

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM  
MELAKSANAKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMP  
NEGERI 5 PONOROGO**

**SKRIPSI**



**ANDRE FAISAL ARI SANDY**

**NIM:211215011**

**IAIN  
PONOROGO**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PONOROGO**

**OKTOBER 2020**

**KINERJA PEGAWAI TATA USAHA DALAM  
MELAKSANAKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMP  
NEGERI 5 PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana  
Manajemen Pendidikan Islam



**OLEH:**

**ANDRE FAISAL ARI SANDY**

**NIM: 211215011**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PONOROGO  
OKTOBER 2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : ANDRE FAISAL ARI SANDY  
NIM : 211215011  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi

Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqosah

Ponorogo, 23 Juli 2020

Pembimbing,

  
**Dr. H. Muhammad Thoyib, M.Pd**  
NIP.198004042009011012

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

  
**Dr. H. Muhammad Thoyib, M.Pd**  
NIP.198004042009011012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara :

Nama : **ANDRE FAISAL ARI SANDY**  
NIM : 211215011  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : **KINERJA TATA USAHA DALAM MELAKSANAKAN  
ADMINISTRASI PERKANTORAN DI SMP NEGERI 5  
PONOROGO**

Telah dipertahankan pada sidang Munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 20 Oktober 2020

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen Pendidikan Islam, pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 10 November 2020

Ponorogo, 16 November 2020

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan,



Tim Penguji Skripsi :

1. Ketua Sidang : **Dr. UMI ROHMAH, M.Pd.I**
2. Penguji I : **Dr. MUKHIBAT, M.Ag**
3. Penguji II : **Dr. MUHAMMAD THOYIB, M.Pd**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Faisal Ari Sandy

NIM : 211215011

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul : Kinerja Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran  
Di Smp Negeri 5 Ponorogo

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya siap menerima sanksi atas perbuatan saya.

Ponorogo, 28 November 2020

Yang membuat pernyataan,



**Andre Faisal Ari Sandy**  
**NIM.211215011**

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Faisal Ari Sandy

NIM : 211215011

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Judul : Kinerja Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran  
Di Smp Negeri 5 Ponorogo

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **[ethesesiainponorogo.ac.id](http://ethesesiainponorogo.ac.id)**. Adapun isi dari keseluruhan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

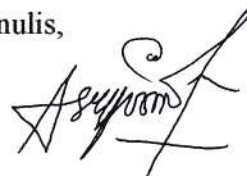
Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.



**IAIN**  
PONOROGO

Ponorogo, 28 November 2020

Penulis,



**Andre Faisal Ari Sandy**  
NIM.211215011



## ABSTRAK

**Arisandi, Andre Faisal.** 2020. *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran Di SMP Negeri 5 Ponorogo Skripsi.* Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Dr. H. Muhammad Thoyib, M.Pd.

### **Kata Kunci: Kinerja Pegawai Tata Usaha, Administrasi Perkantoran**

Kinerja pegawai tata usaha adalah kegiatan pengadministrasian atau pengelolaan semua yang berkaitan dengan kegiatan sekolah secara terstruktur dan sistematis sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk mencapai tujuan sekolah sesuai dengan yang diinginkan. dengan adanya pengertian tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha diantaranya adalah faktor individu, motivasi, lingkungan sosial, komunikasi, kompensasi, dan pengukuran kinerja pegawai. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pegawai tata usaha SMPN 5 Ponorogo sudah bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ada, serta menciptakan rasa kekeluargaan dalam membangun lingkungan kerja yang solid dan nyaman.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo, (2) Faktor Yang Mempengaruhi Performa Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai Teknik pengumpulan datanya. Sedangkan Teknik yang dipilih dalam analisis data adalah reduksi data, display data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut (1) Kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran berjalan dengan baik dan sesuai dengan standart yang ada yaitu sesuai dengan SOP dan tupoksi yang dimiliki. Pegawai tata usaha selalu memanajemen waktu, sabar, disiplin, teliti dan jeli dalam mengerjakan pengarsipan, inventarisasi, pengelolaan dapodik, pengelolaan siswa, pengelolaan keuangan dll. Untuk meningkatkan kinerjanya, pegawai tata usaha menunjang kerjanya dibidang administrasi dan ketatausahaan dengan mengikuti kursus, seminar dan diklat yang berkaitan dengan keprofesional tata usaha serta selalu aktif dalam berbagai hal. (2) Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran adalah adanya kemampuan, kedisiplinan, tanggung jawab dan motivasi yang dimiliki oleh pegawai, sistem, lingkungan serta sarana dan prasarana. Untuk menangani beberapa faktor penghambat yang dimiliki, pimpinan memiliki berbagai macam solusi dengan memberikan pembinaan pada pegawainya, memperbaiki lingkungan dengan menata ruang kantor serta membelikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kinerja pegawai secara bertahap sesuai dengan hasil evaluasi yang dilakukan dan mendahulukan atau memprioritaskan yang menjadi prioritas pekerjaan kantor. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik tidak lepas dari kerja sama dengan semua pihak sekolah serta peran aktif semua pegawai dalam mengurangi faktor yang dimiliki. Dampak yang dapat dirasakan oleh semua pegawai adalah kenyamanan, kekeluargaan dan keamanan dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari serta dapat melayani kebutuhan warga sekolah dengan nyaman dan tidak sering terjadi miss communication.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II TELAAH HASIL PENELITIAN TERDAHULU</b>	
<b>DAN ATAU KAJIAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
<b>A. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>8</b>
<b>B. Landasan Teori.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Kinerja Pegawai Tata Usaha</b>	
a. Konsep Dasar Kinerja Tata Usaha.....	12
b. Konsep Dasar Pegawai Tata Usaha .....	16
c. Kinerja Pegawai Tata Usaha.....	24



<b>2. Administrasi Perkantoran</b>	
a. Definisi Administrasi Perkantoran.....	29
b. Kegiatan Administrasi Perkantoran .....	30
c. Fungsi Administrasi Perkantoran.....	31
d. Unsur Administrasi Perkantoran.....	32
e. Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Kehadiran Peneliti .....	35
C. Lokasi Penelitian .....	35
D. Sumber Data .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data .....	37
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	41
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	43
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Data Umum.....	44
1. Profil SMP Negeri 5 Ponorogo.....	44
2. Sejarah Berdirinya SMP Negeri 5 Ponorogo.....	45
3. Letak Geografis SMP Negeri 5 Ponorogo.....	46
4. Visi, Misi, dan Tujuan SMP Negeri 5 Ponorogo.....	46
5. Struktur Organisasi dan Staffing SMP Negeri 5 Ponorogo....	47
6. Keadaan Guru dan Peserta Didik SMP Negeri 5 Ponorogo ...	47
7. Sarana dan Prasarana SMP Negeri 5 Ponorogo .....	48
B. Deskripsi Data Khusus .....	49
1. Data tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo.....	49
2. Data tentang Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Di SMPN 5 Ponorogo	60

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Analisis Data Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran Di SMP Negeri 5 Ponorogo.....	68
B. Analisis Data Tentang Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran Di SMPN 5 Ponorogo .....	71
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

SURAT IJIN PENELITIAN

SURAT TELAH MELAKUKAN PENELITIAN



## DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
4.1	Profil SMPN 5 Ponorogo	44



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Lampiran
Lampiran 1	Angket Wawancara
Lampiran 2	Jadwal Wawancara
Lampiran 3	Transkrip Wawancara
Lampiran 4	Jadwal Obssevasi
Lampiran 5	Transkrip Observasi
Lampiran 6	Jadwal Dokumentasi
Lampiran 7	Transkrip Dokumentasi
Lampiran 8	Surat Pengantar Penelitian Individual
Lampiran 9	Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian



## DAFTAR GAMBAR

No	Lampiran	Halaman
3.1	Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman	41
4.1	Bagan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran	60
4.2	Bagan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran	67



## TRANSLITERASI

Sistem transliterasi Arab-Indonesia yang dijadikan pedoman adalah penulisan skripsi ini adalah *Institute Of Islamic Studies, McGill University*, yaitu sebagai berikut:<sup>2</sup>

ء	=	'
ب	=	B
ت	=	T
ث	=	Th
ج	=	J
ح	=	Ḥ
خ	=	Kh
د	=	D
ذ	=	Dh
ر	=	R

ز	=	z
س	=	s
ش	=	sh
ص	=	ṣ
ض	=	ḍ
ط	=	ṭ
ظ	=	ẓ
ع	=	'
غ	=	gh
ف	=	f

ق	=	q
ك	=	k
ل	=	l
م	=	m
ن	=	n
و	=	w
ه	=	h
ي	=	y

*Ta' marbūta* tidak ditampakkan kecuali dalam susunan *idāfa*, huruf tersebut ditulis t. Misalnya: فطانة = *fatāna*, فطانة النبي = *faṭānat al-nabī*.

*Diftong dan konsonan rangkap*

او	=	Aw
أي	=	Ay

او	=	Ū
أي	=	Ī

Konsonan rangkap ditulis rangkap, kecuali huruf *waw* yang didahului *ḍamma* dan huruf *yā'* yang didahului *kasra* seperti dalam tabel.

*Bacaan Panjang*

ا	=	Ā	اي	=	Ī	او	=	Ū
---	---	---	----	---	---	----	---	---

*Kata Sandang*

ال	=	al-
----	---	-----

الش	=	al-sh
-----	---	-------

وال	=	Wa'l-
-----	---	-------

<sup>2</sup> Buku Pedoman Penulisan Skripsi Kuantitatif, Kualitatif, Library dan PTK Revisi 2018 Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Konsep pelaksanaan administrasi perkantoran yang baik tidak hanya digunakan dalam dunia bisnis atau usaha saja, akan tetapi juga dalam dunia pendidikan, karena dunia pendidikan termasuk dalam dunia yang memberikan pelayanan jasa kepada para pelanggannya. Saat ini pendidikan berorientasi kepada peningkatan kecerdasan, prestasi dan keterampilan dari sumber daya manusia yang dimilikinya dalam menghadapi persaingan.<sup>1</sup> Keberhasilan suatu lembaga atau sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam pelaksanaan administrasi perkantoran yang berada dalam lingkungan lembaga atau sekolah tersebut, khususnya bagi pegawai tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan suatu sistem dalam pelaksanaan administrasi perkantoran yang baik.<sup>2</sup>

Saat ini lembaga pendidikan bukan hanya melulu tentang proses belajar mengajar saja, akan tetapi juga diberi tuntutan mengenai administrasi perkantoran. Administrasi perkantoran bisa saja menjadi penentu kualitas dari suatu lembaga. Karena dengan adanya administrasi perkantoran yang tertata rapi dan berkualitas akan memberikan dampak yang sangat positif bagi lembaga pendidikan. Seperti halnya administrasi mengenai perbaikan *image* sekolah dengan berbagai program unggulan, prestasi yang dilahirkan oleh sekolah dalam kurun waktu tertentu, kenaikan jumlah peserta didik yang minat terhadap lembaga dan masih banyak lagi. Dari semua pencapaian kesuksesan sekolah tidak lepas dari kerja keras pegawai tata usaha yang memiliki peran yang sangat strategis demi kelancaran dalam melengkapi dan mengurus data, dan mengurus semua proses administrasi meskipun tenaga pendidik, murid dan

---

<sup>1</sup> Abdullah Taman “*Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. Jurnal nominal, Vol.II, No. I, 2013

<sup>2</sup> *Ibid*, 101

stakeholder yang lain juga memiliki peran penting dalam setiap pencapaian sekolah, sebab penyelenggaraan pendidikan di sekolah merupakan sebuah sistem yang melibatkan banyak komponen.

Kedudukan pegawai tata usaha di lembaga pendidikan sangat penting. Hal tersebut telah diatur dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) pada bab XI pasal 39 ayat 1 yang berbunyi tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada suatu pendidikan.<sup>3</sup> Tanpa adanya pegawai tata usaha maka lembaga pendidikan akan memiliki masalah yang cukup berat terutama kepala sekolah, karena kepala sekolah memiliki tugas yang sangat banyak dan berat, selain itu kepala sekolah juga berfikir keras untuk mengembangkan lembaga pendidikan yang dipimpinnya. Hal tersebut dapat menghambat keberlangsungan perkembangan dari suatu lembaga yang dipimpinnya terutama dalam hal pelaksanaan administrasi seperti urusan ketik mengetik, penyimpanan berkas atau dokumen, dan masih banyak lagi tugas administratif yang lain. Belum lagi tugas tambahan kepala sekolah sebagai tenaga pengajar.<sup>4</sup> Akan tetapi kepala sekolah juga merupakan salah satu orang yang memiliki peran aktif dalam keberhasilan sekolah. Hal itu termuat dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah/Madrasah.<sup>5</sup> Sehingga tidak semua orang yang tidak memiliki kompetensi kepala sekolah bisa menjadi kepala sekolah, kepala sekolah harus memiliki standar kepala sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah/Madrasah.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Ucihaitachi, Pengaruh Lingkungan Dan Motivasi Kerja terhadap Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha. <http://ucihaitachi.mywapblog.com/pengaruh-lingkungan-kinerjadanmotivasi-k.html> diakses Pada 2-12-2012

<sup>4</sup> Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008),1.

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah/Madrasah

<sup>6</sup> Muhammad Ghafar dkk, "Strategi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan Khusus Madrasah (Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif Lengkong Sukorejo Ponorogo)," *Education Management IAIN Ponorogo*, Vol.1, No.1 (Desember, 2019), 2.

Suatu lembaga pendidikan akan menjadi sekolah yang efektif apabila didukung sumber daya manusia (kepala sekolah, guru dan staf tata usaha) yang memiliki kinerja tinggi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi masing-masing. Banyak hal yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugasnya. Seperti lingkungan kerja yang kondusif, pengetahuan penggunaan alat, sikap mau mengembangkan pengetahuan yang dimilikinya, rasa tanggung jawab terhadap tugasnya, motivasi kerja, keterampilan serta teknik manajerial. Saat ini sumber daya manusia semakin berperan besar bagi kesuksesan suatu organisasi.<sup>7</sup>

Pada dasarnya setiap lembaga akan menghadapi perubahan lingkungan yang bersifat teknis fenomatik. Untuk mendukung motivasi kerja pegawai dapat dilakukan dengan menciptakan kinerja pegawai yang menyenangkan. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja pegawai yang diberikan oleh atasannya kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja pegawai yang diberikan oleh atasannya dan bertanggung jawab atas apa yang telah di berikan.<sup>8</sup> Lingkungan yang kondusif, pengetahuan, penggunaan alat, perbaikan sikap dan disiplin, tanggung jawab, motivasi, kemampuan, keterampilan, serta teknik-teknik manajerial mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dan akhirnya berpengaruh terhadap produktivitas kinerja pegawai. Lingkungan yang baik akan meningkatkan hasil kerja yang baik begitu pula sebaliknya jika lingkungan kurang kurang tenang akan memberikan dampak yang kurang bagus kinerja pegawai.

Tata usaha sekolah merupakan ujung tombak dari pelayanan jasa pendidikan di suatu lembaga, yaitu sebagai badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah. Tata usaha memiliki tugas dan fungsi melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk

---

<sup>7</sup> *Ibid*, 1.

<sup>8</sup> Muchdarsyah, Sinungan, *Produktifitas Apa dan Bagaimana*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 83.

membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>9</sup>

Saat ini pegawai tata usaha dalam pendidikan sering disebut dengan tenaga kependidikan dimana mereka memiliki tugas sama dengan tata usaha yaitu melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan, pendidikan dan tenaga kependidikan berkewajiban (1) Untuk menciptakan suasana pendidikan yang bermakna menyenangkan, menyenangkan dinamis dan ideologis, (2) Mempunyai komitmen yang profesional untuk meningkatkan mutu pendidikan, (3) Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga profesi dan kedudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.<sup>10</sup>

Lembaga pendidikan yang akan dijadikan objek penelitian dalam skripsi ini adalah SMP Negeri 5 Ponorogo yang sudah cukup lama berdiri dan memiliki *image* yang bagus dalam pendidikan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di SMP Negeri 5 Ponorogo, keberhasilan tersebut didukung dengan adanya pegawai tata usaha yang berkualitas, profesional serta disiplin dan rapi dalam mengelola administrasi. Hal tersebut dibuktikan dengan pegawai tata usaha yang sudah memahami konsep keadministrasian, pegawai tata usaha yang sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP dan tugas pokok fungsinya serta keahlian dari masing-masing anggota tata usaha sudah sesuai bidang keahlian. Akan tetapi terkadang pegawai masih sedikit terganggu dengan keadaan lingkungan kerjanya dikarenakan lingkungan kerja yang masih sering bising dengan pembicaraan pegawai lain dan tata ruang yang masih belum bersekat.<sup>11</sup>

Dari hasil observasi yang dilakukan juga didukung dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan kepala tata usaha di SMP Negeri 5 Ponorogo yang mengatakan bahwa, tenaga tata usaha yang dimiliki oleh sekolah sudah bekerja sesuai dengan tugas pokok dan

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Etika Costomer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 33.

<sup>10</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Produktifitas Apa dan Bagaimana*, 83.

<sup>11</sup> Lihat pada Transkrip Observasi 01/O/09-V/2020

fungsi dari masing-masing bagian. Sehingga hasil dari kinerja sesuai dengan hasil yang diinginkan dan tersistematis. Untuk menciptakan lingkungan kerja pegawai tata usaha SMP Negeri 5 Ponorogo selalu berkomunikasi dengan baik ketika memecahkan masalah ataupun ketika sedang menjalankan tugas sehari-hari serta menumbuhkan rasa kekeluargaan dengan semua pegawai yang ada di kantor. Selain itu lembaga ingin memiliki tenaga tata usaha yang dapat melaksanakan administrasi secara profesional dan bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh lembaga maka lembaga mengikutkan pegawai dengan berbagai macam diklat, dan kursus-kursus mengenai keadministrasian serta memperhatikan pengalaman dan skill yang dimiliki oleh pegawai.<sup>12</sup>

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut dengan judul **“Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo”**

## B. Fokus Penelitian

Mengingat luasnya cakupan pembahasan, maka peneliti memberikan fokus masalah sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMP negeri 5 ponorogo
2. Faktor yang mempengaruhi performa kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMP negeri 5 ponorogo

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Ponorogo?

---

<sup>12</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi performa kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Ponorogo?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Ponorogo.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Ponorogo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Selain tujuan penelitian ada juga beberapa manfaat dari penelitian ini baik secara teoritis maupun secara praktis. Beberapa manfaat tersebut adalah:

1. Secara Teoretis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis serta para pembaca, mengenai kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran khususnya di SMPN 5 Ponorogo.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari segi praktis, yaitu:

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui hal-hal baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya serta sebagai wawasan dalam meneliti, serta menelaah masalah yang ada dalam dunia pendidikan terutama dalam kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran.



b. Bagi Pembaca

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah dapat meningkatkan kualitas lembaga pendidikan terutama dalam bidang administrasi sehingga sistem administrasi di sekolah tersebut dan kinerja pegawai tata usaha menjadi lebih baik di masa-masa yang akan datang.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini sebagai bahan acuan evaluasi sekolah dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan proses administrasi perkantoran sesuai dengan prosedur yang ada.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk mempermudah dan memberikan gambaran terhadap maksud yang terkandung dalam penelitian ini. Untuk memudahkan penyusunan, penelitian ini di bagi menjadi beberapa bab yaitu:

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi tinjauan secara global permasalahan yang dibahas, yaitu terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Telaah Hasil Penelitian Terdahulu dan atau Kajian Teori, bab ini berfungsi sebagai alat penyusunan instrumen pengumpulan data (IPD). Yang berfungsi untuk mengetengahkan kerangka acuan teori yang digunakan sebagai landasan melakukan penelitian terdiri dari konsep kinerja pegawai tata usaha dan konsep administrasi perkantoran.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi tentang metode yang digunakan peneliti yaitu pendekatan, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahapan-tahapan penelitian.

Bab IV Temuan Data, bab ini berisi temuan tentang data umum dan data khusus. Data umum berisi tentang deskripsi singkat profil lokasi penelitian. Sedangkan data khusus berisi

tentang temuan yang diperoleh dari pengamatan dan atau hasil wawancara serta dokumentasi lainnya yang terkait dengan kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Kota Ponorogo.

Bab V Pembahasan, bab ini yang memuat gagasan-gagasan peneliti terkait dengan kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Kota Ponorogo. Dalam bab ini berfungsi menafsirkan dan menjelaskan data hasil temuan di lapangan.

Bab VI Penutup, bab ini merupakan bab terakhir dari skripsi yang berfungsi mempermudah pembaca dalam menggambarkan intisari. Dalam bab ini berisi kesimpulan yang berisi jawaban atas rumusan masalah dan saran.



## BAB II

### TELAAH HASIL PENELITIAN TERDAHULU DAN ATAU KAJIAN TEORI

#### A. Telaah Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berangkat dari beberapa hasil kajian kepustakaan (yang sudah pernah dilakukan penelitian). Adapun penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin dengan judul penelitian *Tata Usaha Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak* dengan hasil penelitian Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan dengan proses yang sistematis, yaitu pengelola tata usaha sekolah melibatkan para guru dan staf untuk mengadakan rapat bersama dalam rangka menyampaikan laporan pelayanan sekolah. Perencanaan ini dibuat sesuai dengan aspek-aspek kebutuhan siswa hingga kebutuhan pendidikan, Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak juga dilakukan dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan serta pengembangannya. Sehingga nantinya prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Madrasah merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, yaitu 3 (tiga) tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Selanjutnya peneliti menemukan hasil penelitian bahwa lembaga juga melakukan evaluasi terhadap tata usaha dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam enam bulan, dengan

cara melibatkan para guru dan staf untuk melaporkan berkaitan dengan pelaporan pelayanan, yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan. Evaluasi dilaksanakan dengan cara melihat kondisi kebutuhan pelanggan atau siswa, guru dan wali murid. Proses evaluasi yang dilaksanakan dengan mempertimbangkan beberapa keluhan. Jika keluhan tersebut mengenai hal yang mendasar dalam pelayanan, komunikasi maupun sikap dalam pelayanan, maka yang dilakukan adalah merubah cara berkomunikasi, kinerja dan sikap dalam pelayanan, supaya keluhan tidak akan terulang lagi. Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti saat ini, meskipun memiliki subjek yang sama tetapi disini peneliti lebih fokus pada kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan kegiatan administrasi perkantoran. Sedangkan dalam penelitian terdahulu memfokuskan pada tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan pada siswanya. Pada penelitian yang terdahulu menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan eksploratif, sementara yang akan peneliti lakukan menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Penelitian terdahulu ingin meningkatkan pegenlolaan tata usaha di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak, Sedangkan pada penelitian saat ini ingin meningkatkan kinerja tata usaha dan faktor yang mempengaruhinya di SMP Negeri 5 Ponorogo.

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Heri Wiyata dengan judul penelitian *Peran Kepala Tata Usaha dalam meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Di SMA Negeri 1 Pleret Bantul Yogyakarta* dengan hasil penelitian bahwa SMA Negeri 1 Pleret selalu mengedepankan musyawarah atau kepemimpinan yang demokratis. Namun Kepala tata usaha yang ada kurang tegas terhadap tenaga kependidikan yang ada. Sedangkan untuk kinerja tenaga kependidikan di SMA Negeri 1 Pleret bermacam-macam ada yang rajin dan ada yang tidak rajin. Untuk tenaga kependidikan yang sudah lama atau yang mau pensiun menurun kinerjanya

sedangkan untuk tenaga kependidikan yang baru memiliki semangat yang tinggi. Untuk meningkatkan kinerja para tenaga kependidikan yang ada di SMA Negeri 1 Pleret kepala tata usaha melakukan pelatihan-pelatihan yang sudah lama atau yang mau pensiun. Akan tetapi bila ada pelatihan dari pemerintah kabupaten Bantul kepala tata usaha mengirimkan juga mengirimkan tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan tersebut. Penelitian ini memiliki fokus penelitian yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini. Penelitian Hery lebih meneliti kepada peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kinerja pegawai tata usaha dengan menggunakan jenis pendekatan demokratis. Sementara yang akan dibahas pada penelitian ini adalah kinerja dalam pelaksanaan tugas administrasi perkantoran dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sudah jelas subjek dan objeknya sangat berbeda dengan yang akan peneliti lakukan. Hery meneliti kepala tata usaha dan perannya sedangkan peneliti saat ini meneliti hasil kerja pegawai tata usaha dan faktor yang mempengaruhinya.

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wenni Fitria Azizah dengan judul *Analisis Kompetensi Tenaga Tata Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas Administrasi Sekolah di SMP Negeri Yogyakarta* dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa: kompetensi yang ada dalam tenaga Tata Usaha di SMP N 4 Yogyakarta suda sesuai dengan standar kompetensi tenaga Tata Usaha yang suda ada dalam peraturan pemerintahan pendidikan nasional No. 24 Tahun 2008 yang berisi tentang kompetensi kepribadian sosial, teknis dan manejerial. Upaya tenaga Tata Usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah di SMPN 4 Yogyakarta adalah dengan tidak menunda pekerjaan yang sudah diberikan kepada masing-masing bagian, memaksimalkan dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap guru, pegawai dan peserta didik, menjalani hubungan bersama dengan pemerintahan dan lembaga-lembaga masyarakat, menjaga dan memelihara barang-barang atau alat-

alat inventaris sekolah, melakukan studi banding di sekolah lain yang lebih maju, dan melengkapi sarana dan prasarana. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wenni dengan penelitian sekarang berbeda. Wenni lebih terfokus pada kompetensi tenaga tata usaha dalam meningkatkan kualitas administrasi sekolah dengan berbagai upaya seperti manajemen waktu dengan baik, memaksimalkan dalam memberikan layanan dan masih banyak lagi upaya yang lainnya. Sedangkan peneliti saat ini memfokuskan pada kinerja pegawai dalam melaksanakan administrasi perkantoran dengan faktor yang mempengaruhinya. Meskipun sama dalam hal administrasi akan tetapi peneliti saat ini ingin mengetahui kinerja dan faktor yang mempengaruhi kinerja tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran. Wenni menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Meskipun sama dalam obyek penelitiannya, akan tetapi yang dijadikan fokus penelitian pada penelitian sekarang dengan sebelumnya berbeda. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas tentang pegawai tata usaha dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Adapun yang membedakan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang ini adalah penelitian terdahulu melakukan penelitian dengan memfokuskan pada tata usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan siswa, peran kepala tata usaha dalam meningkatkan kinerja tenaga kependidikan dan analisis kompetensi tenaga tata usaha untuk meningkatkan kualitas administrasi sekolah. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan ini lebih difokuskan pada kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 5 Ponorogo dalam melaksanakan administrasi perkantoran sehingga dapat diketahui perbedaan yang pernah ada pada penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sekarang dilakukan oleh peneliti.



## B. Kajian Teori

### 1. Kinerja Pegawai Tata Usaha

#### a. Konsep Dasar Kinerja Tata Usaha

Kata kinerja berasal dari kata *performance* yang memberikan tiga arti yaitu prestasi, pertunjukan dan pelaksanaan.<sup>13</sup> Secara etimologis *performance* adalah “*the act of performing*” atau tindakan menampilkan, penampilan kerja, untuk kerja, melaksanakan suatu pekerjaan dengan perilaku kerja. Setiap organisasi atau lembaga menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya, setiap organisasi atau lembaga tersebut terdiri dari pelaku/pegawai yang memiliki tugas dari tanggungjawab yang harus dilakukan secara sendiri dengan tujuan yang akan dicapai.<sup>14</sup> Menurut Wilson kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job performance*).<sup>15</sup>

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja.<sup>16</sup> Menurut Mangkunegara dalam T. Aritonang menyebutkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>17</sup> Sedangkan menurut *Smith* dalam buku Chusnul Chotimah dan Muhammad Fathurrohman kinerja adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan tiga aspek pokok yaitu perilaku, hasil, dan keefektifan organisasi.<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2013), 45

<sup>14</sup> Mangkunegara dan A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan* (Bandung: PT Remadja Rosda Karya, 2006), 67

<sup>15</sup> Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 231

<sup>16</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online pada tanggal 28 November 2018*

<sup>17</sup> Barnawi dan Muhammad Arifin, *Kinerja Guru Profesional* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 11

<sup>18</sup> Chusnul & Muhammad, *Komplemen Manajemen Pendidikan Islam* ( Yogyakarta: Teras, 2014), 212-213

Lebih jauh Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (strategic planning) suatu lembaga atau organisasi.<sup>19</sup>

Dari beberapa pengertian yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi yang telah dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Mutis dalam buku Supardi mengatakan bahwa persoalan kinerja dapat diidentifikasi dari beberapa sudut diantaranya:<sup>20</sup>

- 1) Perusahaan harus dapat menghasilkan barang atau jasa dengan kualitas yang semakin meningkat
- 2) Pelayanan kepada konsumen semakin cepat dan efisien
- 3) Penekanan biaya produksi sehingga harga pokok penjualan dapat stabil sehingga dapat dirasakan oleh seluruh konsumen.
- 4) Peningkatan pengetahuan dan keterampilan para pekerja agar dapat berinovasi dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang selalu berubah menyesuaikan dengan dinamika dan tuntutan zaman.

Bila diimplementasikan dalam dunia pendidikan berdasarkan pendapat diatas, maka definisi dari kata kinerja adalah:<sup>21</sup>

- 1) Prestasi kerja pada penyelenggaraan lembaga pendidikan dalam melaksanakan program pendidikan mampu menghasilkan lulusan yang semakin meningkat
- 2) Mampu memperhatikan atau menunjukkan kepada masyarakat berupa pelayanan yang baik

<sup>19</sup> Indra Bastian, *Akuntansi Sektor Publik, Cet I*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 2001), 329

<sup>20</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, 46

<sup>21</sup> *Ibid.*

- 3) Biaya yang harus dikeluarkan masyarakat untuk “menitipkan” anaknya sebagai peserta didik dalam memenuhi kebutuhan belajarnya tidak memberatkan dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 4) Dalam melaksanakan tugasnya pengelola pendidikan seperti kepala sekolah, guru dan tenaga kependidikannya semakin baik dan berkembang serta mampu mengikuti dinamika kebutuhan masyarakat selalu mengikuti perkembangan zaman

Kinerja dalam suatu lembaga memiliki tujuan untuk dapat menerapkan konsep kinerja yang berkualitas dan profesional serta menumbuhkan suatu budaya dimana individu dan kelompok bertanggungjawab atau kelanjutan peningkatan proses bisnis dan peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka dalam lembaga.<sup>22</sup> Secara terpisah terpisah Harmani Pasolong mengatakan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen yaitu:<sup>23</sup>

- 1) Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri atau kelompok
- 2) Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggungjawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindak lanjuti sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik.
- 3) Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
- 4) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

---

<sup>22</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Pemimpin*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 230

<sup>23</sup> Harmani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2008),177

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan, motivasi, kepercayaan, nilai-nilai serta sikap seseorang lingkungan, perilaku manajemen, kompensasi, penilaian kinerja, dan desain jabatan.<sup>24</sup>

Keprofesionalan pegawai selalu diukur dengan prestasi kinerja yang diraihinya. Widodo mengatakan manajemen kinerja sebagai proses kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus dalam kemitraan antara pegawai dengan atasan. Proses komunikasi yang dilakukan meliputi kegiatan membangun harapan yang jelas serta pemahaman mengenai pekerjaan yang akan dilakukan.<sup>25</sup>

Manajemen kinerja ini memberikan beberapa manfaat baik bagi individu ataupun bagi lembaga. Bagi individu dapat bermanfaat untuk memperjelas peran dan tujuan, mendorong dan mendukung tampil baik, membantu mengembangkan kemampuan dan kinerja, peluang menggunakan waktu secara berkualitas, dasar objektif dan kejujuran, mengukur kinerja atau prestasi kerja, dan memformulasi tujuan dan rencana perbaikan serta cara bekerja yang dikelola dan dijalankan. Berdasarkan pertanyaan tersebut dipahami bahwa manajemen kinerja memerlukan kerjasama, saling pengertian, dan komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan.

Dalam fungsi manajemen bila sesuatu misi telah dituangkan dalam berbagai jenjang perencanaan maka tindakan selanjutnya adalah melaksanakan kinerja sesuai dengan arah yang akan dicapai. Dari hal tersebut yang dilakukan untuk mengetahui pencapaian kinerja tersebut adalah melaksanakan penilaian kinerja. Penilaian kinerja biasanya juga disebut dengan evaluasi kinerja. Menurut Yaslis

---

<sup>24</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, 50

<sup>25</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Cet.1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 8.

Ilyas penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya pegawai dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian.<sup>26</sup>

Sedangkan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa penilaian kinerja pegawai merupakan evaluasi sistematis dan pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan. Penilaian dalam proses penafsiran atau penentuan nilai, kualitas atau status dari beberapa obyek orang ataupun sesuatu (barang).<sup>27</sup> Penilaian kinerja ini biasanya dilakukan setahun sekali atau dua kali. Cara melaksanakannya adalah dengan membandingkan hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan uraian pekerjaan lainnya yang telah dilaksanakan oleh pegawai lainnya dalam jangka waktu satu tahun. Kegiatan penilaian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan bagi personal dalam menjalankan kerjanya.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses formal dan sistematis di mana kinerja pegawai dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi atau lembaga sehingga organisasi atau lembaga akan memperoleh sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya.

#### **b. Konsep Dasar Pegawai Tata Usaha**

Tenaga administrasi (Tata Usaha) sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertugas memberikan dukungan layanan administrasi guna terselenggarakan proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah non *teaching staff* yang bertugas di sekolah yang sering disebut dengan Tata Usaha (TU). Tata usaha secara sistematis merupakan bagian dari manajemen. Yakni mengatur dan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya secara efektif dan efisien.

<sup>26</sup> Yaslis Ilyas, *Penilaian dan*, Cet.II (Jakarta: Universitas Indonesia, 2001),90

<sup>27</sup> Mangkunegara dan A.A. Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Rafika Aditama, 2005), 9-10

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia: "Tata Usaha" ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara, lembaga pendidikan dan sebagainya.<sup>28</sup> Tata usaha ialah kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang di mulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi.<sup>29</sup>

Dalam KEPMENDIKNAS No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah dinyatakan bahwa Tenaga Administrasi Sekolah ialah sumber daya manusia disekolah yang tidak terlihat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam kegiatan administrasi sekolah.<sup>30</sup>

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai tata usaha adalah orang yang melaksanakan serangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai tugas mengelola, menggandakan, mengirim, melayani, menyimpan, mencatata, menerima memenuhi atau menyediakan segala kebutuhan yang ada dalam sekolah secara sistematis, terstruktur dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga yang diinginkan.

Tata usaha memiliki peran dan fungsi tersendiri dalam melaksanakan tugasnya. Adapun peran dan fungsi tata usaha sekolah adalah sebagai berikut:<sup>31</sup>

- 1) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi

<sup>28</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online* (Diakses Pada 13 Januari 2020)

<sup>29</sup> M. Sobry Sutikono, *Manajemen Pendidikan (Lengkap Praktis Mengujutkan Lembaga yang Unggul (Tujuan Umum dan Islam))*, (Lombok: Holistica, 2012), 91

<sup>30</sup> KEPMENDIKNAS No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah

<sup>31</sup> Supardi, *Kinerja Guru*, 59



2) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi atau lembaga untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat

3) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan

Sedangkan menurut Ary Gunawan ada 3 fungsi tata usaha sekolah yaitu sebagai berikut:<sup>32</sup>

1) Merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis

2) Mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara yang terarah

3) Memanfaatkan sumber daya tersedia secara efektif dan efisien.

Adapun menurut Nur Aedi dalam jurnal Aminrudin menyebutkan bahwa tugas pokok dan fungsi tenaga administrasi dibagi menjadi 9 diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

1) Tugas pokok urusan administrasi

2) Tugas pokok bendaharawan sekolah

3) Tugas pokok urusan inventarisasi dan perlengkapan

4) Tugas pokok urusan administrasi kepegawaian

5) Tugas pokok urusan administrasi kesiswaan

6) Tugas pokok urusan administrasi persuratan

7) Tugas pokok pengelolaan perpustakaan

8) Tugas pokok pengelolaan laboratorium

9) Tugas pokok pembantu/penjaga sekolah

Tata usaha juga mempunyai peranan melancarkan kehidupan dan perkembangan suatu organisasi dalam keseluruhannya karna berfungsi sebagai pusatingatan dan sumber dokumen.

<sup>32</sup> Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 3

<sup>33</sup> Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. VII No. I*, (Juni, 2017),137



Agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha berjalan dengan lancar, efektif dan efisien ada beberapa langkah yang harus dilakukan oleh pegawai tata usaha. Adapun langkah yang harus dilakukan oleh tata usaha adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

1) Perencanaan tata usaha

Dalam konteks ketatausahaan, perencanaan dapat diartikan sebagai proses penyusunan, penggunaan media, penggunaan pendekatan atau metode, dalam suatu.

2) Pelaksanaan tata usaha

Pelaksanaan tata usaha merupakan proses berlangsungnya kegiatan pelayanan, membantu dan memenuhi serta menyediakan segala kebutuhan yang dapat menunjang kebutuhan sekolah.

3) Evaluasi tata usaha

Evaluasi merupakan suatu upaya untuk mengetahui berapa banyak hal-hal yang telah dirasakan oleh siswa dari hal-hal yang telah diberikan oleh petugas ketatausahaan

Berdasarkan PERMENDIKNAS No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah, mereka tenaga administrasi sekolah meliputi:<sup>35</sup>

- 1) Kepala Tenaga Administrasi Sekolah
- 2) Pelaksanan Urusan Administrasi Sekolah/Madrasah meliputi:
  - a) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian
  - b) Pelaksanaan urusan administrasi keuangan
  - c) Pelaksanaan urusan administrasi sarana dan prasarana\
  - d) Pelaksanaan urusan administrasi humas
  - e) Pelaksanaan urusan administrasi persuratan dan kearsipan

<sup>34</sup> Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), 156.

<sup>35</sup> PERMENDIKNAS N0. 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah

- f) Pelaksanaan urusan administrasi kesiswaan
  - g) Pelaksanaan urusan administrasi kurikulum
  - h) Pelaksanaan urusan administrasi umum untuk SD/MI/SDLB
- 3) Petugas Layanan khusus meliputi
- a) Penjaga sekolah
  - b) Tukang kebun
  - c) Pesuruh dan pengemudi

Beberapa kegiatan lain dari tata usaha sekolah yang terpenting adalah<sup>36</sup>

1) Surat menyurat dan buku agenda

Semua yang menyangkut dengan surat menyurat dilakukan dalam rangka kepentingan kehidupan merealisasikan program dapat disebut surat dinas. Baik surat masuk maupun surat keluar harus didokumentasikan dan diinventarisasi yang disertai dengan arsip-arsip. Surat yang bersifat kedinasan pemerintahan, maupun dinas swasta, biasanya bersifat resmi, dan menggunakan bahasa Indonesia baku. Sedangkan buku agenda berfungsi sebagai catatan keluarnya surat, dengan pencatan : Nomor urut surat, tanggal surat keluar (pengirim), alamat surat/kepada, pokok isi surat, dan keterangan.<sup>37</sup>

Surat dinas perlu disimpan dengan baik (diarsipkan) mengingat ketika memerlukan dengan mudah pegawai mencari dan menemukan surat-surat yang dibutuhkan. Cara penyimpanan surat dinas dapat dilakukan dengan menggunakan map-map tertentu yang dibedakan atas pokok persoalannya, misalnya map surat kepegawaian, map surat kelengkapan, map surat hubungan dengan masyarakat. Tenaga kependidikan yang profesional tidak akan mencampur adukkan map dalam kegiatan-kegiatan lainnya, melainkan

<sup>36</sup> Suryo Subroto, *Dimensi-Dimensi Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), 65

<sup>37</sup> Nur Hamiyah & Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2015), 100-101

mengelompokkan sesuai dengan bidang masing-masing, sehingga memudahkan mencarinya ketika diperlukan. Untuk mengarsipkan surat menyurat terdapat pembagian tugas bagi pegawai tata usaha seperti:<sup>38</sup>

- a) Penerimaan bertugas untuk menerima surat, memeriksa jumlah dan alamat surat, memberi paraf dan nama terang pada buku ekspedisi/lembar pengantar surat, meneliti tanda-tanda kerahasiaan surat, kesesuaian isi surat serta kesalahan surat.
- b) Penyortiran bertugas untuk menerima surat masuk, mengelompokkan surat kedalam kelompok surat pribadi, menyortir surat berdasarkan klasifikasi surat, membuka surat dinas berdasarkan jenis surat penting dan surat biasa, dan tidak boleh membuka jenis surat rahasia (tertutup) dan surat pribadi, meneliti lampiran surat, membukukan tanda penerimaan pada setiap surat, menyampaikan surat yang telah terbuka atau yang masih tertutup kepada pencatat surat dengan melampirkan amplopnya.
- c) Pencatatan bertugas untuk menerima, menghitung dan mencatat surat yang sudah diteliti, mencatat surat-surat tersebut pada pengantar surat, kartu kendali, lembar pengantar surat rahasia, menyampaikan surat di atas setelah dilampiri, lembar pengantar dan kartu kendali pada pengarah.
- d) Pengarahan bertugas untuk menerima, meneliti surat yang telah di lampiri lembar pengantar atau kartu kendali, untuk di arahkan dengan menunjukkan siapa pengelola surat, menyampaikan surat diatas kepada pengelola, dengan melalui petugas tenaga kependidikan, menyimpan arsip kartu kendali.
- e) Pengolahan bertugas untuk menerima, membahas sendiri atau membahas dengan memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia,

---

<sup>38</sup> H.M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), 106-108

mengembalikan surat yang diolah kepada pengarah melalui petugas tenaga kependidikan yang ditempatkan padanya. Dalam pengembalian ini disertakan tindakan pengendalian surat dan lembar-lembar pengantar surat. Sedangkan surat rahasia hanya lembar pengantarnya saja yang dikembalikan.

- f) Penataan arsip bertugas untuk menerima surat dari pengarah yang telah diperoleh untuk disimpan pada lemari berkas sesuai dengan sistem klarifikasi yang berlaku dilembaga tersebut, menerima kartu kendali lain pada pengelola serta sebagai bukti bahwa surat yang sudah disimpan dibagian arsip.

Disamping itu, untuk tata usaha harus memperhatikan beberapa hal mengenai surat masuk:<sup>39</sup>

- a) Surat penting merupakan semua surat-surat yang menemukan masalah-masalah pokok yang mempengaruhi langsung atau tidak langsung terhadap berhasil tidaknya pencapaian tujuan madrasah. Surat yang termasuk golongan ini, kegunaannya akan bertahan relative agak lama, tidak sekali selesai di buat. Adapun yang termasuk golongan surat ini antara lain semua surat yang menyangkut kebijakan pokok sekolah, semua surat yang menyangkut kebijakan pelayanan, kepegawaian, keuangan, peralatan, perencanaan dan lain-lain serta surat yang dijadikan informasi yang dikemukakan tidak diketahui atau tidak sampai kepada yang bersangkutan akan menimbulkan kerugian sekolah.
- b) Pengawasan surat penting. Semua surat masuk jenis ini harus diserahkan kepada satuan kerja pengarah untuk diproses. Ketika surat diterima oleh satuan kerja maka pengarah ini seterusnya. Oleh pengarah dilampiri 3

---

<sup>39</sup> *Ibid*, 108-110

lembar kartu kendali dan 1 lembar disposisi. Ketiga kartu kendali itu kolom-kolomnya kemudian diisi. Lembar pertama ditinggal pada pengarah, lembar kedua dan ketiga disampaikan kepada satuan kerja pengelola untuk diminta tanda tangan. Lembar kerja ditinggal di satuan kerja pengelola, lembar kedua kembali ke pengarah untuk disimpan dipenata arsip.

- c) Batas waktu penyelesaian surat. Semua surat masuk dan keluar harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Demikian pula kapan setiap surat harus dijawab, ditentukan batas waktu. Sebagai kode etik persuratan dinas batas waktu surat harus dapat diselesaikan dalam waktu 3 hari.

## 2) Buku ekspedisi

Buku ekspidisi berfungsi sebagai bukti bahwa suatu surat yang dikirimkan sudah sampai kepada alamat atau petugas yang disertai tanggung jawab.<sup>40</sup> Fungsi dari buku ekspedisi ialah untuk membuktikan bahwa surat yang dikirim sudah sampai kepada alamatnya atau petugas yang disertai tanggung jawab yang perlu dicatat dalam buku ekspedisi ialah nomor surat, alamat yang dituju, tanda tangan dan nama terang penerima, dan tanggal penerimaan. Dengan demikian kegiatan pengiriman surat dapat dipertanggung jawabkan.

## 3) Buku catatan rapat sekolah (notulen)

Notulen atau notula bermakna catatan singkat mengenai jalannya persidangan (rapat) serta hal yang dibicarakan dan diputuskan (kamus besar bahasa Indonesia/KBBI). Berdasarkan pengertian tersebut, maka notulen menjadi hal yang vital bagi jalannya rapat karena notulen bisa digunakan

---

<sup>40</sup> Nur Hamiyah & Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, 101

sebagai notulen bisa digunakan sebagai manometer atau ukuran kesuksesan rapat.<sup>41</sup>

Notulen berfungsi sebagai catatan proses, hasil, atau keputusan yang di ambil pada saat rapat sekolah, biasa Disebut Rapat Dewan Guru atau Rapat Guru. Berdasarkan materi yang di bicarakan dalam rapat sekolah tersebut, maka rapat tersebut antara lain: rapat kenaikan kelas, rapat kelulusan, rapat penerimaan murid baru dan rapat pembagian tugas mengajar.<sup>42</sup>

#### 4) Buku pengumuman

Buku pengumuman berasal dari kepala sekolah, dimaksudkan media sebagai media informasi (pemberitahuan) yang ditunjukkan kepada guru. Adapun isi pengumumannya (dapat bersifat intruksi) adalah bermacam-macam. Pada intinya selalu menyangkut masalah pembinaan sekolah. Setiap guru yang sudah membaca pengumuman tersebut diwajibkan membubuhkan tanda tangan (sebagai tanda bahwa ia telah membacanya). Dengan demikian, buku pengumuman ini lebih tepat, dibanding papan pengumuman.<sup>43</sup>

#### 5) Kegiatan tata usaha yang ditingkatkan

Yang dimaksud dengan kegiatan ini adalah kegiatan pencatatan, pendataan yang kemudian hasil pencatatan tersebut dipajang atau ditempel pada dinding baik kelas maupun kantor yang ada disekolah.<sup>44</sup>

Selain memiliki pengertian diatas tata usaha juga memiliki tugas dan fungsi tersendiri diantara tugas dan fungsi yang harus dilakukan oleh tata usaha sekolah adalah:<sup>45</sup>

##### 1) Tugas tata usaha sekolah

---

<sup>41</sup> Donni Juni Priansa & Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 194

<sup>42</sup> Nur Hamiyah & Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, 101

<sup>43</sup> *Ibid*, 101.

<sup>44</sup> *Ibid*, 101.

<sup>45</sup> Ma'mur Asmani Jamal, *Administrasi Pendidikan*, (Jogjakarta: Diva Press, 2011), 59.

- a) Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan dari sesuatu organisasi.
- b) Menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi itu untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat.
- c) Membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.

### c. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Kinerja pegawai adalah tingkatan dimana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Suprihanto mengemukakan bahwa kinerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu di bandingkan dengan kemungkinan, misalnya stantar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>46</sup> Menurut Yusak Burhanudin bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.<sup>47</sup>

Sedangkan pegawai tata usaha ialah kegiatan seseorang dalam mengelola administrasi yang di mulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, menyediakan dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi secara secara sistematis, terstruktur dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga yang diinginkan. Kinerja tata usaha berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang dapat digunakan untuk membantu pemimpin dalam pengambilan keputusan, urusan surat-menyurat serta laporan-laporan mengenai kegiatan lembaga pendidikan (sekolah maupun perguruan tinggi).

<sup>46</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIE YKPN. 2001), 422

<sup>47</sup> Yusak Burhanudin *Administrasi Pendidikan*. (Bandung : Pustaka Setia, 2005), 7



Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai tata usaha adalah kegiatan pengadministrasian atau pengelolaan semua yang berkaitan dengan kegiatan sekolah secara terstruktur dan sistematis sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing untuk mencapai tujuan sekolah sesuai dengan yang diinginkan.

Seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha sekolah idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. *Pertama*, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi kepuasan. *Kedua*, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai *publik relation* sekolah.<sup>48</sup>

Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala sekolah serta kurikulum peserta didik yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar. Peran pegawai tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada umumnya pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta didik,

---

<sup>48</sup> Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, Vol. VII No. I, (2017), 128.

data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan.<sup>49</sup>

Dalam menjalankan tugasnya kinerja pegawai tata usaha memiliki beberapa indikator. Indikator kinerja merupakan aspek yang digunakan untuk menilai kinerja. Adapun indikator kinerja tata usaha dituangkan dalam standar kinerja tenaga tata usaha yang menunjukkan adanya mutu kerja yang harus dihasilkan oleh tenaga tata usaha. Adapun indikator yang dapat dijadikan standar kinerja oleh pegawai tata usaha menurut amstrong adalah pengetahuan kinerja, kesadaran terhadap siswa, komunikasi, keterampilan interpersonal, kerjasama, inisiatif, kemampuan beradaptasi, analitis dan tepat dalam mengambil keputusan.<sup>50</sup>

Selain itu dalam melaksanakan kinerjanya pegawai memiliki banyak faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerjanya. Menurut Mngkunegara faktor-faktor tersebut adalah:<sup>51</sup>

- 1) Faktor Kemampuan. Kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan IQ, *knowledge* dan *skill*, yang artinya pegawai memiliki kemampuan IQ diatas rata-rata 110-120 dengan pendidikan yang sesuai dan memadai untuk jabatannya serta memiliki keterampilan untuk mengerjakan pekerjaan sehari-harinya sehingga mudah dalam mencapai prestasi yang diharapkan.
- 2) Faktor Motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang

---

<sup>49</sup> Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993), 98

<sup>50</sup> Sartini, "Kinerja Tata Usaha Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI se DKI Jakarta," *Sosial E-Kons Vol. II*, 3, 26

<sup>51</sup> Mangkunegara dan A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 81

menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sedangkan dalam buku Mangkunegara, Wiliam Stem mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang menjadi penentu individu diantaranya adalah:

#### 1) Faktor Individu

Secara fisiologis individu yang norma; memiliki integritas yang tinggi antara fungsi jasmani dan rohani. Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi jasmani dan rohani maka individu memiliki konsentrasi diri yang baik. Dengan adanya Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu untuk mengelola waktu dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain dengan adanya konsentrasi yang baik dari individu, maka pemimpin mengharapkan mereka berkerja lebih produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/*Intelegensi Quotient* (IQ) dan kecerdasan emosi/*Emotional Quotient* (EQ) dan kecerdasan spiritual. Dijaman digitalisasi ini pegawai tata ushaa dituntut untuk selalu update dan peka dengan perkembangan sistem digitalisasi. Sistem ini sering kali menjadi penghambat bagi pegawai tata usaha yang memiliki usia lanjut, dan kurang begitu paham dengan sistem digitalisasi. Sistem digitalisasi ini memiliki kelemahan lain yaitu sering mengalami eror ketika digunakan sehingga mengganggu proses pegerjaan yang sudah terdateline. Sehingga itupun menjadi factor penghambat dari pegawai dalam bekerja.<sup>52</sup>

#### 2) Faktor Lingkungan Organisasi

---

<sup>52</sup> Nur Rahmi Sonia, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo," *Education Management IAIN Ponorogo*,1 (Januari, 2020), 102.

Selain faktor individu ada faktor lain yang menjadi penentu individu yaitu faktor lingkungan organisasi. Faktor lingkungan kinerja organisasi merupakan hal yang sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor 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, peluang berkarir fasilitas kerja yang relatif yang memadai. Sekalipun faktor lingkungan organisasi kurang mendukung, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya berprestasi diorganisasinya.

### 3) Pengukuran Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara unsur-unsur yang dinilai dari kinerja adalah kualitas, kuantitas dan sikap dalam bekerja. Kualitas kerja terdiri dari ketepatan, ketelitian, keterampilan. Kualitas kerja terdiri dari output dan penyelesaian kerja dengan ekstra. Keandalan terdiri dari menguti, intruksi, inisiatif, kehati-hatian dan kerajinan. sedangkan sikap terdiri dari sikap terhadap perusahaan, pegawai lain dan pekerjaan serta kerjasama.<sup>53</sup>

### 4) Faktor Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat diperlukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari sebagai media penghubung. Komunikasi yang efektif diperlukan untuk produktivitas kerja. Dengan adanya komunikasi yang terbuka dan efektif tidak selalu didapatkan dampak atau hasil yang baik. Dan dengan

<sup>53</sup> Mangkunegara dan A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 59

adanya komunikasi yang baik akan meningkatkan kinerja organisasi. Kurang baiknya kinerja sebuah 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 tujuan organisasi.<sup>54</sup>

## 5) Faktor Kompensasi

Kompensasi merupakan faktor yang sangat signifikan dan juga secara kognitif adalah hal yang kompleks terhadap kinerja seseorang. Uang tidak hanya membantu seseorang untuk memenuhi kebutuhan pokoknya tetapi juga faktor instrumental yang memberikan kepuasan tersendiri bagi individu setelah melakukan kinerja.

## 2. Administrasi Perkantoran

### a. Definisi Administrasi Perkantoran

Administrasi berasal dari bahasa latin “*ad*” dan “*ministrate*” yang memiliki arti “*ke*” atau “*Kepada*” dan “*ministrate*” yang memiliki arti “*melayani, membantu dan mengarahkan*”. Sehingga pengertian administrasi adalah melayani secara intensif.<sup>55</sup> Administrasi merupakan keseluruhan proses yang terdiri dari berbagai kegiatan, pemikiran, pengaturan mulai dari penentuan tujuan sampai dengan pelaksanaan tugas kegiatan, sehingga tercapai tujuan tersebut dan berlangsung secara terus-menerus.<sup>56</sup>

Administrasi tata usaha secara luas ditarik dari pengertian *office administration* dalam bahasa inggris dan di analogkan kedalam bahasa belanda *administratie*, dengan pengertian sebagai kegiatan administratif yang

<sup>54</sup> Jessica Gani, *Pengaruh Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya Vol, 2, No. 1*, (Jurnal E-Komunikasi, 2014), 5

<sup>55</sup> H.M Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, 1

<sup>56</sup> Wijaya, A.W, *Administrasi Kepegawaian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1986), 11

dilaksanakan di kantor sebagai pusat kegiatannya, yang dilakukan secara terus-menerus dengan menggunakan segala peralatan kantor (perangkat keras dan lunak) untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pokok organisasi. Sifat kegiatannya adalah pelayanan, baik ke dalam maupun keluar. Secara definitive adalah segenap rangkaian aktivitas menghimpun, mencatat, mengadakan, menggandakan, mengirim dan menyimpan berbagai bahan keterangan untuk keperluan organisasi dan bahan pertimbangan bagi pemimpin dalam mengambil keputusan atau langkah-langkah kebijaksanaan yang tepat.<sup>57</sup>

Administrasi perkantoran adalah kegiatan administratif, yang dilaksanakan di kantor sebagai pusat kegiatannya, dilakukan secara terus-menerus dengan menggunakan segala peralatan kantor (perangkat keras dan lunak) untuk menunjang pelaksanaan kegiatan pokok organisasi.<sup>58</sup>

Adapun kegiatan administratif yang dilaksanakan di kantor sebagai pusat kegiatannya, dilakukan secara terus-menerus dengan menggunakan segala peralatan kantor sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan organisasi.<sup>59</sup> Sedangkan menurut G. R. Terry (1974) yaitu administrasi perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian. Pekerjaan perkantoran, serta penggerakkan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu.<sup>60</sup>

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol, mengawasi, mengendalikan dan menyelenggarakan secara tertib pekerjaan administrasi perantoran untuk menunjang keberhasilan tujuan organisasi.

---

<sup>57</sup> Mufti Ahmad, *Administrasi & Supervisi Pendidikan*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2005), 57-58

<sup>58</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), 80

<sup>59</sup> *Ibid*, 80.

<sup>60</sup> Donni Juni Priansa & Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, 9



## b. Kegiatan Administrasi Perkantoran

Kegiatan tata usaha kantor menurut IG Wursanto berhubungan dengan korespondensi dan laporan (pengetikan, pendiktean, dan pembuatan rekening), tata hubungan ( surat menyurat, laporan dan lain-lain), pencatatan dan penghitungan (laporan data-data statistik) serta kearsipan (penyusunan laporan, jasa-jasa dalam penulisan surat, penyimpanan dokumen atau surat-surat dalam arsip).<sup>61</sup>

Semua aktivitas tersebut merupakan isi dan ruang lingkup dari ketatausahaan. Semakin maju suatu masyarakat lingkungan sekolah, semakin banyak organisasi dengan berbagai macam dan beragam maka semakin banyak juga kegiatan tata usaha dari berbagai jenis dan bentuk.

## c. Fungsi Administrasi Perkantoran

Adapun fungsi dari administrasi perkantoran adalah sebagai berikut:

### 1) *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan pada dasarnya adalah persiapan menyusun keputusan berupa langkah-langkah penyelesaian suatu masalah atau pelaksanaan suatu pekerjaan yang terarah untuk mencapai tujuan tertentu dalam pendidikan. Perencanaan merupakan salah satu syarat mutlak bagi setiap kegiatan administrasi, tanpa *planning* pelaksanaan kegiatan akan mengalami kesulitan dan kegagalan.<sup>62</sup>

### 2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Organisasi adalah sistem kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan melangkah bersama dalam pengorganisasian diwujudkan melalui perencanaan dengan menetapkan bidang-bidang yang termasuk

<sup>61</sup> Ngalim Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 5

<sup>62</sup> Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1989), 16  
23 *Ibid.*16



dalam ruang lingkup kegiatan yang akan diselenggarakan oleh suatu kelompok kerjasama tertentu. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam *organizing* adalah pengambilan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan pengalaman, bakat, minat, pengetahuan dan kepribadian orang yang diperlukan untuk menjalankan tugas-tugasnya.<sup>63</sup>

### 3) *Coordinating* (Koordinasi)

Koordinasi merupakan menyatukan semua kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Adanya bermacam-macam tugas dan kegiatan yang akan dilakukan oleh banyak orang memerlukan adanya koordinasi dari pemimpin. Dengan adanya koordinasi yang baik, semua bagian dan personel dapat bekerja sama menuju satu arah tujuan yang telah ditetapkan.<sup>64</sup>

### 4) *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan pekerjaan kantor dimaksudkan untuk dapat mengawasi agar seluruh pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Pengawasan ini tidak hanya dilakukan pada produk saat akan tercapai juga pada setiap prosesnya.<sup>65</sup>

## d. Unsur Administrasi Perkantoran

Dalam kegiatan administrasi terdapat beberapa unsur-unsur yang selalu berkaitan diantaranya adalah<sup>66</sup>

- 1) Adanya sekelompok manusia
- 2) Adanya tujuan yang akan dicapai bersama

<sup>63</sup> *Ibid*, 16

<sup>64</sup> H.M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, 51

<sup>65</sup> *Ibid*, 54

<sup>66</sup> Ngalm Purwanto, *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, 5

- 3) Adanya tugas dan dan fungsi yang harus dilaksanakan
- 4) Adanya peralatan dan perlengkapan yang diperlukan

Semua unsur yang ada harus diatur dan dikelola sedemikian rupa sehingga mengarah kepada tercapainya tujuan yang diinginkan.

#### e. Ruang Lingkup Administrasi Pekantoran

Ruang lingkup administrasi perkantoran memiliki 6 pola perbuatan yakni;<sup>67</sup>

- 1) Penghimpunan yaitu kegiatan mencari data dan mengusahakan tersedianya segala keterangan yang belum ada menjadi ada untuk dipergunakan ketika lembaga memerlukan
- 2) Pencatatan yaitu kegiatan menulis keterangan yang diperlukan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan.
- 3) Pengolahan yaitu kegiatan mengerjakan keterangan dengan maksud menyajikan duatu data menjadi informasi.
- 4) Pengadaan yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat
- 5) Pengiriman yaitu kegiatan menyimpulkan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain
- 6) Penyimpanan kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat ditempat tertentu.

Dari beberapa ruang lingkup yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahawa tata usaha dilaksanakan bukan hanya sebagai tempat kerja tambahan saja akan tetapi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam setiap

---

<sup>67</sup> H.M Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, 93-94

organisasi yang mencapai suatu tujuan. Jadi, yang melaksanakan semua pekerjaan yang bersifat operatif apapun dalam suatu lembaga dilaksanakan oleh tata usaha.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>68</sup> Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk meneliti objek pada kondisi alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus adalah penelitian yang diarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna, dan memperoleh pemahaman dari kasus tersebut. Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah studi kasus yang dapat juga dianggap sebagai pendekatan yang luas dalam penelitian kualitatif. Ide pentingnya adalah peneliti berangkat ke “lapangan” untuk menadakan observasi mengenai fenomena yang terkait dengan observasi peran serta peneliti di lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kode-kode serta dianalisis dalam berbagai cara.<sup>69</sup> Studi kasus dapat terdiri atas satu unit atau lebih, akan tetapi merupakan satu kesatuan. Dalam studi kasus, digunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, studi dokumenter yang semuanya difokuskan untuk mendapatkan satu kesatuan data dan kesimpulan.<sup>70</sup> Studi kasus ini memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail. Subjek yang diselidiki terdiri dari satu unit (kesatuan unit) yang dipandang sebagai kasus.<sup>71</sup>

---

<sup>68</sup> Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 92.

<sup>69</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT: Remaja Rosda Karya, 2014, 2), 26

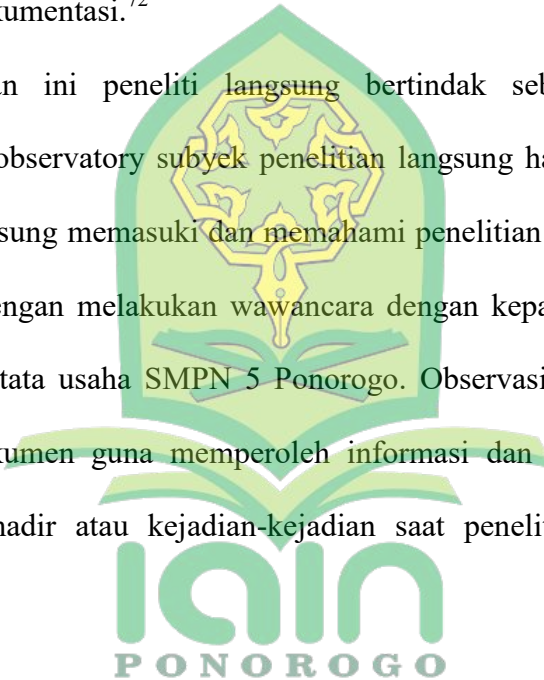
<sup>70</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 62

<sup>71</sup> Subana, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 30.

## B. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini kedudukan peneliti cukup rumit. Ia berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis data, penafsir data dan yang terakhir menjadi pelapor dari penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono peneliti juga Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri, karena peneliti langsung kelapangan yang menjadi objek penelitian untuk melakukan penelitian yang sesuai dengan pertanyaan penelitian. Kehadiran peneliti disini sangat penting karena penelitian ini tidak dapat diwakilkan oleh pihak manapun. Peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.<sup>72</sup>

Pada penelitian ini peneliti langsung bertindak sebagai pengamat aktivitas, pewawancara dan observatory subyek penelitian langsung hadir di SMPN 5 Ponorogo. Disini peneliti langsung memasuki dan memahami penelitian yang akan dilakukan mulai mengambil data dengan melakukan wawancara dengan kepala sekolah, 3 pegawai tata usaha, dan kepala tata usaha SMPN 5 Ponorogo. Observasi juga dilakukan dengan mengamati isi dokumen guna memperoleh informasi dan data yang terjadi diwaktu sebelum peneliti hadir atau kejadian-kejadian saat peneliti sedang tidak berada di sekolah.



## C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. DR. Soetomo No. 11 Kelurahan Bangunsari, Kecamatan Ponorogo, Provinsi Jawa Timur 63492. Peneliti memilih tempat penelitian ini karena peneliti merasa tertarik dengan kinerja yang dimiliki oleh pegawai di SMPN 5 Kota Ponorogo sehingga menjadi sekolah favorit di Ponorogo dari beberapa sekolah unggul lainnya.

---

<sup>72</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 194

## D. Sumber Data

Yang dimaksud data dalam penelitian ini adalah darimana peneliti mendapatkan data.<sup>73</sup> Jika peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut adalah informan yaitu orang yang menjawab semua pertanyaan tertulis maupun lisan yang diajukan oleh peneliti.<sup>74</sup>

### 1. Sumber Data Utama

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah pernyataan dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>75</sup> Pernyataan dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tape, pengambilan foto, dan lain-lain. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperan serta merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, melihat, dan bertanya. Bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dibagi atas sumber buku, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.<sup>76</sup>

### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini biasa disebut dengan penelitian studi kepustakaan dan datanya biasanya digunakan oleh peneliti yang menggunakan pendekatan kualitatif.<sup>77</sup> Sumber data sekunder ini meliputi dokumen dan foto yang berkaitan dengan kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMPN 5 Kota Ponorogo.

<sup>73</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 129.

<sup>74</sup> *Ibid*, 114

<sup>75</sup> Lexy J Meleong, *Metodologi Kualitatif*, 157

<sup>76</sup> *Ibid*, 159

<sup>77</sup> Jonathan Sarwono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 16

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan mendukung penelitian, atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitiannya.<sup>78</sup> Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.<sup>79</sup> akan tetapi untuk melengkapi data diperlukan beberapa dokumentasi tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subjek.

### 1. Wawancara atau *interview*

Teknik *Interview* (wawancara) wawancara kualitatif merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk memperoleh informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun sebuah makna dalam suatu topik tertentu.<sup>80</sup> Secara umum wawancara dapat dibedakan menjadi wawancara terstruktur dan tidak terstruktur.<sup>81</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur, artinya peneliti menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan. Format wawancara yang digunakan dinamakan protokol wawancara, yang berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan didasarkan atas masalah dalam rancangan penelitian.<sup>82</sup>

Sedangkan wawancara tidak terstruktur wawancara yang digunakan untuk menemukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal. Pelaksanaan

<sup>78</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 100.

<sup>79</sup> Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, *Buku Pedoman Penulisan Skripsi* Ed. Rev (Ponorogo: Fatik IAIN Ponorogo, 2018), 45.

<sup>80</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 78-79.

<sup>81</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Edisi Revisi (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2012), 198.

<sup>82</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 190.



wawancara ini lebih bebas jika dibandingkan dengan jenis sebelumnya. Tujuan dari wawancara ini menentukan permasalahan secara terbuka, dimana instrumen pertanyaan pewawancara bisa berkembang berdasarkan jawaban narasumber.<sup>83</sup>

Keberhasilan dalam mendapatkan informasi atau data dari obyek yang diteliti tergantung pada kemampuan peneliti dalam melakukan wawancara. Kegiatan wawancara ini untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan segala aktivitas dan hal-hal yang berhubungan dengan administrasi perkanotoran pendidikan di SMP Negeri 5 Ponorogo. Kegiatan wawancara ini dilakukan kepada kepala sekolah, wakil kepala sekolah, ketua tata usaha, staff tata usaha dan guru sesuai kebutuhan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

## 2. Observasi atau Pengamatan

Observasi diartikan sebagai kegiatan penelitian melalui pengamatan, dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>84</sup> Teknik observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan dan mengamati secara langsung untuk mengamati secara langsung hal-hal yang berkaitan dengan tempat, ruang pelaku, kegiatanm benda-benda, peristiwa, dan tujuan. Metode observasi ini merupakan cara yang sangat baik untuk mengamati perilaku subjek penelitian seperti perilaku dalam lingkungan atau ruang penelitian.<sup>85</sup>

Pada dasarnya penelitian dengan teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena social yang tumbuh dan berkembang kemudian dapat dilakukan penilaian atas perubahan tersebut. Observer bertugas melihat objek dan kepekaan objek dalam mengungkap serta membaca permasalahan dalam

---

<sup>83</sup> *Ibid.*, 200.

<sup>84</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), 158.

<sup>85</sup> M. Djunaidi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 165.

moment-moment tertentu dengan dapat memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan.<sup>86</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik observasi non *participant* dan tidak terstruktur (peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan tanpa menjadi bagian dari situasi yang terjadi, peneliti secara fisik ditempat kejadian, akan tetapi hanya mengamati serta melakukan pencatatan secara sistematis terhadap informasi yang diperolehnya)<sup>87</sup> yang terkait dengan kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran di SMP Negeri 5 Ponorogo.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, karya-karya yang instrumental dari seseorang.<sup>88</sup> Disini peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk mendapatkan informasi mengenai administrasi perkantoran, kinerja pegawai sehari-hari serta upaya yang dilakukan oleh lembaga untuk menjadikan pegawai tata usaha menjadi lebih baik di SMPN 5 Kota Ponorogo.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.<sup>89</sup> Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumentasi dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami oleh pembaca dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data menjabarkannya kedalam unit-unit,

<sup>86</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Praktik dan Teori* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), 63.

<sup>87</sup> Ammar Khan, *Jenis-Jenis Observasi pada Penelitian* dalam [www.kinibisa.com](http://www.kinibisa.com), diakses pada 26 Desember 2018, pukul 22.00 WIB

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 396

<sup>89</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 280

melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting, mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>90</sup>

Teknik analisis data kualitatif yang dipakai dalam penelitian ini, mengikuti konsep yang diberikan oleh Milles dan Hurbeman. Konsep tersebut adalah aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara inteaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai benar-benar jenuh. Analisis yang digunakan dalam analisis data ini meliputi:<sup>91</sup>

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dalam penelitian kualitatif semakin lama penelitian dilapangan maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Untuk itu perlu adanya reduksi data. Mereduksi data adalah pengelompokan data, merangkum data serta memfokuskan data pada hal-hla yang penting untuk memepermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan informasi selanjutnya. Sehingga peneliti juga memiliki gambaran yang jelas mengenai hasil penelitiannya.

#### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah melakukan reduksi data langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, matrik, grafik dan sejenisnya. Dalam hal ini yang sering digunakan pada penlitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data, maka pola tersebut menjadi baku dan akan ditampilkan pada laporan akhir penelitian,

#### 3. *Conclusion/Verification* (Kesimpulan Sementara)

Langkah terakhir dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan memverifikasinya. Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan suatu tinjauan

---

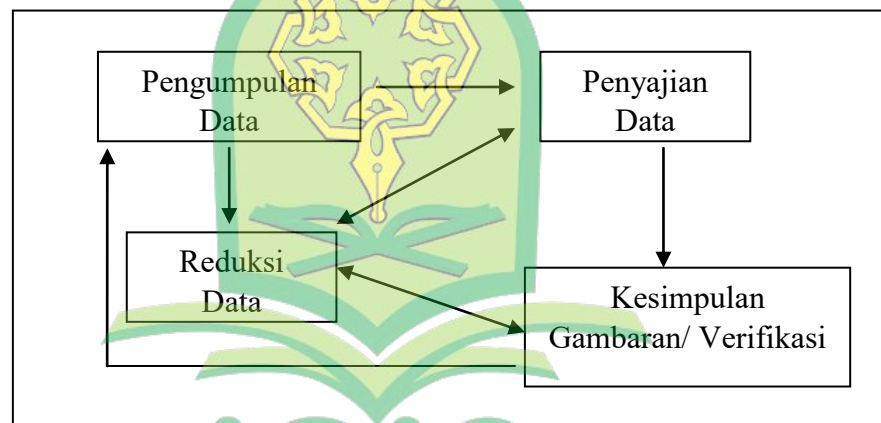
<sup>90</sup> Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, *Buku Pedoman Pebulisan Skripsi* Edisi Revisi (Ponorogo: FATIK IAIN Ponorogo, 2018), 48.

<sup>91</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, 405-412

ulang pada catatan-catatan, dimana dengan bertukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan pemikiran. Selain itu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat awal, karena berubah atau tidaknya penarikan kesimpulan tergantung pada bukti-bukti yang di dari lapangan.<sup>92</sup>

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada, Temuan tersebut dapat berupa deskripsi data atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya kurang jelas kemudian diteliti menjadi jelas dan menjawab rumusan masalah yang ada.

Adapun langkah analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dapat ditunjukkan padagambar dibawah ini:<sup>93</sup>



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data Menurut Miles dan Huberman

## G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep validitas, reabilitas, kredibilitas data. Keabsahan data merupakan hal penting yang diperbaharui dari konsep validita, reabilitas dan kredibilatas data. Berikut merupakan beberapa teknik pegecekan keabsahan data dalam proses penelitian kualitaitaif:<sup>94</sup>

<sup>92</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung; Alfabeta, 2005), 99.

<sup>93</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 338

<sup>94</sup> M. Djunaidi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 320

### 1. Keikutsertaan yang diperpanjang

Perpanjangan keikutsertaan peneliti berarti tinggal dilokasi penelitian sampai mencapai kejenuhan dalam pengumpulan data tercapai. Apabila hal itu dilakukan:<sup>95</sup>

- a. Membatasi gangguan dari dampak peneliti pada konteks.
- b. Membatasi kekeliruan (*biases*) peneliti.
- c. Mengonpensasikan pengaruh dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat.
- d. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan

### 2. Pengamatan Yang Tekun Atau Keistiqomahan Peneliti

Ketekunan peneliti atau keistiqomahan peneliti dalam mencari data berarti mencari secara konsisten interpretasi data dengan berbagai cara yang kaitannya dengan proses analisis yang konstan, Mencari suatu usaha membatasi berbagai pengaruh dan mencari apa yang dapat diperhitungkan.<sup>96</sup>

### 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai oembanding data. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya.<sup>97</sup>

### 4. Pengecekan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan teman sejawat di SMP Negeri 5 Ponorogo sehingga mendapat masukan pendapat, kritik dan saran, serta temuan

<sup>95</sup> Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 327.

<sup>96</sup> *Ibid*, 327

<sup>97</sup> *Ibid*, 330.

sementara penelitian. Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pengecekan keabsahan data.<sup>98</sup>

## H. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian kualitatif diharapkan memebrikan gambaran tentang keseluruhan kegiatan penelitian mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, analisis dan penafsiran data, sampai penulisan laporan.<sup>99</sup> Menurut *Lexy J. Moelong* tahapan penelitian kualitatif secara umum sebagai berikut:<sup>100</sup>

1. Tahap Pra-Lapangan
  - a. Menyusun rancangan penelitian
  - b. Memilih lokasi Penelitian
  - c. Mengurus perizinan
  - d. Menjajagi dan melihat keadaan
  - e. Memilih dan memanfaatkan informan
  - f. Menyiapkan instrumen penelitian
2. Tahap Pekerjaan Lapangan
  - a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
  - b. Memasuki lapangan
  - c. Berperan serta sambil mengumpulkan data
3. Tahap Analisi Data
  - a. Analisis Data
  - b. Mengambil Kesimpulan dan Verifikasi
  - c. Narasi Hasil Analisis

---

<sup>98</sup> *Ibid*, 333

<sup>99</sup> M. Djunaidi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 144.

<sup>100</sup> Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 327.

## BAB IV

### TEMUAN PENELITIAN

#### A. Deskripsi Data Umum

##### 1. Profil SMP Negeri 5 Ponorogo

Tabel 4.1 Profil SMP Negeri 5 Ponorogo

1. Identitas Sekolah		
1.	Nama Sekolah	: SMP Negeri 5 Ponorogo
2.	NPSN	:
3.	Jenjang Pendidikan	: SMP
4.	Status Sekolah	Negeri
5.	Alamat Sekolah	Jl. Dr. Sutomo, No. 11
	Kode Pos	63419
	Kelurahan	Bangunsari
	Kecamatan	Kec. Ponorogo
	Kabupaten/Kota	Kab. Ponorogo
	Provinsi	Prov. Jawa Timur
	Negara	Indonesia
6.	Posisi Geografis	11° 17' – 111° 52' BT 7° 49' – 8° 20' LS
2. Data Pelengkap		
7.	SK. Pendirian Sekolah	
	Tanggal SK Pendirian	: 25 Agustus 1956 nomor 4361/B/III
	Status Kepemilikan	: Pemerintah Daerah
	Kebutuhan Khusus Dilayani	: Tidak Ada
	Luas Tanah Yang Dimiliki (m <sup>2</sup> )	
	NPWP	
3. Kontak Sekolah		
	Nomor Telepon	: 0352-481442
	Nomor Fax	: 0352-481442
	Email	: <a href="mailto:smpn5po@gmail.com">smpn5po@gmail.com</a>
	Website	: <a href="http://smpn5po.sch.id">Http/smpn5po.sch.id</a>
4. Data Periodik		
	Waktu Penyelenggaraan	Pagi
	Bersedia Menerima BOS	Bersedia Menerima
	Standar Sekolah	SSN
	Sumber Listrik	PLN
	Daya Listrik	
	Akses Internet	
5. Data Layanan		
	Kepala Sekolah	Ruskamto, S.Pd.,M.Pd
	Operator Pendataan	Putri Ayu Indria Sari Dewi,S.Kom
	Akreditasi	
	Kurikulum	Kurikuulum 2013



## 2. Sejarah Berdirinya SMP Negeri 5 Ponorogo

Menurut dokumen profil sekolah dinyatakan bahwa SK pendirian pertama diturunkan pada tanggal 25 Agustus 1956 nomor 4361/B/III, sebagai Sekolah Keradjinan Ponorogo. Sebenarnya, sebelum SK tersebut turun, nama lembaga ini adalah Sekolah Teknik Ponorogo yang tidak diketahui kapan pendiriannya. Setelah berganti nama, sekolah ini juga meresmikan 3 jurusannya, yakni listrik, bangunan gedung, dan mesin, dengan masa pendidikan selama 3 tahun.

Selanjutnya, dari tahun 1965 hingga sekarang SMPN 5 Ponorogo sudah mengalami empat kali perubahan. Pada tanggal 2 April 1965 turun SK Menteri Pendidikan Dasar dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 58/DIRPT/BI/1965 yang isinya pengintegrasian/ peningkatan/ penyempurnaan Sekolah Keradjinan I Ponorogo menjadi Sekolah Teknik Negeri II Ponorogo dengan jurusan Bangunan Gedung dan Perabot Rumah.

Pada Tahun 1993/1994 turun SK dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tertanggal 5 Oktober 1994 nomor 0259/O/1994 tentang perubahan ST dan SKKP menjadi SMP, dan ST Negeri 1 Ponorogo menjadi SMP Negeri 5 Ponorogo. Dengan turunnya Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Dasar dan Menengah SMP Negeri 5 Ponorogo ditunjuk sebagai Sekolah Lanjutan Tingkat pertama yang melaksanakan program ketrampilan (SMP Ketrampilan, dengan jurusan Mesin, Bangunan dan Kelistrikan).

Setelah SMP berubah nama menjadi SLTP ( tahun 1997 ) SMP 5 menjadi SLTP – PPK/ SLTP yang melaksanakan program ketrampilan atau pada tahun 2000 dengan sebutan SLTP plus. Dengan adanya SK Bupati Ponorogo no. 75 th. 2004 tertanggal 12 Pebruari 2004 Semua SLTP dan SMU diubah namanya menjadi SMP dan SMA, yang ditindak lanjuti dengan surat Kepada Dinas Pendidikan Ponorogo tanggal 24 Maret 2004 nomor : 421.3 / 509 / 405.43 / 2004, yang isinya SLTP PPK Negeri 5 Ponorogo beralih

fungsi menjadi SMP Negeri 5 Ponorogo, dan mulai tahun 2010 SMP Negeri 5 meningkat statusnya meningkat menjadi Sekolah Standar Nasional ( SSN ) atau lebih lengkapnya SMP Negeri 5 Ponorogo Sekolah Standar Nasional Kecamatan Ponorogo dengan nomor SK 2499/C3/KP/2010 tanggal 10 Nopember 2010.<sup>101</sup>

### 3. Letak Geografi SMP Negeri 5 Ponorogo

SMP Negeri 5 Kec. Ponorogo merupakan salah satu sekolah menengah pertama yang cukup tua usianya (terhitung lebih setengah abad, dari pertama lembaga ini berdiri, meskipun berstatus Sekolah Teknik) di Kelurahan Ponorogo, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Jika ditarik garis lurus, maka SMPN 5 Kec. Ponorogo berada 1km di sebelah timur pusat kota. Beralamat lengkap jalan Dr. Soetomo, No. 11, Kelurahan Bangunsari, Kec. Ponorogo terletak di depan UGD RSUD 'Aisyiyah Ponorogo yang timur.

Kabupaten Ponorogo sendiri termasuk kabupaten di Jawa Timur, Indonesia. Terletak di koordinat  $111^{\circ} 17' - 111^{\circ} 52'$  BT dan  $7^{\circ} 49' - 8^{\circ} 20'$  LS, dengan ketinggian antara 92 sampai 2563 meter di atas permukaan laut, serta memiliki luas wilayah  $1.371 \text{ km}^2$ . Kabupaten ini terletak di sebelah barat provinsi Jawa Timur dan berbatasan langsung dengan provinsi Jawa Tengah, atau lebih tepatnya 200 km arah barat daya dari Surabaya.<sup>102</sup>

### 4. Visi, Misi dan Tujuan SMP Negeri 5 Ponorogo

SMP Negeri 5 Kec. Ponorogo adalah lembaga yang ingin selalu berupaya melibatkan dan menggerakkan semua komponennya agar bergerak secara aktif di lingkungan internal maupun eksternal. Maka dari itu dibuatlah visi:

“Menciptakan generasi yang berprestasi, jujur, peduli dan berbudaya lingkungan  
berdasarkan iman dan taqwa”

<sup>101</sup> Lihat pada Transkrip Dokumentasi: 01/D/12-V/2020.

<sup>102</sup> Lihat pada Transkrip Dokumentasi: 01/D/12-V/2020

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka dibuatlah misi sebagai berikut:

- a. Mewujudkan lulusan yang berprestasi yang berbasis budaya lokal dan nasional;
- b. Mewujudkan pengembangan kurikulum yang kreatif;
- c. Menumbuhkembangkan sikap kejujuran yang didasarkan oleh pengamalan agama;
- d. Mewujudkan warga sekolah yang beriman dan bertaqwa;
- e. Pengembangan fasilitas sarana prasarana pendidikan yang berkelanjutan;
- f. Mewujudkan budaya peduli lingkungan;
- g. Warga sekolah berupaya mewujudkan pencegahan terjadinya pencemaran lingkungan;
- h. Warga sekolah berupaya mewujudkan pencegahan terjadinya kerusakan lingkungan.<sup>103</sup>

## 5. Struktur Organisasi SMP Negeri 5 Ponorogo

Struktur organisasi dalam suatu lembaga sangat penting keberadaannya. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan program yang telah direncanakan oleh lembaga. SMP Negeri 5 Ponorogo telah memiliki struktur organisasi tersebut. Dimana masing-masing anggotanya sudah mengelola dan menjalankan tupoksi mereka masing-masing dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Untuk mengetahui struktur organisasi di SMP Negeri 5 Ponorogo dapat dilihat pada lampiran dokumentasi.<sup>104</sup>

## 6. Sumber Daya Manusia SMP Negeri 5 Ponorogo

### a. Tenaga Pendidik

Tenaga pendidik merupakan orang yang menyampaikan ilmu penerahuan dan nilai-nilai akhlak yang baik. Kualitas guru sangat mempengaruhi keadaan peserta didik baik secara moral ataupun akademik. Sehingga diperlukan yang standar kualifikasi guru dalam merekrut tenaga pendidik.

<sup>103</sup> Lihat pada Transkrip Dokumen: 02/D/12-V/2020

<sup>104</sup> Lihat pada Transkrip Dokumen: 03/D/12-V/2020

Di SMPN 5 Ponorogo telah memiliki tenaga pendidikan yang sesuai dengan kriteria yang diperlukan oleh sekolah. SMPN 5 Ponorogo bukan saja memiliki tenaga pendidik bergelar S1 saja akan tetapi juga memiliki tenaga pendidik yang bergelar Magister (S2) meskipun masih sangat sedikit. SMPN 5 Ponorogo memiliki tenaga pendidik tetap dan tidak tetap. Jumlah tenaga pendidik tetap ada yang di SMPN 5 Ponorogo berjumlah 53 orang dan tenaga pendidik tidak tetapnya ada 58 orang. Sehingga total keseluruhan tenaga pendidik yang ada di SMPN 5 Ponorogo berjumlah 111 orang.<sup>105</sup>

#### **b. Pegawai Tata Usaha**

Pegawai tata usaha merupakan tenaga administrasi di sekolah/madrasah untuk mengolah dan mengelola data. Tugas dari tenaga kependidikan/administrasi ialah mengelola data yang mencakup berkas-berkas administrasi sekolah sebagai penyelenggara pendidikan. Adapun jumlah tenaga kependidikan/administrasi di SMPN 5 Ponorogo ada orang yang terdiri dari 17 tenaga kependidikan laki-laki dan 4 tenaga kependidikan perempuan.<sup>106</sup>

#### **c. Peserta Didik SMP Negeri 5 Ponorogo**

Dalam kurun waktu 4 tahun ini SMPN 5 Ponorogo memiliki jumlah peserta didik yang naik dan turun. Pada tahun pelajaran 2019/2020 jumlah seluruh 842 peserta didik.<sup>107</sup>

#### **d. Sarana dan Prasarana SMP Negeri 5 Ponorogo**

SMP Negeri 5 Ponorogo adalah sekolah negeri, jadi sangat wajar jika sarana dan prasarananya terawat dan lengkap. Ada 30 ruang teori dengan luas 1890 m<sup>2</sup>, 2

<sup>105</sup> Lihat pada Transkrip Dokumentasi : 04/D/12-V/2020

<sup>106</sup> Lihat pada Transkrip Dokumentasi : 04/D/12-V/2020

<sup>107</sup> Lihat pada Transkrip Dokumen : 04/D/12-V/2020

laboratorium komputer, 12 kamar mandi/wc siswa, 2 kamar mandi/wc guru, 1 aboratorium IPA, koperasi/kantin, ruang TU, OSIS, UKS, Musholla yang kesemuanya dalam keadaan terawat.<sup>108</sup>

## B. Deskripsi Data Khusus

### 1. Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi di SMPN 5 Ponorogo

Kinerja pegawai tata usaha adalah bagian yang memiliki peran penting dan aktif dalam dunia pendidikan. Kinerja pegawai tata usaha berkaitan dengan urusan pencatatan, pengumpulan, penyimpanan data dan dokumen yang dapat digunakan untuk membantu pimpinan dalam mengambil keputusan, mengetahui perkembangan sekolah dan mengetahui laporan-laporan kegiatan di sekolah secara terperinci. demi tercapainya visi, misi dan tujuan sekolah. Berkaitan dengan hal tersebut ibu Dwi Ratna Eni Mintari selaku kepala tata usaha mengatakan

“Kinerja pegawai tata usaha merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan berbagai macam administrasi sekolah yang tujuannya adalah membantu sekolah untuk memiliki sistem administarasi yang baik dan rapi. Pegawai tata usaha di sekolah kami sangatlah memiliki peran penting dalam kerjanya, jika tidak ada pegawai tata usaha saya tidak tau bagaimana lembaga pendidikan ini akan berjalan sesuai dengan SOP yang telah ada.<sup>109</sup>

Berdasarkan pemaparan kepala tata usaha diatas dapat diketahui bahwa kinerja pegawai tata usaha merupakan pekerjaan yang berkaitan dengan berbagai macam administrasi sekolah dengan tujuan membantu sekolah supaya memiliki administrasi yang baik dan rapi. Kinerja pegawai taat usaha sendiri memiliki kinerja pada bidang administrasi sekolah sehingga semua aktivitas lembaga berjalan sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh sekolah. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Ruskamto, S.Pd,M.Pd selaku kepala sekolah :

<sup>108</sup> Lihat pada Transkrip Dokumen : 04/D/12-V/2020

<sup>109</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

“Kinerja pegawai tata usaha merupakan kinerja yang berkaitan dengan administrasi sekolah atau yang berkaitan dengan perkantoran sekolah. Yang mereka urus bukan hanya data siswa saja melainkan semua warga sekolah. Semua data informasi siswa ada di tangan pegawai tata usaha karena mereka-mereka yang bertugas untuk mengelola semuanya.<sup>110</sup>

Dengan pemaparan pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja tata usaha merupakan pekerjaan yang dengan berbagai macam administrasi sekolah. Pekerjaan mereka sangatlah banyak dan penting. Adanya kinerja pegawai tata usaha yang sangat banyak di SMPN 5 Ponorogo ini tentunya tidak terlepas dari adanya kegigihan, kejelian, ketelitian, dan manajemen waktu yang baik dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada pegawai tata usaha, Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd sebagai kepala sekolah tentang ketelitian yang harus dimiliki oleh setiap pegawai tata usaha bahwa:

“Memang benar mas, Pegawai Tata Usaha di SMPN 5 Ponorogo harus selalu berusaha untuk pintar-pintanya memanajemen waktu, teliti dalam mengerjakan semua pekerjaan yang diberikan hal ini saya katakan sesuai dengan pengamatan saya sendiri selama saya menjabat sebagai kepala sekolah di sekolah ini. Ya kita semua hanya berusaha untuk selalu memanajemen waktu dan teliti terkait nanti di tengah-tengah ada berbagai macam kekeliruan itu menurut saya hal yang wajar sebagai manusia. Tapi selama ini saya mengamati para pegawai tata usaha selalu berusaha untuk memperbaiki kinerja dengan selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan supaya sesuai dengan rencana yang dibuat.<sup>111</sup>

Dari pemaparan tentang tujuan kinerja pegawai tata usaha di SMPN 5 Ponorogo yang membutuhkan manajemen waktu dan ketelitian disampaikan oleh Bapak Ruskamto S.Pd.M.Pd juga dibenarkan oleh Ibu Dwi Ratna Eni Mintari sebagai kepala tata usaha, juga menambahkan

“Semua pegawai tata usaha yang bekerja disini memang kami tuntut untuk selalu tepat waktu, jeli dan teliti dalam setiap pekerjaan yang dikerjakan ya selain untuk menghemat tenaga juga untuk menghemat waktu dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu jika tidak memiliki kejelian dan ketelitian maka akan berakibat fatal terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dan satu lagi mas pegawai tata usaha disini melaksanakan pekerjaan yang diberikan dengan cekatan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat, kecuali jika mengalami kendala seperti halnya mati listrik,

<sup>110</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 02/W/13-V/2020

<sup>111</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 02/W/13-V/2020



gangguan server dan beberapa gangguan pada alat itu beda sangat wajar jika terhambat. Contohnya seperti mengupload data perkembangan siswa di wab, membuat absen siswa dan lain sebagainya.”<sup>112</sup>

Setiap usaha yang dilakukan oleh manusia tentunya memiliki tujuan yang baik dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Dari yang sudah dipaparkan diatas mengenai kinerja pegawai tata usaha yang lumayan banyak juga harus teliti, jeli dan tepat waktu sebagai pelaku administrasi juga memiliki tujuan yang ingin dicapai. Sebagaimana hasil wawancara yang saya lakukan dengan bapak Suyono sebagai pegawai tata usaha

“Memang sudah menjadi tuntutan dan konsekuensi kamu kami sebagai tenaga administrasi untuk selalu tepat waktu, teliti, jeli dan tidak mudah bosan apalagi putus asa dalam melaksanakan pekerjaan yang kita semua lakukan mengenai pengadministrasian, Memang sudah tercapai tujuan kita mengenai hal ketelitian, kejelian dan ketepatan waktu dalam mengerjakan tugas kami, namun jika untuk sempurna mungkin belum bisa karena terkadang masih ada beberapa kendala ditengah-tengah pekerjaan kita yang kita pikir wajar. Akan tetapi kami selalu berusaha untuk mencapai kesempurnaan itu dengan selalu teliti, jeli dan berusaha tepat waktu dalam menjalankan tugas kami sebagai administrator..”<sup>113</sup>

Dari pernyataan tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa ketelitian dan kejelian sungguh diperlukan untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas dan mnghemat tenaga, sarana dan waktu. Dengan adanya kinerja pegawai tata usaha yang harus teliti, jeli dan bisa memanajemen waktu pegawai tata usaha di SMPN 5 Ponorogo juga selalu menggunakan SOP dan melaksanakan tugas sesuai dengan TUPOKSI pada masing-masing bidang. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Suyono sebagai pegawai tata usaha di SMPN 5 Ponorogo

“Ya selama ini kami semua memang menggunakan SOP untuk patokan kerja kita dalam melaksanakan administrasi karena dengan adanya SOP maka kita memiliki tugas atau alur yang jelas dalam menjalankan tugas. Selain itu kami juga tidak melupakan dengan tugas pokok dan fungsi kami sebagai tenaga tata usaha, sehingga pekerjaan yang kami lakukan tidak keluar dari jalur kita. Seperti halnya sebagai tenaga tata usaha tugas kami adalah menata atau mengelola administrasi perkantoran dengan rapi, sehingga sewaktu-waktu warga sekolah ataupun pihak luar membutuhkan data dari sekolah kami siap menunjukkan. Saya rasa pegawai

---

<sup>112</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

<sup>113</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020



yang ada di SMP Negeri 5 Ponorogo ini sudah bekerja pada masing-masing bidang pengadministrasian. Seperti halnya bagian persuratan hanya mengurus surat keluar dan masuk, pengelolaan buku induk siswa dan masih banyak yang lain bidang-bidang dari kami.<sup>114</sup>

Hal tersebut memang sudah semestinya dilakukan oleh pegawai tata usaha SMPN 5 Ponorogo untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP dan TUPOKSI di masing-masing bidang. Hal tersebut juga didukung dari pernyataan Ibu Dwi Ratna Eni Mintari sebagai kepala tata usaha SMPN 5 Ponorogo

“Memang sudah seharusnya mas pegawai kami melaksanakan kinerjanya sesuai dengan SOP dan TUPOKSI nya jika tidak maka sistemnya administrasi yang kami miliki tidak akan rapi dan menjadi semrawut. Selain itu akan terjadi tumpang tindih pekerjaan dan mereka kurang memiliki tanggung jawab jika bekerja tidak sesuai dengan SOP dan TUPOKSI yang mereka miliki”. Selama ini berdasarkan pengamatan saya sebagai KTU disini bawahan saya selalu menggunakan SOP dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan TUPOKSI yang sudah diberikan sehingga ya tidak selalu mengulang pekerjaan karena kesalahan dan sudah sesuai dengan apa yang kami harapkan.”<sup>115</sup>

Penggunaan SOP .dalam melaksanakan kinerja serta bekerja sesuai dengan TUPOKSI masing-masing bidang memang sangat diperlukan karena dengan adanya dua hal tersebut pekerjaan yang ada tidak akan menjadi semrawut dan menjadi tersistem dengan baik. Sehingga setiap pegawai pun juga memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilaksanakannya. Dikatakan diatas bahwa kinerja yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dalam mengurus administrasi lumayan banyak. Hal tersebut didukung dari wawancara yang dilakukan kepada Bapak Suyono sebagai pegawai tata usaha yang mengatakan bahwa

“Untuk kegiatan administrasi yang kami lakukan banyak sekali mas, mulai dari surat menyurat (pemberian desposisi, pembuatan surat keluar, mengarsipkan surat), mengupdate informasi yang berkaitan dengan sekolah, mencatat keadaan siswa yang bekerja sama dengan guru BK (jika ada murid masuk dan keluar/ pengelolaan grafik siswa, daftar nama siswa/buku induk,), pengelolaan atau pengarsipan data kepegawaian dan kenaikan pangkatnya (baik guru, tenaga TU dan dan Kepala sekolah), menginventaris sarana dan prasana, pengarsipan atau penyimpanan

<sup>114</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020

<sup>115</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

dokumen dan data, rekap daftar hadir guru dan pegawai, membuat daftar gaji guru dan pegawai. Belum lagi nanti jika menjelang ujian baik ujian sekolah, ataupun semester kami juga juga yang bertugas ditambah nanti musim lulusan kami juga mengurus ligalisirnya dan masih banyak lagi mengenai administrasi perkantoran yang harus kita kerjakan. Dan untuk memudahkan pekerjaan kami atasan sudah membagi kita di setiap bidangnya atau ada koordinator tersendiri disetiap bidangnya.”<sup>116</sup>

Dari pernyataan pegawai tata usaha tersebut juga benarkan oleh pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd sebagai kepala sekolah di SMPN 5 Ponorogo

“Saya rasa untuk administrasi yang dilakukan oleh pegawai tata usaha kami sangat banyak. Mulai hal kecil mengenai sekolah semua kuncinya ada pada kinerja pegawai tata usaha, seperti update data siswa, data guru, data pegawai, menangani keuangan, surat menyurat, inventarisasi sarana dan prasarana dan masing banyak lagi yang lainnya. Sehingga kinerja para pegawai tata usaha harus dilakukan dengan kekuatan fisik sehingga dapat mencapai misi yang dimiliki oleh sekolah yaitu *“Menciptakan suasana nyaman, tenang, selalu berupaya menyajikan layanan dan informasi yang up to date”* dapat terealisasi dengan baik dan nyata. Sehingga kita tidak mengecewakan berbagai pihak dan kita memiliki image yang baik di luar sekolah. Untuk mempermudah pekerjaan dan komunikasi kami juga memiliki pegawai yang bertanggungjawab dalam setiap bidang supaya ketika kita membutuhkan dokumen tersebut kita langsung bertemu koordinatornya atau yang bertanggungjawab pada bidangnya serta tidak tercecer pada pengarsipan. Dengan adanya orang yang bertanggung jawab dalam bidangnya seperti itu membuat pegawai lebih terfokus pada bidang atau pekerjaan masing-masing.”<sup>117</sup>

Kegiatan administrasi yang dikerjakan oleh pegawai tata usaha memang bermacam-macam. Hal serupa juga dibenarkan oleh Kepala Tata usaha di SMPN 5 Ponorogo

“Pegawai tata usaha dilembaga kami ini kinerjanya sangat banyak mulai dari mengelola data, dokumen, menyiapkan beberapa data yang digunakan untuk mengetahui perkembangan sekolah, memecahkan beberapa permasalahan dan masih banyak lagi tugas-tugas yang dimiliki oleh pegawai tata usaha seperti inventarisasi, mengurus surat menyurat keuangan, sarana dan prasarana, dll”<sup>118</sup>

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan kinerja administrasi yang dilakukan oleh pegawai sangatlah banyak dan rumit maka tidaklah jarang bagi kalangan tenaga administrasi harus memang bekerja ekstra dan memiliki bidang masing-masing

<sup>116</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020

<sup>117</sup> Lihat Pada Transkrip Wawancara 02/W/13-V/2020

<sup>118</sup> Lihat Pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

tanpa dicampur adukkan dengan yang lain. Dengan adanya hal tersebut dapat dibuktikan bahwa setiap bidang memiliki pegawai yang bertanggungjawab. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala tata usaha Bu Dwi Ratna Enimintari

“Proses surat yang ada di sekolah ini mungkin tidak jauh beda dengan sekolah dengan yang lain. Ketika ada surat masuk surat didisposisikan terlebih dahulu dan pegawai menulisnya di buku surat masuk. Begitu juga dengan surat keluar. Untuk surat keluar pegawai menulis nomor surat sesuai dengan acuan yang telah digunakan sebelumnya sesuai dengan kepentingan yang dibutuhkan. Dan pegawai juga tidak lupa untuk menulisnya di buku pengarsipan surat keluar. Surat masuk dan keluar akan diarsipkan pada map yang berbeda yang bertujuan untuk memudahkan pencarian ketika dibutuhkan. Karena bidang administrasi yang harus dilakukan oleh pegawai tata usaha sangat banyak, maka kami membagi pegawai dalam berbagai bidang seperti halnya pegawai yang bertanggungjawab dalam hal pengarsipan, keuangan (BOS, keuangan komite, kopsis, dan pendamping BOS) bagian kepastakaan, kesiswaan, dan administrasi tata usaha dan dapodik. Mereka tidak bisa dicampur tugas dengan pegawai yang berada pada tata persuratan/surat menyurat. Meskipun hal ini terlihat sepele tapi jika ini tidak diurus dengan benar akan terjadi kesemrawutan dan yang kami takutkan banyak dokumen yang hilang. Sehingga di lembaga kami ada yang bertanggungjawab dalam mengarsipkan dokumentasi sekolah. Mengenai surat menyurat sekolah kami memiliki buku tersendiri baik surat masuk maupun keluar dan juga terdapat kode atau nomernya masing-masing untuk membedakannya.”<sup>119</sup>

Untuk mempermudah pekerjaan dan mempermudah koordinasi memang perlu dibentuk bidang-bidang seperti yang sudah dilakukan di SMP Negeri 5 Ponorogo. Termasuk dalam hal surat menyurat. Proses surat menyurat pada setiap lembaga berbeda. Terutama pada proses pengarsipannya. Hal tersebut dibenarkan oleh pegawai tata usaha yang bertanggungjawab langsung terhadap administrasi surat menyurat dan pengarsipannya. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Suyono sebagai berikut:

“Kami berusaha mengerjakannya dengan baik dan teliti baik surat keluar maupun surat masuk. Ada pegawai yang bertugas tersendiri untuk mengelola surat masuk dan keluar sehingga terfokus dengan surat menyurat dan tidak terganggu dengan pekerjaan yang lain. Untuk proses surat jika ada surat masuk maka kita akan mendesposisi dan mencatatnya di buku agenda surat masuk setelah itu kita mengarsipkannya pada map surat masuk dan membedakan itu surat dinas atau bukan dan jika ada surat yang kita keluarkan maka kita juga akan mencatat dengan memberikan kode nomer sesuai dengan peraturan kode lembaga kemudian di catat pada buku agenda surat keluar kemudian kami mengarsipkan dengan rapi sehingga jika kita butuh sewaktu-waktu mudah menemukan. Kemudian ada mas yang bertanggung jawab disetiap bidangnya karena wilayah cakupan kinerja pegawai tata

<sup>119</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/14-V/2020

usaha banyak. Seperti halnya pada bagian keuangan yang harus dibedakan antara BOS dan keuangan lainnya sehingga yang mengurus tidak kalang kabut dan mudah dalam memberikan laporan. Untuk lebih mengetahui nanti bisa dilihat di lampiran dokumen.”<sup>120</sup>

Dengan begitu semua surat yang dimiliki oleh sekolah tidak berantakan dan sulit menemukan jika diperlukan. Dari yang sudah dipaparkan diatas mengenai surat menyurat peneliti mengamati bahwa proses proses surat menyurat yang dilakukan oleh pegawai tata usaha sesuai dengan SOP yang ada. Proses surat menyurat dilakukan seperti pada umumnya yaitu jika ada surat masuk maka pegawai langsung memberikan disposisi untuk diberikan kepada pihak yang bersangkutan. Selanjutnya memasukkan ke dalam buku surat masuk dan menuliskan kode surat masuk, begitu juga dengan proses surat keluar. Selain itu dalam melaksanakan proses surat menyurat terdapat coordinator yang mengurus sehingga tidak terjadi tumpang tindih tanggung jawab.”<sup>121</sup>

Selain surat ada hal lain yang perlu untuk diatur dalam pengarsipannya supaya jelas keberadaannya dan kegunaannya yaitu tentang sarana prasarana. Cara yang biasanya dilakukan adalah dengan cara menginventaris semua barang yang dimiliki oleh sekolah. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Suyono pegawai tata usaha:

“Jadi inventarisasi barang yang kita lakukan adalah dengan menulis di buku inventarisasi barang yang masuk dan keluar seperti barang habis pakai (sapu, alat pel, penghapus papan tulis, spidol, tinta, kertas, pena dll) sehingga ketika atasan memeriksa kita tinggal menunjukkan buku inventarisasi barang. Barang yang dicatat dalam buku inventarisasi itu merupakan barang yang digunakan untuk kegiatan belajar mengajar maupun untuk kegiatan administrasi sekolah.”<sup>122</sup>

Sesuai dengan apa yang sudah dipaparkan diatas sebagai kepala tata usaha Ibu Dwi Ratna Eni Mintari membenarkan apa yang sudah dikatakan oleh pegawainya mengenai inventarsi yang dilakukan oleh sekolah :

“Inventaris yang dilakukan di sekolah kami sesuai dengan apa yang sudah ada pada lembaga pendidikan yang lainnya yang mengacu pada SOP sarana dan prasana.

<sup>120</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020

<sup>121</sup> Lihat pada Transkrip Observasi 02/O/12-V/2020

<sup>122</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020

Karena sekolah kita merupakan sekolah berbasis negeri maka semua yang berkaitan dengan pemasukan barang, pengeluaran barang dan pemusnahan barang harus terperinci dalam satu buku atau dalam dokumen tertentu karena jika kita nanti ada sidak dari atasan kita mudah untuk mengatakan dan menunjukkan buktinya. Untuk proses inventaris kita membubuhkan kode pada setiap sarana dan prasarana yang kita punya dengan mengacu pada nomor inventaris yang digunakan oleh sekolah sejak awal berdiri. Dan kita membukukukan kode inventaris dalam satu buku dari jaman dahulu sampai saat ini.”<sup>123</sup>

Untuk menghasilkan kinerja yang bagus maka harus didukung dengan lingkungan kerja yang baik pula. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari bapak Suyono, sebagai berikut:

“Menurut saya untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik itu dengan adanya rasa kekeluargaan yang dimiliki oleh semua anggota. Seperti halnya kami saling bertukar pikiran dalam menjalankan tugas sekiranya salah satu dari kami tidak mengetahui suatu hal tertentu. Dengan adanya rasa kekeluargaan maka semua akan menjadi tidak canggung dan mudah dalam menjalankan komunikasi. Sehingga tidak terjadi tumpang tindih informasi. Cara lain yang kami lakukan untuk menciptakan lingkungan yang baik adalah dengan menata ruang dengan senyaman mungkin sehingga dapat berkonsentrasi dengan baik.”<sup>124</sup>

Dengan adanya lingkungan yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang memuaskan juga. Tidak adanya miss communication dan dapat mengakrabkan semua anggota yang ada di dalamnya. Hal itu diapresiasi baik oleh Bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd sebagai kepala sekolah

“Lingkungan kerja yang baik diciptakan dari semua anggota yang ada didalamnya salah satunya dengan menanamkan rasa kekeluargaan kepada semua anggota. Hal itu dapat dilakukan dengan saling bertukar pikiran mengenai informasi, bertukar pengalaman, bercanda dan berbagi informasi mengenai suatu hal. Dengan begitu akan muncul rasa kekeluargaan dan keakraban dengan anggota lain sehingga tidak saling canggung dan menutup diri,”<sup>125</sup>

Memang lingkungan kerja memiliki dampak bagi para pekerja sehingga perlu menciptakan kerja yang nyaman dan memiliki rasa kekeluargaan dengan semua anggota.

<sup>123</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-5/2020

<sup>124</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020

<sup>125</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 02/W/13-V/2020



Hal tersebut didukung dengan pendapat dari Ibu Dwi Ratna Eni Mintari sebagai kepala tata usaha di SMPN 5 Ponorogo

“Kami disini berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman sehingga dalam bekerja kita bisa santai tapi seius. Salah satu cara yang kita gunakan adalah dengan menciptakan rasa kekeluargaan diantara kami semua. Diantara saya dan pegawai selalu memang terlihat ada sekat atasan dan bawahan tapi kamu mencoba untuk akrab dan tidak ada rasa sungkan ketika memang ada yang perlu ditanyakan atau ada yang harus didiskusikan. Dengan begitu tidak ada rasa canggung lagi diantara kita ketika kita sedang bekerja. Sehingga pekerjaan yang kami kerjakan juga memuaskan.”<sup>126</sup>

Dari beberapa uraian mengenai lingkungan kinerja memang perlu diciptakan lingkungan yang aman, nyaman dan kondusif untuk menghasilkan hasil yang memuaskan. Biasanya perasaan atau mood seseorang dalam bekerja bisa berasal dari lingkungan kerja yang baik.

Hal itu terbukti dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pegawai yang ada dalam ruang itu selalu menjaga hubungan baik dan menggunakan rasa kekeluargaan saat menjalankan tugas. Meskipun peneliti sebagai orang yang baru dalam ruangan tersebut akan tetapi peneliti sudah diajak untuk akrab dan berkomunikasi dengan baik melalui komunikasi candaan maupun dengan komunikasi yang serius.<sup>127</sup>

Dalam kegiatan administrasi yang dilakukan oleh pegawai tata usaha, pegawai tata usaha dilibatkan dalam hal perencanaan program sekolah. Hal tersebut didukung dengan adanya hasil wawancara dari Ibu Dwi Ratna Eni Mintari selaku kepala tata usaha:

“Iya memang dalam merencanakan suatu program sekolah semua pegawai tata usaha terlibat didalamnya. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai administrasi sekolah yang sudah dikelola oleh pegawai tata usaha. Mengenai perkembangan dan penurunan sekolah datanya memang sebagian besar ada dikami, karena bawahan saya yang memiliki fungsi untuk mengelola semua hal yang berkaitan dengan perkembangan. Selain itu kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tata usaha dapat dijadikan perbandingan keputusan dan dapat memecahkan beberapa permasalahan yang kita hadapi dalam kurun waktu tertentu.”<sup>128</sup>

<sup>126</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

<sup>127</sup> Lihat pada Transkrip Observasi 04/O/18-V/2020

<sup>128</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020

Dari apa yang sudah disampaikan oleh KTU diatas sebagai pegawai tata usaha bapak Suyono juga membenarkan pernyataan dari Ibu Dwi Ratna Eni Mintari bahwa:

“Iya, selama ini memang semua pegawai TU selalu dilibatkan dalam perencanaan program karena pegawai TU memegang peran penting dalam membantu pimpinan dalam menyelesaikan masalah. Selain itu ada banyak data dan dokumen yang terkait dengan perkembangan sekolah. Dan memang kebanyakan koordinator berasal dari pegawai tata usaha, seperti kesiswaan, keuangan, sarpas dll. Dengan ikutnya kita terlibat dalam perencanaan program sekolah maka tidak ada komunikasi yang terhambat dan salah informasi. *miss communication*”<sup>129</sup>

Dalam perencanaan sekolah bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd sebagai kepala sekolah juga mengatakan bahwa:

“Sangat perlu sekali mas untuk pegawai tata usaha untuk mengikuti perencanaan program sekolah karena mereka bisa memberikan informasi lebih yang lebih update mengenai keadaan sekolah. Selain itu pegawai dapat mendukung program yang dilaksanakan supaya program sekolah berjalan sesuai dengan apa sudah direncanakan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebenarnya bukan hanya menyusun program sekolah saja akan tetapi pegawai tata usaha juga terlibat dalam memecahkan setiap permasalahan yang dihadapi oleh sekolah.”<sup>130</sup>

Selama bekerja dalam bidang administrasi pegawai tata usaha berusaha meningkatkan wawasan keilmuannya, serta berusaha meningkatkan mutu dirinya. Disamping itu, kedisiplinan waktu dan kelancaran dalam menunjang kelancaran proses belajar mengajar yang baik, dan kondusif seperti yang diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suyono yang merupakan pegawai tata usaha SMP Negeri 5 Ponorogo mengatakan bahwa

“Upaya yang kami lakukan untuk meningkatkan kinerja kita adalah dengan cara memotivasi diri untuk selalu tetap bersemangat dan mengembangkan beberapa keilmuan kita seperti mengikuti kursus, diklat dan lainnya yang berkaitan dengan administrasi dan ketata usahaan serta adanya bimbingan kusus..”<sup>131</sup>

Tenaga tata usaha disekolah tersebut telah melakukan usaha peningkatkan keilmuan tentang ketatausahaan dan keadministrasian. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Ruskamto, S.Pd. M.Pd selaku kepala sekolah di SMP Negeri 5 Ponorogo

<sup>129</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020

<sup>130</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 02/W/13-V/2020

<sup>131</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 01/W/12-V/2020



“Untuk menunjang kinerja tata usaha kami lakukan melalui kursus-kursus keprofesionalan dibidang ketatausahaan. Kemudian diikutkan pelatihan-pelatihan seperti diklat (penataran), seminar, selalu mengupdate data atau melakukan penilaian kinerja untuk mengetahui perkembangannya, memenuhi perlengkapan untuk menunjang pekerjaannya.”<sup>132</sup>

Dari apa yang sudah dipaparkan diatas maka Ibu Dwi Ratna Eni Mintari sebagai kepala tata usaha juga mendukung argument tersebut:

“Berbagai macam upaya yang kita lakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai kita yaitu dengan mengikut sertakan pegawai dalam berbagai kursus, pelatihan (diklat), seminar yang berkaitan dengan keprofesionalan kinerja pegawai tata usaha. Sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai tata usaha selalu meningkat dan semakin baik.”<sup>133</sup>

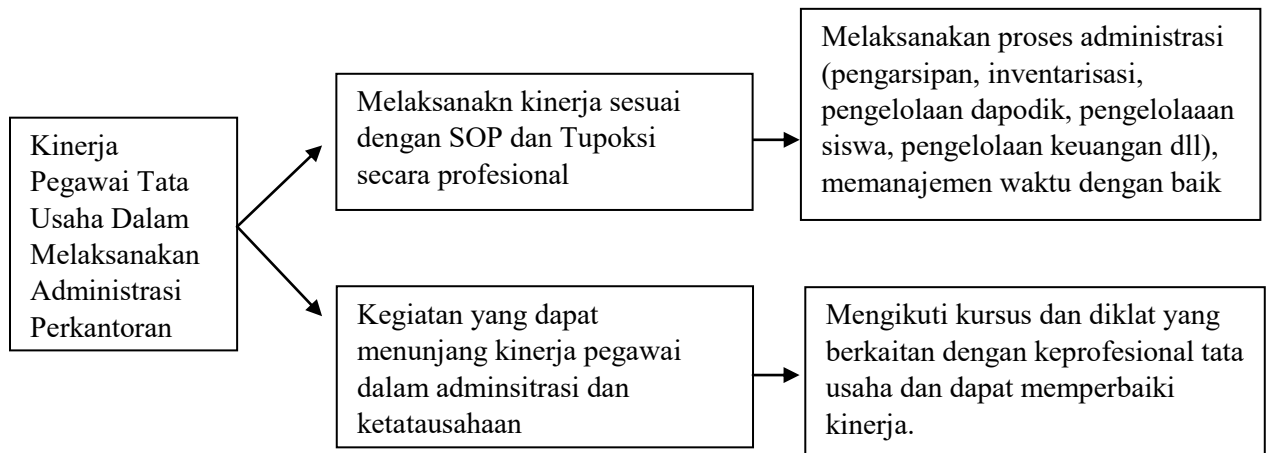
Sehingga dapat dilihat bahwa kinerja pegawai tata usaha memiliki koordinasi yang baik dengan semua stakeholder yang ada di sekolah dengan melakukan beberapa perilaku seperti membagi dalam bidang pekerjaan, berkomunikasi baik dengan semua warga dan meningkatkan keprofesionalan dengan berbagai upaya.

Dari beberapa paparan data diatas peneliti menyimpulkan kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 5 Ponorogo dalam melaksanakan administrasi perkantoran sesuai dengan SOP dan tupoksi yang ada secara profesional yaitu melaksanakan proses administrasi (pengarsipan, inventarisasi, pengelolaan dapodik, pengelolaan siswa, pengelolaan keuangan dll), manajemen waktu dengan baik. Selain itu mereka juga melaksanakan kegiatan yang dapat kinerja pegawai dalam adminsitasi dan ketatausahaan seperti Mengikuti kursus dan diklat yang berkaitan dengan keprofesional tata usaha dan dapat memperbaiki kinerja.

---

<sup>132</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 02/W/13-V/2020

<sup>133</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 04/W/16-V/2020



Gambar 4.1 Bagan Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran

## 2. Faktor yang Mempengaruhi Performa Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMPN 5 Ponorogo

Pegawai tata usaha sekolah merupakan tenaga yang bekerja dalam melaksanakan administrasi sekolah. Seseorang pegawai tata usaha dapat melakukan sesuatu pekerjaan bila ia memiliki kemampuan dibidangnya, karena bila dikaji lebih dalam lagi tentang kemampuan mempunyai arti yang cukup luas. Karena dia bukan semata-mata menunjukkan kepada keterampilan dalam melakukan sesuatu. Dalam melaksanakan kinerjanya pasti setiap orang memiliki beberapa faktor. Salah satunya adalah faktor kedisiplinan waktu. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd selaku kepala sekolah sebagai berikut:

“Karena absen kita sebagai pegawai dan guru *online* dengan menggunakan foto maka kami mengharuskan semua yang ada di sekolah ini untuk datang dan pulang tepat waktu. Selain itu kita sebagai contoh anak-anak. Apa jadinya jika pegawai dan guru datang selalu terlambat. Anak-anak akan menirukan hal tersebut dan kita tidak menginginkan hal itu. Setidaknya semua pegawai dan guru sampai disekolah 15 menit sebelum bel berbunyi syukur jika guru dan pegawai datang 30 menit sebelum bel berbunyi. Bisa menjadi pengecualian jika ada hal penting dan mendesak itu baru kita akan memberikan istilahnya dispen kepada yang bersangkutan meskipun itu peserta didik sekalipun. .”<sup>134</sup>

<sup>134</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/20-V/2020

Jadi, absensi guru di SMP Negeri 5 Ponorogo dilakukan dengan online sistem. Hal tersebut dilakukan selain untuk contoh kepada warga sekolah yang lain juga sebagai latihan tanggung jawaban dan kedisiplinan warga sekolah yang ada terutama pegawai tata usaha dan guru. Dengan ketertiban ketika datang dan pulang maka pegawai tata usaha memiliki kedisiplinan dan tanggungjawab kerja yang baik. Hal itu dibenarkan oleh kepala tata usaha SMP Negeri 5 Ponorogo Ibu Dwi Ratna Eni Mintari:

“Seorang pegawai Tata Usaha, Kepala Tata Usaha guru maupun kepala sekolah sudah seharusnya datang tepat waktu tapi kadang ada beberapa orang yang terlambat, entah itu mendapatkan kendala waktu di perjalanan atau memiliki masalah pribadi yang harus diselesaikan. Akan tetapi selama ini pegawai kami selalu datang tepat waktu jika ada hal yang men7esak baru terlambat dan izin dengan baik. Semua pegawai juga berusaha untuk selalu pulang dari kerja tepat waktu sesuai. Kami selalu berpikir bahwa kami semua merupakan contoh dari anak-anak jika kita datang terlambat maka anak-anak pun juga tidak akan mematuhi peraturan untuk datang tidak terlambat.”<sup>135</sup>

Dari apa yang sudah diungkapkan kepala sekolah dan KTU peneliti mencoba mengobservasi hal tersebut dan memang benar apa yang sudah dikatakan oleh mereka berdua semua pegawai tata usaha dan seluruh warganya selalu datang dan pulang tepat waktu. Para pegawai dan guru datang 15 menit sebelum bel masuk berbunyi dengan semangat kerja yang luar biasa dan saling menyapa dengan warga sekolah baik itu wali murid, murid, guru, pegawai, kepala sekolah, KTU, dan penjaga sekolah.<sup>136</sup>

Dari apa yang telah dipaparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mendisiplinkan pegawai dan warga sekolah di SMPN 5 Ponorogo menggunakan absen *online*. Dengan dengan adanya absen *online* dapat mendisiplinkan para warganya untuk datang dan pulang tepat waktu, serta memompa semangat untuk siap bekerja. Terkadang hal tersebut belum cukup untuk menghasilkan kinerja yang baik. Ada faktor lain yang jika ini tidak dikerjakan akan menjadikan warga yang ada didalamnya juga akan menjadi tidak kompak dan cenderung berbuat sesuka hati, yakni dengan adanya peraturan

<sup>135</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 05/W/18-V/2020

<sup>136</sup> Lihat pada Transkrip Observasi 03/O/18-V/2020

yang dimiliki oleh sekolah. Sebagai kepala sekolah bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd mengatakan

“Sekolah kami memiliki peraturan tersendiri bagi semua warga yang ada di sekolah baik itu guru, peserta didik, tenaga tata usaha, komite, dan penjaga sekolah. Sehingga mereka semua tidak keluar jalur serta tidak keluar dari etika dalam bekerja. Seperti halnya datang sebelum bel berbunyi, menggunakan seragam sesuai dengan yang sudah ditentukan, menjaga kebersihan lingkungan, melaksanakan kinerja sesuai dengan bidangnya sehingga kami terlihat kompak, serasi jika dipandang orang dari luar sana istilahnya tidak semrawut dan bekerja dengan sangat nyaman.<sup>137</sup>

Dengan menegakkan kedisiplinan warganya terhadap peraturan yang sudah dimiliki oleh warga sekolahnya diharapkan memberikan dampak positif yang lebih bagi warga sekolah ataupun orang yang memnadangnya dari luar. Dari pernyataan yang sudah diutarakan oleh kepala sekolah, Ibu Dwi Ratna Eni Mintari menambahkan bahwa

“Semua warga yang ada di sekolah memang memiliki peraturan tersendiri sesuai dengan porsi masing-masing, begitu juga dengan pegawai tata usaha. Pegawai tata usaha selalu menggunakan seragam yang sesuai dengan hari itu yang sudah menjadi kesepakatan bersama, jika ada perubahan seragam misal mau memperingati hari pendidikan nasional maka kita umumkan melalui group Whatsapp. Jika tidak maka pegawai kami akan merasa tidak percaya diri dalam bergaul karena berbeda dengan temannya. Dengan menggunakan seragam yang sama dan selalu mentaati peraturan yang ada kami semua memiliki harapan supaya kami terlihat kompak dan menjadi contoh bagi peserta didik kami.<sup>138</sup>

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya absen *online* saja belum cukup untuk mendisiplinkan pegawai tata usaha akan tetapi ada peraturan yang dibuat oleh sekolah yang harus dilaksanakan dan ditaati. Selain menaati dan melaksanakan perutaran yang sudah ditetapkan oleh sekolah ada hal lain yang jika tidak diindahkan akan menjadi tidak sesuai dengan tujuan awal yang dimiliki oleh lembaga yaitu selalu fokus dalam melaksanakan tugas baik itu ada atasan ataupun tidak. Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan bapak Suyono adalah sebagai berikut:

“Kami bekerja dengan fokus dan berkonsentrasi penuh akan tetepi tetap santai dan serius dalam mengerjakan tugas kami, baik itu ada kepala sekolah, koordinator

<sup>137</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/18-V/2020

<sup>138</sup> Lihat pada Trasnkrip Wawancara 05/W/18-V/2020

TU, ataupun pihak lain. Hal demikian dilakukan agar tidak terlalu penat dengan semua kegiatan pekantoran yang kita lakukan.<sup>139</sup>

Konsentrasi yang baik memang akan menghasilkan kualitas yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tata usaha Ibu Dwi Ratna Eni Mintari beliau mengatakan:

“Iya mas pegawai kami selalu dalam melaksanakan kerjanya akan tetapi bukan artian fokus tanpa mengindahkan kanan kirinya. Ya tetap fokus tapi tidak lupa untuk bercanda dan mereka selalu bekerja dengan giat baik itu ada yang mengawasi atau tidak. Jadi mereka selalu professional dalam bekerja dan hasil pekerjaan mereka sesuai dengan apa yang kita semua inginkan. Fokus kami yaituserius tapi santai”<sup>140</sup>

Kinerja yang berkualitas dihasilkan dari SDM yang mumpuni. Hal itu diperoleh dari konsentrasi dalam bekerja. Sehingga sangat diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas. Hal tersebut didukung dari hasil wawancara bapak Ruskamto, S.Pd.M.P

“Iya mas pegawai kami bekerja dengan fokus dan dengan konsentrasi yang baik hal itu bisa dilihat dari hasil pekerjaan yang mereka lakukan. Dan saya pun pernah memantau dari luar ruang dan mereka bekerja dengan baik. Hasilnya sangat minim sekali terjadi kesalahan walaupun ada ya hanya sedikit. Tetapi hampir keseluruhan pekerjaan yang mereka lakukan dilakukan sebagai mana mestinya meskipun tidak ada saya ataupun bu ratna mereka teteap bekerja dengan rajin, tidak menyia-nyiakan waktu untuk bermain *gadgate* ataupun ke warung kopi.”<sup>141</sup>

Keberhasilan dan kualitas kerja yang baik tidak hanya berasal dari disiplin dan mentaati peraturan saja akan tetapi memerlukan konsentrasi yang baik. Dengan adanya konsentrasi yang baik perlu juga didukung dengan adanya lingkungan kerja yang tenang dan baik pula. Hal itu dapat mempengaruhi dari hasil kinerja yang dimiliki oleh pegawai.

Seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Dwi Ratna Eni Mintari berikut:

“Lingkungan bekerja menjadi salah satu faktor yang penting dalam melaksanakan kinerja pegawai karena lingkungan adalah tempat pertama mereka dalam melaksanakan kinerja sehingga mereka membutuhkan lingkungan kerja yang nyaman, tenang dan rasa kekeluargaan yang begitu indah. Sehingga hasil kinerja mereka bisa diandalkan dan pekerjaan yang dihasilkan menjadi berkualitas. Akan tetapi disini terkdang masih sering terjadi kebisingan karena ini ada 2 pintu besar yang memungkinkan suara menjadi lebih bising. Sehingga mungkin terkadang menjadi suatu kendala ketika bekerja dengan fokus”<sup>142</sup>

<sup>139</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 03/W/13-V/2020

<sup>140</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 05/W/18-V/2020

<sup>141</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/20-V/2020

<sup>142</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 05/W/18-V/2020



Dari hal tersebut maka sebagai atasan kepala sekolah juga harus mempertimbangkan berbagai hal mengenai lingkungan yang nyaman, tenang dan aman supaya dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh kepala sekolah bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd

“Dalam bekerja menurut saya lingkungan adalah hal yang memiliki pengaruh besar bagi kinerja pegawai. Dengan adanya lingkungan yang aman, nyaman, pola komunikasi yang baik, hubungan kerja harmonis dan fasilitas kerja yang relatif yang memadai maka menurut saya akan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan.”<sup>143</sup>

Dengan adanya lingkungan kerja yang baik maka konsentrasi yang mereka miliki akan menjadi baik juga. Hal tersebut dibenarkan oleh bapak Suyono:

“Dalam bekerja kami memang membutuhkan tempat yang nyaman dan tenang. Menurut saya memang lingkungan sangat berpengaruh terhadap kinerja kami karena jika lingkungan tempat kami bekerja itu kondusif, tenang ada rasa kekeluargaan maka hati kita juga tidak gelisah dan tetap fokus dalam bekerja. Biasanya baik buruknya pekerjaan seseorang itu juga tergantung dari kondisi moodnya dan mood itu bisa diciptakan oleh lingkungan kerjanya juga.”<sup>144</sup>

Dari pemaparan yang ada diatas dapat diambil kesimpulan bahwa lingkungan memiliki peran penting dalam keberhasilan kerja para pegawai sehingga perlu adanya perhatian yang lebih. Jika lingkungan dapat mempengaruhi kinerja ada faktor lain yang dapat mempengaruhi yaitu dengan adanya hubungan dengan pegawai lain. Hal tersebut diungkapkan oleh kepala tata usaha ibu Dwi Ratna Eni Mintari :

“Alhamdulillah semua pegawai kami disini memiliki hubungan yang baik. Tidak saling menjatuhkan satu dengan yang lainnya. Karena kami selalu ingin menciptakan rasa kekeluargaan yang baik semua warga kami sehingga kami dengan mudah mengerjakan kinerja kami dan kami selalu menerapkan komunikasi yang baik pada setiap pegawai.”<sup>145</sup>

<sup>143</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/18-V/2020

<sup>144</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 03/W/13-V/2020

<sup>145</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 05/W/18-V/2020

Rasa kekeluargaan yang diciptakan akan memberikan dampak yang baik bagi kinerja para pegawai. Dari apa yang sudah diungkapkan oleh kepala tata usaha hal itu didukung dengan hasil wawancara dengan bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd yaitu:

“Selama ini saya melihat pegawai kami berhubungan baik dengan semua warga sekolah yang lain. Karena kami memiliki untuk menciptakan lingkungan dengan rasa kekeluargaan sehingga kita tidak sungkan dan lebih akrab dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.”<sup>146</sup>

Dengan adanya rasa kekeluargaan dan hubungan yang baik didalam kerja maupun luar kinerja dapat memberikan sesuatu yang lebih dalam bekerja ataupun tidak. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Suyono selaku pegawai tata usaha

“Hubungan kami dengan pegawai yang lain sangat baik karena pada prinsipnya kami memang menggunakan rasa kekeluargaan dalam melaksanakan kinerja maupun diluar kinerja sehingga tidak terjadi kami memberikan dampak yang baik bagi pekerjaan maupun diluar pekerjaan.”<sup>147</sup>

Lingkungan yang baik biasanya didukung dengan adanya hubungan warga yang ada didalamnya. Hubungan antar pegawai yang baik dapat di lakukan dengan menciptakan rasa kekeluargaan. Hal itu juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Selain faktor yang ada diatas kinerja pegawai dalam melaksanakan administrsi tidak berjalan dengan baik jika tidak ada faktor yang mendukung kinerja. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd selaku kepal sekolah:

“Selama ini yang saya amati banyak sekali mas faktor yang menunjang tata usaha dalam pelaksanaan administrasi perkantoran yaitu SDM yang mumpuni, pengalaman kerja, memiliki motivasi untuk berkembang, mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, ruangan yang nyaman dan jaringan internet karena data yang dikerjakan basisnya memang online.”<sup>148</sup>

Selain itu faktor yang menunjang tata usaha dalam meningkatkan administrasi kepala tata usaha memiliki motivasi untuk berkembang untuk melaksanakan tanggung jawab dan

<sup>146</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/20-V/2020

<sup>147</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 03/W/13-V/2020

<sup>148</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/20-V/2020



kegiatan yang ada disekolah. Hal tersebut diungkapkan sendiri oleh ibu Dwi Ratna

Etnimintari selaku kepala tata usaha:

“Ya yang pasti SDM yang mumpuni di setiap bidangnya, ATK yang memenuhi atau lengkap, tersedianya komputer atau laptop yang memiliki daya dukung bagus, adanya ruang khusus pegawai tata usaha, akses internet yang cepat karena saat ini memang data kita bersifat *online* semua, dan tidak kalah pentingnya komunikasi yang diciptakan berjalan dengan baik. Dampak dari komunikasi yang baik itu akan sangat berpengaruh mas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai.”<sup>149</sup>

Dengan adanya faktor yang mendukung diatas peagawai tata usaha membenarkan hal tersebut:

“Benar apa yang sudah dikatakan oleh bu Ratna dan bapak kepala sekolah bahwa faktor yang dapat menunjang kinerja kami dalam proses administrasi adalah SDM yang mumpuni, sarana yang memadahi dan motivasi kami dalam mengerjakan tugas kami serta lingkungan yang baik.”<sup>150</sup>

Jika ada faktor yang pendukung kinerja pasti akan ada faktor yang menghambat kinerja. Menurut bu Dwi Ratna Etnimintari selaku kepala tata usaha ada beberapa faktor yang menghambat kinerja :

“Faktor yang menghambat tata usaha adalah gangguan jaringan internet, terkadang kerusakan pada komputer pemadaman listrik dari pusat pln, ruangan yang berisik saya kira juga dapat menghambat pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh pegawai.”<sup>151</sup>

Dari penjelasan yang sudah disampaikan oleh kepala tata usaha sebagai kepala sekolah bapak Ruskamto, S.Pd.M.Pd membenarkan adanya faktor penghambat itu”

“Menurut saya ada beberapa faktor yang menghambat pekerjaan pegawai tata usaha seperti kebijakan dari pemerintah mengenai administrasi pendidikan yang semakin hari semakin banyak dan terkadang bersifat mendadak dan akhirnya pegawai kita mau enggak mau harus melaksanakan lembur, sarana prasarana seperti matinya jaringan listrik yang secara tiba-tiba. dan lingkungan kerja yang tidak berisik. Kami juga memikirkan dampak yang diperoleh ketika tidak adanya penyelesaian yang baik pada semua hambatan.”<sup>152</sup>

<sup>149</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 05/W/18-V/2020

<sup>150</sup> Lihat pada Trasnkrip Wawancara 03/W/13-V/2020

<sup>151</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 05/W/18-V/2020

<sup>152</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 06/W/20-V/2020

Dari beberapa faktor yang menjadi penghambat kinerja para pegawai dalam melaksanakan administrasi perkantoran. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Suyono sebagai pegawai tata usaha:

“Faktor yang menghambat kinerja kami ada pada sarana listrik karena kami bekerja sepenuhnya pakai listrik mulai dari komputer, jaringan internet, sistem pendidikan, dan lainnya. Akan tetapi kalau yang menjadi kendala itu komputer yang mati mungkin masih bisa kita ganti adengan menggunakan leptop yang ada. Untuk faktor penghambat lainnya yaitu ada peraturan pemerintah yang harus dikerjakan secara mendadak sehingga kita harus lembur jika belum selesai, dan ruangan yang berisik”<sup>153</sup>

Dari beberapa paparan data diatas peneliti menyimpulkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 5 Ponorogo dalam melaksanakan administrasi perkantoran ada dua yaitu faktor pendukung dan penghambat. Faktor yang mendukung kinerja pegawai tata usaha diantaranya adalah individu itu sendiri dalam memotivasi dirinya sendiri dalam melaksanakan kerjanya termasuk semangat dan perasaan yang dialaminya saat bekerja. Selanjutnya adalah lingkungan kerja yang tenang, aman dan nyaman, karena lingkungan kerja adalah tempat kerja bagi pegawai dalam melaksanakan semua aktivitasnya dan konsentrasi yang baik dibangun dari lingkungan yang demikian. Terakhir adalah faktor sosial yang dilakukan oleh pegawai dengan semua warga sekolah dengan baik, saling akrab dan selalu menciptakan rasa kekeluargaan serta menjaga komunikasi yang baik bagi semua warganya. Adapun faktor penghambatnya adalah adanya sarana yang kurang memadai, sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang kurang sesuai dengan pekerjaannya, sistem pendidikan yang dimiliki oleh sekolah mengalami gangguan (error), serta adanya lingkungan yang bising sehingga konsentrasi dalam bekerja dan melakukan kegiatan berfikir terganggu.

Selain beberapa faktor diatas juga terdapat beberapa dampak yang ditimbulkan jika *stakeholder* mengabaikan atau kurang memperhatikan semua faktor pendukung maupun

---

<sup>153</sup> Lihat pada Transkrip Wawancara 03/W/13-V/2020

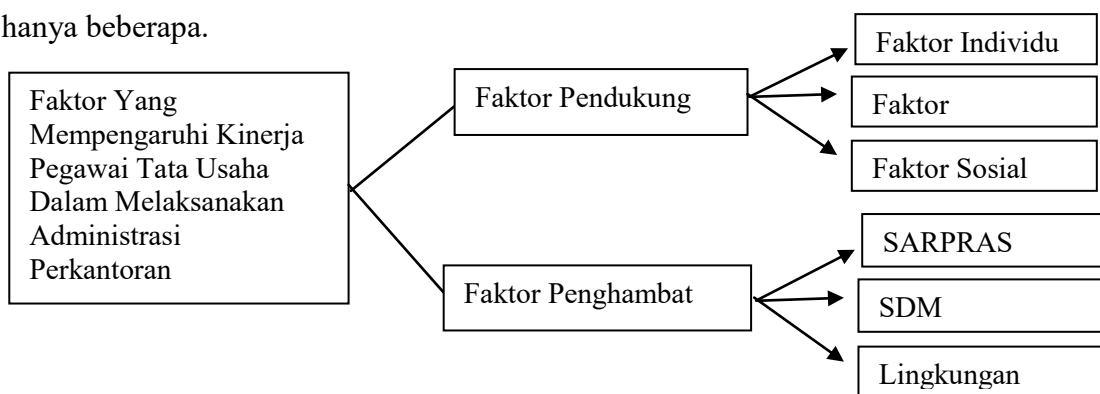
penghambat dari para pegawai. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ratna Dwi Etnimintari selaku kepala tata usaha sebagai berikut:

“Ada satu hal lagi mas yang sangat perhatikan juga yaitu mengenai dampak pelayanan yang ditimbulkan jika para pengambil keputusan kurang memperhatikan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pegawai. Akan tetap selama ini pelayanan yang diberikan cukup memberikan warga sekolah puas karena para pegawai memiliki faktor pendukung yang kuat dan para pengambil keputusan selalu memberikan dan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan para pegawai”.

Hal tersebut juga didukung dari bapak Suyono selaku pegawai tata usaha di SMK Negeri 5 Ponorogo sebagai berikut:

“Selama ini mas pelayanan yang kami berikan mendapatkan respon yang positif dan hamper tidak pernah ada penolakan dari warga sekolah, karena kami menyadari bahwa apa yang sudah menjadi keputusan para pengambil keputusan itu sudah sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. Benar dengan adanya perhatian dan komunikasi yang baik antar pegawai dan stakeholder memberikan dampak yang baik bagi pelayanan sekolah. Misalnya seperti jarang adanya *miss communication* antara pegawai dengan stakeholder”.

Beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan memenuhi dan memperhatikan beberapa faktor paa pegawai memberikan dampak luar biasa terhadap pelayanan yang akan diberikan sekolah kepada warganya. Performa kerja pegawai menjadi lebih tertata dan baik seiring dengan banyaknya evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh pimpinan kepada para pegawainya. Pegawai tidak lagi sering mengeluhkan beberapa faktor yang menghambat pekerjaan mereka. Dampak terhadap pelayanan yang baik terjadi jika faktor pendukung dari pegawai terpenuhi meskipun hanya beberapa.



Gambar 4.2 Bagan Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Tata Usaha Dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran

## BAB V PEMBAHASAN

### A. Analisis Data Tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMPN 5 Ponorogo

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.<sup>154</sup> Sedangkan pegawai tata usaha ialah kegiatan seseorang dalam mengelola administrasi yang di mulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim, menyediakan dan menyimpan semua bahan keterangan yang di perlukan oleh organisasi secara sistematis, terstruktur dan teratur untuk mencapai tujuan lembaga yang diinginkan. Hal tersebut sesuai dengan informasi yang peneliti dapat di SMP Negeri 5 Ponorogo yang mengatakan bahwa kinerja pegawai tata usaha pendidikan merupakan kinerja seseorang yang berkaitan dengan administrasi sekolah atau pekerjaan yang berkaitan dengan kantor. Mereka bukan hanya mengurus atau mengelola data siswa saja akan tetapi mengurus semua warrga sekolah yang berkaitan dengan data atau dokumen yang berkaitan dengan sekolah. Sehingga di SMP Negeri 5 Ponorogo memiliki pegawai tata usaha yang tidak sembarang orang karena memiliki pekerjaan yang lumayan berat dalam hal administrasi.

Hal lain yang dianggap berpengaruh dalam kerja pegawai tata usaha di SMP Negeri 5 Ponorogo adalah lingkungan kerja. Lingkungan kinerja merupakan hal yang sangat penting dan melaksanakan kinerja. Faktor lingkungan kinerja merupakan hal yang sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerja. Faktor yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir fasilitas kerja yang relatif yang memadai. Sekalipun faktor lingkungan

---

<sup>154</sup> Yusak Burhanudin *Administrasi Pendidikan*. (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 7

organisasi kurang mendukung, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya berprestasi diorganisasinya.<sup>155</sup>

Di SMPN 5 Ponorogo kesemua hal tersebut sudah optimal akan tetapi ada beberapa hal yang masih kurang. Lingkungan yang diciptakan di sekolah ini seperti memupuk rasa kekeluargaan, saling sharing dengan pegawai lain atau atasan ketika kurang faham ataupun mengalami kesulitan dalam melaksanakan kinerjanya serta adanya lingkungan yang tenang ketika sedang bekerja. Selain hal tersebut ada hal yang paling Hanya saja ruang kerja yang dipakai untuk kantor tata usaha dirasa masih terlalu terbuka. Terdapat dua pintu besar yang ada di depan dan belakang, beserta jendela-jendela yang ada hampir di seluruh dinding kantor. Hal tersebut berdampak pada kerja pegawai menjadi kurang fokus. Sehingga akan berpengaruh pada kualitas kinerja.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai tata usaha memiliki peran dan fungsinya. Adapun peran dan fungsi tata usaha sekolah adalah sebagai berikut :Melayani pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan operatif untuk mencapai tujuan organisasi, menyediakan keterangan-keterangan bagi pimpinan organisasi atau lembaga untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat dan membantu kelancaran perkembangan organisasi sebagai suatu keseluruhan.<sup>156</sup> Selain beberapa fungsi diatas pegawai tata usaha memiliki fungsi lain yaitu merencanakan kegiatan-kegiatan yang strategis, mengusahakan pelaksanaannya secara sungguh-sungguh dengan cara yang terarah, memanfaatkan sumber daya tersedia secara efektif dan efisien.<sup>157</sup>

<sup>155</sup> Mangkunegara, dan A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 81

<sup>156</sup> KEPMENDIKNAS No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah

<sup>157</sup> Ary H. Gunawan, *Administrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*, 3

Di SMPN 5 Ponorogo semua pegawai tata usaha sudah melaksanakan kerjanya sesuai dengan peran dan fungsinya. Mulai dari melayani, menyediakan dan ikut memberikan masukan informasi dan keputusan warga sekolah, terutama membantu pimpinan dalam mengambil keputusan. Adapun administrasi yang dilakukan oleh pegawai tata usaha di SMPN 5 Ponorogo meliputi administrasi kepegawaian, melaksanakan urusan administrasi keuangan, administrasi sarana dan prasarana, persuratan dan kearsipan, humas, kesiswaan, dan kurikulum. Dalam mengelola sarana dan prasarana di SMPN 5 Ponorogo melakukan pencatatan/ inventarisasi sesuai dengan apa yang sudah semestinya dilakukan atau sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga administrasi sarana dan prasarana tertata dengan rapi. Dari semua hal tersebut sudah sesuai dengan apa yang ada di dalam PERMENDIKNAS No. 24 tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah. Selain itu pegawai tata usaha SMPN 5 Ponorogo juga terlibat dalam melaksanakan perencanaan sekolah dengan para pemangku kebijakan sekolah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi pendidikan di SMP Negeri 5 Ponorogo berjalan dengan baik dan sesuai dengan standart yang ada. Dengan adanya integritas, semangat kerja yang tinggi, berusaha untuk saling terbuka dan memperbaiki diri dalam hal berkerja serta keinginan untuk mencapai tujuan kerja, maka menghasilkan kinerja yang tidak mengecewakan. Konsentrasi, skill, pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dan lingkungan yang baik merupakan modal utama yang diperlukan pegawai tata usaha di SMPN 5 Ponorogo dalam mengelola, melaksanakan dan mendayagunakan potensi dirinya dengan optimal dan mencapai tujuan kerja yang diinginkan oleh semua pihak. Selain itu manajemen waktu yang baik dengan mempertimbangkan berbagai macam hambatan dan solusinya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Pegawai tata usaha di SMPN 5 Ponorogo juga berusaha untuk melaksanakan tugasnya secara professional



dengan tidak memikirkan kecepatan saja akan tetapi memikirkan kejelian, ketelitian. Pegawai tata usaha selalu mengelola dan mengurus administrasi yang menjadi tugas dan pokok dan fungsinya sebagai tata usaha dalam melaksanakan administrasi pendidikan. Seperti dalam menangani surat menyurat, inventarisasi sarana dan prasaranan, mengelola data dengan rapi, baik data pegawai ataupun siswa dan masih banyak lagi. Pegawai juga bekerja sesuai dengan jabatan dan profesinya sendiri-sendiri. Hal itu dapat dilihat dari potensi atau kemampuan yang dimiliki setiap pegawai, hasil kerja, dan latar belakang pendidikan. Pekerjaan yang dimiliki tata usaha terkadang bertambah atau berkurang sesuai dengan kebutuhan.

Dari pemaparan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai tata usaha dalam melakukan kerja sesuai dengan SOP dan tupoksi yang ada. Hal tersebut dilakukan dengan melaksanakan proses administrasi (pengarsipan, inventarisasi, pengelolaan dapodik, pengelolaan siswa, pengelolaan keuangan dll), manajemen waktu dengan baik serta selalu berusaha jeli, sabar dan teliti dalam melakukan kerjanya. Selain itu mereka juga melaksanakan kegiatan yang dapat menunjang kerjanya dibidang administrasi dan ketatausahaan seperti mengikuti kursus, seminar dan diklat yang berkaitan dengan keprofesional tata usaha dan dapat memperbaiki kinerja yang dilakukannya. Dalam melaksanakan kerjanya semua anggota tata usaha juga terlibat aktif.

## **B. Analisis Data Tentang Faktor yang Mempengaruhi Performa Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Melaksanakan Administrasi Perkantoran di SMPN 5 Ponorogo**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha yaitu faktor pendukung dan penghambat. Untuk faktor pendukung kinerja diantaranya adalah individu, motivasi, lingkungan, komunikasi, kompensasi, dan pengukuran kinerja.

Faktor pendukung diantaranya adalah faktor Individu meliputi IQ, EQ, *knowledge* dan *skill*, yang artinya pegawai memiliki kemampuan IQ diatas rata-rata 110-120 dengan

pendidikan yang sesuai dan memadai untuk jabatannya serta memiliki keterampilan untuk mengerjakan pekerjaan sehari-harinya sehingga mudah dalam mencapai prestasi yang diharapkan. Faktor Motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Faktor lingkungan merupakan tempat yang dilakukan oleh pegawai tata usaha dalam melaksanakan kinerja. Faktor pengukuran kinerja merupakan unsur yang dinilai dalam kinerjanya baik kualitas, kuantitas, dan sikap dalam bekerja. Faktor Komunikasi sebagai penghubung yang sangat efektif digunakan dalam melaksanakan kinerja dan menghasilkan kinerja yang diharapkan. Dan yang terakhir faktor kompensasi, kompensasi merupakan faktor instrumental yang memberikan kepuasan tersendiri bagi individu setelah melakukan kinerja.<sup>158</sup>

Dalam melaksanakan kerjanya pegawai tata usaha memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yang ada di SMPN 5 Ponorogo sangat banyak. Semua pegawai tata usaha ataupun warga yang lain selalu datang 15 menit sebelum bel berbunyi. Dari hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan atau faktor individu dan motivasi untuk datang ke sekolah yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam bekerja cukup baik. Selain itu pegawai tata usaha memiliki pendidikan minimal S1 dan memiliki keterampilan yang cukup baik dalam mengelola pendidikan di SMPN 5 Ponorogo. Konsentrasi pegawai dalam bekerja merupakan suatu hal yang penting juga. Jika konsentrasi kurang baik maka kualitas yang dihasilkanpun juga kurang baik. Hal itu dikarenakan adanya lingkungan kerja yang kurang nyaman, tata ruang yang kurang baik dan lain sebagainya. Upaya yang dilakukan oleh SMPN 5 Ponorogo dalam menunjang kinerja para pegawainya adalah dengan mengikutkan para pegawainya untuk mengikuti seminar, workshop dan kursus-kursus yang berkaitan dengan administrasi pendidikan maupun umum serta selalu mensupport dan mendukung pegawai dengan berbagai cara. Untuk meningkatkan kinerja

---

<sup>158</sup> Mangkunegara dan A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, 59

yang dilakukan oleh pegawai tata usaha adalah dengan melakukan pengukuran setiap 1 semester atau satu tahun sekali sehingga atasan bisa mengetahui kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh setiap pegawainya.

Selain faktor individu ada faktor lain yang mendukung kinerja pegawai tata usaha yaitu faktor lingkungan. Di atas telah disinggung bahwa lingkungan memberikan dampak yang begitu besar bagi orang yang melaksanakan kerjanya. Akan tetapi di SMPN 5 Ponorogo terkadang memiliki lingkungan yang kurang nyaman karena masih terlalu berisik. Hal tersebut kadang mengganggu konsentrasi dari pegawai yang sedang bekerja karena kondisi ruang yang terbuka. Akan tetapi SMPN 5 Ponorogo memiliki rasa kekeluargaan yang kental, dan sikap terbuka diri kepada rekannya.

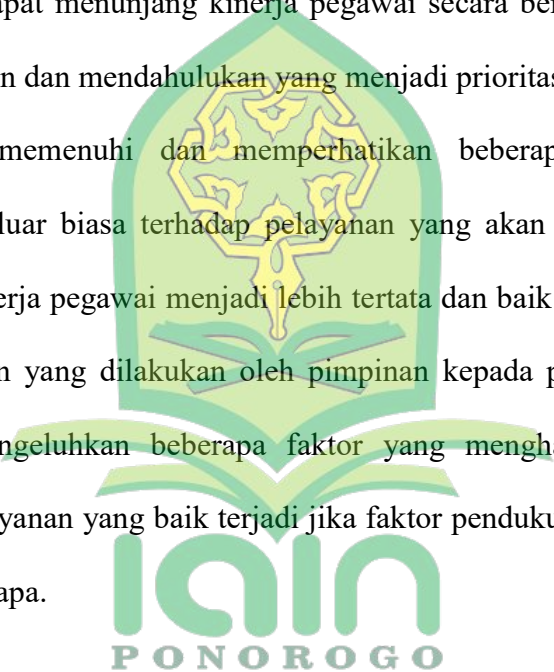
Adanya lingkungan yang baik jika tidak diangun dengan komunikasi yang baik juga akan memberikan kesalahpahaman atau biasa disebut miss communication. Sehingga faktor pendukung selanjutnya adalah komunikasi yang dibangun diantara pegawai tata usaha. Yang terjadi di SMPN 5 Ponorogo adalah para pegawai tata usaha selalu mengkomunikasikan semua dengan baik tanpa sungkan ketika tidak tau tentang pekerjaan dan ketika ada masalah yang ada di pekerjaannya, Mereka juga saling berbagi informasi dengan semua pegawai mengenai perkembangan dan permasalahan sekolah. Dengan adanya komunikasi yang baik ini maka sekolah akan tepat dalam menangani permasalahan yang ada.

Selain faktor pendukung ada faktor yang menghambat kinerja pegawai tata usaha seperti sarana dan prasarana, SDM dan lingkungan. Faktor penghambat dalam hal sarana dan prasarana adalah berhubungan dengan gangguan yang mungkin sekolah kurang bisa mengatasi seperti listrik yang padam dan komputer yang mati atau rusaknya sarana yang lain. Dengan adanya pemadaman listrik maka pekerjaan akan tertunda. Selain itu lingkungan yang bising akan mengganggu konsentrasi pegawai dalam melaksanakan kinerja. Dalam hal sumber daya manusia mungkin bagi pegawai baru yang belum memiliki pengalaman akan

kesulitan dalam mengerjakan yang diberikan. Selain itu yang faktor penghambat lainnya adalah sistem yang dimiliki oleh sekolah mengalami gangguan saat sedang bekerja.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran adalah adanya kemampuan, kedisiplinan, tanggung jawab dan motivasi yang dimiliki oleh pegawai, sistem pendidikan, lingkungan sarana dan prasarana. Untuk menangani beberapa faktor penghambat yang dimiliki pimpinan memiliki berbagai macam solusi dengan memberikan pembinaan pada pegawainya, memperbaiki lingkungan dengan menata ruang kantor serta membelikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kinerja pegawai secara bertahap sesuai dengan hasil evaluasi yang dilakukan dan mendahulukan yang menjadi prioritas pekerjaan kantor.

Bahwa dengan memenuhi dan memperhatikan beberapa faktor pada pegawai memberikan dampak luar biasa terhadap pelayanan yang akan diberikan sekolah kepada warganya. Performa kerja pegawai menjadi lebih tertata dan baik seiring dengan banyaknya evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh pimpinan kepada para pegawainya. Pegawai tidak lagi sering mengeluhkan beberapa faktor yang menghambat pekerjaan mereka. Dampak terhadap pelayanan yang baik terjadi jika faktor pendukung dari pegawai terpenuhi meskipun hanya beberapa.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan.

1. Kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi berjalan dengan baik dan sesuai dengan standart yang ada. Dengan adanya integritas para pegawai, semangat kerja yang tinggi, berusaha untuk saling terbuka dan memperbaiki diri dalam hal berkerja serta keinginan untuk mencapai tujuan kerja, maka menghasilkan kinerja yang tidak mengecewakan. Selain itu untuk mendapatkan kerja yang professional pegawai tata usaha harus melakukan kerja sesuai dengan SOP dan tupoksi yang ada. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melaksanakan proses administrasi (pengarsipan, inventarisasi, pengelolaan dapodik, pengelolaan siswa, pengelolaan keuangan dll), manajemen waktu dengan baik serta selalu berusaha jeli, sabar dan teliti dalam melakukan kerjanya. Selain itu mereka juga melaksanakan kegiatan yang dapat menunjang kerjanya dibidang adminustrasi dan ketatausahaan seperti mengikuti kursus, seminar dan diklat yang berkaitan dengan keprofesional tata usaha dan dapat memperbaiki kinerja yang dilakukannya. Dalam melaksanakan kerjanya semua pegawai juga harus terlibat aktif.
2. Faktor yang mempengaruhi performa kinerja pegawai tata usaha dalam melaksanakan administrasi perkantoran adalah adanya kemampuan, kedisiplinan, tanggung jawab dan motivasi yang dimiliki oleh pegawai, sistem, lingkungan, serta sarana dan prasarana. Untuk menangani beberapa faktor penghambat yang dimiliki, pimpinan memiliki berbagai macam solusi dengan memberikan pembinaan pada pegawainya, memperbaiki lingkungan dengan menata ruang kantor serta membelikan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kinerja pegawai secara bertahap sesuai dengan hasil evaluasi yang dilakukan dan mendahulukan yang menjadi prioritas pekerjaan kantor. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik tidak lepas dari kerja sama dengan semua pihak sekolah serta peran aktifnya semua pegawai dalam mengurangi faktor yang dimiliki. Bahwa dengan

memenuhi dan memperhatikan beberapa faktor pada pegawai memberikan dampak luar biasa terhadap pelayanan yang akan diberikan pegawai tata usaha terhadap semua sekolah kepada warganya. Performa kerja pegawai menjadi lebih tertata dan baik seiring dengan banyaknya evaluasi dan perbaikan yang dilakukan oleh pimpinan kepada para pegawainya. Pegawai tidak lagi sering mengeluhkan beberapa faktor yang menghambat pekerjaan mereka. Dampak terhadap pelayanan yang baik terjadi jika faktor pendukung dari pegawai terpenuhi meskipun hanya beberapa.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Sekolah**

Bagi sekolah atau pemangku kebijakan SMPN 5 Ponorogo tetap memertahankan kedisiplinan dan memperbaiki lingkungan yang kurang baik bagi pekerjaan pegawai tata usaha dengan cara memperbaiki tata ruang sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja para pegawai. Selain itu jika ada pendanaan lebih maka memenuhi sarana yang dibutuhkan sehingga pekerjaan tidak terhambat.

### **2. Bagi Pegawai Tata Usaha**

Bagi pegawai tata usaha disarankan untuk tetap mempertahankan dan bahkan meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan administrasi perkantoran dengan baik, disiplin, teliti, jeli dan tepat waktu. Sehingga kualitas yang dihasilkan menjadi lebih baik dan mendapatkan prestasi yang baik.

### **3. Bagi Peneliti Selanjunya**

Untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menambahkan variabelnya sehingga dapat mmeberikan hasil yang cukup baik dikemudian hari.

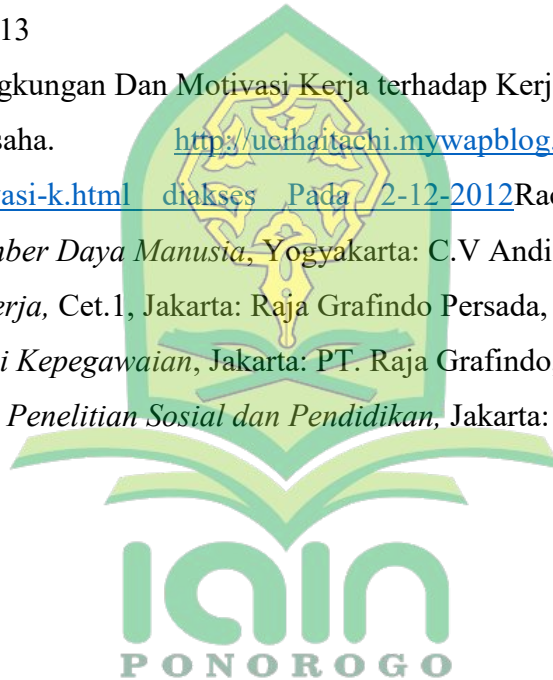


## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mufti. *Administrasi & Supervisi Pendidikan*, Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2005
- Amirudin, Kinerja Pegawai Tata Usaha dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah, *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam Vol. VII No. I*, Juni, 2017
- Muhammad, Arifin dan Barnawi, *Kinerja Guru Profesional* Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2012
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009
- \_\_\_\_\_. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Edisi Revisi, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2012
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- \_\_\_\_\_. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1993
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlanga, 2012
- Bastian, Indra. *Akuntansi Sektor Publik, Cet I*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM, 2001
- Chusnul & Muhammad, *Komplemen Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2014
- Donni Juni Priansa & Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Fahmi, Irham. *Manajemen Pemimpin*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi* Ed. Rev. Ponorogo: Fatik IAIN Ponorogo. 2018.
- Gani, Jessica. *Pengaruh Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya Vol, 2, No. 1*, Jurnal E-Komunikasi, 2014
- Ghafar, Muhammad, dkk. "Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Manajemen Pelayanan Khusus Madrasah (Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah Ma'arif Lengkong Sukorejo Ponorogo)," *Education Management IAIN Ponorogo*, Vol.1, No.1, Desember, 2019
- H. Gunawan. Ary. *Administrasi Sekolah, Administrasi Pendidikan Mikro*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- H. M. Daryanto, *Administrasi dan Manajemen Sekolah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013
- Nawawi, Hadari. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Haji Masagung, 1989
- Hamalik, Oemar. *Kurikulum dan Pembelajaran*, Cet. 7, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008
- Ilyas, Yaslis, *Penilaian dan* , Cet.II , Jakarta: Unifersitas Indonesia, 2001
- Jamal, Ma'mur Asmani. *Administrasi Pendidikan*, Jogjakarta: Diva Press, 2011
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online pada tanggal 28 November 2018*

- Kasmir, *Etika Costomer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011
- KEPMENDIKNAS No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggarakan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah
- Khan, Ammar. *Jenis-Jenis Observasi pada Penelitian* dalam [www.kinibisa.com](http://www.kinibisa.com), diakses pada Desember 2018, pukul 22.00 WIB
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT: Remaja Rosda Karya, 2014.
- \_\_\_\_\_, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009
- M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014
- Mangkunegara dan A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*, Bandung: PT Remadja Rosda Karya, 2006.
- \_\_\_\_\_, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT Rafika Aditama, 2005
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992
- Muchdarsyah, Sinungan, *Produktifitas Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Nur Hamiyah & Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2015.
- Pasolong, Harmani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2008
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 13 tahun 2007 tentang Standar Kompetensi Kepala Sekolah/Madrasah
- PERMENDIKNAS NO. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah
- Purwanto, Ngalm. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012
- Sartini, “Kinerja Tata Usaha Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) PGRI se DKI Jakarta,” *Sosial E-Kons Vol. II*,
- Sarwono, Jonathan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Yogyakarta: STIE YKPN. 2001
- Sonia, Nur Rahmi. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIMDIK) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo,” *Education Management IAIN Ponorogo*,1 (Januari, 2020

- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian dalam Praktik dan Teori* Jakarta: Rineka Cipta, 2015
- Subana. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2009
- Subroto, Suryo. *Dimensi-Dimensi Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 1994.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung:Alfabeta, 2014
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Supardi, *Kinerja Guru*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2013
- Sutikono, M. Sobry. *Manajemen Pendidikan (Lengkap Praktis Mengujutkan Lembaga yang Unggul (Tujuan Umum dan Islam))*, Lombok: Holistica, 2012
- Taman,Abdullah. “*Analisis Kualitas Pelyanan terhadap Kepuasan Mahasiswa*”. Jurnal nominal, Vol.II, No. I, 2013
- Ucihaitachi, Pengaruh Lingkungan Dan Motivasi Kerja terhadap Kerja terhadap Kinerja Pegawai Tata Usaha. <http://ucihaitachi.mywapblog.com/pengaruh-lingkungan-kinerjadanmotivasi-k.html> diakses Pada /2-12-2012
- Rachmawati, Ike Kusdyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2008
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Cet.1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007
- Wijaya, A.W, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1986
- Zuriah, Nurul. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andre Faisal Ari Sandy

NIM : 211215011

Menyatakan bahwa saya telah lulus semua mata kuliah dan semua berkas dan persyaratan yang saya unggah/upload untuk mendaftar ujian skripsi di laman e-learning IAIN Ponorogo adalah asli, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan.

*Jika saya melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, maka saya bersedia menerima sanksi dari pihak yang berwenang.*



Hormat saya,



Andre Faisal Ari Sandy

## RIWAYAT HIDUP

**Andre Faisal Ari sandy** dilahirkan di Ponorogo pada tanggal 26 Februari 1997. Penulis merupakan anak pertama dari bapak Imam Safi'i dan ibu Darul Amanah. Mempunyai adek bernama Arrafika Asshifatul Ulya yang lahir pada 20 Juli 2007. Pendidikan SD ditamatkannya pada tahun 2009 di SD Negeri 02 Siman. Pendidikan berikutnya ditempuh di MTs Darul Huda Mayak Tonatan Ponorogo ditamatkan pada tahun 2012 dan melanjutkan ke Madrasah Aliyah yang sama yaitu MA Darul Huda Mayak Tonatan Ponorogo ditamatkan tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri, tepatnya Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (IAIN Ponorogo) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

