

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari data-data yang dikumpulkan selama melakukan penelitian dan kemudian dijelaskan pada bagian sebelumnya, peneliti mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Tanjung dapat dilihat dari berbagai aktivitas yang terlaksana yang tergambar memiliki kualitas, kuantitas, waktu penyelesaian, sumber daya manusia, konsistensi kedisiplinan, keahlian dan kemampuan yang masih kurang dari skala 100 %, kekurangan ini terjadi akibat berbagai persoalan yang diterima oleh pegawai tata usaha dalam mengerjakan tugas dan fungsi di SMPN 2 Tanjung. Pegawai Tata Usaha SMPN 2 Tanjung memiliki gambaran kinerja seperti mampu melaksanakan administrasi kepegawaian, kesiswaan, kurikulum, keuangan, persuratan atau pengarsipan, hubungan masyarakat, dan sarana prasarana, sumber daya manusia yang masih kurang memahami tupoksi masing-masing, memiliki beban kerja yang banyak, belum mampu memuaskan pengguna jasa (kepala sekolah, guru, dan siswa-siswi), selalu mendukung berbagai program sekolah yang bersifat positif, menerapkan kerja sama untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis untuk menghasilkan kerja efektif dan efisien, pegawai masih membutuhkan pembinaan dari atasan (kepala sekolah, ketua tata usaha), mengedepankan kepentingan sekolah daripada kepentingan pribadi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung, Dari data-data yang sudah didapatkan dan disusun secara sistematis peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa terdapat faktor kendala yang membuat berbagai pekerjaan yang dilakukan menjadi terhambat dalam prosesnya sehingga kelancaran pelayanan pendidikan untuk menunjang tujuan sekolah harus mendapatkan usaha lebih agar bisa dicapai. Berbagai sumber faktor kendala yang dihadapi oleh Pegawai Tata Usaha SMPN 2 Tanjung adalah kondisi internet yang lelet yang mengakibatkan proses pengiriman file secara online untuk kepentingan sekolah bisa terhambat oleh jaringan, fasilitas sarana dan prasarana yang kurang mendukung menjadikan pegawai tata usaha untuk bisa mengelola dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada disekolah, kekurangan tenaga ahli Teknologi dan Informatika yang merupakan ujung tombak dalam pengelolaan berbagai aplikasi yang berkaitan dengan sistem komputer untuk mengelola keuangan, kurikulum, dan kesiswaan, ruangan kerja yang panas sehingga pegawai merasa tidak nyaman dalam bekerja, beban kerja yang banyak dan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang singkat, keterlambatan respon dari guru yang harus menyiapkan data untuk membuat berbagai keperluan mereka, kemampuan individu pegawai tata usaha yang masih memerlukan pembinaan atau pengarahan dari sesama pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi,

## 5.2. Saran

Peneliti mempunyai saran yang didasarkan pada hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pegawai Tata Usaha harus bisa mengerjakan tugas dan fungsi masing-masing dengan menerapkan dimensi pengukuran kinerja seperti kualitas, kuantitas, waktu penyelesaian, disiplin dan teliti, konsistensi, keahlian dan kemampuan yang harus ditingkatkan lagi untuk menciptakan pegawai yang mempunyai karakter dan sifat yang bisa menjalankan badan administrasi sekolah yaitu Tata Usaha.
2. Pegawai Tata Usaha harus mempunyai komunikasi yang baik, mengetahui tentang kebutuhan pengguna jasa, selalu menanggapi berbagai kebutuhan warga sekolah, meningkatkan kerja sama antar pegawai, harus bisa mendapatkan kepercayaan dari warga sekolah.
3. Pegawai Tata Usaha harus bisa benar-benar memahami masalah dalam bidangnya, memiliki kesungguhan dalam bekerja, memiliki motivasi untuk dijadikan pedoman kerja, memiliki tingkah laku yang sopan dan ramah.
4. Sekolah harus bisa mengikutsertakan pegawai tata usaha dalam setiap pelathian agar bisa membantu menambah wawasan setiap pegawai.
5. Sekolah harus bisa memfokuskan anggaran sekolah untuk kebutuhan sarana dan prasarana agar kegiatan pelayanan bisa berjalan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aedi, N. (2016). *Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Amirudin, Kinerja Tata Usaha Dalam Administrasi Pendidikan, Al-Idaroh, Jurnal Pendidikan Islam, Vol 7, No.1 (Juni 2017)
- Arikunto, S. (1993). *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, cet2.
- Bastian, I. (2001). Akuntansi Sektor Publik, Edisi Pertama. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi UGM.
- Dompot Dhuafa, Jurnal Pendidikan, Vol. 3, No. 1, Mei 2013
- Gani, J. (2014). Pengaruh Hambatan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, 2(1).
- Gie, The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty
- Harmani, P. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Karimah, E.K. (2012). Pengaruh Stres dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Tiga direktorat Operasional PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO). Skripsi Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.
- Linda, L. (2017). *Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Makassar).
- Mangkunegara, A. A. P. (2006). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi administrasi publik: teori dan praktik*. Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo).

- Nawawi, H. (1992). *Administrasi pendidikan*. Gunung Agung.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No.24 Tahun 2008 tentang *Standar Tenaga Adminstrasi Sekolah/Madrasah*
- Prihatin, Eka, (2011), *Teori Admini strasi Pendidikan*, Bandung, Alfabeta
- Sartini, S. (2012). KINERJA TATA USAHA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) PGRI SE DKI JAKARTA.
- Sugiono, (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2010). *Metode penelitian pendidikan. Pendekatan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sukardi, (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: Bumi Aksara
- Syamsuddin, S. (2015). Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata USAha Sekolah. *AL-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 8(2), 18-34.
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 99-111.
- Winarsih, A. S. Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zainal, V. R., Ramly, H. M., Mutis, T., & Arafah, W. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Raja Grafindo

The logo of Universitas Mujaferidun is a yellow shield with a scalloped border. It features a central emblem with a crescent moon and a star, and a banner with Arabic calligraphy. The text 'UNIVERSITAS MUJAFERIDUN' is written in white at the top, and 'YATARKAN' is written in white at the bottom. A white horizontal bar is superimposed over the center of the logo.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram  
E-mail : fsipol.ummat@gmail.com

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Lima Belas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / ~~TAK LULUS~~** dengan predikat ~~BAIK~~ / ~~MEMuaskan~~ / ~~SANGAT MEMuaskan~~ / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **FATAHUROJI**  
Nomor Mahasiswa : **217110131**  
Konsentrasi : **Kebijakan Publik**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 2 TANJUNG"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

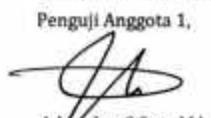
No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	Penguji Ketua	3.72
2	Iskandar, S.Sos., MA NIDN. 0802048904	Penguji Anggota 1,	3.6
3	Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I. NIDN. 0810097105	Penguji Anggota 2,	3.70
<b>TOTAL</b>			

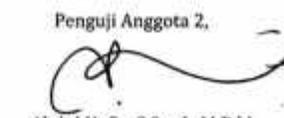
$$\text{IPK} = \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{11}{3} = 3.6$$

Mataram, 15 Februari 2021

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,  
  
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
NIDN: 0806066801

Penguji Anggota 1,  
  
Iskandar, S.Sos., MA  
NIDN: 0802048904

Penguji Anggota 2,  
  
Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I.  
NIDN. 0810097105

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **FATAHUROJI**  
 Nomor Mahasiswa : 217110131  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25			

TOTAL BN  $\frac{92}{25} = 3,7$   
 IPK :  $\frac{92}{25}$   
 TOTAL B

Mataram, 15 Februari 2021  
 Penguji Utama,

  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
 NIDN: 0806066801

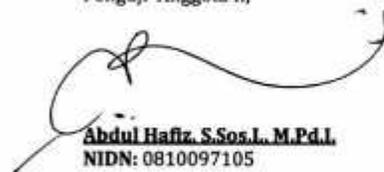
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **FATAHUROJI**  
 Nomor Mahasiswa : 217110131  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		94	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{94}{25} = 3,76$$

Mataram, 15 Februari 2021  
 Penguji Anggota II,

  
**Abdul Hafiz, S.Sos.L. M.Pd.I.**  
 NIDN: 0810097105

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **FATAHUROJI**  
 Nomor Mahasiswa : 217110131  
 Jurusan : Urusan Publik  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		90	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{90}{25} = 3.6$$

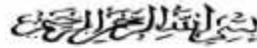
Mataram, 15 Februari 2021  
 Penguji Anggota 1,



**Iskandar, S.Sos. MA**  
 NIDN: 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723



Nomor : 257/IL.3.AU/F/1/2021  
Lamp. : Proposal Skripsi  
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, *08 Jumadil Akhir 1442 H*  
*21 Januari 2021 M*

Kepada Yth : Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Tanjung

di –

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **FATAHUROJI**
2. N I M : 217110131
3. Jurusan : Urusan Publik
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema /Judul : *"Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung"*
7. Lokasi Penelitian : SMP Negeri 2 Tanjung

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terimakasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*  
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

  
Dr. FE Muhammad Ali, M.Si  
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



PEMERITAH KABUPATEN LOMBOK UTARA  
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA  
SMP NEGERI 2 TANJUNG

Alamat : Jln. Murangga, Cipek, Desa Sigar Panjang 83352, Email : [smpn2tanjung@gmail.com](mailto:smpn2tanjung@gmail.com)



Tanjung 25 Januari 2021 M  
12 Jumaddil Akhir 1442 H

Nomor : 070 /DS/SMPN.2-T/ 1 /2021

Prihal : **Pemberian Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram

Di- Tempat

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh,*

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Sekolah Pertama Negeri 2 Tanjung Kabupaten Lombok Utara dengan ini kami permaklumkan kepada mahasiswa :

Nama : **FATAHUROJI**  
NIM : 217110131  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik

Berdasarkan surat permohonan Izin Penelitian yang kami terima, maka dengan ini disampaikan bahwa kegiatan tersebut **dapat kami berikan**.

Demikian surat rekomendasi / pemberian izin ini kami sampaikan untuk dapat ditindaklanjuti,

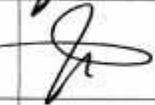
Terima kasih,

*Wassalamu,alaikum, Wr. Wb*



LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Fatahuroji  
Nim : 217110131  
Prodi : Administrasi Publik  
Konsentrasi : Kebijakan Publik  
Nama Dosen Pembimbing II : Iskandar,S.Sos.,M.A

NO.	HARI DAN TANGGAL		MATERI KONSULTASI	PARAF PEMBIMBING
	MASUK	KELUAR		
1			Catatan	
2			masukan	
3			-pembahasan -wawancara	
4			pembahasan dan kesimpulan	
5			sel	

Mataram, 30 Januari 2021

Mengetahui  
Ketua Prodi Administrasi Publik

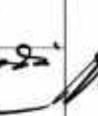
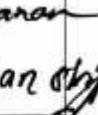
  
(Rahmad Hidayat,S.Ap.,M.Ap)  
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II

  
(Iskandar,S.Sos.,M.A)  
NIDN. 0802048904

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Fatahuroji  
 Nim : 217110131  
 Prodi : Administrasi Publik  
 Konsentrasi : Kebijakan Publik  
 Nama Dosen Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

NO.	HARI DAN TANGGAL		MATERI KONSULTASI	PARAF PEMBIMBING
	MASUK	KELUAR		
1			* Dalam Fenomena Kinerja terhadap tujuan Sektoral organisasi.	
2			* Kinerja & gaya manajerial dalam proses di selaraskan	
3			& Bisteks. & Big pendid'kan	
4			* arahan & pordangan dari Pub. II - de atensi ser memada	
5	11/2-21		* Mins'ny. say schidy catstra mempedomanu & w penyusunan Revisi skripsi Tee utle di bidang lujian skrip.	

Mataram, 30 Januari 2021

Mengetahui  
 Ketua Prodi Administrasi Publik

  
 (Rahmad Hidayat, S.Ap., M.Ap)  
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I

  
 (Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)  
 NIDN. 0806066801