



Analisis Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di SMK Cerdas Murni Tembung

Shelvia Permatasari

Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara, 20371

Korespondensi penulis: shelviapermatasari23@gmail.com

Abstract. *This study used a descriptive qualitative method, with the principal, vocational studies teacher as well as the deputy head of student affairs, administrative staff and students of SMK Cerdas Murni as the research subjects. Data were collected through interviews, observations, and document studies. Then it was analyzed using Farida Nugrahani's Interactive Analysis Model (2014: 173), and tested for validity using the triangulation method. The results showed that the performance of administrative staff in providing student administration services, and correspondence and archival administration at SMK Cerdas Murni was considered quite good. This is evident from the timely completion of tasks, the existence of discipline, a sense of responsibility, the ability to cooperate and communicate well. Supporting factors for performance are the ability of administrative staff, reward and punishment, facilities and work atmosphere, and good relationships with coworkers and superiors. Conversely, the inhibiting factors are the lack of technical competence and damage to work tools. And the steps in streamlining administrative services at SMK Cerdas Murni are, hastening the completion of tasks, conducting discussions with the principal and teachers, attending workshops to improve competence and keep up with existing developments.*

Keywords: Administration, Administrative staff, Performance.

Abstrak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan kepala sekolah, guru bidang studi kejuruan sekaligus wakil kepala bidang kesiswaan, pegawai Tata Usaha dan siswa SMK Cerdas Murni sebagai subyek penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Kemudian dianalisis menggunakan *Analysis Interactive Model* dari Farida Nugrahani (2014: 173), dan diuji keabsahannya menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi kesiswaan, dan administrasi persuratan dan kearsipan di SMK Cerdas Murni dinilai sudah cukup baik. Terbukti dari penyelesaian tugas yang tepat waktu, adanya disiplin, rasa tanggung jawab, kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi yang baik. Faktor pendukung kinerja yaitu, kemampuan pegawai tata usaha, pemberian *reward* dan *punishment*, fasilitas dan suasana kerja, serta hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan. Sebaliknya, faktor penghambatnya yaitu, kurangnya kompetensi teknis, dan kerusakan alat kerja. Dan langkah-langkah dalam mengefektifkan layanan administrasi di SMK Cerdas Murni yaitu, menyegerakan penyelesaian tugas, melakukan diskusi dengan kepala sekolah maupun guru, mengikuti *workshop* untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti perkembangan yang ada.

Kata kunci: Administrasi, Kinerja, Pegawai Tata Usaha.

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan suatu negara, dan sekolah memainkan peran penting dalam hal ini. Sekolah turut memegang tanggungjawab dalam upaya peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan dapat memberikan layanan yang baik untuk mencapai tujuan pendidikan. Berbagai layanan diberikan oleh sekolah termasuk layanan administrasi oleh pegawai Tata Usaha (TU), yang membantu kepala sekolah dalam melancarkan administrasi di sekolah.

Untuk menjadi seorang pegawai TU, terdapat beberapa standar yang harus dipenuhi seperti standar kompetensi teknis, kepribadian, sosial, dan manajerial. Untuk mengukur keberhasilan kinerja dari pegawai TU, dapat menggunakan indikator seperti yang disampaikan oleh Bernadin dan Russel dalam Edy Sutirno (2010: 179), yaitu dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, efektivitas sumber daya, kebutuhan pengawasan, dan integritas pribadi. Begitu pula saat proses pemberian layanan administrasi, ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2008: 182), yaitu keandalan, ketanggapan, bukti fisik, empati, jaminan dan kepastian.

Kinerja pegawai TU yang baik sangat dibutuhkan untuk memberikan layanan administrasi yang berkualitas. Dalam menjalankan tugasnya, ada beberapa faktor yang dapat mendukung dan menghambat kinerja dari pegawai TU, faktor tersebut bisa berasal dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal. Faktor internalnya seperti kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, motivasi kerja yang tinggi, dan lainnya. Adapun faktor eksternalnya seperti gaji, bonus, hubungan dengan rekan kerja, lingkungan kerja, dan lain sebagainya. Pegawai yang kompeten dibidangnya dan memiliki motivasi tinggi dalam bekerja, akan sangat mendukung pegawai TU dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan memberikan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, pegawai kurang kompeten dan memiliki motivasi yang rendah dalam bekerja akan sangat menghambat penyelesaian pekerjaan. Faktor eksternal seperti hubungan antar rekan kerja dan lingkungan kerja juga memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai TU, hubungan yang baik dan lingkungan yang nyaman tentu akan membuat pegawai TU lebih semangat dalam menjalankan tugas-tugasnya, begitupun sebaliknya, lingkungan dan rekan kerja yang *toxic* akan berpengaruh buruk terhadap kinerja pegawai TU. Jadi, dapat disimpulkan bahwa baik dari pihak individu pegawai

TU sendiri, maupun dari pihak sekolah, keduanya sama-sama bertanggungjawab dalam upaya memberikan pelayanan administrasi yang baik di sekolah.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi bagaimana kinerja dari pegawai TU dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni. Karena meski hanya memiliki satu orang pegawai TU yang memiliki cukup banyak tugas dan tanggungjawab, terlihat bahwa pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni berjalan dengan lancar. Lantas, apa faktor yang mendukung kelancaran hal tersebut, adakah masalah yang muncul dan menghambat kinerja pegawai Tata Usaha, apakah tugas yang telah diselesaikan sudah memenuhi standar atau melampauinya, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengefektifkan layanan administrasi di SMK Cerdas Murni.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2005, 67) menjelaskan bahwa kata “kinerja” berasal dari bahasa Inggris “*job performance*” atau “*Actual Performance*”, yang memiliki arti hasil kerja atau prestasi kerja. Dalam KBBI (*online*), kinerja dijelaskan sebagai sesuatu yang dicapai, atau diperlihatkan dalam hal kemampuan kerja atau prestasi. Kinerja menurut Supardi (2013: 45) memiliki tiga arti yakni prestasi, pelaksanaan dan pertunjukan. Kinerja dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja staf atau pegawai merupakan prestasi atau hasil kerja individu yang dilakukan dalam suatu organisasi. Sedangkan arti dari kinerja organisasi adalah sekumpulan prestasi atau hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi (Mangkunegara: 2013, 67).

Pengertian Pegawai Tata Usaha

“Kepegawaian” pada umumnya diartikan sebagai segala hal terkait kewajiban, kedudukan, hak dan pembinaan pegawai. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (Ummi Chulsum, 2006: 517), mendefinisikan pegawai sebagai orang-orang yang bekerja pada suatu instansi dan mendapatkan upah atas pekerjaannya (baik dengan gaji tetap ataupun pekerjaan yang dibayar berdasarkan jumlah pekerjaan yang dilakukan, dsb). Pegawai adalah orang-orang yang bekerja di suatu instansi atau, organisasi ataupun perusahaan. Hal-hal penting yang berhak dimiliki oleh pegawai antara lain keselamatan bekerja, gaji yang layak, mendapatkan asuransi kesehatan dan

dana pensiun, perlindungan fisik dan hukum dari pemberi kerja, dsb. Namun seorang pegawai juga mempunyai tanggung jawab atau kewajiban-kewajiban yang harus mereka lakukan, seperti mengikuti peraturan dan menjalankan tupoksi dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Kinerja Pegawai Tata Usaha

Menurut Suprihanto (dalam Henry Simamora, 2001: 422), secara sederhana kinerja dapat dikatakan sebagai hasil atau prestasi kerja, yang mengacu pada perbandingan hasil pekerjaan seorang pegawai dalam kurun waktu tertentu, dengan kriteria, sasaran atau target kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Yusak Burhanuddin (2005:7) mengemukakan pendapat bahwa kinerja pegawai merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang diperoleh seorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Jadi, kinerja pegawai dapat diartikan sebagai kemampuan atau keberhasilan pegawai dalam menjalankan proses kerja sesuai dengan tugas-tugasnya guna mencapai hasil kerja yang memuaskan, yang sesuai persyaratan, standar atau tujuan dalam suatu unit kerja. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai tata usaha adalah hasil kerja dari kegiatan pengelolaan atau pengadministrasian semua hal yang berkaitan dengan kegiatan sekolah secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan tugas pokok dan fungsi untuk mencapai tujuan sekolah sesuai dengan yang diharapkan.

Indikator Keberhasilan Kinerja Tata Usaha

Menurut Bernadin dan Russel (dalam Edy Sutirno, 2010: 179), ada enam indikator atau tolak ukur keberhasilan atau pencapaian kinerja pegawai, yaitu:

- a) Kualitas (*Quality*), digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan pegawai TU dalam memperoleh hasil yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan ketentuan dari organisasi/instansi.
- b) Kuantitas (*Quantity*), digunakan untuk mengukur sejauh mana kapasitas pegawai TU untuk mencapai hasil yang memenuhi standar kuantitas sesuai dengan ketentuan dari organisasi/instansi. Dharma (dalam Afif, dkk., 2020: 62) memiliki pandangan yang sama bahwa kuantitas kinerja berarti jumlah pekerjaan yang dilakukan sesuai standar yang ditetapkan yang harus dipenuhi atau diselesaikan.
- c) Ketepatan waktu (*Timeliness*), digunakan untuk mengukur seberapa baik suatu kegiatan dilakukan tepat waktu seperti yang telah direncanakan. T.R Mitchel dalam

Sedarmayanti (2001: 51) menyampaikan pendapat berbeda yang mengatakan bahwa tepat waktu berarti mencocokkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

- d) Efektivitas sumber daya (*Cost of effectiveness*), berarti seberapa baik sebuah organisasi menggunakan sumber dayanya seperti orang/tenaga, teknologi, uang dan material/bahan baku, untuk mendapatkan hasil terbaik dari setiap unit sumber daya tersebut, dan juga dapat dijadikan sebagai cara untuk mengukur bagaimana sumber daya digunakan.
- e) Kebutuhan akan pengawasan (*Need of supervision*) berarti, seberapa jauh kemampuan seorang pegawai dapat melakukan pekerjaannya tanpa ada yang mengawasi. Atau tingkatan dimana seorang pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa membutuhkan supervisor untuk menghentikannya dari membuat kesalahan.
- f) Integritas pribadi (*Interpersonal input*), adalah tentang seberapa baik seseorang dapat menjaga harga dirinya dan membangun rasa hormat dengan orang lain. Hal ini membantu menciptakan lingkungan yang ramah dan kooperatif diantara rekan kerja dan anggota tim. Seseorang yang berintegritas adalah seseorang yang dapat diandalkan dan dipercaya (Redjeki Dwi Prawani & Herdiansyah, dalam L. Widayati., dkk, 2023:47).

Pengertian Pelayanan Administrasi

Kata “pelayanan” didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2000: 8) diartikan sebagai aktivitas atau upaya yang dilakukan untuk membantu mengurus atau menyiapkan dan menyediakan apa yang dibutuhkan orang lain. Pandiangan (2005: 3) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses membantu orang dengan melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pada dasarnya, administrasi sekolah adalah administrasi pendidikan yang dapat diartikan sebagai penerapan ilmu administrasi dalam dunia pendidikan, meliputi pengembangan, pembinaan dan pengendalian praktek-praktek di sekolah yang selanjutnya disebut pendidikan. Jadi, kata administrasi dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau upaya untuk membantu, melayani, mengatur atau mengendalikan semua kegiatan dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Afiful Ikhwan: 2018, 115).

Indikator Keberhasilan Pelayanan Administrasi

Lewis dan Booms dalam (Tony Wijaya, 2011: 152), mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah cara untuk mengukur seberapa baik layanan yang diberikan dapat sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Pelanggan merasa puas dan senang ketika pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang mereka harapkan. Namun jika pelayanan yang diberikan tidak sebaik yang mereka harapkan, maka mereka akan merasa tidak puas, dan pelayanan administrasi dikatakan belum berhasil.

Moenir (dalam Reszyi Febriani, 2014: 607) berpendapat bahwa untuk memberikan kepuasan kepada seseorang atau kelompok atas pelayanan yang diberikan, pemberi pelayanan harus memenuhi empat hal pokok, yaitu: (1) bersikap sopan, (2) bersikap ramah, (3) memberikan informasi tepat pada waktunya, dan (4) menyampaikan informasi dengan cara yang dapat dimengerti oleh orang tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Cerdas Murni di Jalan Beringin No. 33 Pasar VII Tembung, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang. Waktu observasi awal dan pembuatan proposal dari bulan April hingga Agustus 2023. Tempat ini dipilih karena terdapat permasalahan yang sesuai dengan topik yang diangkat oleh peneliti dalam penelitian ini. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Senin, tanggal 9 Oktober 2023, pada semester ganjil 2023/2024.

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti akan memberi gambaran, mengartikan, menjabarkan, memberi penjelasan dan jawaban secara lebih rinci terkait masalah yang akan diteliti dengan fokus mempelajari secara maksimal tentang pribadi seseorang, sebuah kelompok atau peristiwa, dengan peneliti sebagai instrumen kunci dari teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2013: 9). Dalam penelitian ini akan dilakukan penggalan data terkait kinerja pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni Tembung dan hasilnya akan dinarasikan dalam bentuk ungkapan atau pernyataan yang sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi.

Untuk memudahkan proses pengumpulan data, maka peneliti memilih partisipan informan di SMK Cerdas Murni menggunakan teknik *purposive sampling*. Dimana peneliti akan melakukan wawancara dengan informan terpilih yaitu, pegawai TU, kepala sekolah, guru dan siswa di SMK Cerdas Murni. selain melakukan wawancara, peneliti juga melakukan observasi atau melakukan

pengamatan secara langsung objek yang diteliti yaitu kinerja dari pegawai TU dalam memberikan pelayanan di SMK Cerdas Murni. Dan melakukan studi dokumen untuk memperkuat data-data yang telah didapat dari hasil wawancara dan observasi, dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang relevan dan mendukung penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman, yaitu mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di SMK Cerdas Murni

Untuk menilai kinerja dari pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni, peneliti menggunakan indikator keberhasilan kinerja yang dikemukakan oleh Bernadin dan Russel dalam Edy Sutrisno (2010: 179), yaitu:

a) Kualitas

Bernadin dan Russel dalam Edy Sutrisno (2010: 179) berpendapat bahwa, kualitas adalah seberapa baik seseorang atau sebuah perusahaan mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan untuk mendapatkan hasil yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai TU dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni dinilai sudah sangat baik. Dilihat dari tugas-tugas yang diberikan terkait administrasi kesiswaan dan administrasi persuratan & pengarsipan dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu, seperti pencatatan keluar dan masuknya surat, pencatatan data-data siswa, dan sebagainya. Serta pemberian pelayanan administrasi yang cepat tanggap dan dapat diandalkan ketika ingin mengurus segala hal yang berhubungan dengan administrasi di sekolah, tidak dipersulit.

b) Kuantitas

Menurut Dharma (dalam Afif Syarifudin Yahya, dkk., 2022: 62), kuantitas kinerja merupakan merupakan jumlah yang harus dicapai atau diselesaikan. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran atau pekerjaan yang dihasilkan sebagai alat ukur kinerja pegawai Tata Usaha. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa jumlah dari tugas yang

berhasil diselesaikan oleh pegawai Tata Usaha tidak dapat karena banyaknya tugas dari pegawai Tata Usaha yang hampir seluruhnya selesai dikerjakan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni sudah dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik dilihat dari kuantitas atau banyaknya tugas yang berhasil dikerjakan sesuai dengan ketentuan yang ada.

c) Ketepatan Waktu

Seberapa besar kemungkinan suatu kegiatan dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan yang direncanakan. T.R Mitchel dalam Sedarmayanti (2001: 51) menjelaskan bahwa ketepatan waktu berarti kesesuaian antara waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas dengan target waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu juga bisa diartikan sebagai sesuatu yang dapat membantu organisasi untuk mencapai kesuksesan, namun juga dapat mengakibatkan kegagalan jika segala sesuatunya tidak dilakukan tepat waktu. Menggunakan waktu dengan bijak akan membantu kita mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Makmur, 2001: 7). Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah, diketahui bahwa menunjukkan bahwa hampir seluruh tugas yang diamanahkan kepada pegawai Tata Usaha dapat diselesaikan dengan baik, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan bahkan terkadang lebih cepat. Dengan ini pegawai Tata Usaha sudah menunjukkan kinerjanya yang baik dengan mampu memanfaatkan waktunya secara efektif untuk menyelesaikan setiap tugas yang diberikan tepat waktu sesuai *deadline*.

d) Efektivitas Sumber Daya

Sejauh mana tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dapat dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Indikator keberhasilan kinerja ini digunakan untuk mengukur keberhasilan pegawai Tata Usaha dalam memaksimalkan penggunaan sumberdaya yang telah tersedia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan kepada pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni diketahui bahwa dalam melaksanakan tugasnya pegawai Tata Usaha sudah dapat memberdayakan/menggunakan segala sumberdaya (fasilitas, teknologi) yang ada di sekolah guna membantu penyelesaian tugas pekerjaan.

e) **Kebutuhan Pengawasan**

Maman Ukas dalam Bachtiar (2020:91) berpendapat bahwa pengawasan ialah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur, dan apabila diperlukan juga untuk melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan, sehingga apa yang sudah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Sesuai dengan pengertian pengawasan diatas, berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik meski tidak diawasi secara langsung. Meski begitu kepala sekolah tetap melakukan pengawasan dan memberikan bimbingan dengan berdiskusi jika diperlukan dalam penyelesaian tugas-tugasnya. Selain untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam proses dan hasil kerja, pengawasan yang dilakukan oleh kepala sekolah dengan tujuan hasil kinerja dari pegawai akan dilaporkan kepada pihak yayasan sebagai dasar pemberian *reward* atau hadiah atas kinerjanya.

f) **Integritas Pribadi**

Merupakan tingkat sejauh mana pegawai dapat memelihara harga diri dan mengembangkan perasaan saling menghargai, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan juga pada bawahan. Indikator perilaku dari seseorang yang berintegritas adalah seseorang yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya (Redjeki Dwi Prawani & Herdiansyah, dalam L. Widayati., dkk, 2023:47). Sesuai dengan penjelasan diatas, hasil penelitian menunjukkan pegawai Tata Usaha dapat dipercaya dan diandalkan untuk mengerjakan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya. Selain itu, pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni juga memiliki hubungan dan kerjasama yang baik dengan kepala sekolah, juga rekan kerja di sekolah.

Berikut ini merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi yang dikemukakan oleh Parasuraman (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2008: 182), yaitu:

a) **Keandalan (*reliability*)**

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat keselarasan antara apa yang disampaikan oleh pemberi layanan dengan pengguna layanan. Pelayanan administrasi oleh pegawai Tata Usaha dinilai sudah cukup memuaskan dengan alasan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, pegawai

mudah ditemui di ruangnya, memberikan informasi yang jelas jika penyelesaian tugas harus tertunda karena ada pekerjaan yang mendesak yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

b) Ketanggapan (*responsiveness*)

Yakni kesediaan/kemauan para staf tata usaha untuk membantu keperluan peserta didik dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Berdasarkan data temuan secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Tata Usaha sudah baik. Sesuai dengan harapan pengguna layanan, sikap ini terlihat dari pegawai Tata Usaha dalam membantu siswa saat membutuhkan surat rekomendasi PKL (Praktek Kerja Lapangan), membantu kepala sekolah, juga guru yang membutuhkan bantuan terkait hal-hal administratif. Dijelaskan dalam KemenPan No. 58 Tahun 2002, bahwa ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga dengan memperhatikan aspek tersebut pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.

c) Bukti fisik (*tangible*)

Meliputi tersedianya fasilitas fisik, tenaga kependidikan, sarana komunikasi dan perlengkapan yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan dalam berbagai bentuk oleh pihak pemberi layanan. Berdasarkan data temuan yang diperoleh selama penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan sudah cukup memberikan kesan yang positif dari kepala sekolah, guru dan siswa. Hal ini dikarenakan beberapa alasan diantaranya, kondisi ruangan yang luas, jumlah kursi yang disediakan cukup banyak, bahkan ada karpet berukuran sedang yang bisa digunakan apabila kursi yang disediakan tidak cukup, komputer dan printer juga disediakan oleh sekolah untuk pegawai Tata Usaha menyelesaikan tugas-tugasnya, dan meski hanya memiliki satu kipas tetapi dengan ventilasi udara yang cukup besar membuat ruangan Tata Usaha tetap terasa sejuk.

d) Empati (*empathy*)

Yakni kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dan memahami kebutuhan dari para pelanggan. Kualitas pelayanan dari aspek empati juga sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan di lapangan yang menunjukkan bahwa petugas dapat berkomunikasi dengan baik, dengan kepala sekolah, guru dan juga siswa. Oleh karena itu baik kepala sekolah, guru dan juga siswa tidak ragu untuk meminta bantuan

atau berurusan dengan pihak Tata Usaha. Kondisi ini mencerminkan adanya hubungan baik antara kedua belah pihak. Hal ini tentu harus dijaga karena setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pengertian dan pemahaman dalam kebersamaan.

e) Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Meliputi kompetensi, pengetahuan, kesopanan dan *respect* kepada pelanggan. Jaminan ini memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan dan bahaya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Tata Usaha yang dilihat dari aspek jaminan dan kepastian dinilai sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani kepala sekolah, siswa hingga guru dan wali murid, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Gaspersz dalam (Antonius Along, 2020: 97) dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan salah satunya yaitu kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Termasuk pegawai TU yang melakukan pelayanan administrasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja dari pegawai TU dalam memberikan pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni dinilai sudah cukup baik karena telah memenuhi indikator keberhasilan kinerja yang disampaikan oleh Bernadin dan Russel dalam Edy Sutirno (2010: 179), serta indikator keberhasilan pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, 2008: 182).

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni

Selanjutnya penelitian ini juga telah menemukan faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni.

a) Faktor Pendukung

- Adanya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Tata Usaha

Kompetensi yang menjadi fokus penelitian ini adalah terkait administrasi kesiswaan dan administrasi persuratan dan pengarsipan, sesuai dengan fokus tugas yang dikerjakan oleh pegawai TU di SMK Cerdas Murni. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai TU sudah mempunyai kompetensi yang diperlukan untuk mendorong efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas administratif. Mulai dari kompetensi pribadi seperti disiplin waktu dan disiplin dalam berpakaian sesuai peraturan sekolah, bertanggung jawab terhadap tugas. Kompetensi sosial, seperti

kemampuan berkomunikasi dengan baik, serta kompetensi manajerial untuk mengkoordinir dan menyelesaikan tugas administratif.

- Pemberian *reward* dan *punishment*

Reward adalah usaha dari instansi/perusahaan untuk memberdayakan SDM dan membantu peningkatan kinerja karyawan di instansi/perusahaan tersebut Suryadilaga (2016). Terkait hal ini, hasil penelitian menunjukkan terdapat kesesuaian dengan pengertian *reward* di atas, bahwa pihak sekolah memberikan hadiah atau *reward* berupa insentif kepada pegawai TU sebagai motivasi untuk mendorong mereka agar terus meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.

Sedangkan *punishment*, Irham Fahmi (2016: 68) mengartikannya sebagai hukuman yang diberikan kepada karyawan karena tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, pihak sekolah memberikan hukuman atau *punishment* berupa pemberian surat peringatan I-III sesuai dengan kesalahan yang telah dilakukan.

- Fasilitas dan Suasana Kerja

Riva'i dalam Nurul Jihan Pratiwi (2019:3) berpendapat bahwa fasilitas kerja ialah segala sesuatu yang memudahkan dalam melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan, fasilitas dan suasana lingkungan kerja di SMK Cerdas Murni sudah baik, terlihat dari fasilitas kerja yang sudah cukup untuk mendukung penyelesaian tugas, ruangan khusus bagi pegawai TU dan hubungan baik antara pegawai TU dengan rekan kerja dan kepala sekolah, berdampak positif bagi kinerja pegawai TU.

- Hubungan dengan Rekan Kerja dan Atasan

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan antara pegawai Tata Usaha dengan atasan dan rekan kerja terjalin dengan baik, sehingga terhindar dari konflik, lingkungan kerja nyaman, komunikasi berjalan dengan lancar dan akhirnya berdampak baik pada kinerja pegawai Tata Usaha. Meski begitu, ternyata hasil studi dari Henny Pratiwi., dkk di PT Toba Pulp Lestari (2022) menunjukkan, meski sering terjadi konflik, ternyata hubungan kerja tidak terlalu berpengaruh pada kinerja atau seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka.

Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui bahwa faktor yang mendukung kinerja pegawai TU di SMK Cerdas Murni yaitu ada kompetensi yang dimiliki oleh pegawai TU, adanya *reward* berupa insentif untuk meningkatkan semangat kerja, dan *punishment* untuk memberi hukuman bagi yang melanggar peraturan, berupa pemberian surat peringatan. Selain itu, fasilitas dan suasana kerja, serta hubungan dengan rekan kerja dan atasan juga menjadi alasan pendukung kinerja pegawai TU di SMK Cerdas Murni.

b) Faktor Penghambat

- Kompetensi Teknis

Adapun untuk kompetensi teknis, pegawai TU di SMK Cerdas Murni sudah cukup memahami dan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Hanya saja berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pegawai TU menyampaikan bahwa ada beberapa hal yang kurang dipahami dan masih banyak yang harus dipelajari, serta didiskusikan dalam proses penyelesaian tugas-tugasnya karena memang pegawai TU di SMK Cerdas Murni ini bukan merupakan lulusan dari jurusan administrasi.

- Kerusakan Alat Kerja

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa tidak sering terjadi kerusakan alat kerja, walaupun ada yang dibutuhkan mendesak maka pegawai Tata Usaha dengan segera mengupayakan perbaikan yang dilakukan sendiri atau dibantu orang lain.

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan terkait faktor apa saja yang menghambat kinerja pegawai TU di SMK Cerdas Murni, dapat dikatakan bahwa tidak ada hambatan atau masalah besar terkait kinerja atau pemberian layanan administrasi di sekolah. Dari jawaban yang diberikan narasumber, diketahui pegawai mempunyai kemampuan yang baik dibidangnya, dan berpenampilan sesuai peraturan berseragam yang telah ditetapkan di SMK Cerdas Murni.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengefektifkan layanan administrasi di SMK Cerdas Murni

Penelitian ini menemukan langkah-langkah yang pegawai TU lakukan untuk mengefektifkan layanan administrasi di SMK Cerdas Murni, yakni:

- a) Melakukan atau mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dihari yang sama untuk menghindari penumpukan pekerjaan dikeesokan harinya.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa secara tidak langsung pegawai Tata Usaha sudah menerapkan ilmu manajemen dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Meski tidak secara keseluruhan dan sistematis, merencanakan dan mengorganisasikan tugas-tugas untuk segera diselesaikan tepat waktu atau sesuai *deadline* yang ditetapkan, menjadi salah satu bentuk penerapan manajemen dalam bekerja.

- b) Mendiskusikan hal-hal yang masih kurang dipahami atau perlu dilakukan perbaikan dengan kepala sekolah maupun guru.

Diskusi ini dilakukan secara informal dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan atau kesalahan yang mungkin sudah terjadi untuk segera dilakukan perbaikan. Ini merupakan cara yang cukup efektif karena dapat menciptakan kondisi lingkungan kerja yang sehat dan mendukung pegawai Tata Usaha untuk terus dapat berkembang.

- c) Mengikuti *workshop* yang berhubungan dengan tugas-tugas Tata Usaha untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti perkembangan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan *workshop* yang diikuti oleh pegawai Tata Usaha salah satunya terkait dapodik selain bertujuan meng-*update* informasi terbaru, juga ditujukan untuk meningkatkan pemahaman dan kompetensi dari pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni yang nantinya juga akan berdampak pada peningkatan pelayanan administrasi di sekolah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kinerja pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan di SMK Cerdas Murni

Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni Kabupaten Deli Serdang, Kecamatan Percut Sei Tuan dapat dikatakan sudah baik, dikarenakan adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan. Hal ini terlihat atau dibuktikan dari penyelesaian tugas-tugas yang diberikan kepada pegawai Tata Usaha, pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan tepat waktu bahkan terkadang lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan, pegawai Tata Usaha disiplin dan dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik dilihat dari kedatangan yang selalu tepat waktu dan tidak terlambat, dan pelayanan administrasi khususnya terkait pengarsipan dan surat menyurat tersusun dengan dengan baik sehingga apabila dibutuhkan sewaktu-waktu akan dapat dengan mudah ditemukan, begitu juga terkait data-data siswa pegawai Tata Usaha dengan cepat dapat membantu dan memberikan data-data siswa yang dibutuhkan. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni juga dinilai sudah cukup baik, dibuktikan dari pelayanan yang cepat tanggap, dapat diandalkan, komunikasi yang baik, ramah, fasilitas memadai, memahami tugas dan fungsinya, dan dapat dipercaya.

Ketika kepala sekolah, siswa maupun guru meminta bantuan terkait hal-hal administratif, ruangan yang cukup luas dan fasilitas yang tersedia di ruang Tata Usaha juga mendukung pegawai Tata Usaha dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan orang-orang yang berkepentingan juga merasa nyaman ketika berada di ruangan tersebut. Selain itu pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni juga memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik

Faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai Tata Usaha dalam memberikan pelayanan di SMK Cerdas Murni

Terdapat faktor yang mendukung dan juga menghambat kinerja dari pegawai Tata Usaha di SMK Cerdas Murni. Faktor pendukungnya yaitu: (1) Adanya kompetensi yang dimiliki oleh pegawai Tata Usaha. (2) Pemberian *reward* dan *punishment*. (3) Fasilitas dan Suasana Kerja. (4) Hubungan baik dengan rekan kerja dan atasan. Adapun faktor penghambatnya yaitu: (1) Kompetensi teknis yang masih kurang. (2) Kerusakan alat kerja.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh pegawai Tata Usaha untuk mengefektifkan pelayanan administrasi di SMK Cerdas Murni

Yaitu: (1) Melakukan atau mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dihari yang sama untuk menghindari penumpukan pekerjaan dikeesokan harinya. (2) Mendiskusikan hal-hal yang masih kurang dipahami atau perlu dilakukan perbaikan dengan kepala sekolah maupun guru. (3) Mengikuti *workshop* yang berhubungan dengan tugas-tugas Tata Usaha untuk meningkatkan kompetensi dan mengikuti perkembangan yang ada.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh selama penelitian dan dipaparkan di atas oleh peneliti, maka ada beberapa hal yang penulis sarankan yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya, sebagai berikut:

- a. Diharapkan kepada pegawai Tata Usaha SMK Cerdas Murni yang terlibat dalam memberikan pelayanan administrasi untuk tetap mempertahankan kualitas kinerja dan pelayanan yang sudah diterapkan, khususnya terkait administrasi pengarsipan dan persuratan serta data-data siswa.
- b. Diharapkan kepada SMK Cerdas Murni untuk memberikan pelatihan kepada pegawai Tata Usaha baik di dalam maupun di luar sekolah dalam upaya meningkatkan kinerja dari pegawai Tata Usaha.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Alhadulillah, puji dan syukur penulis sampaikan ke kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas kehendak, ridho dan pertolongan-Nyalah peneliti dapat menuntaskan penyusunan penulisan artikel jurnal ini yang merupakan bagian dari skripsi dengan judul yang sama. Terima kasih peneliti sampaikan kepada Dr. Ibu Nurika Khalila Daulay, MA., sebagai PS I, dan Bapak Mardinal Tarigan, MA., sebagai PS II atas arahan dan bimbingannya. Dan terima kasih juga kepada orang tua, kakak dan adik, SMK Cerdas Murni, serta pihak-pihak terkait yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *JIAP*, 6(1), 94–99.
- Bachtiar. (2020). Analisis fungsi pengawasan berbasis kinerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Al Qisthi: Jurnal Sosial dan Politik*, 10(2), 87–106.
- Burhanuddin, Y. (2005). *Administrasi pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Chulsum, U., & Novia, W. (2009). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen kinerja: Teori dan aplikasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Febriani, R. (2014). Persepsi guru terhadap pelayanan administratif pegawai tata usaha di SMP Negeri Kecamatan Koto Tengah. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 7(2).
- Ikhwan, A. (2019). Sistem kepemimpinan Islam: Instrumen inti pengambil keputusan pada lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Islam*, 3(2).
- Makmur. (2011). *Efektivitas kebijakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Manajemen sumber daya perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa*. Surakarta: Ebook.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. (Diakses 15 Maret 2023).
- Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2000 tentang Tenaga Kependidikan. (Diakses 15 Maret 2023).
- Pratiwi, N. J. (2019). Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian sekretariat Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Artikel Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Simamora, H. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2013). *Kinerja guru*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen sumber daya*. Jakarta: Kencana.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2011). Bandung: Citra Umbara.

- Widayati, L., Sunu, I. G. K. A., & Ariawan, I. P. W. (2023). Pengaruh integritas, spiritualitas, budaya, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di sekolah tunanetra. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 14(1), 45–53.
- Yahya, A. S., dkk. (2022). Kuantitas dan kualitas kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Kupang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(1), 59–70.