

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandangan tentang pendidikan adalah hal yang krusial dan penting di aspek kehidupan, maka sekolah sebagai lembaga pendidikan untuk menuntut ilmu harus mempunyai kualitas yang baik dalam menunjang pendidikan. Hal ini sangat berkaitan dengan tuntutan globalisasi dimana pendidikan dituntut untuk melakukan inovasi secara terus menerus dengan tetap menjamin fleksibilitas dan implementasinya. sumber daya insan menjadi salah satu terobosan yang harus dilakukan agar menunjang kinerja pendidikan. Untuk menunjang kelancaran proses pembelajaran pada sekolah diharapkan bagian yang mendukung aktivitas tadi yakni ketatausahaan sekolah, menjadi ujung tombak pelayanan administrasi pendidikan yang secara eksklusif menangani pelayanan internal maupun eksternal (Astuti et al., 2022).

Pentingnya kinerja yang baik dari suatu instansi sangat menentukan kualitas dan kuantitas kinerja administrasi. Administrasi sekolah memegang peranan yang sangat penting dalam kelancaran penyelenggaraan administrasi sekolah, sehingga administrasi sekolah perlu diperhatikan karena memiliki peran dan fungsi yang strategis. Kegiatan administrasi sekolah pada umumnya menjadi tanggung jawab kepala sekolah, dan kegiatan tersebut meliputi berbagai bidang, yaitu pengelolaan personalia, pengelolaan kurikulum, pengelolaan prasarana, pengelolaan keuangan, pengelolaan kesiswaan, pengelolaan kehumasan pendidikan dan pengelolaan pengawasan. Oleh karena itu, untuk menunjang segala tugas yang dijalankan di lingkungan instansi tersebut, diperlukan tenaga administrasi yang disiplin, loyal dan bertanggung jawab terhadap tugasnya (Arisanti et al., 2020).

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau prestasi kerja yaitu faktor individu dan faktor lingkungan, faktor-faktor individu yang dimaksud adalah a) Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas. b) *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas. c) *Role/ Task*

Perception, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Dan Kedua faktor lingkungan, yang meliputi a) Kondisi fisik b) Peralatan c) Waktu d) Material e) Pendidikan f) Supervisi g) Desain organisasi h) Pelatihan i) Keberuntungan (Sutrisno, 2016).

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah menyatakan bahwa tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh diambil alih oleh tenaga fungsional lainnya. Peraturan tersebut juga menyatakan bahwa standar tenaga administrasi sekolah atau madrasah mencakup kepala tenaga administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus. Untuk diangkat sebagai tenaga administrasi sekolah atau madrasah, seseorang harus memenuhi standar tenaga administrasi sekolah atau madrasah yang berlaku secara nasional. Penyelenggaraan sekolah atau madrasah dapat menetapkan perangkapan jabatan tenaga administrasi. Jika praktik pendidikan tidak didukung oleh administrasi yang baik, hasilnya mungkin tidak memenuhi kualitas dan kuantitas yang telah direncanakan (Febriani, 2014).

Tenaga administrasi madrasah seharusnya terus meningkatkan layanan mereka. Dengan demikian, tenaga administrasi madrasah memainkan peran penting dalam mencapai keberhasilan dan tercapainya kegiatan madrasah. Tenaga administrasi madrasah membantu meningkatkan pendidikan di sekolah mereka, meskipun mereka tidak terlibat secara langsung dalam proses pembelajaran. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi harus disertai dengan peningkatan kualitas pendidikan. Selain itu, pendidikan yang baik harus disertai dengan administrasi yang optimal (Dalimunthe, 2022).

Pelayanan yang baik membawa kenyamanan bagi mereka yang dilayaninya jika pejabat menyamakan kekuatan, kebenaran, kemudahan dan kecepatan, serta keramahan dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian munculnya pegawai penyedia layanan merupakan awal, yang dapat memberikan persepsi pertama tentang bagaimana memberikan layanan pada langkah selanjutnya. Moenir (2015) mengatakan untuk dapat memberi kepuasan kepada seseorang atau sekelompok orang yang dilayani maka petugas dalam hal ini harus mampu memenuhi 4 syarat

pokok yaitu; (1) bersikap sopan. (2) penyampaian yang diberikan harus sesuai yang diinginkan, sehingga dapat diterima dan dipahami oleh orang yang bersangkutan (3) penyampaian informasinya harus tepat waktu (4) keramah-tamahan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2019), mengenai masalah kompetensi pengelola sekolah ternyata masih banyak yang luput dari pengawasan banyak orang, sehingga pengelola belum memberikan kontribusi yang berarti dalam peningkatan mutu pendidikan. Harus diakui bahwa kinerja administrasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu madrasah. Dalam bidang administrasi sekolah, bidang administrasi memerlukan kompetensi dan keterampilan yang memadai, yaitu mereka yang cakap, handal dan memahami uraian tugasnya. Namun pada kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja manajemen sekolah madrasah selama ini kurang mendapat perhatian, peningkatan mutu pendidikan hanya terfokus pada guru, peningkatan kinerja kepala madrasah dan perubahan kurikulum siswa, jarang kita lihat tenaga tata usaha mendapat pelatihan atau seminar.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Linda, 2017), Banyak hal yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha di sekolah termasuk diantaranya adalah lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan penggunaan alat, sikap, pebaikan dan disiplin, bertanggung jawab, motifasi kerja, kemampuan, keterampilan serta teknik-teknik manajerial. lingkungan yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik, begitu pula sebaliknya apabila lingkungan kerja yang kurang tenang, akan mempertinggi tingkat kesalahan yang mereka lakukan. Besar pengaruhnya kinerja pegawai terhadap peningkatan produktivitasnya setiap lembaga tentu akan berbeda-beda, tetapi lembaga yang dapat berkembang dengan baik, pada umumnya adalah lembaga yang selalu melakukan inovasi yang tiada henti-hentinya.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Nurdiyanti, 2020), permasalahan terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan sering dirasakan oleh konsumen pengguna jasa layanan pendidikan. Salah satunya proses pelayanan yang berbelit-belit, sistem prosedur penyelesaian administrasi yang tidak efektif dan panjangnya rangkaian birokrasi yang harus ditempuh seringkali membuat siswa dan orang tua mengeluhkan keadaan tersebut. Padahal jika dilihat dari sisi fungsi dan output yang

dihasilkan, seharusnya prosedur dan sistem birokrasi bisa ditempuh dengan cara yang lebih mudah dan efektif. Kemudian waktu penyelesaian dan kebutuhan informasi administrasi oleh siswa dan orangtua memakan waktu yang lama. Hal ini terlihat ketika banyaknya siswa atau orang tua yang harus menunggu lama ketika membutuhkan informasi tentang riwayat administrasi keuangan misalnya ataupun informasi rekam jejak akademik siswa. Hal ini biasanya diakibatkan oleh beberapa faktor seperti keterbatasan penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan di lembaga pendidikan tersebut, lemahnya pengolahan data, dan pekerjaan administrator yang multi fungsi. Selain itu lemahnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh administrator dengan lemahnya kesigapan dan tidak mengutamakan pelayanan kepuasan pelanggan menjadi permasalahan tersendiri.

Hasil temuan lain juga menyatakan bahwa upaya yang dilakukan tenaga tata usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi pendidikan adalah mereka berusaha melakukan pelayanan prima yaitu dengan melakukan pekerjaan diluar jam kerja (lembur) untuk menyelesaikan tugas. Selain itu, mereka juga mengedepankan dan menjalin kerja sama yang baik dengan saling mengisi kekurang antar rekan staf tata usaha. Kemampuan pegawai administratif sekolah harus berkembang mengikuti perkembangan dan kemajuan dibidang pendidikan umumnya kemajuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi pada khususnya. Selain itu, ketersediaan sumber daya tenaga administrasi dalam jumlah yang memadai di sekolah juga merupakan satu modal besar untuk dapat dikelola secara optimal (Rahmawati et al., 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang, yakni MAN 1 Sumedang dan MAN 2 Sumedang diketahui bahwa dalam pelayanan administrasi pegawai tata usaha bisa dikatakan cukup baik dan dari tahun ke tahun pelayanannya sudah meningkat. Namun ada beberapa permasalahan yang muncul yaitu mengenai minimnya pengetahuan akan teknologi. Seiring dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi, pada saat ini pegawai tata usaha setiap sekolah mengimplementasi Teknologi Informasi dalam penyelesaian tugas tenaga administrasi sekolah. Karena setiap pekerjaan di Tata usaha sekarang sudah ada aplikasi khusus atau aplikasi *online*

seperti aplikasi kepegawaian yang disebut dengan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) atau aplikasi kesiswaan yang disebut *Education Management Information System* (EMIS).

Selain itu berdasarkan informasi yang didapat ditemukannya permasalahan lain yang terjadi pada pelayanan administrasi dalam pengelolaan atau penginputan data seringkali terhambat karena siswa yang terlambat atau tidak mengumpulkan data tertulis yang diperlukan oleh lembaga pendidikan/sekolah. Selain itu seringkali tidak melakukan evaluasi dari setiap kegiatan yang dilakukan pegawai tata usaha, yang seharusnya kegiatan manajemen itu bersiklus mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan evaluasi. Tetapi karena seringkali evaluasi terlupakan sehingga lupa apa yang kurang sebelumnya dan apa yang harus diperbaiki kedepannya. Pegawai tata usaha harus benar-benar mempertimbangkan mutu, kemampuan, kecakapan, atau keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka di bidangnya masing-masing. Kemudian pegawai tata usaha harus lebih meningkatkan perhatian (*attention*) kepada peserta didik yang mengalami kendala dalam penumpukan data yang diperlukan sekolah. Supaya kedepannya pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan Fenomena diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk membuat judul penelitian mengenai “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Sekolah, Penelitian di MAN Se-Kabupaten Sumedang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.
2. Untuk mengetahui mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoretis

Untuk memberikan wawasan dan ilmu bagi pembaca khususnya dapat memberikan kontribusi pemikiran yang signifikan di kalangan intelektual, sehingga menambah ilmu pengetahuan terutama berkaitan dengan hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi sekolah. Selain itu untuk memberikan sumber referensi bagi peneliti berikutnya pada topik yang sama mengenai hubungan kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi sekolah.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil penelitian dapat digunakan sebagai input bagi pegawai tata usaha dalam pengembangan pelayanan administrasi sekolah.
- b) Memberikan motivasi terhadap lembaga pendidikan lain dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha.
- c) Untuk menambah wawasan bagi peneliti mengenai proses pelaksanaan kinerja pegawai tata usaha.

E. Kerangka Berpikir

Menurut Wilson Bangun (2021), Kinerja (*Performance*) adalah hasil seseorang yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*Job Performance*). John W. Newstrom dan Keith Davis (2002) juga menyatakan bahwa “*performance: the outcomes, or end results, are typically measured in various forms of three criteria: quantity and quality of products and services; level of customer service*”. Kinerja merupakan hasil atau hasil akhir yang biasanya diukur berdasarkan pada tiga kriteria, yaitu kuantitas dan kualitas produk serta layanan berupa tingkat pelayanan pelanggan. Disimpulkan bahwa kinerja merupakan perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja.

Menurut Mangkunegara (2016), faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal:

1. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam diri individu pegawai seperti kemampuan, dukungan yang diterima (motivasi) dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
 - a) Faktor kemampuan (*ability*), bahwa kemampuan terdiri dari atas dua kelompok faktor yaitu kemampuan intelektual (*intellectual ability*), dan kemampuan fisik (*physical ability*).
 - b) Faktor motivasi (*motivation*), motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (*tujuan kerja*).
2. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar individu pegawai seperti lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada dilingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun secara tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya seperti, Suasana kerja, Hubungan dengan rekan kerja, Tersedianya fasilitas kerja (Mangkunegara, 2016).

Menurut Robbins (2016), indikator kinerja yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

1. Kualitas kerja, hal ini diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektifitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

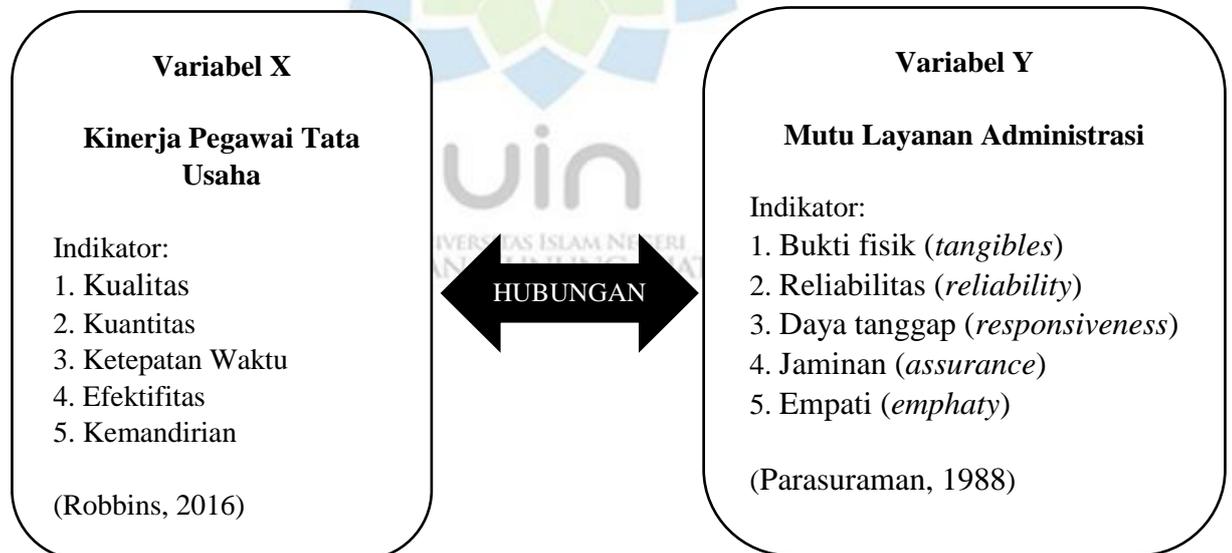
Tata usaha merupakan salah satu kegiatan administrasi pendidikan di lingkungan sekolah, dalam Bahasa Inggris tata usaha disebut sebagai *clerical work*, *office management* atau *recording and reporting system*. Dalam bahasa Belanda tata usaha juga berarti *administratie*. Administrasi ketatausahaan merupakan subsistem organisasi, dalam hal ini adalah organisasi sekolah. Kegiatan utamanya adalah mengurus segala bentuk administrasi sekolah, mulai dari surat-menyurat sampai dengan inventarisasi barang. Dalam konteks Pendidikan Islam secara praktis, lembaga Pendidikan Islam bisa memanfaatkan sejumlah teori manajemen yang baru agar pengelolaan lembaga pendidikan Islam bisa lebih efektif dan efisien agar secara teoritis maupun praktis berbeda dengan teori dan praktik manajemen pendidikan di lembaga pendidikan pada umumnya (Irawan, 2019).

Pelayanan yang berkualitas dapat diukur dengan konsep Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi yang dapat disimpulkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

(*emphaty*) (A. Parasuraman et al., 1988). Melaksanakan konsep bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan keadministrasian di madrasah, kepala tata usaha sebagai pimpinan berperan memberikan pembinaan kepada tenaga administrasi madrasah dalam menyelesaikan tanggung jawab pada pekerjaannya. Pada saat itu, kepala tata usaha diwajibkan memiliki jiwa kepemimpinan dalam membina tenaga administrasi (Along, 2020).

Sebagaimana yang diungkapkan (Tjiptono & Chandra, 2017), Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu sipemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan konsumen dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Uraian di atas dapat digambarkan pada bagan berikut ini:



Gambar 1. 1 Alur Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah

H₀: Tidak terdapat hubungan yang positif antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.

H₁: Terdapat hubungan yang positif antara kinerja pegawai tata usaha dengan mutu layanan administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri se-Kabupaten Sumedang.

G. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dari Mohamad Muspawi dan Hafizahtul Robi'ah yang dilakukan pada tahun 2020 yang diterbitkan pada *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan* dengan judul “Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa upaya tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah melalui tiga tahap yaitu: perencanaan kerja, pelaksanaan tugas rutin, dan evaluasi kegiatan. Sedangkan faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan sekolah ini yaitu adanya sarana dan prasarana yang sudah sangat membantu dalam peningkatan mutu pelayanan sekolah yang baik dan kepala sekolah selalu mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan sekolah, jika terjadi kekurangan terkait sarana prasarana, di penuhi secara berangsur. Sedangkan faktor penghambat yang dihadapi yaitu masih kurangnya tenaga administrasi khususnya yang PNS, hal ini menyebabkan rangkap jabatan, karena tenaga untuk penanggung jawab masih kurang. Kemudian kurangnya pelatihan ataupun diklat untuk tenaga administrasi, menjadi menyebabkan belum optimalnya pengelolaan sistem IT, terlebih lagi di era globalisasi, banyak aplikasi-aplikasi baru untuk menunjang kegiatan sekolah (Muspawi & Robi'ah, 2020).
2. Penelitian dari Masripa yang dilakukan pada tahun 2020 pada skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Madani Alauddin Kabupaten

Gowa”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa Kompetensi Kepala Tata Usaha (KTU) harus dimiliki oleh KTU sebab dalam dunia pendidikan sangat diperlukan tenaga administrasi sekolah yang kompeten untuk menunjang keberhasilan sekolah sehingga proses pelayanan berjalan secara optimal. Oleh karena itu, pentingnya adanya perhatian khusus terhadap pengembangan kompetensi pegawai. Pengembangan kompetensi tersebut dapat diwujudkan melalui pelatihan untuk meningkatkan kompetensinya agar kinerja semakin berkualitas, dan Kualitas pelayanan administrasi yang optimal ditandai dengan efektif dan efisien sebuah pelayanan sehingga memudahkan dalam mewujudkan tujuan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu perlu adanya suatu peningkatan kualitas pelayanan berupa kegiatan evaluasi agar mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan dari pelayanan yang dilakukan (Masripa, 2020).

3. Penelitian dari Titin Ayu Sopia yang dilakukan pada tahun 2019 pada skripsi dengan judul “Hubungan Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa Kinerja pegawai tata usaha adalah salah satu kegiatan administrasi pendidikan dilingkungan madrasah, dalam bahasa Inggris disebut juga sebagai clerical work management atau recording system. Sedangkan Mutu layanan adalah tingkat keberhasilan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keberhasilan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hasil penelitiannya terdapat hubungan yang signifikan antara Kinerja pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di MTs Muhamaddiyah Sukarame Bandar Lampung dengan uji Hipotesis besar 0,755 sedangkan Koefisien Determinasi sebesar 56,92% korelasi kekuatan hubungan menunjukkan bahwa dari kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat. Semakin baik mutu layanan administrasi maka semakin baik juga kinerja pegawai tata usahanya (Sopia, 2019).
4. Penelitian dari Linda yang dilakukan pada tahun 2017 pada skripsi dengan judul “Kinerja Pegawai Tata Usaha Di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten

Bone”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa gambaran tentang kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone Dapat dilihat dari terlaksananya kinerja tata usaha yang memiliki kualitas, Pengelola waktu dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan dan aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi, selalu berusaha melaksanakan tugasnya secara profesional dengan tidak hanya memikirkan kecepatan penyelesaian tugas tetapi juga memikirkan ketelitian dalam bekerja, pegawai tata usaha selalu melakukan tugasnya, Pekerjaan tata usaha bertambah maupun berkurang tergantung dengan kebutuhan atau tergantung dengan tugas, pegawai tata usaha bekerja sesuai dengan jabatan atau profesinya. Hal itu dapat dilihat dari potensi. Kemudian faktot-Fator yang Mempengaruhi Kineja Pegawai Tata Usaha di SMP Negeri 4 Lappariaja Kabupaten Bone yaitu kedisiplinan, seorang pegawai tata usaha maupun guru kurang mematuhi aturan yang ditetapkan oleh sekolah karna kadang ada beberapa datang telambat, entah itu mendapatkan kendala pas diperjalanan atau memiliki masalah pribadi yang harus diselesaikan. Adanya kerja sama antara tenaga pendidik dan kependidikan terjalin harmonis dari seluruh tenaga pendidik, baik itu hubungan tenaga pendidik secaraindividu maupun kelompok, pegawai TataUsaha juga menggunakan atau memanfaatkan teknologi dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan dan pegawai Tata usaha selalu mengkomunikasikan segala sesuatu sebelum melakukan suatu program (Linda, 2017).

5. Penelitian dari Jeny Tamara, Hamidah D. dan Julkifli yang dilakukan pada tahun 2022 dan diterbitkan pada *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan* dengan judul “Upaya Meningkatkan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kualitas Layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa upaya meningkatkan kinerja tata usaha terhadap kualita layanan di SMA Negeri 1 Padang Tualang dengan cara :1) kepala sekolah memberikan motivasi dan dukungan kepada setiap karyawan,dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada staf tata usaha, 2)

saling membantu pekerjaan sesama teman, dan saling menghormati dan menghargai dan menciptakan suasana kerja yang harmonis dan nyaman, 3) tidak menunda-nunda pekerjaan yang memang sudah menjadi tanggung jawab masing-masing. Tata Usaha SMA Negeri 1 Padang Tualang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada kepada tenaga pendidik, siswa, maupun masyarakat luar (Tamara et al., 2022).

6. Penelitian dari Alfrida Astuti, Mujiati, dan Wa Rosida yang dilakukan pada tahun 2022 dan diterbitkan pada *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran (JPP)* dengan judul “Pelaksanaan Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Pelayanan Administrasi”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa pelaksanaan kinerja pada pegawai tata usaha masih belum optimal seperti membantu melayani pekerjaan operatif, pegawai tata usaha kurang terampil ketika mengelola data informasi melalui web sekolah sehingga membutuhkan bantuan dari guru. Selanjutnya menyediakan keterangan bagi pucuk pimpinan untuk membuat keputusan yang tepat, pegawai tata usaha berusaha maksimal dalam menyiapkan keterangan yang dibutuhkan seperti keterangan mengenai data dan membantu kelancaran pengembangan sekolah secara keseluruhan, kurangnya sumber daya manusia yang potensial serta ketelitian membuat pegawai tata usaha tidak maksimal ketika memberikan laporan pelaksanaan urusan sekolah salah satunya data inventaris sekolah. Pegawai tata usaha juga masih kesulitan ketika memberikan pelayanan administrasi disebabkan rendahnya skil dalam mengoperasikan teknologi informasi sebagai penunjang untuk memberikan pelayanan administrasi di sekolah (Astuti et al., 2022).
7. Penelitian dari Dilla Stepanny yang dilakukan pada tahun 2022 pada skripsi dengan judul “Manajerial Kepala Tata Usaha dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Administrasi Madrasah di MTSN 15 Jombang” Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa manajerial kepala tata usaha dalam kinerja tenaga kependidikan dan pelayanan administrasi madrasah memiliki beberapa cara untuk meningkatkan manajemen madrasah yaitu perencanaan, kompetensi, evaluasi. Hasil

penelitian ini juga menunjukkan a) dalam perencanaan pengembangan kompetensi manajerial kepala tata usaha di MTsN 15 Jombang menggunakan penilaian, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. b) dalam pelaksanaan implementasi kompetensi manajerial kinerja tenaga kependidikan di MTsN 15 Jombang mulai dari kedisiplinan tenaga kependidikan yang telah diterapkan dan dijalankan oleh tata usaha dengan cara mensupervisi tenaga kependidikan, memotivasi para karyawan agar tetap semangat untuk bekerja seperti memberikan penghargaan dalam kinerjanya. c) dalam evaluasi kompetensi manajerial pelayanan administrasi MTsN 15 Jombang dibantu dengan tenaga kependidikan yang sudah berpengalaman dalam bidang ke administrasian serta memiliki kegiatan yang harus dikerjakan dalam keadministrasian seperti menghimpun, mencatat, mengelola, mengganda, mengirim dan menyimpan data data tersebut dengan contoh kearsipan madrasah dapat mempermudah dalam proses menjalankan manajemen administrasi yang baik dan benar sesuai dengan keinginan (Stepanny, 2022).

8. Penelitian dari Nurul Hidayah yang dilakukan pada tahun 2022 pada skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Layanan Administrasi di SMAN 9 Bulukumba”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa kinerja pegawai tata usaha berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase 69% dan layanan administrasi berada pada kategori sedang yaitu dengan persentase sebesar 66%. Hasil analisis statistika inferensial, dari hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} = 2,810$ dan $t_{tabel} = 1,425$ pada taraf signifikan 5% atau (0,05) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap layanan administrasi di SMAN 9 Bulukumba. Implikasi penelitian bagi organisasi, diharapkan lebih memperhatikan lagi kebutuhan tata usaha dalam pelayanan, agar pegawai tata usaha dapat meningkatkan kerjanya untuk kemajuan lembaga/organisasi. Bagi pegawai tata usaha, diharapkan dapat meningkatkan kerjanya dengan acuan hasil evaluasi yang dilakukan oleh

kepala sekolah atau pemimpin untuk melihat sejauh mana tingkat keberhasilan atau kepuasan kinerja serta layanan yang dihasilkan (Hidayah, 2022).

9. Penelitian dari Yulia Mujiaty, Iwan Asmadi, Deasy Novayanti dan Devi Novita Sari yang dilakukan pada tahun 2022 dan diterbitkan pada *Jurnal Akrab Juara* dengan judul “Pelaksanaan Prosedur Kinerja Pegawai Administrasi Bagian Tata Usaha Pada SMK Jakarta 1 Jakarta Barat”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa Prosedur kinerja merupakan tingkat kemampuan pegawai dengan suatu tahapan-tahapan yang harus dikerjakan dalam rangka menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya untuk mendapatkan peningkatan pencapaian mutu. Pelaksanaan prosedur kinerja sebagai sarana keberhasilan dan ketidakberhasilan pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dibidang pelayanan administrasi. Metode dalam penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, teknik wawancara dan studi dokumentasi pada periode data bulan Januari sampai dengan April 2021. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tugas pegawai tata usaha yang dikategorikan menjadi tujuh bagian administrasi di bidang pelayanan. Pelaksanaan prosedur kinerja pegawai tata usaha dengan melakukan tahapan persiapan dokumen, tahapan pelaksanaan kerja, tahapan pemeriksaan dan tahapan persetujuan dengan menerapkan strategi peningkatan kinerja pegawai tata usaha dengan beberapa cara diantaranya kompetensi pegawai, disiplin kerja, motivasi, pelatihan kerja, lingkungan kerja, kompensasi pegawai dan pemberian penghargaan serta kendala yang dihadapi dan bagaimana solusi mengatasi kendalatersebut pada SMK JAKARTA 1 Jakarta Barat (Mujiaty et al., 2022).
10. Penelitian dari Arisa Arisanti, Antonio Imanda, Harius Eko Saputra yang dilakukan pada tahun 2020 dan diterbitkan pada *Jurnal Professional FIS UNIVED* dengan judul “Analisis Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bengkulu Tengah”. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa Kualitas Kerja Pegawai Tata Usaha SMA

Negeri 1 Bengkulu Tengah berkualitas baik. Didasarkan teori menurut Hasibuan (2003 :95) dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Potensi diri yang dimiliki pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu dalam tingkat pendidikan kurang berpotensi karena latar belakang pendidikan tidak sesuai. Namun pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu Tengah telah diberikan pelatihan terkait dengan bidang pekerjaan masing-masing. 2) Hasil kerja Pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu tengah Optimal, dilihat dari semua pekerjaan seperti administrasi urusan kepegawaian, administrasi urusan kesiswaan, dan administrasi urusan arsiparis/inventaris dikerjakan dengan cepat dan disiplin waktu. Disaat diberi tugas pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu Tengah langsung mengerjakannya dan tidak menunda-nunda. 3) Proses kerja pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu tengah setiap pegawai memiliki perencanaan kerja dan memiliki inisiatif dalam menjalankan tugas serta adanya evaluasi tindakan perbaikan dari kepala sekolah dan kepala tata usaha apabila ada pekerjaan yang salah. 4) Pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu Tengah memiliki Antusiasme yang tinggi, Antusiasme yang tinggi dibuktikan dengan kehadiran yang baik dimana datang dan pulang sesuai jam kerja, cepat melaksanakan tugas apabila ada yang memberikan tugas, pegawai tata usaha SMA Negeri 1 Bengkulu Tengah langsung mengerjakannya dan tidak menunda-nunda, Mereka memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi (Arisanti et al., 2020).

Berdasarkan Hasil Penelitian dari sepuluh penelitian yang relevan berupa jurnal, skripsi dan tesis yang ditemukan maka memperoleh hasil adanya persamaan dengan penelitian ini mengenai kinerja pegawai tata usaha dan mutu layanan administrasi di instansi lembaga pendidikan. Maka penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu mengharapkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di lembaga pendidikan supaya konsumen merasa puas dan memberikan kesan yang baik. Adapun yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dari segi tempat maupun dari sudut pandang hal yang telah diteliti karena

setiap tempat mempunyai karakteristik tersendiri. Fokus masalah yang diteliti yaitu terkait dengan Layanan administrasi yang dilakukan oleh pegawai tata usaha disekolah. Temuan dari penelitian ini yaitu pegawai tata usaha harus benar-benar mempertimbangkan mutu, kemampuan, kecakapan, atau keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugas mereka di bidangnya masing-masing. Kemudian pegawai tata usaha harus lebih meningkatkan perhatian (*attention*) kepada peserta didik yang mengalami kendala dalam penumpukan data yang diperlukan sekolah. Supaya kedepannya pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik.

