

# Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi

**M. Safari Prakoso**

*IAIN Samarinda, Indonesia*

Email: msafariprakoso6698@gmail.com

**Siti Julaiha**

*IAIN Samarinda, Indonesia*

Email: siti.julaiha@uinsi-samarinda.com

**Wildan Saugi**

*IAIN Samarinda, Indonesia*

Email: wildan.saugi87@gmail.com

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (Field Research). Data di peroleh melalui Observasi, Wawancara serta dokumentasi. Beberapa sumber data di dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha dan dewan guru. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi memeriksa serta membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk mendapatkan suatu data yang valid. Adapun teknik analisis data yang di gunakan adalah Kondensasi data (data condensation), Penyajian Data (data display), Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing). Hasil yang di peroleh dari penelitian ini adalah : 1). Pegawai tata usaha yang ada di SMP Negeri 3 Samarinda memiliki pengetahuan kerja yang baik serta memahami akan tugasnya 2). dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap siswa juga pegawai tata usaha selalu memperbaiki layanan yang masih belum optimal 3). pegawai tata usaha juga mampu menjalin hubungan baik dengan semua pihak sehingga dapat terciptanya lingkungan kerja yang kondusif 4). dalam hal komunikasi pegawai tata usaha juga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap semua pihak penerima layanan 5). pegawai tata usaha juga selalu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada di sekolah 6). memiliki inisiatif dalam memudahkan pekerjaannya, 7). pegawai tata usaha juga berani dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

**Kata Kunci:** kinerja pegawai, tata usaha, pelayanan administrasi

## 1. LATAR BELAKANG

Pendidikan adalah suatu proses budaya yang bertujuan untuk meningkatkan derajat serta harga diri manusia yang berlangsung sepanjang hayat. Adapun arti sederhana yaitu Pendidikan juga sering di artikan sebagai suatu usaha manusia untuk membimbing kepribadiannya yang sesuai dengan nilai-nilai kemasyarakatan dan juga nilai-nilai kebudayaan. Adapun istilah Pendidikan, dalam perkembangannya bisa di artikan sebagai suatu bimbingan serta bantuan yang di berikan dengan jelas oleh seseorang agar ia menjadi Dewasa<sup>1</sup>. Dapat di artikan bahwa pendidikan ialah suatu usaha yang di lakukan seseorang atau kelompok dengan tujuan mendapatkan tingkatan hidup yang lebih tinggi. Kesimpulannya ialah bahwa pendidikan yaitu suatu proses kemampuan dan juga keahlian seseorang yang berkelanjutan berkembang secara individu, pengetahuan sendiri akan selalu ada dan tidak akan pernah hilang. Pengelolaan pendidikan di sekolah merupakan sebuah sistem yang banyak melibatkan komponen, salah satunya yaitu kinerja pegawai tata usaha. Peranan pegawai tata usaha sangat Penting guna keberlangsungan serta kelancaran pekerjaan dari kepala sekolah. Tanpa hadirnya pegawai tata usaha, maka pekerjaan kepala sekolah akan menjadi berat, selain kepala sekolah juga harus berusaha keras tentang bagaimana mengembangkan organisasi lembaga Pendidikan, di tambah lagi dengan pekerjaan Administrasi sekolah lainnya. Tentu akan menghambat proses pekerjaan organisasi yang dipimpinya. Terwujudnya Sekolah yang efektif jika didukung dengan sumber daya manusia di sekolah dalam hal ini yaitu kepala sekolah, guru-guru dan staf tata usaha yang berpotensi tinggi dalam pelaksanaan tugas-tugasnya. Hal-hal yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai tata usaha di sekolah di antaranya yaitu lingkungan kerja yang nyaman, pengatauhan tentang penggunaan alat kerja, sikap, perbaikan dan disiplin, bertanggung jawab, motivasi kerja, kemampuan, serta keterampilan.

Sumber daya manusia berperan sangat penting bagi keberhasilan suatu organisasi, terdapat banyak organisasi yang mengakui bahwasanya unsur kinerja manusia dalam sebuah organisasi dapat menghasilkan keunggulan persaingan. oleh karenanya sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang paling penting di dalam sebuah organisasi<sup>2</sup>. Didasari dengan aturan kepegawaiannya, tugas tenaga administrasi sekolah yang ada di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain<sup>3</sup>. Konsep pelayanan bukan hanya dipakai di dalam dunia usaha atau bisnis, akan tetapi juga bisa dipakai di dalam dunia pendidikan. Sebagaimana yang di kemukakan oleh Tjiptono

<sup>1</sup> Afifuddin Harisah. *Filsafat Pendidikan Islam*. (Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2018), hlm.3-4

<sup>2</sup> Ike Kusdyah Rachmawati. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta : Cv Andi Offset,2008), hlm.1.

<sup>3</sup> Permendiknas No.24 Tahun 2008

bahwasanya suatu kualitas layanan yang baik sangat bertalian erat dengan kepuasan pelanggan,kualitas layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dalam suatu lembaga. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika sumber daya manusianya berkualitas, maka dapat memberi kualitas layanan yang baik juga. Tanpa hadirnya sumber daya manusia yang berkualitas di dalam suatu Lembaga, maka tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh suatu Lembaga.

Memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan itu menandakan bahwasanya kinerja individual seseorang dalam memberikan pelayanan telah baik. Adapun permasalahan yang sering timbul di dalam suatu Lembaga itu menandakan bahwa masih banyak induvidu yang masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan, sehingga banyak penerima layanan yang kerap kecewa dan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan. Ada beberapa hal yang membuat penerima layanan merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah di berikan, seperti ketidak ramahannya seseorang terhadap penerima layanan, kurangnya kedulian, dan terkadang berbicara dengan nada tinggi kepada penerima layanan. Hal yang demikianlah sangat berpengaruh pada pencapaian tujuan suatu Lembaga sebab memberikan rasa yang kurang nyaman terhadap pengguna layanan.

Di dalam pemberian layanan terbaik, sudah pasti sangat di butuhkan keahlian yang dapat di gunakan untuk membantu pemecahan masalah-masalah yang terjadi, dan keahlian yang di miliki sudah seharusnya di sesuaikan dengan keahlian masing-masing induvuidu, sehingga terciptanya kinerja yang baik. Suatu kinerja tidak akan berjalan dengan baik dan efektif tanpa di barengi dengan keahlian yang di miliki. Untuk memberikan kesan yang baik kepada penerima layanan maka harus adanya perbaikan lebih lanjut yang di lakukan oleh kepala sekolah maupun staf-stafnya yang bekerja di dalamnya, agar kepuasan penerima layanan berjalan sebagaimana mestinya.

SMP Negeri 3 Samarinda adalah salah satu sekolah Negeri yang terletak di Jl. La Madukelleng No. 92 Rimbawan, Kel. Baqa, Kec. Samarinda Seberang. SMP Negeri 3 Samarinda merupakan salah satu Sekolah Negeri yang mendapatkan Akreditasi A dari Badan Akredetasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-SM). Dalam hal ini SMP Negeri 3 Samarinda secara administratif berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Di ketahui juga bahwa dalam menjalankan kegiatan Administrasi SMP negeri 3 Samarinda memiliki 6 pegawai tata usaha yang membantu proses berjalannya Pendidikan di sekolah tersebut, maka dengan sumber daya manusia yang Memadai, SMP Negeri 3 Samarinda dapat menerapkan kinerja pegawai tata usaha dalam menjalankan proses administrasi dengan baik sehingga mampu membuat SMP Negeri 3 Samarinda meraih Akreditasi A dari Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-SM).

Maka dari uraian di atas dan berdasarkan pada hasil obsevasi inilah peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi sesuai pencapaian tujuan sekolah.

## **2. KINERJA TATA USAHA**

Pengertian performance ataupun kinerja ialah merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam sesuatu industri sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan, tidak melanggar hukum serta tidak berlawanan dengan moral ataupun etika. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh suatu organisasi selama periode atau periode waktu tertentu. Amstrong dan Baron menyatakan Kinerja adalah hasil kerja yang memiliki kaitan erat dengan tujuan strategis lembaga atau organisasi, kepuasan pelanggan dan berkontribusi terhadap perekonomia.<sup>4</sup> Indra Bastian menerangkan bahwa Kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rumusan kerangka strategis suatu organisasi.<sup>5</sup> Menurut beberapa pengertian tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa Kinerja adalah hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dipercayakan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan, visi dan misi yang telah ditetapkan oleh organisasi.

## **3. PELAYANAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN**

Administrasi berasal dari kata latin “ad” dan “ministro”. Ad mempunyai arti “kepada” dan ministro berarti “melayani”. Secara bebas, Administrasi dapat diartikan sebagai pelayanan pada suatu pokok bahasan tertentu.<sup>6</sup> Pendidikan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan peserta didik untuk secara aktif mengembangkan agama, kekuatan spiritual, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, kepribadian mulia, dan potensi untuk memiliki keterampilan yang dibutuhkan oleh dirinya, masyarakat, bangsa, Dan juga negaranya.<sup>7</sup> Dapat disimpulkan bahwa administrasi pendidikan adalah proses pencapaian tujuan pendidikan dengan memperhatikan berbagai komponen pendidikan dengan memanfaatkan pegawai dan sarana prasana yang ada secara efektif dan efisien.

## **4. METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk narasi atau kata-kata. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (Field Research). Data di peroleh melalui

---

<sup>4</sup> Michael Armstrong. Performance Management (Terjemahan). (Nyutran: Tugu Publisher, 2004), hlm. 29

<sup>5</sup> Indra Bastian. Akuntansi Sektor Publik. (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM, 2001), hlm. 329

<sup>6</sup> M. Daryanto. Administrasi Pendidikan. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm.1

<sup>7</sup> UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003

Observasi, Wawancara serta dokumentasi. Beberapa sumber data di dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, kepala tata usaha, pegawai tata usaha dan dewan guru. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi memeriksa serta membandingkan informasi dari berbagai sumber untuk mendapatkan suatu data yang valid<sup>8</sup>. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah Kondensasi data (data condensation), Penyajian Data (data display), Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing) Teknik ini diusulkan oleh Miles, Huberman<sup>9</sup>.

## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri 3 Samarinda dan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini di antaranya Kepala sekolah, Kepala TU, Pegawai TU, dan Guru. Adapun hasil dari wawancara dari ke empat narasumber di atas menyatakan bahwa kinerja pegawai tata usaha yang ada di SMP Negeri 3 Samarinda tersebut berjalan dengan baik sebagaimana mestinya sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh sekolah. Wawancara singkat ini dilaksanakan pada tanggal 13 September 2021 sampai dengan 19 September 2021 secara tatap muka.

Berdasarkan Hasil penelitian yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata dalam memberikan pelayanan administrasi di SMP Negeri 3 Samarinda dapat di lihat dari indicator sebagai berikut :

- a. **Pengetahuan Kerja**, Pegawai tata usaha yang ada di SMP Negeri 3 Samarinda memiliki pengetahuan kerja yang baik serta memahami akan tugasnya
- b. **Kesadaran terhadap siswa**, dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap siswa juga pegawai tata usaha selalu memperbaiki layanan yang masih belum optimal
- c. **Keterampilan interpersonal**, pegawai tata usaha juga mampu menjalin hubungan baik dengan semua pihak sehingga dapat terciptanya lingkungan kerja yang kondusif
- d. **Komunikasi**, dalam hal komunikasi pegawai tata usaha juga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap semua pihak penerima layanan
- e. **Kerjasama**, pegawai tata usaha juga selalu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada di sekolah
- f. **Inisiatif**, memiliki inisiatif dalam memudahkan pekerjaannya,
- g. **Pengambilan keputusan**, pegawai tata usaha juga berani dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

---

<sup>8</sup> Lexy J Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ,..h.34

<sup>9</sup> Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Adapun Faktor Pendukung dan penghambat kinerja pegawai tata usaha yaitu di antaranya :

- a. **Faktor pendukung**, Yang dapat menjadi faktor pendukung sebuah kinerja adalah kemampuan kerja, kelompok kerja yang solid, lingkungan kerja yang kondusif, sarana prasarana yang memadai serta motivasi kerja.
- b. **Faktor Penghambat**, Terdapat faktor yang menghambat kinerja pegawai tata usaha di antaranya yaitu, durasi waktu yang singkat, Tugas yang selalu bertambah di saat pekerjaan utama belum selesai sehingga permintaan penerima layanan menjadi terhambat.

## **6. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kinerja 1. Pegawai tata usaha yang ada di SMP Negeri 3 Samarinda memiliki pengetahuan kerja, dan dapat menunjukkan kerja yang baik dalam memberikan pelayanan, dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap siswa juga, pegawai tata usaha selalu memperbaiki layanan yang masih belum optimal, pegawai tata usaha juga mampu menjalin hubungan baik dengan semua pihak sehingga dapat terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, dalam hal komunikasi pegawai tata usaha juga memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terhadap semua pihak penerima layanan, pegawai tata usaha juga selalu bekerjasama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada di sekolah, memiliki inisiatif dalam memudahkan pekerjaannya serta pegawai tata usaha berani dalam mengambil keputusan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afifuddin Harisah. *Filsafat Pendidikan Islam*. (Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2018), hlm.3-4
- Ike Kusdyah Rachmawati. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta : Cv Andi Offset,2008), hlm.1.
- Indra Bastian. Akuntansi Sektor Publik. (Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM, 2001), hlm. 329
- Lexy J Maleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* ,..h.34
- Michael Armstrong. *Performance Management* (Terjemahan). (Nyutran: Tugu Publisher, 2004), hlm. 29
- M. Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm.1

*M. Safari Prakoso, Siti Julaiha, Wildan Saugi, Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi*

Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Permendiknas No.24 Tahun 2008

UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003