminkan standar profesionalisme.

Peningkatan mutu layanan administrasi sangat ditentukan oleh sejauh mana staf TU memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mendukung kegiatan pembelajaran. Buku *Administrasi Pendidikan* karya Sondang P. Siagian (2012) menekankan bahwa keberhasilan administrasi pendidikan salah satunya ditentukan oleh efektivitas kerja tenaga kependidikan non-guru, termasuk staf TU. Layanan administrasi yang baik tidak hanya menciptakan efisiensi dalam operasional sekolah, tetapi juga meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan (stakeholders), baik dari pihak internal maupun eksternal sekolah.

Di samping itu, efektivitas manajemen kinerja staf TU juga sangat dipengaruhi oleh faktor pelatihan dan pengembangan kompetensi. Staf TU yang memiliki keterampilan administrasi modern, penguasaan teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan lebih mampu memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Hasibuan (2016) dalam *Manajemen Sumber Daya Manusia*, yang menyatakan bahwa pelatihan kerja sangat penting dalam meningkatkan keterampilan pegawai agar dapat bekerja secara efektif dan efisien. Tidak kalah penting, budaya kerja di lingkungan sekolah juga sangat memengaruhi efektivitas manajemen kinerja. Budaya kerja yang positif, kolaboratif, dan berbasis pada semangat pelayanan prima (*service excellence*) akan mendorong staf TU untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan profesionalisme. Ketika staf TU merasa dihargai, didukung, dan diberikan kesempatan untuk berkembang, maka mereka akan lebih termotivasi untuk memberikan kinerja terbaik mereka.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas manajemen kinerja staf tata usaha dalam pencapaian mutu layanan administrasi di sekolah tidak hanya berfokus pada aspek evaluasi kinerja semata, tetapi merupakan proses menyeluruh yang mencakup peningkatan kompetensi, sistem supervisi yang jelas, pemberian insentif yang adil, serta pembentukan budaya kerja yang kondusif. Semua elemen tersebut harus dikelola secara strategis agar layanan administrasi di sekolah tidak hanya berjalan secara

administratif, tetapi juga berkontribusi secara nyata terhadap mutu pendidikan secara keseluruhan.

Selain dari wawancara peneliti dengan ibu khairul fadhillah, S.E peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak Syarifuddin, S.Pd.I,MA selaku kepala sekolah di MANP 4 Medan dari wawancara tersebut peneliti mendapatkan informasi mengenai kebijakan yang beliau terapkan dalam sistem manajemen kinerja bagi staf tata usaha, bapak Syarifuddin, S.Pd.I,MA mengatakan:

“Kebijakan Kepala madrasah dalam menerapkan sistem manajemen kinerja kepada staf tata untuk memastikan, efisiensi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan administratif di MAPN 4 ini. Berikut ada poin yang dilakukan dalam melaksanakan kebijakan secara umum. Yang pertama sekali adalah penetapan tujuan kinerja. Kepala madrasah menetapkan tujuan dan indikator kinerja yang jelas dan terukur untuk staf atau usaha, seperti ketepatan waktu dalam penyusunan laporan administrasi, kemudian kerapian dan keteraturan arsip, kemudian pelayanan yang cepat dan ramah kepada guru, siswa, orang tua, dan tamu. Kedua, pembagian tugas yang jelas. Tugas dan tanggung jawab sebagai staf atau usaha dibagi secara proporsional dan sesuai dengan kompetensi, untuk menghindari tumpang tindih dan meningkatkan produktivitas. Ketiga, pemantau dan evaluasi berkala. Kepala Madrasah menyusun sistem evaluasi berkala, yaitu bulanan ataupun semester. Menilai yang pertama yang kita nilai adalah kedisiplinan daripada pegawai tersebut tentang kehadirannya. Kemudian yang kedua, hasil kerja atau target yang dicapai. Kemudian inisiatif dan kerja sama tim. Kemudian yang keempat, pemberian penghargaan dan sanksi. Jadi pemberian penghargaan ini dilakukan kepada staf, dalam rangka untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja. Kemudian, pelatihan dan pengembangan ini memang ada wacana akan tetapi belum dilaksanakan untuk KTU dan staf untuk guru sudah, kalo ke TU dan stafnya belum kecuali distaf operator, pos dan ADM. Kemudian yang ke enam, sistem pelaporan dan umpan balik yaitu penerapan sistem laporan hasil kerja secara rutin dan memberikan umpan balik konstruktif untuk perbaikan dan motivasi jadi prinsip kita kepada mereka tugas hari ini harus selesai hari ini jangan diselesaikan besok atau besok-besoknya lagi itu yang seing saya katakan.”

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan administrasi, MAPN 4 Medan menerapkan sistem manajemen kinerja staf tata usaha yang diarahkan langsung oleh Kepala Madrasah. Sistem ini bertujuan untuk menciptakan efisiensi kerja, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi sekolah. Langkah pertama dalam sistem ini adalah penetapan tujuan dan indikator kinerja yang jelas, seperti ketepatan waktu pelaporan, kerapian arsip, dan kualitas layanan terhadap guru, siswa, maupun tamu. Selain itu, dilakukan pembagian tugas secara proporsional sesuai kompetensi staf guna menghindari tumpang tindih dan meningkatkan produktivitas. Evaluasi berkala juga diterapkan, baik bulanan maupun semesteran, dengan menilai aspek kedisiplinan, pencapaian target kerja, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Untuk memotivasi staf, diberikan penghargaan atas kinerja baik dan sanksi jika ditemukan pelanggaran. Pelatihan dan pengembangan pun direncanakan untuk terus meningkatkan kapabilitas staf, terutama operator dan bagian tertentu. Di samping itu, diterapkan sistem pelaporan kerja yang rutin dengan prinsip dasar *"tugas hari ini harus selesai hari ini"*, guna menanamkan tanggung jawab dan etos kerja tinggi. Sistem ini menjadi kunci dalam mendukung tercapainya mutu layanan administrasi yang prima di lingkungan MAPN 4 Medan.

Standar operasional prosedur (SOP) kinerja staf tata usaha dalam pelayanan administrasi di sekolah MANP 4 Medan

SOP kinerja tata usaha di MANP 4 Medan mencakup empat bidang utama, yaitu administrasi umum, keuangan, kepegawaian, dan pengelolaan fasilitas sekolah. Administrasi umum meliputi pengelolaan surat menyurat, arsip, dan agenda kerja. Bidang keuangan mencakup pengelolaan anggaran, pencatatan penerimaan dan pengeluaran, serta pelaporan keuangan secara berkala. Kepegawaian berfokus pada pengelolaan data pegawai, absensi, dan administrasi tugas staf. Sementara itu, pengelolaan fasilitas mencakup inventarisasi dan pemeliharaan sarana prasarana sekolah. Seluruh kegiatan dilakukan berdasarkan prinsip kedisiplinan, ketepatan waktu, serta evaluasi rutin untuk memastikan pelayanan administrasi yang efisien dan tertib. Seperti yang dikatakan oleh ibu staf tata usaha di MANP 4 Medan yaitu:

“Sama seperti SOP kinerja pada umumnya yang ada ditata usaha sekolah-sekolah. Bahwa SOP kinerja tata usaha mencakup administrasi umum, keuangan, Kepegawaian, dan pengelolaan fasilitas-fasilitas yang ada di sekolah. Administrasi umum itu terdiri dari pengelolaan dokumen seperti surat menyurat, arsip, agenda kerja. Keuangan berupa pengelolaan anggaran, penerimaan dan pengeluaran serta pelaporan keuangan”

Ibu Khairul Fadhillah, S.E juga menambahkan:

“Sistem manajemen kinerja di MANP 4 Medan sangat membantu kami dalam bekerja lebih terstruktur dan fokus. Dengan tujuan kerja yang jelas, pembagian tugas sesuai kemampuan, serta evaluasi rutin, kami jadi lebih disiplin dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas. Penghargaan dan umpan balik juga memotivasi kami untuk meningkatkan kualitas kerja. Sistem ini sejalan dengan SOP tata usaha, sehingga pelaksanaan administrasi berjalan efektif dan efisien”

Dari pernyataan ibu staf tata usaha yaitu ibu Khairul Fadhillah, S.E diatas peneliti menemukan gambaran bahwa Sistem manajemen kinerja yang diterapkan di MANP 4 Medan sangat mendukung produktivitas staf tata usaha karena selaras dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di sekolah. SOP ini mencakup bidang administrasi umum, keuangan, kepegawaian, dan pengelolaan fasilitas. Dengan adanya sistem manajemen kinerja, setiap tugas yang tercantum dalam SOP menjadi lebih terarah dan terukur. Misalnya, dalam pengelolaan surat menyurat dan arsip, kami dituntut menyelesaikan tugas tepat waktu dan rapi sesuai standar. Evaluasi berkala juga membuat kami lebih disiplin dan bertanggung jawab terhadap setiap pekerjaan yang menjadi bagian dari SOP. Selain itu, pembagian tugas berdasarkan kompetensi, serta pemberian umpan balik dan penghargaan, semakin mendorong kami untuk bekerja lebih optimal. Sistem ini memperjelas alur kerja dan meminimalkan kesalahan atau tumpang tindih tugas. Dengan begitu, pelaksanaan SOP di lingkungan tata usaha menjadi lebih efektif, efisien, dan konsisten, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di MANP 4 Medan secara keseluruhan.

Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen kinerja berjalan efektif karena didukung oleh struktur kerja yang jelas dan pelaksanaan SOP yang konsisten. Namun, keberhasilan tersebut tentu tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, melainkan juga pada sejauh mana pimpinan sekolah, khususnya Kepala Sekolah, berperan aktif dalam proses pengawasan dan evaluasi. Kepemimpinan yang tegas dan keterlibatan langsung dalam memantau pelaksanaan tugas menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan administrasi. Oleh karena itu, peneliti

melakukan wawancara dengan bapak Syarifuddin, S.Pd.I., MA. kepala sekolah, yang mengatakan:

“Peran kepala Madrasa dalam mengawas ataupun reporting, dan mengevaluasi kinerja staff tata usaha sangat besar dan strategis. Karena staff tata usaha merupakan tulang punggung administrasi daripada Madrasa ini. Berikut ini ada rincian peran tersebut. Yang pertama, sebagai pengarah dan pembina Kepala Madrasa ataupun saya sendiri sebagai pemimpin yang memberikan arahan kemudian pedoman kerja dan pembina etos kerja staff data usaha agar selaras dengan visi dan misi Madrasa. Yang kedua, pengawasan rutin. Saya seorang Kepala Madrasa bertanggung jawab melakukan pengawasan langsung ataupun meninjau langsung kegiatan administrasi, hardship, dan pelayanan yang mereka lakukan selama ini. Kemudian pengawasan tidak langsung, yaitu melalui laporan dari wakil Kepala Madrasa, Kepala TU, ataupun sistem monitoring kinerja. Ini ada pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan tidak langsung ini, menggunakan informasi itu adalah wakil dari pada Kepala Madrasa, saya sendiri demikian”

Kepala Madrasah memiliki peran yang sangat besar dan strategis dalam mengawasi, melaporkan, dan mengevaluasi kinerja staf tata usaha. Peran tersebut meliputi fungsi sebagai pengarah dan pembina, yakni memberikan arahan, pedoman kerja, serta membina etos kerja staf agar selaras dengan visi dan misi madrasah. Selain itu, pengawasan dilakukan secara langsung melalui peninjauan aktivitas administrasi, serta secara tidak langsung melalui laporan dari wakil kepala, kepala TU, dan sistem monitoring. Kombinasi pengawasan langsung dan tidak langsung ini memastikan bahwa kinerja staf tata usaha tetap terjaga, efektif, dan mendukung kelancaran pelayanan administrasi madrasah.

Kualitas layanan administrasi sangat bergantung pada kemampuan staf TU dalam menjalankan SOP secara konsisten. Oleh karena itu, pelatihan berkala, evaluasi kinerja, dan penggunaan teknologi informasi menjadi elemen penting dalam mendukung pelaksanaan SOP. Digitalisasi layanan administrasi sekolah telah menjadi tuntutan dalam era modern, sehingga staf TU perlu menguasai aplikasi manajemen sekolah dan sistem informasi administrasi pendidikan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Nurbayan (2018) dalam jurnal Manajer Pendidikan, disebutkan bahwa pelaksanaan SOP di lingkungan sekolah memiliki korelasi positif terhadap efisiensi kerja staf TU. SOP yang baik mampu mengurangi terjadinya kesalahan administratif, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan kepuasan stakeholder pendidikan. Selanjutnya, menurut buku Administrasi Pendidikan karya Sondang P. Siagian (2008), keberadaan SOP merupakan salah satu unsur pokok dalam menciptakan administrasi yang rasional dan berorientasi pada hasil. Ia menekankan bahwa staf administrasi tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga mitra strategis dalam pengelolaan manajemen sekolah.

Faktor-faktor yang mendukung kinerja staf tata usaha dalam layanan administrasi di MANP 4 Medan

Selanjutnya penelitian ini juga telah menemukan faktor-faktor yang mendukung kinerja staf tata usaha dalam layanan administrasi di MANP 4 Medan, seperti yang sudah dikatakan oleh ibu khairul fadhillah, S.E selaku tata usaha:

“Sebagai staf Tata Usaha di MANP 4 Medan, saya melihat bahwa kinerja kami sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Salah satu yang paling utama adalah

ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, jaringan internet yang stabil, serta aplikasi administrasi yang menunjang kelancaran kerja. Selain itu, kompetensi staf juga menjadi penentu utama dengan pelatihan yang rutin, kami dapat terus meningkatkan kemampuan dan menyesuaikan diri dengan perkembangan sistem administrasi yang semakin digital. Tidak kalah penting adalah dukungan dari pimpinan, baik kepala madrasah maupun kepala tata usaha, yang memberikan arahan dan motivasi kerja. Lingkungan kerja yang nyaman serta hubungan yang harmonis antar sesama staf juga berperan besar dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Terakhir, adanya sistem kerja yang jelas dan pembagian tugas yang terstruktur membuat pekerjaan dapat diselesaikan secara efisien. Semua faktor ini saling berkaitan dan secara keseluruhan sangat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang kami berikan kepada seluruh warga madrasah. Faktor yg mendukung kinerja staf tata usaha dlm layanan administrasi yaitu kompetensi pegawai, motivasi kerja, struktur organisasi yg jelas, sarana prasarana yg memadai, lingkungan kerja yg kondusif serta hubungan yg baik dgn rekan kerja dan atasan”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa faktor utama yang sangat berpengaruh terhadap kinerja staf Tata Usaha di MANP 4 Medan. Faktor-faktor tersebut meliputi ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, dukungan dan arahan dari pimpinan, suasana kerja yang harmonis, serta sistem kerja dan pembagian tugas yang terstruktur. Semua elemen tersebut saling mendukung dan berkontribusi langsung terhadap efektivitas serta kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh staf TU kepada seluruh warga madrasah.

Sejalan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja staf Tata Usaha, penerapan sistem manajemen kinerja di MANP 4 Medan juga memberikan dampak positif terhadap mutu layanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara selanjutnya, ibu khairul fadhillah, S.E menjelaskan bahwa:

“Ketercapaian saat dalam melayani administrasi sejauh ini berjalan lancar dan baik. Baik pelayanan untuk guru, siswa maupun org tua. Walaupun terkadang ada beberapa kendala di waktu. Tetapi sejauh ini ketercapaian nya maksimal dalam memberi kan pelayanan.”

Disini dapat dilihat bahwa sistem ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam proses pelayanan kepada guru, siswa, maupun orang tua. Dengan indikator kerja yang lebih terukur dan pembagian tugas yang lebih jelas, setiap staf dapat bekerja sesuai dengan target yang telah ditentukan. Guru merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen dan keperluan akademik, siswa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan tertib, sementara orang tua lebih mudah dalam mengakses informasi administrasi terkait anak mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja yang diterapkan telah berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi secara menyeluruh di lingkungan madrasah.

Selain kompetensi, dukungan pimpinan sekolah juga menjadi faktor kunci dalam mendorong kinerja staf TU. Kepala sekolah yang memiliki gaya kepemimpinan partisipatif dan komunikatif cenderung mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan kolaboratif. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini (2020) dalam Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, ditemukan bahwa adanya hubungan positif antara kepemimpinan kepala sekolah dengan kinerja staf TU. Dukungan dalam bentuk penghargaan, pengawasan yang konstruktif, serta pemberian

motivasi secara berkala terbukti meningkatkan semangat kerja dan loyalitas pegawai tata usaha

Meskipun penerapan sistem manajemen kinerja telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu layanan administrasi, tetap diperlukan evaluasi berkelanjutan agar layanan tersebut dapat terus disempurnakan. Dalam wawancara dengan kepala sekolah MANP 4 Medan, disampaikan bahwa pihak madrasah secara terbuka menerima berbagai keluhan maupun masukan dari guru, siswa, dan orang tua terkait pelayanan administrasi. Hal ini tertuang pada kutipan wawancara peneliti dengan bapak Syarifuddin, S.Pd.I, MA mengatakan:

“Kepala madrasah seharusnya menerima dan menanggapi keluhan atau memasukkan dari kepada guru, kemudian dari siswa, dan dari orang tua terkait layanan administrasi. Ini merupakan bagian dari tugas dan tanggung jawab kepala Madrasah sebagai pemimpin dan penanggung jawab. manajemen Madrasah secara menyeluruh termasuk di dalamnya pelayanan tata usaha. Dalam hal ini, belum ada kita mendengar keluhan yang disampaikan oleh orang tua atau pun siswa terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan ataupun dilakukan oleh tata usaha. Dalam arti, kata kutip, arti bahwa pelayanan selama ini, berarti baik. belum ada keluhan Dan juga keluhan kepada guru-guru belum ada yang menyampaikan ataupun keluhan-keluhan tersebut. andai ada yang menyampaikan, kita langsung tegur membina dari pada staf tata usaha.”

Dari pernyataan Kepala MANP 4 Medan, Bapak Syarifuddin, S.Pd.I., M.A., dapat diketahui bahwa pihak madrasah memiliki komitmen yang kuat dalam menjaga kualitas layanan administrasi melalui keterbukaan terhadap masukan dan keluhan dari seluruh warga madrasah, baik guru, siswa, maupun orang tua. Meskipun hingga saat ini belum ditemukan adanya keluhan yang disampaikan secara langsung terkait pelayanan staf tata usaha, hal tersebut justru dianggap sebagai indikator bahwa layanan administrasi yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Namun demikian, kepala madrasah tetap menegaskan pentingnya sikap responsif terhadap setiap potensi permasalahan yang muncul. Bila ada keluhan yang disampaikan, tindakan tegas berupa pembinaan langsung kepada staf TU akan segera dilakukan. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran manajerial dan tanggung jawab kepemimpinan dalam menjaga mutu pelayanan administrasi di madrasah secara berkelanjutan.

Salah satu faktor fundamental yang memengaruhi kinerja staf TU adalah kompetensi individu, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Kompetensi ini tidak terbentuk secara instan, melainkan merupakan hasil dari proses pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang berkelanjutan. Dalam bukunya Administrasi Pendidikan, Sondang P. Siagian (2008) menegaskan bahwa tenaga administrasi yang profesional harus memiliki pemahaman mendalam tentang tugas pokok dan fungsi (tupoksi), mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen administrasi, serta adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan kata lain, staf TU perlu dibekali dengan pelatihan yang relevan agar mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan.

Faktor lain yang turut memengaruhi adalah fasilitas dan sarana kerja yang memadai. Lingkungan kerja yang baik, tersedianya peralatan administrasi yang modern, serta akses terhadap teknologi informasi seperti komputer, printer, dan sistem manajemen informasi sekolah (SIM sekolah) merupakan aspek penting yang menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Ketika fasilitas kerja terbatas atau tidak

memadai, staf TU cenderung mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat. Hal ini sejalan dengan pendapat Hadari Nawawi (2003) dalam buku Administrasi Personalia dan Sumber Daya Manusia, yang menyebutkan bahwa kondisi fisik dan sarana kerja sangat berpengaruh terhadap produktivitas tenaga kerja administrasi.

Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja staf tata usaha guna mencapai mutu layanan administrasi yang efektif di MANP 4 Medan

Dalam mencapai mutu pelayanan administrasi tentu saja harus memiliki dan merancang beberapa strategi yang direncanakan dengan sangat baik dan matang, strategi sangat penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi karena membantu mengarahkan upaya, optimalisasi sumber daya, identifikasi tantangan dan peluang, koordinasi tim, peningkatan efisiensi serta kepuasan pengguna. Strategi memberikan arah pada upaya meningkatkan pelayanan administrasi dengan menentukan visi, misi, dan tujuan jangka panjang serta pendek. Ini memastikan bahwa semua tindakan yang diambil berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Berdasarkan wawancara dengan ibu khairul fadhillah, S.E ketika ditanya mengenai strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja staf tata usaha guna mencapai mutu layanan administrasi, beliau mengatakan:

“Strategi yang diterapkan seperti meningkatkan pelatihan dan keterampilan kerja, pengguna teknologi untuk bekerja, membangun komunikasi antara staf, guru dan kepala madrasah, peningkatan kualitas dalam melayani siswa, guru, ataupun org tua siswa, meningkatkan motivasi dalam bekerja.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Tata Usaha, dapat disimpulkan bahwa berbagai strategi telah diterapkan untuk meningkatkan kinerja dan mutu layanan administrasi di MANP 4 Medan. Strategi tersebut meliputi peningkatan pelatihan dan keterampilan kerja, pemanfaatan teknologi untuk mendukung efisiensi tugas, serta pembangunan komunikasi yang efektif antara staf, guru, dan kepala madrasah. Selain itu, staf TU juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada siswa, guru, maupun orang tua siswa dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Peningkatan motivasi kerja juga menjadi perhatian penting, mengingat semangat dan rasa tanggung jawab yang tinggi merupakan fondasi dalam memberikan layanan administrasi yang profesional dan berkualitas. Dengan penerapan strategi-strategi ini, diharapkan kinerja staf TU semakin optimal dan berdampak langsung pada terciptanya sistem administrasi yang tertib, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh warga madrasah.

Selain itu staf Tata Usaha juga memandang pentingnya penyusunan strategi jangka panjang guna memastikan efektivitas sistem manajemen kinerja dapat terus terjaga dan berkembang. Dalam wawancara, ibu khairul fadhillah, S.E kembali menjelaskan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen kinerja tata usaha dalam jangka panjang, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen kinerja Tata Usaha dalam jangka panjang di MANP 4 Medan, menurut saya diperlukan beberapa strategi yang terencana dan berkelanjutan. Pertama, perlu adanya evaluasi rutin terhadap kinerja staf yang dilakukan secara objektif dan transparan. Evaluasi ini sebaiknya tidak hanya menilai hasil kerja, tetapi juga proses dan sikap dalam bekerja. Kedua, peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkala sangat penting, terutama yang berkaitan dengan penggunaan teknologi

administrasi terbaru agar kami bisa bekerja lebih efisien dan responsif. Ketiga, perlu dibangun sistem reward and punishment yang jelas agar kinerja yang baik mendapat apresiasi, dan yang kurang bisa segera dibina. Selain itu, penting juga untuk menjaga komunikasi yang terbuka dan sinergis antara staf TU, guru, dan pimpinan, sehingga koordinasi berjalan lancar dan tidak ada kesalahpahaman. Terakhir, saya rasa perlu adanya standarisasi prosedur kerja dan digitalisasi administrasi agar layanan lebih cepat, akurat, dan dapat dipantau secara sistematis. Dengan strategi-strategi tersebut, saya yakin kinerja tata usaha akan semakin profesional dan mendukung tercapainya mutu pelayanan pendidikan yang lebih baik.”

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas sistem manajemen kinerja dalam jangka panjang di MANP 4 Medan sangat bergantung pada penerapan strategi yang terencana dan berkesinambungan. Strategi tersebut mencakup evaluasi rutin terhadap kinerja staf, peningkatan kompetensi melalui pelatihan, penerapan sistem penghargaan dan pembinaan, serta penguatan komunikasi antara staf, guru, dan pimpinan madrasah. Selain itu, standarisasi prosedur kerja dan digitalisasi sistem administrasi juga dianggap sebagai langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara konsisten, diharapkan kinerja staf Tata Usaha dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di lingkungan madrasah.

Sejalan dengan pandangan staf Tata Usaha, Bapak Syarifuddin, S.Pd.I., M.A. selaku kepala sekolah MANP 4 Medan juga menegaskan pentingnya strategi jangka panjang dalam meningkatkan efektivitas sistem manajemen kinerja di lingkungan administrasi madrasah. Dalam wawancara, beliau menyampaikan bahwa: *“Strategi menjaga panjang harus fokus pada penguatan sistem, peningkatan kapasitas SDM dan pembentukan budaya kerja yang produktif dan melayani. Keberhasilan sistem ini akan berdampak langsung pada kualitas layanan administrasi madrasah secara keseluruhan. Strategi menjaga panjang tersebut adalah tentu dalam meningkatkan SDM dari pada staf tersebut, terutama mengikuti persetakan beliau dalam kegiatan bintang teknis atau kegiatan digital.”*

Dapat diketahui dari jawaban kepala sekolah di MANP 4 Medan bahwa strategi jangka panjang dalam meningkatkan efektivitas sistem manajemen kinerja staf Tata Usaha harus difokuskan pada tiga pilar utama, yaitu penguatan sistem kerja, peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), serta pembentukan budaya kerja yang produktif dan berorientasi pada pelayanan. Kepala madrasah menekankan bahwa keberhasilan strategi ini akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi secara menyeluruh. Salah satu upaya konkret yang direncanakan adalah mendorong staf Tata Usaha untuk aktif mengikuti pelatihan teknis dan kegiatan yang mendukung penguasaan keterampilan digital. Hal ini bertujuan agar staf tidak hanya mampu menjalankan tugas secara administratif, tetapi juga dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks di lingkungan pendidikan.

Dalam beberapa data yang sudah peneliti dapatkan dalam wawancara dengan staf Tata Usaha dan kepala sekolah MANP 4 Medan, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan administrasi di madrasah memerlukan strategi yang dirancang secara terencana, terukur, dan berkelanjutan. Strategi yang telah diterapkan meliputi peningkatan pelatihan dan keterampilan kerja, pemanfaatan teknologi,

penguatan komunikasi internal, serta peningkatan motivasi kerja staf. Selain strategi jangka pendek tersebut, baik staf TU maupun kepala sekolah menekankan pentingnya strategi jangka panjang yang berfokus pada penguatan sistem manajemen, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pembentukan budaya kerja yang produktif dan melayani. Evaluasi rutin, digitalisasi administrasi, serta penerapan sistem reward and punishment juga menjadi bagian penting dalam menjaga efektivitas kinerja secara menyeluruh. Dengan diterapkannya strategi-strategi tersebut secara konsisten, maka sistem administrasi di MANP 4 Medan diharapkan dapat terus berkembang, adaptif terhadap tantangan zaman, serta memberikan pelayanan yang berkualitas bagi seluruh warga madrasah, termasuk guru, siswa, dan orang tua. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen administrasi sangat bergantung pada sinergi antara kebijakan pimpinan, kompetensi staf, serta sistem yang tertata dengan baik.

Strategi peningkatan kinerja staf TU dapat dimulai dari penguatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan. Pelatihan merupakan bentuk investasi sumber daya manusia yang memungkinkan staf TU untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, terutama dalam bidang teknologi informasi, manajemen data, dan pelayanan publik. Dalam konteks modern, penguasaan aplikasi manajemen sekolah, sistem informasi administrasi, serta penggunaan dokumen digital menjadi tuntutan yang tidak bisa diabaikan. Dalam bukunya Manajemen Pendidikan, Mulyasa (2009) menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan fungsional yang relevan agar mampu menjawab tantangan profesionalisme di bidang administrasi sekolah. Tanpa pelatihan, staf TU akan tertinggal dalam hal adaptasi terhadap perubahan regulasi dan perkembangan teknologi.

Lebih jauh lagi, penguatan sistem supervisi dan evaluasi kinerja menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa seluruh tugas yang dilaksanakan oleh staf TU berjalan sesuai dengan rencana kerja dan standar mutu yang telah ditentukan. Supervisi bukan sekadar bentuk pengawasan administratif, tetapi harus menjadi proses pembinaan yang partisipatif dan konstruktif. Evaluasi kinerja secara berkala, dengan indikator yang terukur dan transparan, memungkinkan sekolah mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan administrasi. Dalam penelitian yang dimuat oleh Wijaya (2019) dalam *Jurnal Ilmiah Administrasi Pendidikan*, dijelaskan bahwa sistem evaluasi kinerja yang dilaksanakan secara konsisten dapat mendorong pegawai untuk lebih bertanggung jawab, disiplin, dan berorientasi pada hasil kerja yang optimal.

peran kepala sekolah sebagai pemimpin manajerial sangat menentukan keberhasilan strategi peningkatan kinerja staf TU. Kepala sekolah harus menjadi agen perubahan yang visioner, komunikatif, dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Kepemimpinan transformatif yang diterapkan kepala sekolah akan memengaruhi semangat kerja staf TU dan memperkuat kolaborasi antarpersonel di lingkungan sekolah. Hal ini ditegaskan dalam penelitian oleh Subroto (2017) yang menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang mendukung, terbuka, dan partisipatif berkorelasi kuat dengan peningkatan kinerja staf administrasi di sekolah.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MANP 4 Medan, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen kinerja staf tata usaha di MANP 4 Medan terbukti efektif dalam menunjang mutu layanan administrasi sekolah. Keberhasilan ini tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem yang terstruktur, tetapi juga oleh kepemimpinan yang responsif, kompetensi staf yang memadai, serta budaya kerja yang mendukung profesionalisme dan akuntabilitas. Penerapan sistem yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengembangan telah menciptakan layanan administrasi yang tertib, efisien, dan berorientasi pada kepuasan warga madrasah. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja staf non-pendidik memegang peranan strategis dalam mendukung mutu pendidikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, direkomendasikan agar madrasah dan sekolah lainnya mengadopsi pendekatan serupa dengan memperkuat pelatihan berkelanjutan, memperjelas indikator kinerja, serta mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem administrasi untuk menciptakan layanan yang adaptif terhadap perkembangan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi A., Haslinda, Muhamad R., Kasmawati. (2023). "*Manajemen Ketatausahaan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Administrasi*".7(2)
- Arikunto, S. (2000). *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Diah R.M, dan Hengki P. (2023). "*Implementasi Peningkatan Profesionalisme Guru Paud Melalui Diklat Berjenjang*", 1(1)
- Huzaini, Ahmad. (2021). "*Implementasi Kebijakan Permendiknas No 24 Tahun 2008 Tentang Tenaga Administrasi SMA dan SMK Negeri Kota Pekanbaru,*" *Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol 9, No 2
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles, B. M., & Huberman, M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2009). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, H. (2003). *Administrasi Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulistiyorini, R. (2020). "*Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Staf Tata Usaha*". *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Vol. 6, No. 1.
- Nurbayan, A. (2018). "*Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kinerja Staf Tata Usaha Sekolah*". *Jurnal Manajer Pendidikan*, Vol. 12, No. 1.

- Ramayulis. (2017). *Manajemen dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Jakarta: Kalam Mulia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management*. Pearson Education.
- Sismawati, S., Hasibuan, L., & Savitri, R. (2021). *Manajemen Tata Usaha Di Madrasah Tsanawiyah Laboratorium Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Kota Jambi (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi)*.
- Simamora, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi)*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Siagian, S. P. (2008). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2012). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Subroto, E. (2017). "Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah dan Dampaknya terhadap Kinerja Tenaga Administrasi". *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, Vol. 3, No. 2.
- Wijayanto, Dian. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wijaya, A. (2019). "Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah terhadap Kinerja Staf Tata Usaha". *Jurnal Ilmiah Administrasi Pendidikan*, Vol. 10, No. 2.