

**SKRIPSI**

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 2 TANJUNG  
*THE PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF IN IMPROVING  
THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES IN SMP NEGERI 2 TANJUNG***

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**OLEH :**

**FATAHUROJI  
NIM. 217110131**

**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 2 TANJUNG**

Oleh :

**FATAHUROJI**

**NIM. 217110131**

Untuk Memenuhi Ujian Sidang Skripsi

Pada Tanggal **15** Februari 2021

Menyetujui,  
**Pembimbing**

Dosen Pembimbing I,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

NIDN. 0806066801

Dosen Pembimbing II,



Iskandar S. Sos., M.A

NIDN. 0802048904

Mengetahui,

**Ketua Prodi Administrasi Publik**



BAHMAD HIDAYAT, S.AP., M.AP

NIDN. 0822048901

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 2 TANJUNG**

Oleh:

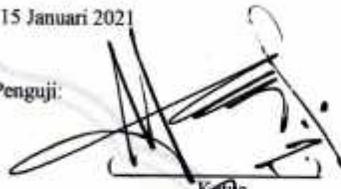
**FATAHUROJI**  
NIM.217110131

Telah dipertahankan didepan penguji

Hari/Tanggal: Senin, 15 Januari 2021

Tim Penguji:

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



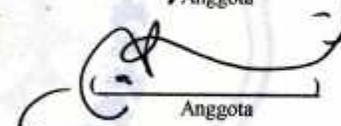
Ketua

2. **Iskandar, S.Sos., M.A**  
NIDN. 0802048904



Anggota

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



Anggota

Ketua Program Studi Administrasi Publik



**Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**  
NIDN. 0822048901

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatahuroji

Nim : 217110131

Jenjang : S1

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung".

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan karya ilmiah yang berjudul "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan penguji bukan merupakan pengambilan alihan tulisan atau pikiran orang lain. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Mataram, 20 Februari 2021.

  
Fatahuroji 

NIM. 217110131



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [ugr.perpusummat@gmail.com](mailto:ugr.perpusummat@gmail.com)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatahuroji  
NIM : 217.110.131  
Tempat/Tgl Lahir : Dusun Gol., 27 Mei 1999  
Program Studi : Adm. Publik  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp/Email : 085 333 970 620 / Bar.kerroji@gmail.com  
Judul Penelitian : -

Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri  
2 Tanjung

*Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 90%*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 11 Februari 2021

Penulis

Fatahuroji  
NIM. 217 110 131

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Ishandar, S.Sos. M.A.  
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website: <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail: [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatahuroji  
NIM : 217.110.131  
Tempat/Tgl Lahir : Dusun 601, 27 Mei 1999  
Program Studi : Adm. Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
No. Hp/Email : 081 333.970.620 / fatarroji@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Smp Negeri 2 Tanjung

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 11-02-2021

Penulis

  
Fatahuroji  
NIM 217 110 131

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
Kkandar, S.Sos, M.A.  
NIDN. 0802048904



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah yang telah memberikan rahmat beserta karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **”Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung”**. Penulisan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP). Keberhasilan penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan, bimbingan, arahan, saran yang telah diberikan terutama kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Dr.H.Muhammad Ali.M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat,S.Ap.,M.Ap selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Bapak Dr.H.Muhammad Ali.M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan banyak waktu luang untuk proses bimbingan, pengarahan, saran-saran, serta koreksi dalam proses penyusunan Skripsi Penelitian.

5. Bapak Iskandar,S.Sos.,MA selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah memberikan banyak waktu luang untuk proses bimbingan , pengarahan, saran-saran dan koreksi dalam penyusunan Skripsi Penelitian.
6. Seluruh Dosen dan Staf Prodi Administrasi Publik Fisipol UMMat yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada kami.
7. Terima kasih kepada kedua orangtua saya dan keluarga tercinta, terima kasih banyak atas doa, semangat, dan kasih sayang yang diberikan selama ini.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan yang telah banyak membantu serta memberikan dorongan dan semangatnya.

Atas bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis, penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu dengan segala hormat, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun agar berguna untuk menyempurnakan Skripsi ini. Akhir kata, penulis sangat berharap semoga Skripsi ini bisa membawa manfaat bagi kita semua. Amin....

Mataram 2021

Fatahuroji

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMP NEGERI 2  
TANJUNG**

**FATAHUROJI**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP negeri 2 tanjung dengan focus penelitian yaitu gambaran kinerja pegawai tata usaha di SMP negeri 2 tanjung dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP negeri 2 tanjung.

Untuk mencapai tujuan tersebut, metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan triangulasi

Hasil yang menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di SMP negeri 2 tanjung bahwa gambaran kinerja pegawai tata usaha yaitu mampu melaksanakan kegiatan administrasi, SDM yang masih kurang memahami tupoksi masing-masing, memiliki beban kerja yang banyak, selalu mendukung program sekolah, menerapkan kerja sama, pegawai masih membutuhkan pembinaan dari atasan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha yaitu beban kerja yang berlebihan, kondisi internet sekolah yang tidak stabil, pegawai yang masih kurang menguasai tupoksi masing-masing, pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang tidak lama, fasilitas sarana dan prasarana yang tidak mendukung, ruangan kerja yang panas, dan kekurangan tenaga ahli teknologi dan informasi.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Pendidikan*

**PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE EMPLOYEES IN  
IMPROVING THE QUALITY OF EDUCATION SERVICES AT SMP  
NEGERI 2 TANJUNG**

**Fatahuroji<sup>1</sup>, Dr. H. Muhammad Ali, M.Si<sup>2</sup>, Iskandar, S.Sos., M.A<sup>3</sup>  
Student<sup>1</sup>, Main Advisor<sup>2</sup>, Co-Advesor<sup>3</sup>  
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political  
Sciences  
Muhammadiyah Mataram University**

*This study aims to determine the performance of administrative employees in improving the quality of education services in SMP negeri 2 tanjung with the focus of research, namely the picture of the performance of administrative employees in SMP negeri 2 tanjung and factors that affect the performance of administrative employees in improving the quality of education services in SMP negeri 2 tanjung.*

*To achieve this goal, the research method used is qualitative with descriptive approach. The data collection techniques used are observation, interview and documentation. While the data sources used in this study are primary and secondary data sources. Data analysis techniques using triangulation*

*The results showed that based on the results of research conducted at SMP negeri 2 tanjung that the performance picture of administrative employees is able to carry out administrative activities, human resources that still do not understand their respective tasks and functions, have a lot of workload, always support school programs, apply cooperation, employees still need coaching from superiors. While the factors that affect the performance of administrative employees are excessive workload, unstable school internet conditions, employees who still do not master their respective toxicities, work that must be completed in a short period of time, facilities and infrastructure that do not support, hot workspaces, and lack of technology and information experts.*

**Keywords: Employee Performance, Education Services**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Landasan Teori.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. Kinerja.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1.1. Pengertian Kinerja .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1.2. Tujuan Dan Pengukuran Kinerja</b>	
<b>Pegawai.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1.3. Tata Usaha.....</b>	<b>14</b>

2.2.1.4. Tugas Dan Fungsi Tata Usaha.....	15
2.2.1.5. Hal-Hal Yang Mempengaruhi Kinerja.....	21
2.2.2. Pelayanan.....	23
2.2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	23
2.2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.2.3. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	27
2.3. Kerangka Berpikir.....	30
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.2. Lokasi dan waktu Penelitian.....	33
3.3. Pemilihan Informan dan Narasumber.....	34
3.4. Sumber dan Jenis Data.....	35
3.5. Teknik Pengumpulan data.....	36
3.6. Teknik Analisis data.....	37
3.7. Uji Keabsahan Data.....	40
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1. Sejarah Berdirinya Sekolah.....	42
4.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan SMP Negeri 2 Tanjung.....	43
4.1.3. Identitas Sekolah.....	46
4.1.4. Keadaan Siswa.....	46
4.1.5. Keadaan Pegawai/Guru.....	47
4.1.6. Keadaan Sarana dan Prasarana.....	51

4.1.7. Struktur Organisasi.....	52
4.1.8. Rencana Kegiatan dan Anggaran Sekolah.....	53
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.2.1. Kinerja Pegawai Tata Usaha SMP Negeri 2 Tanjung.....	55
4.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung.....	62
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.3.1. Kinerja Pegawai Tata Usaha SMP Negeri 2 Tanjung.....	68
4.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMPN 2 Tanjung.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Lembaga pendidikan tidak akan terlepas dari sumber daya manusia yang ada didalamnya, khususnya bagi pegawai tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Kinerja pegawai harus efektif dalam menjalankan tugasnya karena sebagai sumber daya yang memiliki kemampuan dalam bidang tertentu harus mengedepankan tujuan lembaga demi kepentingan bersama, diantaranya adalah bagaimana kinerja sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada didalam lingkungan lembaga atau sekolah tersebut. Dalam banyak hal pegawai tata usaha memang digunakan sebagai garda terdepan untuk menyelesaikan berbagai persoalan mengenai data atau informasi yang diperlukan sekolah bagi kepentingan dan kelancaran pendidikan. Selain itu pegawai tata usaha harus bisa saling mendukung satu sama lain dalam bekerja baik secara individu maupun kelompok.

Kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan pendidikan memiliki tugas untuk menjalankan badan administrasi sekolah yaitu tata usaha, tata usaha ini memiliki gambaran seperti sebuah wadah yang memiliki kegiatan dan aktivitas dalam menunjang atau mendukung sekolah dalam hal administrasi dan digunakan dengan sebaik-baiknya termasuk dalam hal pelayanan.

Sartini (2012:24) Kompleksnya persoalan pendidikan yang ada di Indonesia, seperti persoalan anggaran dan sistem pendidikan yang kurang mendukung untuk meningkatkan mutu pendidikan. Masalah lainnya adalah terkait dengan pihak yang terlibat dalam proses pembelajaran, diantaranya adalah kepala sekolah, guru, siswa, dan staf tata usaha. Khususnya mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembelajaran, peran tata usaha sebagai pelaksana administratif di sekolah tidak dapat diabaikan. Penyelenggara dan keberhasilan proses pendidikan dalam semua jenjang dan satuan pendidikan tidak akan terlepas dari peran staf tata usaha. Oleh karena itu, kualitas dan kinerja staf tata usaha yang rendah akan berdampak pada kelancaran penyelenggaraan pendidikan. Melihat peran staf tata usaha dalam penyelenggaraan pendidikan tersebut, maka peran staf tata usaha perlu meningkatkan kompetensi-kompetensinya secara terus menerus, terutama kompetensi yang terkait dengan tugas atau pekerjaan administratif, sehingga dengan kemampuannya itu staf tata usaha dapat menjalankan perannya dengan baik.

Abdullah Taman (2013:101) Kegiatan pelayanan tidak hanya dipakai dalam dunia usaha atau bisnis, tetapi juga dipakai didalam dunia pendidikan. Pelayanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas layanan memberikan dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Dengan demikian ikatan hubungan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka dalam pendidikan.

Berhubungan dengan peneliti yang memiliki jurusan administrasi publik dengan konsentrasi kebijakan publik yang berkaitan erat dengan pelayanan sebuah lembaga. Peneliti mempelajari bahwa pelayanan yang baik adalah cara seseorang memberikan sesuatu yang dibutuhkan dan terpenuhi kepada pelanggan atau pengguna jasa yang dimana sangat berdampak terhadap nama baik sebuah lembaga pendidikan termasuk sekolah, berdasarkan pada hal ini bahwa pelayanan yang baik menggambarkan kinerja pegawai pada suatu lembaga sangat baik dikarenakan kinerja dan pelayanan sangat berkaitan seperti sebuah keluarga yang menghasilkan keharmonisan dalam membangun rumah tangga.

Moenir (2006:197) Permasalahan yang sering muncul dalam suatu lembaga atau sekolah menunjukkan bahwa masih banyak yang kurang dalam memberikan suatu pelayanan bagi para pelanggan/pengguna jasa. Terdapat banyak kendala yang membuat pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga, salah satunya yaitu tidak ramah kepada seseorang, mengabaikan, tidak peduli, berkata dengan nada yang tidak sopan kepada pelanggan. Hal ini sangatlah berpengaruh terhadap tujuan yang ingin dicapai lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman kepada pengguna layanan tersebut.

Semua kelas tentang mata kuliah pelayanan yang diikuti oleh peneliti memberikan penjelasan tentang pelayanan yang baik membutuhkan keahlian kinerja yang dapat dipergunakan untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi, keahlian kinerja yang dimiliki harus sesuai dengan

keahlian masing-masing dan sesuai dengan dimana seseorang ditempatkan, sehingga akan menciptakan suatu kinerja yang baik. Oleh karena itu kinerja yang baik akan memberikan kesan yang baik bagi pelanggan dan peningkatan mutu pendidikan harus adanya usaha perbaikan yang dilakukan baik dari pihak yang bertugas di sekolah seperti pegawai tata usaha, kepala sekolah dan semua yang berkaitan dengan sekolah tersebut. Jika hal ini dilakukan maka tujuan dari sekolah akan mudah tercapai dengan sangat baik.

Berdasarkan kegiatan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelum mengambil judul ini dengan mengobservasi kegiatan di SMP Negeri 2 Tanjung Kabupaten Lombok Utara khususnya pegawai tata usaha bahwa kegiatan pekerjaan berjalan seperti biasa, namun ada beberapa kendala yang menghambat kegiatan tersebut seperti peralatan ruangan tata usaha yang kurang memadai, ruangan yang tidak terlalu besar. Namun para pegawai tata usaha tidak terlalu memikirkan kendala tersebut dan permasalahan terpenting yang terjadi yang didapatkan setelah mengajukan pertanyaan kepada ketua tata usaha yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan penuh dibidang tertentu dan sering terjadinya kesalahpahaman antar pegawai yang mengakibatkan komunikasi menjadi tidak lancar dan tentunya team work bisa terganggu. Permasalahan inilah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk menganalisis, sehingga mendapat jawaban yang akurat tentang bagaimana kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Tanjung Kabupaten Lombok Utara.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Tanjung ?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Tanjung ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Kinerja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 2 Tanjung.
2. Untuk Mengetahui Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di SMP Negeri 2 Tanjung.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada semua pihak yang terkait dengan pendidikan , sebagai referensi ilmiah untuk memperoleh manfaat dan pengembangan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan dan menerapkan untuk kasus nyata yang terjadi di lapangan yaitu dalam hal kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Tanjung.

### **2. Manfaat Secara Praktis**

Bagi penyusun, untuk memperoleh inspirasi, persepsi dan kreativitas dalam menggali dan mengekspresikan pengetahuan melalui penulisan

ilmiah, memberi dorongan dan motivasi untuk belajar lebih banyak serta mendapatkan pengalaman yang intensif berkaitan dengan kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Disamping itu manfaat praktis yang didapat oleh masing-masing pihak terkait adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Kepala SMP Negeri 2 Tanjung, sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibagian tata usaha.
- b. Bagi Dinas Pendidikan setempat, sebagai salah satu acuan dalam memahami kinerja tata usaha dan kualitas pelayanan di sekolah menengah.
- c. Bagi Sekolah, sebagai gambaran kinerja tata usaha dan peningkatan kualitas pelayanan di sekolah.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun peneliti terdahulu yang digunakan oleh penulis untuk memperkuat landasan teori dan sebagai referensi bagi penulis. Peneliti terdahulu yaitu :

Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Linda ( 2017 )	Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone	Penelitian ini menyimpulkan bahwa dilihat dari terlaksananya kinerja tata usaha memiliki kualitas. Pegawai tata usaha di SMP N 4 Lappariaja Kabupaten Bone selalu berusaha melaksanakan tugasnya secara profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja sehingga berpengaruh kepada kualitas layanan.
Budi Kurniawan (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan	Penelitian ini Menyimpulkan bahwa kualitas layanan tata usaha terhadap kepuasan mahasiswa sudah

	Mahasiswa Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam	maksimal tetapi untuk pelayanan tata usaha yang lebih baik lagi peneliti menyarankan tata usaha manajemen bisnis mampu merealisasikan apa yang sudah dijanjikan kepada mahasiswa dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
--	---	--

Peneliti pertama : Persamaannya terletak pada metode penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif, focus penelitian kinerja pegawai tata usaha dan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha sedangkan perbedaannya terletak pada focus penelitian kendala yang mempengaruhi kinerja pegawai serta lokasi penelitian.

Peneliti Kedua : Persamaannya yaitu sama-sama membahas pelayanan pendidikan di suatu lembaga sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian, peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif,peneliti terdahulu memiliki focus penelitian masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dan penulis memiliki focus penelitian masalah kinerja tata usaha dan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam pelayanan pendidikan.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Kinerja**

#### **2.2.1.1. Pengertian Kinerja**

Indra Bastian (2001:329) Mengemukakan bahwa Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian dan pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan kinerja strategi sebuah lembaga atau organisasi.

Chaizi Nasucha (2004:107) mengatakan Kinerja lembaga atau organisasi adalah suatu efektivitas lembaga atau organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan lembaga atau organisasi untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Syamsudin (2015:26) Kinerja merupakan hasil atau akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah semua proses yang berkaitan dengan tingkat pencapaian lembaga atau organisasi berkenaan dengan usaha dan kemampuan untuk mencapai tujuan dan visi-misi lembaga atau organisasi dalam menjalankan tanggungjawabnya.

### **2.2.1.2. Tujuan dan Pengukuran Kinerja Pegawai**

Untuk mewujudkan tujuan dalam suatu lembaga agar bisa menrapkan konsep kinerja yang berkualitas maka perlu kita pahami yang harus menjadi tujuan menyeluruh dan spesifik dari kinerja, Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2019:549) yaitu:

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas maupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan pemimpin.
3. Memperbaiki hubungan antara personal pegawai dengan pimpinan.

Harmani Pasolong (2008:177) mengemukakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen untuk mencapai tujuan:

1. Hasil kerja didapatkan secara individual atau secara institusi, artinya kinerja tersebut adalah hasil akhir yang akan diperoleh secara sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga mendapatkan wewenang dan tanggungjawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk

ditindak lanjuti sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara efektif.

3. Pekerjaan haruslah dilakukan dengan cara legal, artinya dalam melaksanakan tugas individu atau kelompok harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidak boleh bertentangan dengan moral atau etika, yang berarti selain mengikuti aturan yang berlaku, pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku.

Bernardin dan Russel dalam Linda (2017:20) menyebutkan adanya enam kriteria untuk mengukur kinerja seseorang pegawai yaitu:

1. Quality, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan.
2. Quantity, sejauh mana kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.
3. Timeliness, tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan pemberhentian kondinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. Cost of effectiveness, sejauh mana tingkat penerapan sumberdaya manusia, keuangan, teknologi, dan material yang mampu dioptimalkan.

5. Need of supervision, sejauh mana tingkat seseorang pegawai untuk bekerja dengan teliti tanpa adanya pengawasan yang ketat dari supervisor.
6. Interpersonal input, sejauh mana tingkat kemampuan seseorang pegawai dalam tingkat pemeliharaan harga diri, nama baik dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.  
Keseluruhan unsur/komponen penelitian kerja diatas harus ada dalam pelaksanaan penilaian agar hasil penilaian dapat mencerminkan kinerja dari para pegawai.

Mangkunegara (2006:81) Tujuan dan kinerja sebuah lembaga seringkali terpengaruhi dan mengakibatkan hasil kinerja yang dicapai mempengaruhi tujuan dan menjadikan kinerja kurang efektif oleh beberapa faktor-faktor seperti :

1. Faktor kemampuan :

Menggambarkan bahwa pegawai dengan kemampuan potensi dengan pendidikan yang memadai dalam mengerjakan tugasnya sehari-sehari akan mempermudah sebuah lembaga atau organisasi mencapai tujuannya, oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan sesuai dengan kemampuannya agar lebih efektif.

2. Faktor motivasi :

Motivasi terbentuk melalui sikap seorang pegawai dalam menjalankan situasi kerja dan terbentuk sebagai sebuah

semangat untuk individu dalam menghadapi pekerjaannya. Hal ini sangat perlu dalam kegiatan mencapai tujuan kinerja agar kegiatan kerja team berlangsung secara harmonis dengan kata lain saling memberikan dukungan kepada rekan kerja.

### 3. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluan berkarir fasilitas kerja yang relatif yang memadai. Secara lebih lanjut mangkunegara menggambarkan faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain, yaitu :

- a. Sasaran
- b. Standar
- c. Umpan balik
- d. Peluang
- e. Sarana
- f. Kompetensi
- g. Team kerja
- h. Komunikasi
- i. Sikap

### 2.2.1.3. Tata Usaha

The Liang Gie (2000:16) mengemukakan Tata usaha adalah segenap aktivitas mengimpun, mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan dan informasi yang diperlukan dalam setiap organisasi.

Amirudin (2017:131) Tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai Clerical Work, office management atau recording and reporting system,

Nur Aedi (2016:101) Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya yaitu segala bentuk kegiatan administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi sebuah barang.

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa tata usaha tidak hanya menyangkut kegiatan surat-menyurat tetapi menyangkut semua bahkan keterangan dan informasi yang berwujud data. Dengan kata lain, kinerja pegawai tata usaha adalah suatu kegiatan dari administrasi pendidikan dalam proses pengolahan, pengoperasian, pencatatan, penghimpunan segala bentuk data yang juga digunakan pimpinan lembaga untuk mengambil keputusan.

#### **2.2.1.4. Tugas Pegawai Tata Usaha**

Menurut Hasibuan dalam Karimah (2012 : 8) Pegawai merupakan Sumber daya utama suatu lembaga , karena jika mereka tidak ikut serta terlibat, maka kegiatan sebuah lembaga tidak akan terlaksana dan tujuannya tidak tercapai. Pegawai juga merupakan orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.

Menurut Subri dalam Karimah (2012:9) Pegawai adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka. Jadi berdasarkan pernyataan diatas pegawai adalah penggerak utama yang menjalankan berbagai aktivitas di suatu lembaga.

Hadari Nawawi (1992:54) Suatu lembaga atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari bidang administrasi, sehingga sangat diperlukan bidang ketatausahaan. Pada dasarnya bidang ketatausahaan memiliki tugas menghimpun, mengolah dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data-data suatu organisasi yang diperlukan. Tugas dari ketatausahaan yaitu melakukan kegiatan pencatatan tentang segala sesuatu yang terjadi dalam suatu organisasi dan lembaga untuk digunakan sebagai bahan keterangan dan informasi bagi pimpinan.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administari Sekolah bahwa pelaksana urusan Administrasi Sekolah atau tata usaha sekolah harus memiliki kompetensi dalam hal :

1. Melaksanakan Administrasi Kepegawaian

- a. Memahami pokok peraturan kepegawaian berdasarkan standar pendidik dan tenaga kependidikan
- b. Membantu Merencanakan kebutuhan pendidikan, tenaga pendidik dan kependidikan
- c. Melaksanakan prosedur dan mekanisme kepegawaian
- d. Mengelola buku induk administrasi Daftar Urut Kepangkatan (DUK)
- e. Melaksanakan registrasi dan kersipan kepegawain
- f. Menyiapkan format-format kepegawaian
- g. Memproses kepangkatan, mutasi dan promosi pegawai
- h. Menyusun laporan kepegawaian
- i. Menyusun dan menyajikan data/statistic kepegawaian
- j. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan tentang kepegawaian

## 2. Melaksanakan Administrasi Keuangan

- a. Membantu menghitung biaya investasi, biaya operasi dan biaya personal
- b. Membantu pimpinan mengatur arus dana
- c. Menyusun dan menyajikan data/statistic keuangan
- d. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan keuangan

## 3. Melaksanakan Administrasi Sarana dan Prasarana

- a. Mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana
- b. Membantu merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana
- c. Mengadakan sarana dan prasarana
- d. Menginventarisasikan sarana dan prasarana
- e. Mendistribusikan sarana dan prasarana
- f. Memelihara sarana dan prasarana
- g. Melaksanakan penghapusan sarana dan prasarana
- h. Menyusun laporan sarana dan prasarana secara berkala
- i. Menyusun dan menyajikan data/statistic sarana dan prasarana
- j. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan sarana dan prasarana

4. Melaksanakan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

- a. Memfasilitasi kelancaran kegiatan komite sekolah
- b. Membantu merencanakan kegiatan program keterlibatan pemangku kepentingan (stakeholder)
- c. Membina kerja sama dengan pemerintah dan lembaga-lembaga masyarakat
- d. Mempromosikan sekolah.
- e. Mengkoordinasikan penelusuran terhadap tamatan
- f. Melayani tamu sekolah
- g. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan hubungan sekolah dengan masyarakat.
- h. Memanfaatkan dan menggunakan TIK untuk mengadministrasikan hubungan sekolah dengan masyarakat

5. Melaksanakan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan

- a. Menerapkan peraturan kesekretariatan
- b. Melaksanakan program kesektarian
- c. Mengelola surat masuk dan keluar
- d. Membuat konsep surat
- e. Melaksanakan kearsipan sekolah

- f. Menyusun laporan administrasi persuratan dan pengarsipan
  - g. Memanfaatkan TIK untuk mengadministrasikan Persuratan dan pengarsipan
6. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan
- a. Membantu kegiatan penerimaan peserta didik baru
  - b. Membantu kegiatan MOS (masa orientasi siswa)
  - c. Membantu mengatur peserta didik perkelas
  - d. Mendokumentasikan prestasi akademik dan non akademik
  - e. Membuat data statistic terhadap peserta didik
  - f. Menginventarisir program kerja dan pembinaan peserta didik secara berkala
  - g. Mendokumentasikan program kerja kesiswaan
  - h. Mendokumentasikan program pengembangan diri
  - i. Membuat layanan sistem informasi dan pelaporan admistrasi kesiswaan
7. Melaksanakan Administrasi Kurikulum
- a. Mendokumentasikan standarisasi
  - b. Mendokumentasikan kurikulum yang berlaku
  - c. Mendokumentasikan silabus
  - d. Menyiapkan format silabus, rencana pelaksanaan pembelajaran (PPP), dan penilaian hasil belajar

- e. Menyiapkan perangkat pengawasan terhadap pembelajaran
- f. Mendokumentasikan penilaian hasil belajar oleh pendidik, satuan pendidikan, dan pemerintah
- g. Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan satuan pendidikan
- h. Mendokumentasikan standar kompetensi lulusan mata pelajaran
- i. Mendokumentasikan kriteria ketuntasan peserta didik
- j. Membantu memfasilitasi pelaksanaan kurikulum dan silabus
- k. Mendokumentasikan pemetaan kompetensi dasar tiap mata pelajaran persemester
- l. Mendokumentasikan kurikulum, silabus, dan RPP
- m. Mendokumentasikan Daftar Kumpulan Nilai-nilai (DKN) atau leger
- n. Membantu menyusun rafik daya serap ketuntasan belajar permata pelajaran
- o. Menyusun daftar buku wajib

### **2.2.1.5. Hal-hal Yang Mempengaruhi Kinerja**

Jessica Gani dalam jurnal ekonomi komunikasi memaparkan hal yang mempengaruhi kinerja yaitu :

#### **1. Komunikasi**

Jessica Gani (2014:32) Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan oleh manusia sebagai media penghubung antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi yang efektif diperlukan untuk produktivitas. Komunikasi yang terbuka dan efektif tidak selalu didapatkan dengan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi. Kurang baiknya suatu divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap organisasi itu sendiri. Sebaliknya, apabila tidak ada komunikasi, maka koordinasi akan terganggu. Akibatnya akan mengganggu proses pencapaian sebuah organisasi.

#### **2. Konvensasi ( Gaji )**

Jessica Gani (2014:32) Konvensasi dikenal menjadi faktor signifikan, tetapi secara kognitif merupakan faktor kompleks dan multidimensial terhadap kinerja seseorang. Uang tidak hanya membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokoknya, tetapi juga sebagai faktor instrumental yang memberikan kepuasan tersendiri pada kebutuhan yang lebih tinggi.

### 3. Promosi

Jessica Gani (2014:33) Kesempatan promosi memiliki dampak yang bervariasi terhadap kepuasan dalam kinerjanya. Hal ini disebabkan karena promosi memiliki bentuk yang berbeda-beda dan memiliki beragam bentuk penghargaan. Karyawan yang dipromosikan dengan dasar senioritas sering mengalami kepuasan dalam bekerja, tetapi tidak sepuas karyawan yang dipromosikan atas unsur kinerja yang tidak bagus.

### 4. Kelompok atau Tim Kerja (Work Group)

Jessica Gani (2014:33) Keberadaan kelompok atau tim kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja. Keramahan teman kerja yang kooperatif atau anggota tim yang rendah hati merupakan sumber kepuasan dalam kerja bagi karyawan secara individual. Kelompok kerja khususnya tim yang bagus akan memberikan sumber dukungan serta kenyamanan, nasihat terhadap anggota dan orang lain.

### 5. Kondisi Kerja ( Working Condition)

Jessica Gani (2014:33) Jika kondisi kerja baik (bersih, menarik) pegawai akan menemukan kemudahan untuk melakukan pekerjaannya, tetapi jika kondisi yang buruk, seperti panas, berisik, dan lainnya, pegawai akan merasa menemui kesulitan untuk melakukan pekerjaan. Sebaliknya, apabila kondisi baik pegawai akan menemukan hal-hal baik pula dalam bekerja.

## **2.2.2. Pelayanan**

### **2.2.2.1. Pengertian Pelayanan**

Dompot Dhuafa (2013:1) Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Untuk bisa tampil dalam suasana yang kompetitif, organisasi atau lembaga harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai strategi memenangkan persaingan yang ketat. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pengguna jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2012:5) Layanan atau Pelayanan yaitu suatu kegiatan atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat terjadinya interaksi sosial antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktivitas memenuhi berbagai kebutuhan pengguna jasa dan terpenuhi yang bersifat kasat mata yang umumnya sangat berpengaruh terhadap lembaga dalam upaya pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan pelanggan atau konsumen dan berakhir pada persepsi pengguna jasa.

### **2.2.2.2.Kualitas Pelayanan**

Berbicara mengenai pelayanan tentu tidak akan terlepas dari mutu, karena didalam dunia pendidikan mutu menjadi hak untuk menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan pendidikan. Terdapat dimensi-dimensi pengukuran mutu pendidikan atau pelayanan jasa pendidikan menurut Zeithaml dalam Eka Prihatin (2011:127-128) Antara lain sebagai berikut :

1. Communication, yaitu adanya hubungan atau komunikasi yang terjali antara pemberi jasa dan penerima jasa
2. Credibility, adanya kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. Knowing the customer, yaitu adanya pengertian dari kedua belah pihak, sehingga saling menguntungkan satu sama lain
4. Tangibles, yaitu adanya suatu pembuatan standar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
5. Realibility, konsistensi kinerja pemberi jasa dalam memenuhi jasa penerima jasa.
6. Responsivnes, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa
7. Competence, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam organisasinya untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa

8. Acces, kemudahan pemberi jasa dalam menghubungi pihak penerima jasa
9. Courtesy, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil.
10. Security, yaitu keamanan data atau informasi dalam pelayanan.

Amirudin (2017:6) Adapun kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanannya dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan dapat disebut memuaskan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Selain itu kualitas pelayanan juga dikenal dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan dibarengi dengan komunikasi yang dapat dimengerti oleh konsumen sehingga harapan dan kepuasan pelanggan tersebut menjadi terpenuhi dan citra lembaga yang memberikan pelayanan menjadi baik dan memiliki kualitas pelayanan diatas standar yang diberikan kepada pelanggan.

Mangkunegara (2006:59) Pelayanan dalam lembaga pendidikan akan berkualitas jika kinerja pegawai juga berkualitas. Terdapat faktor yang saling berhubungan antara kinerja dengan kualitas pelayanan yaitu :

#### 1. Faktor individu

Individu yang memiliki konsentrasi yang baik adalah modal utama untuk mengelola waktu dan menggunakan potensinya secara optimal untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa, dengan modal itu maka pelayanan dapat berjalan lancar, individu yang memiliki kualitas akan menghasilkan team work yang luarbiasa.

#### 2. Faktor lingkungan organisasi

Faktor ini terdiri dari komunikasi kerja yang efektif, peralatan yang memadai, hubungan kerja yang harmonis, lingkungan yang saling membangun satu sama lain. Aspek-aspek tersebut dapat diciptakan bahkan diubah demi tercapainya kualitas pelayanan yang efektif.

#### 3. Faktor pengukuran kinerja pegawai dalam pelayanan

Terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan yang akan dinilai oleh pengguna jasa dan atasan untuk diberikan masukan supaya lebih berhati-hati, berinisiatif dan memahami instruksi dari pengguna jasa maupun atasan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal.

### 2.2.2.3. Bentuk-bentuk Pelayanan

#### 1. Pelayanan Lisan

Moenir (2006:190) Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan administrasi, bidang layanan informasi dan bidang yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukannya.

Agar pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, artinya ketika menjadi petugas pada suatu stand pameran barang-barang hasil tambang, jadi harus menguasai masalah-masalah tambang meskipun pada garis besar saja.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga cukup memuaskan bagi pelanggan.
- c. Meski dalam keadaan sepi tidak boleh bercerita dengan teman karena menimbulkan kesan tidak disiplin. Hal ini dapat membuat pelanggan menjadi canggung dalam menanyakan sesuatu yang dibutuhkan.

## 2. Pelayanan melalui tulisan

Moenir (2006:191) Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang paling harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

## 3. Pelayanan perbuatan

Moenir (2006:195) Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis pelayanan ini memang tidak terhindar dari pelayanan lisan, jadi antara pelayanan lisan dan pelayanan perbuatan sering tergabung, faktor keberhasilan dalam pelayanan perbuatan ini yaitu :

- a. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata, memiliki kesadaran akan kemampuan yang dimiliki.
- b. Memiliki motivasi dalam melakukan pelayanan yang mengarah ke kerja efektif dan efisien dalam melayani pelanggan atau pengguna jasa.

- c. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerjaan harus memiliki keterampilan yang diisyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih mendapatkan pendidikan/pelatihan yang sepadan.

Moerir (2006:195) Lebih lanjut lagi menjelaskan agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka sipelaku dalam hal ini petugas harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

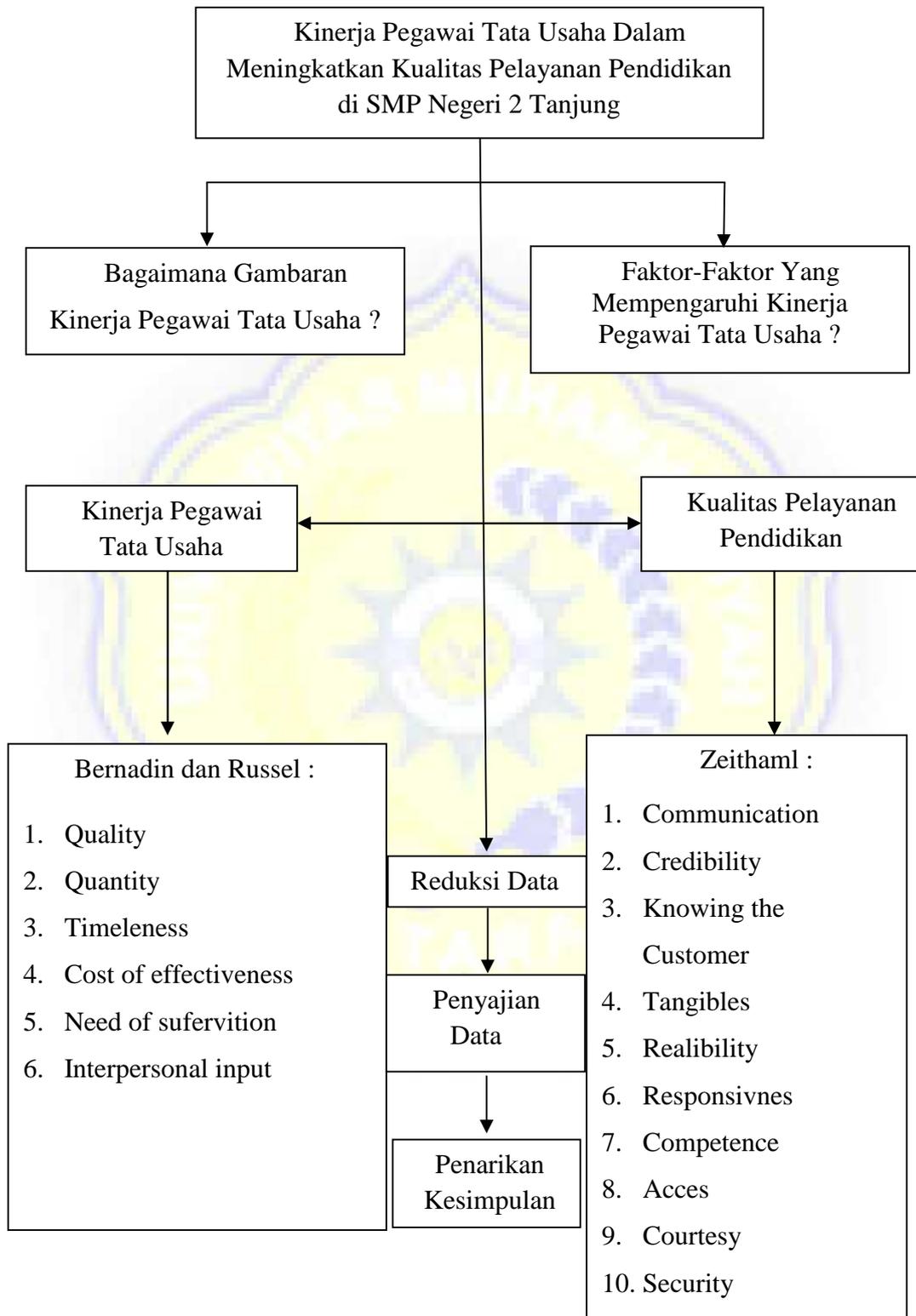
- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu penyampaian yang tepat
- d. Keramah tamahan.
- e. Kemampuan yang sesuai pada bidangnya

Berdasarkan dari pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa segala bentuk pelayanan yang ada di dunia bisnis maupun suatu lembaga, hal terpenting yang dijadikan tujuan utama adalah terpenuhinya kebutuhan pelanggan yang akan membuat hubungan antara keduanya menjadi saling menguntungkan satu sama lain.

### 2.3. Kerangka Berpikir

Sugiyono (2008:91), kerangka berfikir adalah konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Tanjung diperlukan suatu bagian yang mendukung segala bentuk kegiatan yang ada di sekolah yaitu pegawai tata usaha yang merupakan sumber daya manusia yang mengelola dan mengembangkan kelancaran pendidikan untuk didorong mampu dan berkualitas pada bidang masing-masing. Kinerja pegawai merupakan kegiatan menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim, menyimpan berbagai keterangan dan informasi untuk keperluan sekolah. Tugas tersebut sangat berpengaruh secara terikat terhadap kelangsungan pendidikan di SMP Negeri 2 Tanjung.

Dari semua landasan teori yang dipaparkan dapat diambil keputusan dengan menyimpulkan bahwa Kualitas layanan adalah suatu aktivitas layanan yang bersifat tidak kasat mata terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen/pelanggan dan pegawai tata usaha, Kualitas pelayanan juga terkait dengan aktivitas memenuhi berbagai kebutuhan pengguna jasa yang umumnya sangat berpengaruh terhadap lembaga dalam upaya pengadaan barang dan jasa dan berakhir pada persepsi pengguna jasa. Kualitas layanan harus dibarengi dengan kinerja diatas standar yang ditetapkan, Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini tergambar dalam diagram dibawah ini :



Kerangka berpikir diatas menjelaskan penelitian ini akan mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pendidikan dengan focus penelitian gambaran kinerja dan faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja tata usaha, jika kinerja tata usaha berkualitas disuatu lembaga maka kualitas pelayanan tentu akan berkualitas juga, karena salah satu alat untuk menunjang kualitas pelayanan di sekolah perlu adanya pegawai tata usaha yang mampu untuk melayani semua yang berhubungan dengan ketatausahaan termasuk pelayanan, Maka dari itu peneliti akan menganalisis secara lebih kompherensif untuk mendapat kesimpulan yang lebih obyektif tentang kinerja pegawai tata usaha dan apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan di SMP Negeri 2 Tanjung.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Suharsimi Arikunto (1993:106) Penelitian Kualitatif yaitu sebuah penelitian dengan mengumpulkan data secara teliti, mendalam, terdali di lapangan dan menganalisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut. Jadi dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dan dengan pendekatan deskriptif kualitatif.

Sugiyono (2008:15) bahwa Pendekatan penelitian Deskriptif Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana hasil penelitian akan dijelaskan berdasarkan data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Sukardi (2008:53) Lokasi Penelitian adalah tempat dimana terjadinya proses studi yang digunakan untuk mendapatkan dan memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam hal ini peneliti hanya mengambil data untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan faktual pada :

Lokasi : SMP Negeri 2 Tanjung

Alamat : Jl. Murangga Cupek Sigar Penjalin Tanjung Lombok Utara

Waktu : Januari-Februari 2020

### 3.3. Pemilihan Informan Atau Narasumber

Sugiyono (2010:59) mengemukakan bahwa situasi sosial untuk sampel atau instrumen sangat disarankan untuk dijadikan semacam muara dari banyak domain lainnya. Selanjutnya dinyatakan bahwa, informan sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Mereka yang dikategorikan tergolong atau terlibat pada kegiatan yang diteliti.
2. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk diminta informasi.
3. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.
4. Mereka yang profilnya jelas dengan penelitian sehingga lebih menggairahkan untuk menjadi narasumber

Dalam penelitian ini peneliti akan memilih informan yang menguasai data untuk diminta informasi yang relevan dan bersifat fakta, informan yang akan diminta adalah :

1. Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Tanjung
2. Ketua Tata Usaha dan Pegawai Tata Usaha SMP Negeri 2 Tanjung.
3. Guru dan Siswa-Siswi SMP Negeri 2 Tanjung

Kenapa peneliti memilih informan-informan diatas dikarenakan informan diatas merupakan narasumber yang paling bagus untuk mendapatkan informasi secara sah dan semua informan tersebut merupakan pengguna jasa yang menikmati kinerja tata usaha di SMP Negeri 2 Tanjung.

### 3.4. Sumber dan Jenis Data

Sugiyono (2010: 62) menyatakan bahwa Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah serangkaian kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dengan demikian sumber data penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sugiyono (2008:326) Sumber Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan atau responden. dalam hal ini peneliti akan mendapatkan sumber data dari kegiatan mewawancarai kepala sekolah, ketua tata usaha, guru dan siswa-siswi smp negeri 2 tanjung, dalam kegiatan mewawancarai peneliti akan mempersiapkan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian ini, sehingga informasi yang didapatkan tidak simpang siur.

Sugiyono (2008:326) Sumber Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan melainkan dari sumber lain seperti dokumen berupa catatan, rekaman gambar dan observasi yang berkaitan dengan focus penelitian yang dilakukan peneliti. Data sekunder yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah seperti profil sekolah, organisasi sekolah, data guru dan siswa-siswi dan lainnya. Jadi sumber ini akan dijadikan sumber pendukung untuk sumber data primer agar data yang diperoleh menjadi data yang sudah siap untuk dianalisis dan disimpulkan oleh peneliti..

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk melaksanakan penelitian ini maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Observasi

SuharsimiArikunto (1993:133) Observasi yaitu memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung yang meliputi aktivitas pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera yaitu indera penglihatan.

Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dengan cara mencatat dan memotret berbagai kegiatan pegawai tata usaha di smp negeri 2 tanjung selama peneliti melakukan penelitian.

#### 2. Wawancara

Sugiyono (2008:72) Wawancara yaitu pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun sebuah makna dalam suatu topik tertentu dan memiliki ciri kontak langsung dengan cara tatap muka antara pencari informasi dan pemberi informasi. Wawancara ini memiliki pedoman daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti.

Teknik ini berkaitan erat dengan jenis penelitian kualitatif dan peneliti akan mewawancarai para pengelola di smp negeri 2 tanjung seperti kepala sekolah, ketua tata usaha, guru, dan siswa-siswi karna mereka dianggap sebagai responden yang memiliki pengetahuan tentang informasi yang diperlukan peneliti.

### 3. Dokumentasi

Sugiyono (2010:329) Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu dalam bentuk tulisan, laporan-file, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Pada saat penelitian dilakukan peneliti akan melakukan permintaan berbagai macam data yang berkaitan dengan judul penelitian kepada pegawai tata usaha di smp negeri 2 tanjung yang diperlukan untuk mendukung data yang sudah diperoleh sebelumnya.

#### **3.6.Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut, yakni :

##### 1. Reduksi Data

Sugiyono (2010:338) Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu, Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti laptop dengan memberikan kode dan keterangan pada sapek tertentu. Peneliti akan mengelompokan data, meringkas data yang penting dan tidak penting, karena semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data yang diperoleh semakin banyak dan rumit. Hasil dari data yang diperoleh di tempat penelitian akan peneliti kelompokkan sekaligus membuat keterangan yang sesuai dengan apa yang peneliti dapatkan di tempat penelitian. Sesuai

dengan focus penelitian peneliti akan mereduksikan data dan lebih focus pada kegiatan pegawai tata usaha dalam melaksanakan tupoksi mereka di SMP Negeri 2 Tanjung. Semua ini diperlukan untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan analisis data, agar data yang diperoleh terlihat jelas dan tidak rumit. Dalam kegiatan ini hal utama yang perlu dilakukan peneliti adalah ketelitian dalam menggabungkan data yang memiliki sifat yang sama sehingga data tersebut akan mudah untuk diolah lagi.

## 2. Penyajian Data

Sugiyono (2010:341) memaparkan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis. Setelah peneliti melaksanakan reduksi data, maka selanjutnya akan dilakukan penyajian data yang merupakan hasil yang didapat di tempat penelitian dan sudah dikelompokkan atau diringkas dengan lebih jelas. Peneliti akan menyajikan data yang sesuai dengan apa yang didapatkan dari jawaban atau hasil yang didapat, seperti hasil observasi, maka peneliti akan melakukan pengurutan observasi yang mana terlebih dahulu untuk disusun supaya hasil observasi yang dilaksanakan

memiliki hubungan yang saling terkait. Dibagian wawancara, peneliti juga akan melakukan pengurutan hasil dari jawaban setiap pertanyaan peneliti dengan setiap informan. Kemudian yang terahir dokumentasi yang sudah dikelompokkan yang biasa didapat berupa gambar, file dan dokumen, perekam suara pada saat melakukan kegiatan wawancara akan disajikan dalam bentuk laporan yang berkaitan dengan kegiatan pegawai tata usaha dalam pelayanannya. Penyajian data ini akan memudahkan peneliti untuk memahami sesuatu yang terjadi dengan mudah untuk merencanakan aktivitas selanjutnya. Kegiatan ini digunakan juga sebagai seleksi data dari reduksi untuk menyimpan data yang dianggap penting sekali.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Sugiyono (2010: 345) Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan dari semua yang telah peneliti lakukan dalam penyajian data, dengan

demikian kesimpulan yang didapat dapat menjawab keseluruhan dari pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Dalam penarikan kesimpulan ini peneliti harus benar-benar mendasarkan diri atas semua data yang didapatkan di lokasi penelitian, dengan kata lain penarikan kesimpulan harus didasarkan pada data bukan pada opini peneliti sendiri, dari jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif maka peneliti akan melakukan analisis data dengan cara menggambarkan data dengan kata-kata dan kalimat.

### **3.7. Uji Keabsahan Data**

Sugiyono (2008 : 267) Keabsahan data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek peneliti dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sungguh terjadi pada obyek penelitian. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi. Dimana teknik triangulasi dilakukan agar peneliti dapat memanfaatkan data sebagai pembandingan data yang lain.

Sugiyono (2010:330) mengatakan bahwa triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Sugiyono (2008:273) Mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan membandingkannya. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Sugiyono (2008:274) Triangulasi Sumber Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data disini akan dibandingkan untuk mencari data yang valid untuk digunakan peneliti, data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data. Jadi dalam Penelitian ini peneliti akan menguji data atau informasi dari informan yang satu dengan informan yang lain atau data dari informan akan dibandingkan dengan data dokumentasi dan seterusnya, misalnya data dari yang diperoleh dari guru akan dibandingkan dengan data yang diperoleh dari siswa-siswi SMP Ngeri 2 Tanjung.
2. Sugiyono (2008:274) Triangulasi Teknik Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara diuji dan dibandingkan dengan data hasil observasi, atau data hasil wawancara diuji/dibandingkan dengan data hasil dokumentasi dan seterusnya. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk dijadikan sebagai sumber data yang sama secara serempak.