

PROFESIONALISME TENAGA ADMINISTRASI MADRASAH DALAM MENDUKUNG LAYANAN PENDIDIKAN: STUDI KASUS PADA MAN 1 MAKASSAR

SRI HASTUTI^{1*)}, MAGHFIRA MAULANI PATAPPA²⁾

¹Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

² Program Studi Manajemen Pendidikan, Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Cenderawasih

email: [^{1\)}](mailto:sri.hastuti@unm.ac.id), [^{2\)}](mailto:maghfiramaulanipatappa@fkip.uncen.ac.id)

*) Korespondensi: [^{1\)}](mailto:sri.hastuti@unm.ac.id)

Naskah diterima: 12 Mei 2026 - disetujui: 18 Juni 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme tenaga administrasi dalam mendukung layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar melalui kajian terhadap kualifikasi akademik, kompetensi, pembinaan profesional, dan dukungan kepemimpinan madrasah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi terhadap Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum, serta tenaga administrasi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kesesuaian kualifikasi akademik, tetapi juga oleh pengalaman kerja, pembinaan, pendidikan dan pelatihan, serta dukungan kepemimpinan madrasah. Pengalaman Kepala Tata Usaha dan kebijakan redistribusi tugas menjadi strategi adaptif dalam menjaga kualitas layanan administrasi meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia, kompetensi teknologi informasi, serta sarana dan prasarana. Dengan demikian, profesionalisme tenaga administrasi merupakan hasil sinergi antara kompetensi individu dan dukungan kelembagaan yang berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Kata kunci: profesionalisme tenaga administrasi; layanan pendidikan; pengembangan kompetensi

ABSTRACT

This study aimed to analyze the professionalism of administrative staff in supporting educational services at Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar by examining academic qualifications, competencies, professional development, and leadership support. This study employed a qualitative approach using a case study design. Data were collected through observations, semi-structured interviews, and document analysis involving the Head of Administration, the Vice Principal for Curriculum Affairs, and administrative staff selected through purposive sampling. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data condensation, data display, and conclusion drawing and verification, while data credibility was ensured through source and technique triangulation. The findings revealed that the professionalism of administrative staff is influenced not only by academic qualifications but also by work experience, professional development, education and training, and institutional leadership support. The experience of the Head of Administration and task redistribution policies served as adaptive strategies to maintain the quality of administrative services despite limitations in human resources, information technology competencies, and supporting facilities. Therefore, the professionalism of administrative staff is the result of the synergy between individual competencies and continuous institutional support in improving the quality of educational services.

Keywords: administrative staff professionalism; educational services; competency development

PENDAHULUAN

Transformasi tata kelola pendidikan pada era digital telah mengubah paradigma pengelolaan sekolah dan madrasah dari administrasi yang bersifat konvensional menuju sistem layanan berbasis data, teknologi informasi, dan akuntabilitas publik. Berbagai kebijakan nasional, seperti penguatan digitalisasi pendidikan, implementasi sistem informasi manajemen sekolah, serta pengelolaan data melalui Dapodik dan EMIS, menempatkan tenaga administrasi sebagai salah satu unsur strategis dalam menjamin terselenggaranya layanan pendidikan yang efektif dan efisien. Dalam hal tersebut, keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tidak lagi hanya ditentukan oleh kualitas pendidik, tetapi juga oleh kemampuan tenaga administrasi dalam mengelola layanan akademik, kepegawaian, keuangan, sarana prasarana, serta pengelolaan data pendidikan secara profesional.

Data pendidikan nasional tahun ajaran 2024/2025 menunjukkan bahwa sistem pendidikan Indonesia mengelola jutaan peserta didik dan ratusan ribu satuan pendidikan yang seluruh proses administrasinya semakin bergantung pada kualitas tata kelola dan pemanfaatan teknologi informasi (Portal Data Kemendikdasmen, 2025). Kondisi tersebut menuntut tersedianya tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi

administrasi yang adaptif terhadap perubahan sistem pendidikan.

Perubahan lingkungan kerja tersebut pada kenyataannya belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan sumber daya manusia di bidang administrasi pendidikan. Berbagai sekolah dan madrasah masih menghadapi persoalan berupa ketidaksesuaian latar belakang pendidikan tenaga administrasi dengan bidang pekerjaan yang dijalankan, keterbatasan kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, belum meratanya penguasaan teknologi informasi, serta terbatasnya sarana kerja yang mendukung efektivitas pelayanan administrasi (Muflih et al., 2025). Akibatnya, pelaksanaan tugas administrasi sering kali bergantung pada pengalaman kerja, proses belajar mandiri, maupun pembinaan internal yang dilakukan oleh pimpinan sekolah.

Fenomena tersebut juga ditemukan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa sebagian tenaga administrasi memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sepenuhnya relevan dengan tugas administratif yang dijalankan. Meskipun demikian, mereka tetap mampu melaksanakan tugas melalui pengalaman kerja, pembinaan dari Kementerian Agama, serta berbagai bentuk pelatihan yang diikuti secara berkala. Di sisi lain, masih dijumpai keterbatasan fasilitas pendukung, belum

optimalnya distribusi tenaga administrasi pada beberapa unit kerja, serta masih terbatasnya kesempatan mengikuti pelatihan yang secara khusus dirancang untuk meningkatkan kompetensi administrasi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa profesionalisme tenaga administrasi merupakan hasil interaksi antara kompetensi individu, pengalaman kerja, dukungan kepemimpinan, dan lingkungan organisasi, bukan semata-mata ditentukan oleh kesesuaian kualifikasi akademik.

Permasalahan tersebut dapat dipahami melalui konsep kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer dalam Rodliyah et al., (2024) yang menjelaskan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Perspektif tersebut diperkuat oleh teori modal manusia (*human capital theory*) yang menyatakan bahwa kualitas kinerja seseorang tidak hanya ditentukan oleh tingkat pendidikan formal, tetapi juga oleh pengalaman kerja, pelatihan, dan proses pembelajaran berkelanjutan (Hasan et al., 2023). Pada organisasi pendidikan, teori manajemen sumber daya manusia menempatkan pembinaan, pengembangan kompetensi, dan kepemimpinan sebagai faktor penting dalam meningkatkan profesionalisme tenaga kependidikan sehingga mampu memberikan layanan administrasi yang berkualitas.

Meningkatnya tuntutan digitalisasi layanan pendidikan, penguatan tata kelola berbasis data, serta implementasi kebijakan pendidikan yang semakin kompleks menjadikan peningkatan profesionalisme tenaga administrasi sebagai kebutuhan yang tidak dapat diabaikan (Faruq & Husni, 2026). Menurut Fadilah & Nurjannah, (2024), tenaga administrasi yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan organisasi akan mendukung efektivitas pengambilan keputusan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga sekolah, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana profesionalisme tenaga administrasi terbentuk melalui keterkaitan antara kualifikasi akademik, pengalaman kerja, pembinaan, pelatihan, dan dukungan kepemimpinan menjadi sangat penting sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan sumber daya manusia pada satuan pendidikan.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan. Riswan et al., (2025) membuktikan bahwa manajemen sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap mutu lulusan, di mana proses perencanaan, pelatihan, evaluasi, dan pengembangan tenaga kependidikan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Sejalan

dengan temuan tersebut, Juliaekha et al., (2022) menjelaskan bahwa peningkatan profesionalisme tenaga kependidikan dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, workshop, evaluasi berkala, serta kolaborasi dengan berbagai lembaga sebagai upaya memperkuat kompetensi dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan. Selain itu, Waruwu et al., (2024) mengemukakan bahwa ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan bidang tugas berpotensi menghambat efektivitas pelaksanaan pekerjaan, sehingga diperlukan pembinaan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan agar tenaga kependidikan mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan organisasi. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi tenaga kependidikan merupakan faktor strategis dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan pendidikan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak mengkaji manajemen sumber daya manusia dari perspektif mutu pendidikan, profesionalisme guru, atau kinerja tenaga pendidik secara umum. Kajian yang secara khusus menelaah bagaimana profesionalisme tenaga administrasi terbentuk melalui keterkaitan antara kualifikasi akademik, pengalaman kerja, pembinaan kelembagaan, serta dukungan kepemimpinan di lingkungan madrasah masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis profesionalisme tenaga administrasi dalam mendukung layanan pendidikan di MAN 1 Makassar melalui kajian terhadap kualifikasi akademik, kompetensi, pembinaan, serta dukungan kepemimpinan sekolah. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi madrasah dalam mengembangkan kompetensi tenaga administrasi agar lebih sesuai dengan tuntutan pengelolaan pendidikan saat ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai profesionalisme tenaga administrasi dalam mendukung layanan pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Makassar. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif kondisi nyata yang terjadi di lingkungan madrasah, khususnya berkaitan dengan kesesuaian kualifikasi akademik, kompetensi, pembinaan profesional, serta dukungan kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi.

Penelitian dilaksanakan di MAN 1 Makassar, Sulawesi Selatan. Lokasi penelitian dipilih karena madrasah tersebut memiliki karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu adanya variasi latar belakang pendidikan tenaga administrasi serta berbagai program

pengembangan kompetensi yang telah diterapkan oleh pihak madrasah. Fokus penelitian diarahkan pada empat aspek utama, yaitu (1) kesesuaian kualifikasi akademik tenaga administrasi, (2) kompetensi dalam melaksanakan tugas administrasi, (3) pembinaan dan pengembangan profesional, serta (4) dukungan kepala madrasah dalam meningkatkan profesionalisme tenaga administrasi.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan informan dalam pengelolaan administrasi madrasah. Informan utama terdiri atas Kepala Tata Usaha, Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum, serta beberapa tenaga administrasi yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan administrasi pendidikan. Pemilihan informan tersebut bertujuan memperoleh informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan tugas administrasi, pengembangan kompetensi, serta kebijakan yang diterapkan oleh madrasah.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan layanan administrasi di lingkungan madrasah. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada setiap informan guna menggali pengalaman, pandangan, serta praktik pengembangan profesional tenaga administrasi. Sementara itu, dokumentasi

berupa dokumen kepegawaian, arsip administrasi, program pelatihan, dan dokumen pendukung lainnya digunakan sebagai data pelengkap sekaligus untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles & Huberman, (Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, 2014) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Analisis dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung sehingga setiap informasi yang diperoleh dapat terus diverifikasi dan diperdalam hingga diperoleh temuan yang kredibel. Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai informan sehingga interpretasi yang dihasilkan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Profil Tenaga Administrasi

Tenaga administrasi di MAN 1 Makassar berjumlah 13 orang yang tersebar pada beberapa unit layanan administrasi. Berdasarkan hasil observasi, jumlah tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan sumber daya manusia pada seluruh unit kerja. Kekurangan personel masih ditemukan pada layanan perpustakaan dan tenaga

kebersihan. Di unit perpustakaan, hanya Kepala Perpustakaan yang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN), sedangkan tenaga pendukung masih berstatus honorer. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya pelaksanaan tugas karena beban pekerjaan belum terbagi secara proporsional. Situasi serupa juga terjadi pada tenaga kebersihan yang jumlahnya dinilai belum sebanding dengan kebutuhan operasional madrasah. Sebaliknya, pada unit tata usaha dan bimbingan konseling, jumlah personel dipandang telah memadai untuk mendukung pelaksanaan layanan pendidikan.

Pengelolaan administrasi madrasah berada di bawah koordinasi Kepala Tata Usaha (KTU) yang bertanggung jawab membantu kepala madrasah dalam menyelenggarakan layanan administrasi, menyiapkan berbagai dokumen kelembagaan, serta mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan. Dalam menjalankan tugas tersebut, Kepala Tata Usaha tidak bekerja sendiri, melainkan didukung oleh beberapa staf yang masing-masing menangani bidang administrasi sesuai pembagian tugas yang telah ditetapkan. Pembagian kerja tersebut bertujuan agar setiap layanan administrasi dapat berjalan secara efektif dan mendukung operasional madrasah secara menyeluruh.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kepala Tata Usaha MAN 1

Makassar memiliki pengalaman yang cukup panjang di bidang administrasi pendidikan. Sebelum bertugas di MAN 1 Makassar, beliau telah mengemban tugas sebagai tenaga administrasi di MAN 2 Makassar selama lima tahun, yaitu pada periode 2014–2019. Setelah diangkat sebagai Pegawai Negeri Sipil, beliau dipindahkan ke MAN 1 Makassar dan dipercaya menjabat sebagai Kepala Tata Usaha sejak tahun 2019. Dengan demikian, pengalaman yang dimiliki dalam bidang administrasi madrasah telah mencapai sekitar sepuluh tahun, sehingga memberikan bekal yang kuat dalam mengelola berbagai layanan administrasi di lingkungan madrasah.

Informasi tersebut diperkuat oleh keterangan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum yang menyatakan bahwa Kepala Tata Usaha telah lama berkecimpung dalam pengelolaan administrasi pendidikan. Menurutnya, pengalaman yang dimiliki menjadi modal penting dalam menjalankan fungsi koordinasi, pembinaan staf, serta pengelolaan administrasi madrasah secara efektif. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja menjadi salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan tugas Kepala Tata Usaha dalam memberikan layanan administrasi kepada seluruh warga madrasah.

2. Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Tenaga Administrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualifikasi akademik Kepala Tata Usaha MAN 1 Makassar belum sepenuhnya sesuai dengan bidang administrasi pendidikan. Kepala Tata Usaha merupakan lulusan Ilmu Komunikasi Universitas Satriya Makassar, sehingga terdapat ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan formal dengan tugas administrasi yang dijalankan. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak menghambat pelaksanaan tugas karena didukung oleh pengalaman kerja yang cukup panjang serta kemauan untuk terus belajar.

Berdasarkan hasil wawancara, kompetensi administrasi yang dimiliki lebih banyak diperoleh melalui pengalaman kerja, pembinaan yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dan Kantor Wilayah Kementerian Agama, serta proses belajar mandiri. Kegiatan pembinaan juga menjadi sarana berbagi pengalaman antartenanta administrasi sehingga mampu meningkatkan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi madrasah.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan khusus bagi tenaga administrasi masih terbatas karena sebagian besar program diklat diselenggarakan oleh Kementerian Agama di tingkat pusat. Meskipun demikian, kepala madrasah tetap mendorong tenaga administrasi untuk mengikuti berbagai kegiatan

pengembangan kompetensi yang tersedia sebagai upaya meningkatkan kemampuan profesional mereka.

Selain pembinaan, pengalaman mengikuti pendidikan dan pelatihan sebelumnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan kompetensi Kepala Tata Usaha dalam melaksanakan tugas administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga administrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kesesuaian kualifikasi akademik, tetapi juga oleh pengalaman kerja, pembinaan berkelanjutan, dan partisipasi dalam program pengembangan kompetensi.

3. Dukungan Madrasah terhadap Pengembangan Profesional Tenaga Administrasi

a. Perspektif Kepala Sekolah

Pihak madrasah memberikan perhatian terhadap penempatan tenaga administrasi sesuai dengan kualifikasi yang dimiliki, terutama bagi pegawai yang telah berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN). Hasil wawancara dengan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang telah diangkat sebagai ASN telah ditempatkan pada bidang tugas yang sesuai dengan latar belakang keahliannya, seperti tenaga perpustakaan dan staf administrasi. Namun demikian, kondisi tersebut belum sepenuhnya berlaku bagi tenaga honorer karena masih terdapat beberapa pegawai yang melaksanakan tugas di luar bidang pendidikan atau kompetensi yang dimiliki.

Penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan pandangan mengenai kecukupan jumlah tenaga administrasi. Wakil Kepala Madrasah menilai bahwa jumlah tenaga administrasi yang tersedia masih belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi sekolah. Sebaliknya, Kepala Tata Usaha berpendapat bahwa kebutuhan tenaga administrasi relatif telah terpenuhi, sedangkan kekurangan personel lebih dirasakan pada unit perpustakaan. Perbedaan persepsi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan sumber daya manusia dipandang berbeda sesuai dengan sudut pandang dan tanggung jawab masing-masing informan.

Selain dukungan dalam penempatan personel, pengalaman kerja Kepala Tata Usaha menjadi salah satu faktor yang memperkuat pengelolaan administrasi di madrasah. Kepala Tata Usaha menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta membimbing tenaga administrasi, khususnya pegawai honorer, agar mampu melaksanakan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Di sisi lain, tenaga administrasi yang berstatus ASN telah melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan kompetensi masing-masing.

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi, pihak madrasah juga menerapkan redistribusi tugas kepada beberapa staf tata usaha. Kebijakan ini dilakukan berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan

sebelumnya dengan tujuan mengoptimalkan pembagian tugas, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan setiap tenaga administrasi mampu memberikan kinerja yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan organisasi.

b. Program dan Rencana Pengembangan Kompetensi

Pengembangan kompetensi tenaga administrasi di MAN 1 Makassar dilakukan melalui berbagai program yang melibatkan tenaga kependidikan secara aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu upaya yang dilakukan adalah memberikan kesempatan kepada tenaga administrasi dan tenaga perpustakaan untuk mengikuti berbagai kegiatan sekolah serta program pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, peningkatan kompetensi juga diarahkan untuk mendukung pemenuhan standar akreditasi perpustakaan serta optimalisasi pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara, program pengembangan kompetensi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja tenaga administrasi. Kepala Tata Usaha juga melakukan penyesuaian pembagian tugas apabila terdapat pegawai yang memasuki masa pensiun, sehingga tugas administrasi dapat dialihkan kepada staf lain tanpa mengganggu kelancaran pelayanan administrasi di madrasah.

Program pengembangan kompetensi yang dilaksanakan di MAN 1 Makassar meliputi kegiatan Sosialisasi Penguatan Moderasi Beragama dan Penguatan Implementasi Kurikulum Madrasah. Kedua program tersebut tidak hanya melibatkan guru, tetapi juga tenaga administrasi dan tenaga kependidikan lainnya sebagai upaya meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta kolaborasi antarpersonel dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan di madrasah.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa madrasah berupaya memberikan kesempatan yang merata bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk mengikuti berbagai program pengembangan kompetensi. Keterlibatan tersebut mencerminkan komitmen madrasah dalam meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia melalui pelatihan dan kegiatan pengembangan lainnya sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

4. Faktor Pendukung dan Kendala Profesionalisme Tenaga Administrasi

Profesionalisme tenaga administrasi di MAN 1 Makassar didukung oleh pengalaman kerja Kepala Tata Usaha, pembinaan yang dilakukan secara berkelanjutan, serta kebijakan redistribusi tugas yang membantu mengoptimalkan pelaksanaan pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan tersebut

memungkinkan tenaga administrasi tetap menjalankan tugas secara efektif meskipun menghadapi keterbatasan jumlah personel dan belum seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang administrasi.

Di sisi lain, penelitian juga menemukan sejumlah kendala yang memengaruhi profesionalisme tenaga administrasi. Keterbatasan kompetensi pada bidang teknologi informasi menyebabkan sebagian pekerjaan masih bergantung pada Kepala Tata Usaha, sementara pembagian tugas belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat pegawai yang belum memiliki uraian tugas yang jelas. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas pelaksanaan pekerjaan administrasi.

Kendala lainnya berkaitan dengan koordinasi kerja yang belum optimal akibat terpisahnya ruang kerja Kepala Tata Usaha dengan staf administrasi. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer, printer, dan ruang kerja, turut menghambat kelancaran pelayanan administrasi, terutama pada bagian hubungan masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan tenaga administrasi masih menghadapi kendala dalam proses rekrutmen tenaga honorer. Kebijakan pembatasan pendanaan bagi tenaga honorer serta keterbatasan anggaran yang bersumber dari komite sekolah dan dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) menyebabkan madrasah

belum mampu menambah jumlah tenaga administrasi sesuai kebutuhan.

Pembahasan

1. Profesionalisme Tenaga Administrasi dalam Mendukung Layanan Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga administrasi di MAN 1 Makassar telah menjalankan fungsi administrasi secara profesional meskipun masih terdapat keterbatasan pada aspek jumlah personel dan kesesuaian kualifikasi akademik. Profesionalisme tersebut tercermin dari kemampuan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan administrasi secara berkelanjutan, melaksanakan pembagian tugas sesuai tanggung jawab, serta beradaptasi terhadap kebutuhan organisasi melalui pengalaman kerja yang dimiliki.

Temuan tersebut sejalan dengan Human Capital Theory yang dikemukakan oleh Becker dalam Hasan et al., (2023), yang menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak hanya dibentuk oleh pendidikan formal, tetapi juga melalui pengalaman kerja, pelatihan, dan proses pembelajaran berkelanjutan. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman kerja Kepala Tata Usaha bertahun-tahun mampu mengompensasi ketidaksesuaian latar belakang pendidikan formal sehingga tetap mampu menjalankan fungsi administrasi secara efektif.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung konsep kompetensi yang

dikemukakan oleh Spencer dan Spencer dalam Rodliyah et al., (2024) bahwa kompetensi merupakan karakteristik individu yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, motif, nilai, serta pengalaman yang memengaruhi keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, profesionalisme tenaga administrasi tidak hanya ditentukan oleh ijazah yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan mengembangkan kompetensi melalui pengalaman kerja dan pembelajaran berkelanjutan.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Waruwu et al., (2024) yang menyatakan bahwa profesionalisme tenaga administrasi dipengaruhi oleh kompetensi individu, pengalaman kerja, dan kemampuan memberikan pelayanan administrasi yang efektif. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan tambahan bahwa pengalaman kerja mampu menjadi faktor kompensasi terhadap ketidaksesuaian kualifikasi akademik apabila didukung oleh pembinaan yang berkelanjutan dari institusi.

2. Dukungan Sekolah terhadap Pengembangan Kompetensi Tenaga Administrasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa madrasah memiliki komitmen dalam meningkatkan profesionalisme tenaga administrasi melalui pembinaan, redistribusi tugas, serta pemberian kesempatan mengikuti berbagai kegiatan

pengembangan kompetensi. Upaya tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas tenaga administrasi tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga merupakan bagian dari strategi organisasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Riswan et al., (2026) yang menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia pendidikan merupakan proses yang sistematis dalam mengelola, mengembangkan, dan memberdayakan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan agar mampu mendukung pencapaian tujuan lembaga pendidikan secara efektif. Pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara terencana dan berkelanjutan melalui pembinaan, pelatihan, serta peningkatan kompetensi sehingga lembaga pendidikan memiliki sumber daya manusia yang adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan mutu layanan pendidikan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Nuraini et al., (2022) yang menemukan bahwa keberhasilan pengembangan tenaga administrasi sangat dipengaruhi oleh dukungan pimpinan sekolah melalui penyediaan pelatihan, supervisi, dan kesempatan mengikuti kegiatan pengembangan profesional. Pada penelitian ini, dukungan tersebut tidak hanya diwujudkan melalui pelatihan formal, tetapi juga melalui redistribusi tugas dan pendampingan yang

dilakukan oleh Kepala Tata Usaha sehingga proses adaptasi pegawai dapat berjalan lebih efektif.

Di sisi lain, penelitian ini menunjukkan bahwa kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan masih terbatas karena sebagian besar program diklat diselenggarakan oleh Kementerian Agama. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengembangan kompetensi tenaga administrasi masih sangat bergantung pada kebijakan eksternal. Oleh karena itu, diperlukan komitmen kuat dari madrasah untuk memperluas akses terhadap program pengembangan kompetensi melalui kerja sama dengan berbagai lembaga penyelenggara pelatihan maupun pengembangan profesional.

3. Faktor Pendukung dan Kendala Profesionalisme Tenaga Administrasi

Penelitian ini menemukan bahwa pengalaman kerja, pembinaan, serta dukungan kepala madrasah menjadi faktor utama yang mendukung profesionalisme tenaga administrasi. Keterbatasan kompetensi teknologi informasi, kekurangan tenaga administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta hambatan rekrutmen tenaga honorer menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan administrasi. Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Sedarmayanti & Haryanto, (2017) yang menjelaskan bahwa profesionalisme pegawai dipengaruhi oleh faktor internal berupa kompetensi individu dan faktor eksternal

berupa dukungan organisasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Dalam penelitian ini kedua faktor tersebut saling memengaruhi kualitas layanan administrasi di madrasah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Muliati et al., (2023) yang menunjukkan bahwa keterbatasan tenaga administrasi serta kemampuan sumber daya manusia menjadi salah satu hambatan dalam pengelolaan administrasi sekolah, sementara ketersediaan sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menunjukkan bahwa pengalaman Kepala Tata Usaha dan redistribusi tugas mampu menjadi strategi adaptif untuk meminimalkan dampak keterbatasan sumber daya yang dimiliki madrasah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis profesionalisme tenaga administrasi dalam mendukung layanan pendidikan di MAN 1 Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme tenaga administrasi telah terwujud melalui pelaksanaan tugas administrasi yang efektif, kemampuan beradaptasi terhadap tuntutan pekerjaan, serta komitmen dalam memberikan layanan pendidikan meskipun masih terdapat ketidaksesuaian kualifikasi akademik pada sebagian tenaga administrasi.

Kompetensi tenaga administrasi berkembang tidak hanya melalui pendidikan formal, tetapi juga didukung oleh pengalaman kerja, pembinaan, serta keikutsertaan dalam program pendidikan dan pelatihan. Madrasah turut berperan dalam meningkatkan profesionalisme melalui pembinaan, redistribusi tugas, dan pemberian kesempatan mengikuti pengembangan kompetensi, walaupun pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kompetensi teknologi informasi, sarana dan prasarana, serta terbatasnya rekrutmen tenaga honorer.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman Kepala Tata Usaha dan pengelolaan tugas yang adaptif menjadi strategi penting dalam menjaga kualitas layanan administrasi di tengah keterbatasan sumber daya. Profesionalisme tenaga administrasi tidak hanya ditentukan oleh kesesuaian kualifikasi akademik, tetapi juga oleh dukungan kelembagaan dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, madrasah perlu memperkuat kebijakan pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi digital, penyediaan program pelatihan yang berkesinambungan, serta optimalisasi pemenuhan tenaga administrasi agar kualitas layanan pendidikan dapat terus meningkat. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji profesionalisme tenaga administrasi pada berbagai jenjang

dan karakteristik madrasah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena hanya dilaksanakan pada satu madrasah dengan rancangan studi kasus, sehingga hasil dan temuannya perlu dimaknai secara kontekstual dan belum dapat digeneralisasikan pada madrasah lain dengan karakteristik berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadilah, N., & Nurjannah, U. D. (2024). Manajemen TENDIK: Pengelolaan Administrasi TENDIK dalam Meningkatkan Tertib Dokumen di MA Syarif Hidayatullah Paiton Probolinggo. (*JPKM*) *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(03).
- Faruq, M. U., & Husni, M. (2026). Transformasi Manajemen Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Sekolah di Era Digital: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Wahana Literasi Pendidikan*, 1(3), 421–429.
- Hasan, M., Sudirman, A., Priyana, I., Ramadonna, Y., Setiowati, R., Nurhidayati, Badrianto, Y., Putra, M. F., Rokhimah, Nuriasari, S., Firdaus, M., & Walenta, A. S. (2023). *Human Capital Management (Teori dan Aplikasi)*. Penerbit Media Sains Indonesia.
- Julaekha, S., Duryat, M., & Suhatma, S. (2022). Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Profesionalisme Kerja Tenaga Kependidikan di Madrasah Aliyah Kapetakan Cirebon. *JIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 6(2), 190–203.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)* (3rd ed.). Sage Publications, Inc.
- Muflih, S. R., Yunadi, R. R., Windarto, Ramadhan, F. H., & Sarwanto. (2025). *Pengelolaan Administrasi Kurikulum di Sekolah Menengah Pertama*. Tahta Media Group.
- Muliati, P., Basri, H., Hasbullah, H., & Jamaluddin, M. (2023). Strategi Pengelolaan Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SD Inpres 12/79 TA Kabupaten Bone. *JURNAL MAPPESONA*, 6(1).
- Nuraini, N., Afriza, A., & Andriani, T. (2022). Pembinaan kompetensi sebagai upaya meningkatkan kinerja tenaga administrasi sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 489–499.
- Portal Data Kemendikdasmen. (2025). *Ikhtisar Data Pendidikan Tahun 2024/2025*. Pusat Data dan Teknologi Informasi, Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Riswan, M., Akbar, S., Patappa, M. M., Mangando, W., & Sari, H. P. (2025). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Lulusan Di Smpn Se-Kecamatan Awangpone Kabupaten Bone. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(1), 225–235.
- Riswan, M., Nurpadila, Hutabarat, T., Afrilia, I., Sari, H. P., Patappa, M. M., Akbar, S., & Fauzi, F. (2026). *MSDM Pendidikan Perencanaan Strategis dan Peningkatan Mutu Instansi* (Vol. 11, Number 1). CV. MMFast Publishing Publishing.
- Rodliyah, M. I., Musliyah, & Sunarti. (2024). Memahami Konsep Kompetensi Karyawan Sebagai Bagian dari Perencanaan SDM. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(3), 127–135.
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kependidikan fakultas kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 14(1), 96–112.
- Waruwu, A., Halawa, O., Waruwu, E., & Waruwu, M. H. (2024). Analisis Perencanaan Perekrutan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Nias. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 832–843.