

ABSTRAK

Andriyani, Siti (2024). *Analisis Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 10 Muaro Jambi*. Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi. Pembimbing Skripsi: (1) Akhmad Habibi, Ph.D. (2) Dr. Robi Hendra, S.Pd., M.Pd.

Kata Kunci: Kompetensi Manajerial Kepala Tata Usaha, Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 10 Muaro Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan studi dokumen. Partisipan penelitian yang terlibat dalam perolehan informasi pada penelitian ini diantaranya adalah kepala tata usaha, kepala sekolah, wakil bidang administrasi kesiswaan, guru bimbingan konseling, dan dua peserta didik. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi manajerial kepala tata usaha dalam meningkatkan pelayanan administrasi kesiswaan dilakukan dengan cara: (1) melakukan dukungan dalam pengelolaan standar nasional., (2) melakukan susunan program dan pelaporan kerja., (3) melakukan koordinasi dalam pengorganisasian staf., (4) melakukan pengembangan staf., (5) mampu mengambil keputusan, mengelola konflik dan menciptakan hubungan kerja yang kondusif., (6) optimal dalam memanfaatkan sumber daya., (7) melakukan pembinaan staf., (8) melakukan penyusunan laporan. Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya sumber daya manusia bila dibandingkan rasio kebutuhan kerja, jika dilihat dari lima aspek pelayanan yaitu daya tanggap: sudah baik karena komunikasi yang diberikan sudah tanggap dalam melayani, Jaminan: ketepatan waktu yang diberikan sudah terjamin, kehandalan: sudah baik karena proses diselesaikan dengan cepat, namun masih ada beberapa perhatian dari siswa diantaranya masi ada beberapa siswa yang masih tidak berani untuk bertemu dalam menyampaikan keluhannya terhadap data. Hal ini dapat dilihat dari aspek empati: dalam artian komunikasi yang dibangun antara siswa dan staf tata usaha belum maksimal, dan jika dilihat dari aspek wujud fisik: belum adanya papan informasi berbentuk tulisan untuk mempermudah siswa dalam menyampaikan keluhan. Upaya yang diberikan kepala tata usaha diantaranya membangun komitmen kerja kepada staf tata usaha untuk menjalin kerja sama antar staf serta bergotong royong dalam mencapai target yang dibutuhkan, kemudian untuk meminimalisir kesalahan data dilakukan dengan cara melakukan pengumuman kepada siswa melalui kerja sama dengan wali kelas untuk memberitahukan perbaikan data sebelum dilakukannya pencetakan raport atau ijazah serta melakukan rapat bulanan, semester, juga evaluasi setiap tahun dengan tujuan untuk mengukur bagaimana ketercapaian tujuan sekolah yang telah dilakukan.